



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 3
27 maart 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed
uitgebracht door Vera Jans

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

Samenstelling van de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed:

Voorzitter: Kurt De Loor.

Vaste leden:

Allessia Claes, Sarah Smeyers, Nadia Sminate, Manuela Van Werde, Katja Verheyen;
Adeline Blancquaert, Filip Brusselmans, Guy D'haeseleer;
Vera Jans, Joke Schauvliege;
Steven Coenegrachts, Mercedes Van Volcem;
An Moerenhout, Tine Van den Brande;
Kurt De Loor.

Plaatsvervangers:

Inez De Coninck, Liesbeth Homans, Sofie Joosen, Jos Lantmeeters, Lorin Parys;
Leo Pieters, Klaas Sloomans, Frieda Verougstraete-Deschacht;
Katrien Partyka, Katrien Schryvers;
Jean-Jacques De Gucht, Gwenny De Vroe;
Ann De Martelaer, Gustaaf Pelckmans;
Maxim Veys.

Toegevoegde leden:

Tom De Meester.

Documenten in het dossier:

- 41 (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag

INHOUD

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
2. Reactie van de minister.....	7
3. Vragen en opmerkingen van de leden	10
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	15
5. Antwoorden van de minister	16
Gebruikte afkortingen.....	19

De Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed besprak op 12 maart 2020 het onderdeel over Wonen van het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Annemarie Hanselaer, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, en Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed. De bespreking behandelde specifiek de nieuwe sociale huurprijsberekening, meer bepaald wat de marktwaardebepaling van sociale woningen betreft.

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, stelt dat het al een paar jaar geleden is dat hij voor het laatst een jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald dat over 2017, heeft voorgesteld in de commissie bevoegd voor Wonen. Daarom wil hij voor de nieuwe commissieleden van de huidige zittingsperiode eerst het algemene beeld schetsen.

Voor 2017 kon de Vlaamse Ombudsdienst 1500 resultaten vanuit SHM's rapporteren. De SHM's behandelen klachten in eerste lijn. Op dat vlak wordt er al vele jaren aan de weg getimmerd en in 2019 waren er al 3000 oplossingen in de rapporteringen door de SHM's. De spreker vindt het veel belangrijker dat het daar goed loopt dan te bekijken welke toegevoegde waarde de Vlaamse Ombudsdienst daarbij heeft. Het is ook belangrijk om weten dat de groep van rapporteurs, van organisaties die bezig zijn met alternatieve geschillenbeslechting op het terrein, uitbreidt. Zo krijgt men een betere dekking door organisaties die zich onvrede op het terrein aantrekken en die proberen op te lossen.

Ondertussen is er een nieuw regeerakkoord. In het jaarverslag 2018 ging het over de schaalgrootte van SHM's en SVK's. De aanzet die daarin werd gegeven, is terug te vinden in het regeerakkoord. Het is de ervaring van de Vlaamse Ombudsdienst, trouwens niet alleen voor het klachtenbeeld Wonen, dat, door een grotere schaal, de alternatieve geschillenbeslechting een stuk beter verloopt.

In de laatste twee jaarverslagen werd ook benadrukt dat de gezinswoning, met alle beleidsaspecten daaromtrent, stilaan het belangrijkste klachtenbeeld wordt dat de Vlaamse Ombudsdienst te behartigen heeft. In de inleiding van het jaarverslag 2019 wordt dat opnieuw beklemtoond. De gezinswoning betreft verschillende parlementaire commissies en het jaarverslag is dan ook zo opgebouwd, met achtereenvolgens de thema's fiscaliteit, energie, wonen, water en omgeving. Dat moet als een geheel worden bekeken. Dat is wat de Vlaming bezighoudt en waarmee hij bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht komt.

Eind 2019 was de woonbonus een maatschappelijk belangrijk thema, met veel impact op de gezinswoning, maar voor de eerstelijnsklachtenbehandeling en voor de Vlaamse Ombudsdienst speelde dat een mindere rol. Voor de woonbonus werd een bepaald kader geschapen, waarover werd geïnformeerd, en daarover waren er weinig klachten te behandelen en werd er dus niet zoveel gerapporteerd in het jaarverslag.

Annemarie Hanselaer, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, licht vanuit het eerstelijnsbemiddelingsboek in een notendop toe waarrond het klachtenbeeld voor het beleidsveld Wonen draaide in 2019, en wat de evoluties zijn.

In 2019 heeft het Vlaams Parlement een belangrijke wijziging van de Vlaamse Wooncode aangenomen betreffende het klachtenmanagement inzake Wonen, meer bepaald dat alle sociale woonorganisaties hun klachten in eerste lijn moeten aanpakken, overeenkomstig het hoofdstuk van het Bestuursdecreet waarin de nadruk wordt gelegd op bemiddeling en zoeken naar oplossingen. De SHM's waren daarmee al vertrouwd, maar voor de andere sociale woonorganisaties

volgens de definitie van de Vlaamse Wooncode, namelijk de SVK's, de huurdersbonden en het VWF, was dat nieuw. Zij moeten nu ook elk jaar tegen 10 februari rapporteren bij de Vlaamse Ombudsdienst over de klachten en meldingen die zij ontvangen hebben en wat zij eraan gedaan hebben. Die rapporten worden opgenomen in het bemiddelingsboek, dat een bijlage is bij het jaarverslag.

Voor een aantal sociale woonactoren zijn dat dus nieuwe processen. Eind november 2019 heeft de Vlaamse Ombudsdienst alle sociale woonorganisaties uitgenodigd in het Vlaams Parlement, om hen een aantal instrumenten aan te reiken om goed met klachten om te gaan in de toekomst en om maximaal in te zetten op het zoeken naar oplossingen en het bereiken van verzoeningen.

De spreekster hoopt dat de SVK's en het VWF in 2020 een stap vooruit zullen zetten, want in 2019 is de Vlaamse Ombudsdienst wat op zijn honger gebleven. Het VWF heeft geen eerstelijnsrapport ingediend en bij de meeste SVK's is dat beperkt gebleven tot de mededeling van hun interne klachtenprocedure, zonder veel te rapporteren over waar het eigenlijk over gaat. Dat is vreemd, want toen de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden al eens een klacht onmiddellijk in tweede lijn onderzocht, gaven sommige SVK's de kritiek dat zij de kans wilden krijgen om die klachten zelf in eerste lijn te behandelen. Zoals de commissieleden ongetwijfeld weten, is het aantal gedwongen uithuiszettingen bij SVK's flink hoger dan bij SHM's. Vermoedelijk brengen dergelijke procedures toch wel wat onvrede met zich mee en kunnen daaruit lessen worden getrokken.

Sinds de fusieoperaties zijn er nog 87 SHM's. 63 daarvan hebben rapporten ingediend met samen een kleine 3000 klachten. Dat is wel een stap vooruit. In het verleden lag het aantal klachten bijna constant op 1500. Mooi en belangrijk is ook dat de SHM's hebben gerapporteerd over verzoeningen en oplossingen die werden bereikt in een kleine helft van de gevallen. Daarmee lijkt het tij van defensieve reacties op klachten stilaan te keren. Ze gaan nu aan de slag met ongenoegen, verbeteren processen en kunnen dingen tot stand brengen.

