



Vlaams
Parlement

ingediend op **41-A** (2019-2020) – Nr. 7
22 juli 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed
uitgebracht door Tom De Meester

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

Corona-addendum

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-A (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst – Corona-addendum
– Nr. 2 t.e.m. 6: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting	4
1.1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.2. Toelichting door Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst	5
2. Bespreking	6
2.1. Reactie van minister Matthias Diependaele	6
2.2. Commentaar van Maxim Veys	7
2.3. Commentaar van Sarah Smeyers	7
2.4. Commentaar van Tom De Meester	8
2.5. Commentaar van An Moerenhout	8
2.6. Repliek van Bart Weekers, Vlaams ombudsman	8
2.7. Repliek van Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst	9
Gebruikte afkortingen	11

De Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed besprak op 14 mei 2020 het corona-addendum bij het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, en Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed.

(Tijdens de vergadering van de commissie waren alleen de commissievoorzitter en de commissiesecretaris fysiek in de commissiezaal aanwezig. De vaste leden, de plaatsvervangende leden en de toegevoegde leden van de commissie kregen de mogelijkheid om online aan de vergadering deel te nemen via het platform Zoom, evenals de minister en de genodigde sprekers. Andere volksvertegenwoordigers konden alleen na motivering online aan de vergadering deelnemen.)

1. Toelichting

1.1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, herinnert eraan dat het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst op 12 maart 2020 werd besproken in de commissie. Het ging toen onder andere over het klachtenbeeld rond verhoogde huurprijzen in de sociale huur.

Ondertussen heeft de Vlaamse Ombudsdienst een corona-addendum bij dat jaarverslag gepubliceerd, waarin onder meer wordt vastgesteld dat er meer klachten zijn, maar dat de gewone klachten ook zijn doorgelopen. Daarbij valt trouwens goed nieuws te melden: personen met een handicap die in het begin van het jaar bij de Vlaamse Ombudsdienst kloegen over de verhoogde sociale huurprijs, lieten weten dat ze de aanpassing van hun huurprijs automatisch en zonder probleem begin april 2020 hebben gekregen.

De spreker wil vandaag echter benadrukken dat het corona-addendum meldt dat er een duidelijke stijging is van het aantal beroepen op de Vlaamse Ombudsdienst qua klachtenbehandeling en ombudswerk, gespreid over verschillende vragen waarvan er een aantal te maken hebben met het beleidsveld Wonen.

In eerste instantie heeft de Vlaamse Ombudsdienst op het vlak van klachtenbehandeling en ombudswerk getracht mee te zorgen voor goede, heldere communicatie, want daar was duidelijk nood aan. Dat ging bijvoorbeeld om mensen die probeerden de genomen coronamaatregelen op hun eigen situatie te betrekken. Enkele dagen geleden had de spreker lang een sociale huurder aan de lijn, die dacht dat het tijdelijke verbod op uithuiszettingen in zijn voordeel kon spelen bij het optreden van een SHM die hem erop wees dat hij al veel te lang onderdak aan het geven was aan een gast, wat niet de bedoeling is volgens het principe van de rationele bezetting. De Vlaamse Ombudsdienst probeert de betrokkene dan uit te leggen dat de bescherming inzake uithuiszettingen één zaak is maar dat de kern van het probleem hier elders ligt, namelijk in het feit dat er iemand wordt gehuisvest die niet bekend is bij de SHM. Het gaat er gewoon om goede communicatie over de regelgeving te brengen bij de mensen die met vragen zitten.

De bedoeling van het corona-addendum is echter ook erop te wijzen dat er nu een bijzondere situatie is en dat de Vlaamse Ombudsdienst er ook is om mee te coachen over het recht in zijn algemeenheid. Dat is een basisopdracht van de Vlaamse Ombudsdienst, die tussen de burger en de overheid staat en niet alleen probeert mee te informeren maar ook te steunen op het recht in zijn algemeenheid. Het addendum gebruikt het beeld van de sherpa. De situatie wordt geanalyseerd als een klim in vragen, meldingen, contacten en klachten. De Vlaamse Ombudsdienst zit op een hoogvlakte wat uitingen van onvrede betreft en wil graag een sherpa zijn. Dat is geen gids, wel iemand die mee tracht de last te dragen.

De snelle maatregelen zijn nu voor een stuk achter de rug, hoewel er nog kunnen volgen, maar in de volgende fase van het crisisbeheer komen er stilaan wat vragen aan bod die met grotere afstand moeten worden benaderd. Het addendum behandelt onder andere het wijzigen van het denken rond woonzorgcentra ten behoeve van de commissie Welzijn. Als dat wordt vertaald naar de commissie Wonen, is het niet moeilijk te voorspellen dat de aanpassingspremie, voor mensen met een hogere leeftijd die hun huis wensen aan te passen omdat ze er willen blijven wonen, meer in beeld zal komen. Indien minder mensen geneigd zijn naar een woonzorgcentrum te vertrekken, zullen er misschien meer uitdagingen komen rond de aanpassingspremie.

Dat soort dingen wil de Vlaamse Ombudsdienst mee blijven signaleren. De spreker hoopt dat de Vlaamse Ombudsdienst een medegids kan blijven wanneer er een aantal gevoelige vragen opduiken in de komende periode, bijvoorbeeld om de adviezen die de contactcentra aan mensen zullen geven om in huis te blijven, te modelleren en volgen, tot in de leefsituatie van mensen toe. Dat is de essentie van wat het addendum toelicht. Daarin wordt ook de redenering uiteengezet over hoe dat werkt qua mensenrechten.