De Vlaamse Ombudsdienst wil net daarin een meerwaarde bieden. Soms is onvrede aan te pakken door beter te informeren, dingen in andere woorden uit te leggen of door wat meer ontvankelijk te zijn en te kijken of er binnen de grenzen van de wettelijkheid oplossingen kunnen gevonden worden. Het jaarverslag bevat daarvan een aantal flagrante voorbeelden. Zo had een bewoner bij SHM WoninGent het aanbod van de SHM om te verhuizen afgewezen omdat de noodzakelijke scootmobiel voor de verplaatsingen die hij moet maken, niet kon gesteld worden in de aangeboden woning. De afdeling Toezicht van Wonen-Vlaanderen stelde dat het aanbod correct was. De Vlaamse Ombudsdienst is daarmee aan de slag gegaan en heeft samen met WoninGent een goede woning met een aangepaste bergplaats voor de scootmobiel kunnen vinden, tot ieders tevredenheid. In een ander geval had een SHM besloten alleen nog douches te plaatsen bij renovaties. Een bewoner had de behoefte om toch een badkamer met ligbad te hebben, om medische redenen. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst kreeg de bewoner gehoor voor dat argument en werd er bij de renovatie voorzien in een ligbad. De betrokken sociale huurder heeft de Vlaamse Ombudsdienst onlangs bedankt want die werken zijn nu effectief achter de rug.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt ook redelijkheid aan de dag te leggen bij het aanrekenen van de huurlasten, want dat is een terugkomend probleem in het klachtenbeeld. Zo heeft de Vlaamse Ombudsdienst een SHM kunnen overtuigen om de organisatie van het onderhoud van de gemeenschappelijke delen wat economischer aan te pakken, in het voordeel van de betrokken huurders. Een ander voorbeeld betreft een zoon met beperkingen, die na het overlijden van zijn

moeder geconfronteerd werd met huuropzegging. Hij kreeg wat meer tijd om een andere woning te vinden. Dat zijn allemaal goede stappen.

Aandacht voor onvrede kan zo leiden tot betere processen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden in de commissie Wonen gepleit om het actualiseren van het inschrijvingsregister eenvoudiger te maken. Dat is vorig jaar gebeurd en SHM's kunnen er nu voor kiezen kandidaat-huurders die niet reageren, wat ook de reden daarvoor zij, aan boord te houden en hen niet met de zware sanctie van de schrapping van de lijst te confronteren.

In het vorige jaarverslag kwamen ook de moeilijkheden op de werkvloer bij de SHM ABC in Antwerpen aan bod. Die problemen begonnen ook af te stralen op de sociale huurders bij ABC. De afdeling Toezicht heeft zich daarin voor een deel gemoeid en heeft, naar aanleiding van een klacht en de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, voor een aantal woonblokken opgelegd de huurlasten correct te herberekenen.

De Vlaamse Ombudsdienst is qua Wonen bevoegd voor klachten over niet alleen sociale woonorganisaties maar ook het agentschap Wonen-Vlaanderen, dat premies en tegemoetkomingen toekent aan burgers. Klachten worden in het agentschap heel goed aangepakt en de Vlaamse Ombudsdienst moet nog slechts sporadisch een meerwaarde bieden in tweede lijn. In het jaarverslag wordt verwezen naar een dossier waarin een jongeman verhuisde van Brugge naar Gent. Hij trachtte dat goed te regelen. Hij woonde al in Gent maar was nog enkele dagen in Brugge gedomicilieerd. Hij schreef zich iets te vlug uit bij zijn domicilie-SHM in Brugge. Dat gaf eerst aanleiding tot het missen van zijn huurpremie. Nadat de Vlaamse Ombudsdienst bewijzen aanbracht dat hij al in een woning in Gent verbleef en daar al lang bij een domicilie-SHM was ingeschreven, heeft het agentschap ingezien dat de huurpremie toch continu kon worden toegekend. Er was ook een voorbeeld van een te vroege aanvraag, waar het agentschap heeft ingezien dat die aanvraag mag blijven liggen tot het moment waarop ze ontvankelijk wordt en kan worden behandeld.

Bart Weekers vervolgt met de meest opvallende aanbevelingen over Wonen in het jaarverslag, die betrekking hebben op onvrede over de nieuwe sociale huurprijsberekening, die zich heeft gemanifesteerd bij de Vlaamse Ombudsdienst maar ook via vele andere kanalen.

De eerste aanbeveling, namelijk dat er een terugtelkalender moet worden gebruikt wanneer men wat verandert, past toe wat de Vlaamse Ombudsdienst al tien jaar zegt. De Vlaamse overheid heeft op dat vlak de voorbije jaren stappen vooruit gezet. Tien jaar geleden was er bijvoorbeeld een plotse afschaffing bij de renovatiepremie. Dat leidde toen tot heel wat commotie. Ondertussen is men al enkele processen verder. Onder andere bij een volgende aanpassing van de renovatiepremie was er wel goed nagedacht over het overgangsrecht. Andere goede voorbeelden waren de overgang tussen kinderbijslag en groeipakket in 2019, of de vergroening van de autofiscaliteit.

Hier ging het om een interbestuurlijk proces, met bevoegdheden op verschillende niveaus, en dan is een terugtelkalender natuurlijk wat lastiger. Als de ombudsman daarover echter meer dan gemiddeld onvrede vaststelt, is het zijn opdracht daarop te reageren. In dit geval zou het passend geweest zijn om met een correcte terugtelkalender te werken, maar die was hier te kort. Het was voor de ombudsman een vrij evidente vaststelling dat het beter had gekund.

Op inhoudelijk vlak werd gewerkt volgens het huidige overlegmodel van de Vlaamse Ombudsdienst. Met voldoening werd vastgesteld dat er snel werd gereageerd op de klachten inzake personen met een handicap. Vandaag is er dan

de verwachting van een aantal mensen dat die bijsturing heel snel gebeurt, maar de huurprijzen voor januari tot maart 2020 zijn voorlopig nog wat ze zijn en de SHM's kunnen niet zomaar anticiperen op regelgeving die vanaf april 2020 misschien wel kan worden toegepast, waardoor er een herberekening kan komen voor een relatief grote groep mensen.

Een andere aanbeveling betreft de procedure om de marktwaarde van sociale woningen te bepalen. Dat werd, wat de ombudsman betreft, in goed overleg besproken met de minister. Goed overleg kan volgens de spreker ook betekenen dat je het uiteindelijk niet eens bent. De ombudsman en de minister waren het er eigenlijk wel over eens dat er in het verleden wellicht vele situaties waren met een te lage schatting. Het oude model, dat uiteraard ook geen nattevingerwerk was, liep via notarissen, die wellicht uiteenlopende toepassingen gebruikten. Vergeleken met de huidige, meer objectieve regeling leidde dat in een aantal gevallen tot huurschattingen die jarenlang te laag waren, zo stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast op basis van plaatsbezoeken en de vergelijking van de huurbedragen voor verschillende sociale woningen.

De ombudsman snapt en apprecieert wel dat de huidige regeling de marktwaardebepalingen tracht te verbeteren en te objectiveren en voor geheel Vlaanderen dichter bij elkaar te brengen. Meer in detail stelde hij echter vast dat de evenknie van de huurschatter op de private markt, de sociale huurschatter, volgens een heel ander proces werkt. De private huurschatter kan via het internet worden geconsulteerd en toegepast door huurders en verhuurders, terwijl de sociale huurschatter niet op het internet staat, maar een Exceltoepassing is waarbij de SHM's een verantwoordelijkheid hebben en tot een bepaald huurbedrag komen.

Er werd voor gekozen om een aantal kenmerken die wel in de private huurschatter in aanmerking worden genomen, niet op te nemen in de sociale huurschatter. Alle begrip voor de redenen die daar eventueel voor bestaan. De Vlaamse Ombudsdienst gaat echter regelmatig op plaatsbezoek in sociale wijken en woningen en daaruit blijkt dat men in de praktijk aanvoelt dat een aantal van die kenmerken wel degelijk een invloed hebben op de waarde van de woning.

De ombudsman pleit er in dit jaarverslag voor om meer gelijkwaardigheid te organiseren in de bepaling van de markthuurwaarde. Als hij zich niet vergist, waren er recent, naar aanleiding van de nieuwe sociale huurprijsberekening, een kleine 1000 aanvragen van SHM's om in bepaalde gevallen de markthuurwaarde te laten aanpassen, wat mogelijk is tot maximum 10 procent van de waarde. De spreker vindt het correct dat ook huurders rechtstreeks toegang zouden krijgen tot een mogelijke aanpassing van maximum 10 procent. Hoewel de ombudsman zich gewoonlijk niet op het operationele vlak waagt, zou die toegang via een laagdrempelige procedure moeten worden verleend, waarbij echter moet worden vermeden dat er vele duizenden aanvragen zouden komen die tot niets kunnen leiden.

De minister was het over die laatste aanbeveling niet eens met de ombudsman.

2. Reactie van de minister

Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed, bedankt vooreerst de Vlaamse Ombudsdienst. Ondanks de neiging om defensief te reageren, vat hij hun input heel constructief op en tracht hij daarmee de eigen werking voortdurend te verbeteren. Hij vindt het een goede zaak dat de Vlaamse Ombudsdienst de overheid, de SHM's en alle woonactoren ondersteunt om zelf een bemiddelingsrol aan te nemen en klachtenbehandeling op te zetten.

Het voornaamste onderwerp waarop de minister kan reageren, is de sociale huurprijzberekening. De andere punten betreffen meer de sociale woonactoren op het terrein. Hij begrijpt dat de ombudsman met een bepaalde methode werkt, net zoals hijzelf trouwens, namelijk dat er klachten binnenlopen en dat de ombudsman zich op basis daarvan een beeld probeert te vormen van de ruime problematiek.

Met alle respect wijst de minister erop dat het in het jaarverslag slechts over een tachtigtal klachten gaat. Op het kabinet zijn er zeker niet minder binnengekomen, maar de spreker heeft niet de luxe een heel beleid af te stemmen en bij te sturen op grond van maar 80 klachten op een totaal van 145.000 sociale huurders. Statistisch volstaat dat niet. Op dit punt, en beleidsmatig in het algemeen, is het een verstandige ingesteldheid om het beleid statistisch en wetenschappelijk voldoende te onderbouwen en niet met de natte vinger te werken.

Het is trouwens erg vreemd dat uit de bevindingen van de ombudsman het grootste deel van de klachten over de marktwaarde van de woningen blijkt te gaan, terwijl de klachten die het kabinet ontving voornamelijk over de inkomenscomponent gingen. Empirisch stelt men dus al een verschil vast tussen de klachten bij de ombudsman en het kabinet.

De minister kan het niet maken om alleen maar op die grond zijn beleid bij te sturen en een voorafname te doen op de evaluatie van de sociale huurprijzberekening. Zoals hij duidelijk heeft gesteld, zorgt hij voor een totale evaluatie, die openlijk in de commissie zal worden besproken. Die informatie zal dus niet enkel aan bepaalde parlementsleden worden bezorgd, om een decollegiale opstelling te voorkomen, zoals de spreker ook in het Uitgebreid Bureau van 9 maart 2020 heeft verklaard. Die evaluatie gebeurt op basis van alle cijfers en dus niet aan de hand van maar 80 klachten.

Dat betekent helemaal niet dat de minister een aantal opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst niet waardevol vindt. De communicatie over de nieuwe sociale huurprijzberekening is een verantwoordelijkheid van de SHM's zelf, zoals hun werd gemeld. Het kabinet gaat daarover in dialoog met de SHM's en de VMSW en heeft getracht om zo snel mogelijk na de stemming erover de informatie naar hen te laten doorstromen. Sommige SHM's waren op tijd met hun communicatie, andere te laat. Dat toont al aan dat de mogelijkheid om tijdig te communiceren er zeker was.

Er werd aan de minister gevraagd overgangsmatregelen te nemen of uitstel te geven. Hij heeft die afweging gemaakt, maar dat leek hem absoluut niet verstandig, eerst en vooral omdat 27 procent van de sociale huurders een daling van de huurprijs kregen. Als dat was uitgesteld, zouden die zich terecht onheus behandeld gevoeld hebben. Dat zou een moeilijke boodschap geweest zijn. De dalingen van huurprijzen wel doorvoeren en de stijgingen niet, zou problematisch geweest zijn voor de SHM's, die de inkomsten nodig hebben om hun werking te verzekeren. Ten tweede bevestigt de ombudsman toch ook dat de nieuwe sociale huurprijzberekening objectiever en correcter is, en dus in se eerlijker en rechtvaardiger. Dat betekent dus dat de stijgingen eigenlijk al eerder hadden moeten doorgevoerd zijn.

In 2008 of 2009 was er een voorgaand geval, waarbij wel met overgangsmatregelen werd gewerkt. Dat is in complete chaos geëindigd. Daarom ook is er nu voor gekozen de nieuwe regeling zonder overgangsmatregelen in te voeren.

Daartegenover staat wel dat er niet louter empirisch, maar statistisch onderbouwd werd vastgesteld dat er een probleem was betreffende de inkomens van

de bijwoners met een handicap. De minister stelt dat daarop zo snel als mogelijk werd gereageerd, op vier dagen tijd, en dat die aanpassing ten gronde is gebeurd. De aanpassing is retroactief en raakt dus de huurprijzen voor januari, februari en maart 2020. Dat werd onmiddellijk meegedeeld aan de SHM's. Vanaf dat ogenblik heeft het kabinet niet veel vragen meer ontvangen over het terugstorten van bedragen voor die maanden, voor de betrokken huurders was dat dan wel duidelijk. SHM's beslissen zelf of ze die bedragen met een afbetaling terugbetalen, dus met een korting op de komende huurprijzen, of door een terugstorting.

Voor de sociale huurschatter werden de 30 elementen in de private huurschatter gereduceerd tot 18, maar dat zorgt volgens de minister duidelijk niet voor een statistisch significant verschil in de marktwaardecomponent van de huurprijsberekening. In die zin lijkt hem de opmerking van de ombudsman irrelevant en niet helemaal juist. Het kan zeer waardevol zijn om ter plaatse te gaan kijken, maar op basis daarvan kan men het beleid niet bijstellen. Daartoe is evenzeer statistisch relevante informatie nodig. De spreker verwijst naar de vraag om uitleg van Tom De Meester in de commissie Wonen op 5 maart 2020, over marktwaardeberekening van sociale woningen die aan renovatie of sloop toe zijn, waarop hij heeft geantwoord wat de criteria waren en dat er objectieve informatie moest voorhanden zijn, en dat er duidelijk geen verschil was in het resultaat van de berekening. De sociale huurschatter is dus voldoende onderbouwd en het verschil dat misschien uit een plaatsbezoek kan blijken, kan nooit voldoende zijn om het beleid bij te sturen.

Het blijft zo dat er afwijkingen op de marktwaardebepaling kunnen worden gevraagd, zoals vermeld zijn er een duizendtal aanvragen. Het is niet helemaal waar dat alleen SHM's die kunnen aanvragen. Huurders kunnen naar de afdeling Toezicht stappen en dan wordt er een bemiddeling daartoe opgestart. De minister verzet zich met de grootste stelligheid tegen het idee dat sociale huurders de mogelijkheid moeten krijgen om rechtstreeks een afwijking aan te vragen. Dat vertrekt immers vanuit de redenering dat de huurder zou moeten worden beschermd tegen de SHM. SHM's zijn geen ondernemingen die een commercieel doel nastreven en per se winst willen maken. Het zijn integendeel organisaties met een sociaal doel en dat is net in het voordeel van de sociale huurder. De spreker gaat ervan uit dat SHM's ongetwijfeld een afwijking zullen vragen, in de eerste plaats met het oog op het belang van de sociale huurder, indien zij ervan overtuigd zijn dat er daartoe terechte redenen zijn.

De SHM's hebben trouwens de vraag om een nieuwe sociale huurprijsberekening gesteld in het belang van de sociale huurders en niet in het minst van de 150.000 mensen op de wachtlijsten, die ook moeten worden geholpen. De minister repliceert op opmerkingen van Tom De Meester dat hij niet neerbuigend moet doen. De SHM's en de overheid willen de mensen op wachtlijsten helpen, vandaar ook de 4,2 miljard euro die in sociale huisvesting wordt geïnvesteerd. Het gegeven dat het financieel model van de SHM's onder druk stond, kadert de nieuwe huurprijsberekening, die daarvoor een oplossing is. Zoals ook vermeld in het jaarverslag, gebeurt de marktwaardebepaling nu objectiever en eerlijker en voor de spreker is dat heel terecht. Hij herhaalt dat hij zich er met klem tegen verzet dat de huurder zelf een instrument zou moeten krijgen om een klacht over de marktwaardebepaling van zijn sociale woning te initiëren.

De minister bedankt nogmaals de ombudsman voor zijn inbreng, maar bevestigt dat zij het niet over alles eens zijn.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

An Moerenhout beaamt dat er positieve punten zijn aan de nieuwe sociale huurprijzberekening, maar spitst zich toe op de meer kritische punten. Ten eerste treedt zij de ombudsman bij wat het overgangsrecht en de overgangstermijn betreft. De hele oppositie heeft daarover in het najaar van 2019 vele vragen gesteld. Zij vindt het ongelooflijk treurig dat de overgang niet werd voorbereid. De problemen en wanhoop van vele huurders hadden vermeden kunnen worden door overgangsmaatregelen. Zij hoopt dat het een les voor de toekomst kan zijn.

Ten tweede volgt zij de ombudsman helemaal als hij voorstelt dat de sociale huurders het recht zouden moeten krijgen om zelf de marktwaardebepaling van hun woning aan te vechten en een nieuwe schatting aan te vragen. Dat gaat maar over een afwijking van hoogstens 10 procent en is dus absoluut geen verhaal van SHM's versus huurders zoals de minister doet uitschijnen.

Heel wat sociale huurders voelen zich vandaag wanhopig. De minister haalt de klachten aan die het kabinet ontvangt en er zijn de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst of de afdeling Toezicht, maar ook volksvertegenwoordigers krijgen talloze klachten binnen. De wanhoop van die mensen moet gehoord worden. Vandaag is het voor hen zoeken waar ze terecht kunnen. Dat vindt de spreekster, nog los van de beleidskeuzes, niet menselijk. Voor vele huurders heeft de nieuwe huurprijzberekening een drastische impact op de organisatie van hun leven. Als die mensen ergens mee zitten, terecht of niet, dan moet hun klacht gehoord worden.

De spreekster vindt het ook maar rechtvaardig dat als verhuurders een herschatting kunnen vragen, huurders dat ook moeten kunnen. De minister beweert dat hij zijn beleid niet kan aanpassen op basis van 80 klachten, maar als huurders effectief het recht krijgen om een herschatting te vragen, zal de minister een veel beter beeld krijgen dan wat de oppositie schetst vanuit een sentiment dat nu niet kan worden becijferd. Die extra mogelijkheid is rechtvaardig en sociaal en kan tegemoetkomen aan het beleid van de minister.

De energiecorrectie is een van de drie parameters in de nieuwe sociale huurprijzberekening, naast het meetellen van alle inkomens en de andere berekening van de marktwaarde. De energiecorrectie is alleen van tel wanneer de woning wordt gerenoveerd en niet wanneer de woning energetische gebreken vertoont. De energiecorrectie is dus maar eenzijdig ingevoerd. De Groenfractie had dat liefst tweezijdig gezien. Het lijkt echter dat de energiecorrectie na renovatie tweemaal wordt meegeteld, zowel in de energiecorrectie zelf als in de marktwaarde. De spreekster heeft daarover klachten ontvangen en vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten heeft ontvangen over het eenzijdige aanrekenen van de energiecorrectie en eventueel het tweemaal meetellen ervan. Als dat laatste zou kloppen, lijkt dat haar niet de juiste piste en is dat een punt voor de evaluatie.

Ten tweede heeft de Groenfractie voorgesteld een armoedetoets te verrichten om de effecten van de huurprijzberekening objectief vast te stellen. De beweegreden daartoe is dat haar fractie wanhopige verhalen ontvangt van sociale huurders die financieel het einde van de maand niet meer halen door de huurprijsstijging. Er is een vrij omvattende maatregel ingevoerd met verschillende parameters, waardoor het moeilijk is om de numerieke uitkomst van elke parameter apart te meten, maar tot vandaag ontbreekt elke sociale controle of correctie daarop. Zij is benieuwd of de Vlaamse Ombudsdienst ook vragen, klachten of getuigenissen heeft ontvangen van mensen met financiële moeilijkheden. Indien niet, neemt zij aan dat de casussen eerder beperkt zijn. De minister zegt dat het 'maar' over 80 klachten gaat, maar eer een sociale huurder bij de Vlaamse Ombudsdienst

terecht komt, moeten er natuurlijk wel reële problemen zijn. De spreekster vindt die 80 klachten wel representatief. Ze geven een interessant beeld van het sentiment en de uitdagingen op de sociale huurmarkt.

Sarah Smeyers noemt het jaarverslag zeer nuttig om bepaalde inzichten te krijgen. Zij bewondert Annemarie Hanselaer voor het werk dat zij verricht. De spreekster is zelf schepen van Wonen en weet welke klachten er allemaal kunnen binnenkomen. Zij vermoedt dat voornamelijk de klachten met een goede uitkomst werden vermeld in het jaarverslag, omdat er wellicht ook heel wat minder zinnige klachten de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, om het voorzichtig uit te drukken.

De spreekster ziet, met alle respect, een risico bij de bemiddeling. Het mag niet lijken alsof bij de Vlaamse Ombudsdienst een afwijking van de regels kan worden verkregen. Zij ziet hoe mensen dat wel eens proberen voor soms banale dingen: er mag bijvoorbeeld één huisdier in de sociale woning als dat geen overlast geeft, maar wat is dan overlast? Zo kan men verglijden naar afwijkingen die op den duur regel worden. Hoe voelt de Vlaamse Ombudsdienst dat aan? Wordt er ruchtbaarheid gegeven aan bepaalde oplossingen via bemiddeling? Dat kan ook een doorschuiven zijn van lokale bestuurders naar hogerhand. Daarvoor moet worden opgelet, zeker als het over het financiële element gaat. Er mag voor de huurprijsberekening naast de gestelde regels geen alternatief komen via bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

Het zou omgekeerd moeten zijn: op voorwaarde dat de goede rapportering door de Vlaamse Ombudsdienst representatief genoeg is, zou er op die basis kunnen bijgestuurd worden. Anders draaien we in rondjes: de minister kan niet op basis van 80 klachten heel zijn beleid herzien. De minister heeft daarover het laatste woord, maar moet een zicht hebben op waar er misschien een algemene wijziging kan worden doorgevoerd.

De SHM's maken blijkbaar wel hun huiswerk, maar er zijn instanties die meer zouden moeten rapporteren opdat de Vlaamse Ombudsdienst objectieve en representatieve cijfers kan voorleggen. De SHM's, de SVK's en de huurdersbonden zijn wat laagdrempeliger en zijn de noodzakelijke tussenpersonen. Daarnaast kan de Vlaamse Ombudsdienst misschien ook ambtenaren bevragen die heel wat klachten ontvangen en ook lokale bestuurders, hoewel die laatsten misschien minder objectief en onafhankelijk zijn. De spreekster vermeldt dat er bijvoorbeeld legio klachten over de leegstandsheffing komen. Misschien kan de Vlaamse Ombudsdienst daar heel wat indicaties krijgen van hoe reglementen kunnen worden bijgestuurd.

Het overgangsrecht vindt zij eigenlijk een beleidskeuze, waarbij de grens tussen corrigeren en aanbevelen moet bewaakt worden. Als schepen van Wonen heeft de spreekster de verhuur van stadswoningen geüniformiseerd en onder toepassing van het Kaderbesluit Sociale Huur geplaatst. De huurprijsberekening en de toewijzingsregels waren onder haar voorganger namelijk anders. Zij heeft toen heel kleinschalig ook huurprijsvernieuwingen moeten doorvoeren. Daarbij was er wel een overgangsregeling, maar die gaf nog meer onduidelijkheid, onder meer omdat niet iedereen op hetzelfde ogenblik de nieuwe huurprijs moest betalen. Zij vindt het beter het systeem van de korte pijn te hanteren, zij het dat men de lacune inzake de IVT eerder had moeten inzien. De minister heeft dat laatste intussen echter aangepakt.

Guy D'haeseleer wijst er op dat volksvertegenwoordigers en ministers zich vaak moeilijk kunnen inleven in de situatie van sociale huurders en vergeten dat hun financiële marge over het algemeen heel klein is, of overschatten hun financiële reserves. Vele sociale huurders die werden geconfronteerd met aanzienlijke

huurprijsverhogingen, kwamen meteen in financiële problemen. Dat is niet voor herhaling vatbaar, ook al is er nu een rechtzetting met terugwerkende kracht voor drie maanden huur wat de IVT betreft.

Wat de marktwaardebepaling betreft, is de spreker er voorstander van om omgevingsfactoren en buurtkenmerken in de toekomst toch mee te rekenen in de sociale huurschatter. Dat is een tekortkoming die onder de vorige minister van Wonen tot stand is gekomen. Wanneer een buurt is verloederd, of in vele gevallen zelfs een getto is geworden, moet daarmee rekening worden gehouden in de sociale huurprijsberekening. Het is volslagen onredelijk dat een huurder die 's avonds niet meer durft buiten te komen en 's ochtends als het ware over een sluikstort struikelt, dezelfde huurprijs moet betalen als een andere sociale huurder in een gelijkaardige woning, maar in een rustige, veilige en aangename buurt.

De spreker vindt het logisch dat het kabinet vooral klachten betreffende de inkomensvoorwaarden heeft ontvangen, want voor sociale huurders is dat de meest voelbare en zichtbare factor. Het is voor hen moeilijker om de omgevingsfactoren zelf objectief in te schatten.

Hij geeft de ombudsman volledig gelijk op het punt van de ambtshalve schrapping van kandidaat-huurders ter gelegenheid van het actualiseren van de inschrijvingsregisters voor sociale woningen. Die schrapping is inderdaad een onevenredig zwaar gevolg van een mogelijke administratieve vergissing van de kandidaat-huurder of de verhuurder. Daarmee moet meer rekening worden gehouden. Sociale huurders zijn, net zoals alle Vlamingen, niet altijd even secuur en lopen door eigen fout wel eens dingen mis, maar in hun geval leidt dat tot drama's. Gezien de wachtlijsten die tot vijf of tien jaar oplopen, is een schrapping een ramp voor mensen die niet in staat zijn een woning te huren in de private sector.

In het jaarverslag leest de spreker dat een SHM kan beslissen een sociale huurder aan boord te houden, maar in het Kaderbesluit Sociale Huur staat dat de verhuurder tot schrapping overgaat als de kandidaat-huurder niet tijdig reageert op de brief en herinneringsbrief, of als de brief onbestelbaar terugkeert.

De spreker heeft een aantal websites van SHM's bezocht. Op de websites van De Ideale Woning, Woonhaven en WoninGent, en ook van de gemeente Denderleeuw, vond hij inderdaad terug dat kandidaat-huurders worden geschrapt als ze niet tijdig reageren. Op de website van SHM Denderstreek vond hij een veel soepeler houding: "Wij actualiseren de wachtlijst minstens elke twee jaar in de oneven jaren (...). Vanaf 2019 hanteert SHM Denderstreek de nieuwe werkwijze voor actualisatie. De verhuurder kan beslissen dat de kandidaat-huurder niet hoeft te reageren op de brief over de actualisering. Als de kandidaat-huurder niet reageert binnen de termijn van 30 werkdagen, wordt aangenomen dat de elektronisch verkregen informatie over zijn inkomen en gezinssamenstelling correct is en dat er geen wijzigingen zijn in de opgegeven voorkeur (...)." SHM's springen dus verschillend om met de schrapping.

Vele gegevens die worden opgevraagd bij het actualiseren, zijn al bekend bij de overheid: gezinssamenstelling, adres, fiscale gegevens enzovoort kunnen worden opgevraagd bij de verschillende administraties. Het lijkt de spreker dan ook billijk in dat kader werk te maken van digitalisering en administratieve vereenvoudiging.

Maxim Veys dankt het team van de Vlaamse Ombudsdienst. Het interessante jaarverslag leidt tot inzichten en kan mogelijk wel inspiratie leveren om niet alleen uitzonderingen toe te staan maar ook de regelgeving aan te passen. Het

was kort dag voor de communicatie over de nieuwe huurprijzen. Dat gebeurt weliswaar elk jaar in januari, maar ditmaal op zeer grote schaal, omdat voor alle sociale huurwoningen een nieuwe huurprijs moest worden berekend. De sp.a-fractie had voorgesteld om vooraf een analyse van de impact te maken en heeft gelijk gekregen, blijkt nu uit het jaarverslag en de toelichting daarnet.

De minister blijft erbij dat de drie doorgevoerde maatregelen correct en proportioneel zijn. Dat heeft hij voor 1 januari 2020 ook gezegd. Mag de spreker daaruit concluderen dat de minister niet van plan is nog ergens bij te sturen? De spreker wil zelf niet vooruitlopen op de evaluatie, maar de verklaringen van de minister lijken hem tegenstrijdig nu de verwachte evaluatie nog moet worden besproken. Heeft de minister al een idee wanneer de evaluatie zal klaar zijn en kan worden besproken in de commissie?

De omgeving en de ligging van een sociale woning spelen geen rol in de sociale huurschatter. Als men pleit voor gelijkwaardigheid met de private markt inzake omgevingskenmerken bij de bepaling van de marktwaarde, is het misschien het overwegen waard om ook een gelijkwaardigheid in te voeren met betrekking tot de termijn voor de huurprijs, ofwel door zes maand vooraf de huurprijs mede te delen, ofwel door in overgangsmaatregelen te voorzien. In het verleden is dat fout gelopen, maar iedere minister heeft toch de ambitie om het beter te doen dan zijn voorganger. Ongetwijfeld kan er een beter systeem worden gevonden.

De spreker is blij dat de minister daarnet mondeling heeft toegelicht waarom hij het niet aangewezen vindt dat de sociale huurder rechtstreeks een herberekening zou kunnen vragen, want dat stond niet in zijn reactie in het jaarverslag. Collega's An Moerenhout en Tom De Meester hebben daarover intussen een voorstel van resolutie ingediend (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-2020, nr. 240/1), dus zal daarover binnenkort in de commissie wel opnieuw worden gedebatteerd in de diepte.

De spreker gaat ervan uit dat een SHM te goeder trouw handelt met het belang van de huurder in het achterhoofd, en hij is blij dat de minister heeft verklaard dat SHM's geen private commerciële organisaties zijn en een beter middel vormen om sociale woningen aan te bieden.

Tot slot vindt hij het vreemd dat de minister heeft opgemerkt dat de nieuwe sociale huurprijzberekening werd ingevoerd met het oog op de mensen op de wachtlijsten. De spreker vindt dat een slecht argument, een wankele redenering. Het moet toch de bedoeling zijn om te voorzien in een sociale woning voor iedereen die er recht op heeft, en niet om het bestaande sociale voordeel te verslechteren. Uit de evaluatie zal immers nog wel blijken dat de prijzen effectief gestegen zijn.

Tom De Meester heeft veel respect voor wat de Vlaamse Ombudsdienst realiseert. Hij komt vrij regelmatig in sociale woonblokken mensen tegen die hem klachten rapporteren en zeggen dat ze ook al naar de Vlaamse Ombudsdienst hebben geschreven. Dat is heel belangrijk. In de politiek of de traditionele politieke partijen is er weinig vertrouwen, maar dat is er wel voor de Vlaamse Ombudsdienst.

De minister heeft gesteld dat hij niet met de natte vinger wil werken en zijn beleid niet op slechts 80 klachten kan baseren. Als de minister meer klachten wil krijgen op zijn kabinet, kan dat worden geregeld. Los van het aantal, zou de minister die klachten echter toch ernstig moeten nemen. De klachten die de minister krijgt, zijn immers maar het topje van de ijsberg. Het is de thermometer die het probleem aantoont en die klachten mogen niet zomaar worden

weggelachen. Als er veel klachten over de marktwaardebepaling zijn, kan de minister daar beter dieper op ingaan.

Volgens de ombudsman getuigt het van onbehoorlijk bestuur om de huurprijsverhoging zo laattijdig te communiceren, als onwelkom 'cadeau' vlak voor kerstdag. De spreker vindt dat een terechte opmerking. De ombudsman heeft echter niet verteld wat het antwoord van de minister daarop was tijdens hun gesprek. Heeft de ombudsman een antwoord gekregen? Zo niet, kan de minister nu misschien antwoorden of hij vindt of het nu goed is aangepakt en hoe hij het in de toekomst zou aanpakken. De spreker vraagt zich ook af hoeveel klachten de minister daarover heeft ontvangen, omdat hij nu nogal diep ingaat op de marktwaardebepaling. De spreker heeft zeer veel klachten gekregen van mensen die geschokt waren dat er vlak voor kerstdag werd gemeld dat ze vanaf de volgende maand 100 of 150 euro moesten bijbetalen.

Het schattingsmodel is een heel technische materie. De spreker denkt niet dat het probleem kan worden opgelost door meer factoren in het model te stoppen. De PVDA heeft daarover een studie gemaakt, waaruit duidelijk blijkt dat het probleem vooral ligt in de factor van de statistische sector, waarin de ligging voor een stuk is meegerekend. Het is echter het omgekeerde probleem van wat in het jaarverslag werd geschreven, namelijk kunstmatig hoge marktwaarden omdat via de statistische sector marktwaarden in dure buurten worden meegerekend in sociale woningen, zelfs al zijn die sociale woningen zelf in zeer slechte staat. Uit de studie blijkt dat de marktwaarden van identieke sociale woningen, afhankelijk van de buurt waarin ze liggen, kunnen verschillen met 100 euro, wat zich vertaalt in een verschil van 50 à 60 euro in de huurprijs. Dat lijkt de spreker een groot probleem. Volgens de minister zijn de parameters objectief, maar het is niet omdat een cijfer objectief is, het ook opportuun is om het als parameter te gebruiken. Er is ook nog zoiets als gezond verstand en beoordelingsvermogen.

De spreker heeft inderdaad met de Groenfractie een voorstel van resolutie ingediend over de herschattingskwestie, omdat het belangrijk is dat niet alleen de verhuurder kan protesteren tegen de nieuwe marktwaarde, maar ook de huurder. Het antwoord van de minister aan de ombudsman overtuigt de spreker niet. De minister kan niet zijn uiteenzetting beginnen met te verklaren dat hij constructief zal zijn, om dan meteen de constructieve opmerkingen van de ombudsman van tafel te vegen. De ombudsman heeft hier gewoon een punt.

De minister stelt dat de SHM's toch te goeder trouw zijn. Daar mogen we van uitgaan, maar elke wetgeving gaat daarvan uit. De spreker gaat er ook van uit dat niemand in de commissiezaal hem zal bestellen, maar als dat toch gebeurt, is hij blij dat er een wet is die stelen bestraft. De SHM's berekenen de marktwaarde te goeder trouw, maar huurders moeten het recht hebben daartegen bezwaar te maken indien dat relevant is. De minister mag niet vergeten dat SHM's, die ondergefinancierd zijn door de regering, er een objectief belang bij hebben om zo hoog mogelijke huurprijzen aan te rekenen. De spreker begrijpt niet wat voor de minister het probleem is om sociale huurders het recht te geven om daartegen te protesteren. Als uiteindelijk blijkt dat ze ongelijk hebben, is dat zo, maar dan kan dat tenminste beoordeeld worden.

Wat de spreker vooral opviel in het jaarverslag, was het gebrek aan klachtenrapportering door SVK's. Het jaarverslag is daarover zeer subtiel, maar tussen de regels valt wel te lezen dat zoiets eigenlijk niet kan en dat de cijfers er de volgende keer moeten liggen. Welk initiatief verwacht de ombudsman van de minister of het parlement om dat de volgende keer in orde te brengen?

Joke Schauvliege bedankt de Vlaamse Ombudsdienst. Zij is blij dat de traditionele politiek zo'n robuust systeem en het kader daarrond heeft mogelijk gemaakt. Dat

bewijst dat er wat beweegt. Zij is ervan overtuigd dat de marktwaarde nu op een meer correcte manier wordt geschat. Dat is goed. Toch zijn er correcties nodig, die zijn gevraagd door de verhuurders en toegekend door de VMSW voor ongeveer 1000 woningen. De vraag is of dat volstaat.

Het kan zijn dat ook de sociale huurder vragen of bedenkingen heeft waaraan men tegemoet kan komen. De spreekster vraagt de ombudsman waar het bestaande systeem volgens hem fout loopt en hoe dat kan worden verholpen. Het is haar gevoel dat men dat best kan oplossen in eerste lijn, tussen de sociale huurder en verhuurder, zonder een nieuwe toezichtsdienst op te richten die moet tussenkomen. Volgens haar zou men zo de twee partijen tegen elkaar opzetten en ook nog overlast veroorzaken, met een administratief kluwen waarin misschien niet iedereen zijn weg zou vinden. Zij is ervan overtuigd dat huurder en verhuurder met gezond verstand met elkaar kunnen praten om tot een oplossing te komen.

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers zegt dat de Vlaamse Ombudsdienst zich altijd als een verantwoordelijke organisatie probeert te gedragen, op alle beleidsdomeinen, niet alleen de sociale huur. Dat is de gevolgde lijn, en zo zal men vruchteloos speuren naar enige uitspraak waarin hij zou gezegd hebben dat iemand zijn huur niet moet betalen, noch publiek, noch in een individueel gesprek. Hij heeft ook nooit om een overgangsmaatregel gevraagd, omdat hij dat op dat ogenblik niet verantwoord achtte. De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich verantwoordelijk op als hij in crisissen wordt bevestigd, op dit ogenblik bijvoorbeeld over de lessen van de VDAB tijdens de coronacrisis, en zal geen antwoorden buiten het officiële beleid om verzinnen.

Dat is ook zo wanneer de Vlaamse Ombudsdienst een speler wordt in het publieke debat en bij de evaluatie van regelgeving, zoals op dit ogenblik de evaluatie van het groeipakket. Dat gaat over 3,5 miljard euro overheidsmiddelen. De Vlaamse Ombudsdienst, met 16 medewerkers, heeft niet de pretentie met nattevingerwerk antwoorden te formuleren als het beleid vraagt daarbij mee een rol te spelen.

De voorbije tien jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst wel geprobeerd om de basis van zijn werking breder te maken. Achteraan in het verslag, bij de cijfers en statistieken, vindt men terug dat de Vlaamse Ombudsdienst rapporteert op basis van 300.000 signalen, niet op basis van 5000 mails aan de Vlaamse Ombudsdienst. Vervolgens wordt er goed nagedacht over wat de onderwerpen zijn waarop de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder wordt aangesproken. De daarnet opgesomde dingen, zoals de energiecorrectie, de armoedetoets, het inkomen, het aantal meldingen eventueel over de laattijdige communicatie, worden als een groot geheel bekeken, zonder op alle slakken zout te leggen. In de afweging wordt dan bepaald waar het probleem volgens de Vlaamse Ombudsdienst zit.

In dit geval wordt in het jaarverslag niet om meer mensen of middelen gevraagd, maar een procedure kan soms wel soelaas bieden en een vorm van antwoord zijn op het geheel van vragen. Er werd afgewogen dat indien de procedure tot herziening van de marktwaardeschatting, die bestaat voor verhuurders, zou worden opengesteld voor sociale huurders, dat een manier kan zijn om hun een luisterend oor te bieden voor hun vragen. Dat is belangrijk, mits dat gebeurt op een laagdrempelige wijze, die echter niet de ene na de andere af te wijzen klacht aanlokt.

Als de spreker rechten wil laten opentrekken, houdt hij ook altijd de gelijkheid in zijn achterhoofd. De door Sarah Smeyers aangehaalde leegstandsheffing was daarvan een goed voorbeeld, want het was net de Vlaamse Ombudsdienst die enkele jaren geleden een aanbeveling deed om die heffing, die zowel vanuit de Vlaamse overheid als vanuit de gemeente op de mensen afkwam, uitsluitend op het lokale niveau te brengen. Dat is het soort aanbevelingen waarop het beleid kan rekenen. De Vlaamse Ombudsdienst voelt zich niet altijd geplaagd om een alomvattend antwoord te bieden, ook niet in dit geval, waar alle aspecten nog in de evaluatie zullen aan bod komen.

De ombudsman heeft ook nooit een concrete marktwaardeschatting in vraag gesteld of er zelf een bedrag tegenovergezet, ook al heeft hij die bevoegdheid, omdat het heel gevoelig ligt en dat niet de manier is om de problematiek nu aan te pakken. Er zijn trouwens nog vele tientallen klachten bovenop de vermelde 80 bijgekomen.

Op de vraag van An Moerenhout of de energiecorrectie dubbel geteld wordt, antwoordt *Annemarie Hanselaer* dat de marktwaardebepaling uiteraard ook rekening houdt met de energetische kwaliteit van de woning, omdat de marktwaarde betrekking heeft op de intrinsieke woningkwaliteitskenmerken. De energiecorrectie is daarentegen een heel technische aangelegenheid, waarbij er blijk moet gegeven worden van de investeringen die werden gedaan om het energieverbruik van de sociale huurder behoorlijk naar beneden te halen. Door de andere finaliteit is er dus niet helemaal een dubbele verrekening, maar die twee elementen hangen voor een stuk wel samen. Als de energetische kwaliteit van een woning heel goed is, zal dat meespelen in de waardebepaling en zal er inderdaad misschien ook nog een energiecorrectie zijn. De energiecorrectie werkt trouwens inderdaad maar in één richting, daarover heeft de Vlaamse Ombudsdienst het vroeger ook al gehad.

Op de bezorgdheid van Sarah Smeyers, dat tussenkomsten van de ombudsman zouden kunnen leiden tot ongelijkheid en afwijking van harde normen, antwoordt *Annemarie Hanselaer* dat er bij sommige normen met vele grijswaarden geldt dat de spelers een grote autonomie hebben om keuzes te maken: zo kan een SHM er bijvoorbeeld voor kiezen om kandidaat-huurders aan boord te houden in het actualisatieproces. Autonomie biedt een hele waaier aan keuzes om zich open te stellen voor het zoeken van oplossingen. In het voorbeeld waarin *WoninGent* is ingegaan op het zoeken naar een andere woning voor een persoon, werd geen enkele regel geschonden. De afdeling Toezicht is de grote bewaker van de wettelijkheid en de Vlaamse Ombudsdienst speelt vooral een rol waar er grijze zones zijn, en waar autonomie kan leiden tot een meer burgergerichte oplossing in plaats van een defensieve reactie. In die zin hoeft er dus geen probleem te zijn.

Op de vraag van Tom De Meester antwoordt *Annemarie Hanselaer* dat de Vlaamse Ombudsdienst de SVK's had uitgenodigd op 28 november 2019 en hen veel uitleg heeft gegeven, maar misschien was het nog wat kort dag. De Vlaamse Ombudsdienst zal hen nog stimuleren om volgend jaar zeker beter te rapporteren.

5. Antwoorden van de minister

Minister *Matthias Diependaele* reageert op het laatste punt dat SVK's vaak kleine organisaties zijn, die niet veel mensen en middelen kunnen inzetten.

De minister vervolgt dat Bart Weekers zegt dat hij nooit gepleit heeft voor overgangsmaatregelen, maar de minister leest letterlijk in de media dat de ombudsman blijft pleiten voor een overgangs- en informatieperiode van drie

maanden. Bijgevolg baseerde de minister zich op dat pleidooi, maar misschien is dat ergens in de communicatie misgelopen.

De minister antwoordt op de opmerking van Guy D'haeseleer over inleving in de situatie van sociale huurders dat goed geweten is dat SHM's coulant omgaan met de huurprijs. De regelgeving werd aangepast wat de IVT betreft. Nog voor die aangepaste regelgeving in voege is, zijn er zelfs SHM's die al kortingen hebben toegekend en dus het extra bedrag niet hebben doorgerekend in de huurprijs. Als mensen in andere SHM's dat extra bedrag niet zouden hebben betaald, gaan die SHM's hen daar zeker niet voor achtervolgen voor die enkele maanden. Dat is echt spijkers op laag water zoeken. De SHM's hebben daar zeer correct mee omgesprongen.

De ombudsman heeft blijkbaar meer klachten over marktwaarde ontvangen, op het kabinet kwamen er meer klachten betreffende het verschil in huurprijs vanwege het inkomen. Het enige punt dat de minister daarover wil maken, is dat hij niet de luxe heeft om alleen op basis van die klachten zijn beleid bij te sturen. Als er zo'n verschil is in de aard van de klachten, valt het immers moeilijk uit te maken wat men eraan zou kunnen doen. De minister stelt dat hij alleen kan wachten tot hij voldoende cijfers en informatie heeft. Eind januari 2020 waren de cijfers betreffende de IVT er en enkele dagen later al werd een begin gemaakt met de aanpassing van de regelgeving.

De minister antwoordt op de vraag van Maxim Veys dat zij wellicht van mening zullen blijven verschillen en dat hij op dit ogenblik nog geen zicht heeft op de volledige evaluatie, maar dat hij geen enkel signaal heeft gekregen dat er zou moeten worden bijgestuurd binnen de contouren van de doelstellingen.

Maxim Veys is in de war omdat de minister beweert geen bijsturing te willen doen op basis van klachten en e-mails, terwijl dat net is wat er gebeurd is.

Minister *Matthias Diependaele* ontkent dat. Pas eind januari 2020, toen de minister de informatie van de meeste SHM's had ontvangen, werd statistisch vastgesteld dat er een probleem was voor een bepaalde groep inzake de IVT, namelijk een huurprijsstijging van 46 of 47 procent in plaats van gemiddeld 9 procent. Op basis van ruim drie vierde van de cijfers is dat duidelijke verschil statistisch relevant en voldoende om te reageren, maar reageren op de 80 klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst of de klachten op het kabinet zou nattevingerwerk geweest zijn.

Maxim Veys pleit daar ook niet voor, maar wou gewoon verduidelijking.

Minister *Matthias Diependaele* meent dat hij correct gehandeld heeft. Het voordeel in de sociale huursector blijft nog altijd de helft van wat op de privéhuurmarkt wordt betaald. Men kan het debat blijven voeren, maar de nieuwe huurberekeningswijze is er gekomen omdat de SHM's in de nota 'Het hellend vlak' hadden gesignaleerd dat hun financieringsmodel onder druk stond en de minister gaat ervan uit dat zij dat deden met het oog op de beste zorg voor de sociale huurder.

De minister herinnert Tom De Meester eraan dat hij hem de studie van de PVDA nog altijd niet heeft bezorgd. De minister zal met zijn evaluatie wel naar de commissie komen. Hij is wel blij dat Tom De Meester de waarde van de Vlaamse Ombudsdienst onderschrijft, misschien moet hij dat in een land als Noord-Korea ook eens bepleiten.

Maxim Veys vraagt de minister nog naar de timing voor bespreking van de evaluatie in de commissie.

Minister *Matthias Diependaele* heeft de cijfers zelf nog niet, maar zal navragen wanneer ze beschikbaar zijn en trachten zo spoedig mogelijk daarvoor een datum af te spreken met de commissievoorzitter. Hij vult aan dat Tom De Meester, die de cijfers heeft opgevraagd in het kader van openbaarheid van bestuur, zeker recht heeft op die cijfers, maar de minister herhaalt zijn engagement om met de cijfers en de evaluatie naar de commissie te komen om alle parlementsleden tegelijkertijd in te lichten en daarover een gedachtewisseling te houden. De eerlijkheid gebiedt dat en hij zal daar niet van afwijken.

De *voorzitter* besluit dat de commissie op een later tijdstip de kans zal krijgen om de evaluatie te bespreken. De discussie zal ongetwijfeld verder worden gevoerd, in de commissie en daarbuiten. Hij dankt Bart Weekers en Annemarie Hanselaer en ook de minister voor hun toelichting en hun antwoorden op de vele vragen en bedenkingen.

Kurt DE LOOR,
voorzitter

Vera JANS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

IVT	inkomensvervangende tegemoetkoming
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
VWF	Vlaams Woningfonds