1.2. Toelichting door Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst

Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, is recent overgestapt naar de Vlaamse Ombudsdienst vanuit het Netwerk tegen Armoede. Zij is onderzoeker voor het beleidsveld Wonen. Zij licht toe hoe de Vlaamse Ombudsdienst recent en concreet heeft opgetreden in een aantal gevallen, met onder andere het nieuwe project rond private huur.

1.2.1. Actueel klachtenbeeld

De afgelopen weken zet de Vlaamse Ombudsdienst ook in het beleidsveld Wonen vooral in op het gesprek tussen de burger en de overheid, en probeert zo mee een draagvlak te creëren voor de beslissingen die genomen werden. Daarbij werd vooral steeds met veel respect geluisterd naar zowel burgers die hun uiterste best doen om zich aan te passen aan de huidige moeilijke en vreemde omstandigheden, als naar de medewerkers van SHM's, SVK's en andere actoren die alles uit de kast halen om hun werk zo goed als mogelijk verder te zetten. Hen wil de spreekster graag uitdrukkelijk in de kijker zetten vandaag.

Juist door dat open luisteren pikt de Vlaamse Ombudsdienst ook al wat signalen op die de overheid kunnen helpen om snel te schakelen of haar beleid te verfijnen. Zo was er een verzoekster die kon worden gerustgesteld dat de regel waardoor ze terugviel van plaats 1 naar plaats 55 op de wachtlijst voor een aan haar fysieke toestand aangepaste sociale woning, snel weer hersteld zal worden. Het is nu slechts wachten op de publicatie van het goedgekeurde besluit van de Vlaamse Regering in het Belgisch Staatsblad.

Even goed is de Vlaamse Ombudsdienst vandaag bijvoorbeeld in gesprek met iemand met een hypothecaire lening bij een EKM, die tot de onaangename vaststelling kwam dat die EKM's niet gebonden zijn door het charter van Febelfin, maar dat elke EKM dus zelf bepaalt onder welke voorwaarde een uitstel van afbetaling wordt toegekend.

Wijzen op de mogelijke gladde plekken die nog op de weg liggen, is zeker ook een taak van een sherpa, die de Vlaamse Ombudsdienst ook in de komende maanden voluit wil blijven spelen. De Vlaamse Ombudsdienst zag daarbij de voorbije maanden dat een onafhankelijke partij die snel even kan bemiddelen of gewoon even een boodschap kan vertalen vaak al een groot verschil kan maken, en dat is exact wat de Vlaamse Ombudsdienst in de komende maanden ook in de private huur wil

doen. De Vlaamse Ombudsdienst kreeg in de afgelopen maanden al wat vragen in die richting en moest de mensen dan telkens doorverwijzen. Soms was dat geen probleem, zoals studenten die konden worden doorverwezen naar de sociale dienst van hun universiteit, maar voor anderen was dat soms al heel wat moeilijker.

1.2.2. Korte voorstelling project private huur

Het parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst toegestaan die rol nu wel te spelen met het decreet van 8 mei 2020 tot wijziging van enkele bepalingen in verband met de selectie en de evaluatie van de kinderrechtencommissaris, de Vlaamse ombudsman en de directeur van het Vlaams Vredesinstituut en tot instelling bij de Vlaamse Ombudsdienst van een coronagebonden bemiddelingsopdracht inzake woninghuurovereenkomsten (zie *Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 291/1 en 2, en *Hand.* VI.Parl. 2019-20, 6 mei 2020).

Tot 1 oktober 2020 kunnen Vlamingen daardoor een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst wanneer ze door de coronacrisis een conflict hebben met hun huurder of verhuurder. De Vlaamse Ombudsdienst probeert dan mensen te ondersteunen om zelf hun oplossing uit te werken of te bemiddelen tussen huurder en verhuurder. Dat gebeurt uiteraard in verbinding met en complementair aan het bestaande aanbod van huurdersbonden, eigenaarsverenigingen, hulpverleners en de mogelijkheid tot verzoening bij en beslissing door een vrederechter.

De bemiddelingsbevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst is in het licht van al die bestaande initiatieven een extra mogelijkheid voor de Vlaming om op informele en buitengerechtelijke wijze zijn huurconflicten op te lossen met de hulp van een onafhankelijke en voor de burger gratis bemiddelaar. De Vlaamse Ombudsdienst merkt nu al mondjesmaat in de mailbox dat dat juist is waar sommige mensen naar op zoek zijn. Na minder dan een week en met een informatiecampagne die zich nu pas op gang trekt, ontving de Vlaamse Ombudsdienst ondertussen tien bemiddelingsverzoeken op drie dagen tijd.

De spreekster geeft één voorbeeld van een vraag waarbij mensen snel weer op weg konden worden gezet. De Vlaamse Ombudsdienst werd gecontacteerd door een verhuurster die vroeg te bemiddelen met de dochter van een huurder, die protesteert tegen de uitvoering van een noodzakelijke herstelling omdat ze liever geen risico's loopt op besmetting, ook al neemt de firma die de werken uitvoert alle nodige veiligheidsmaatregelen. Die verhuurster wil het conflict niet op de spits drijven, wil niet de stap zetten naar een vrederechter, heeft ook geen tussenkomst nodig van het OCMW, maar is op zoek naar juist dat beetje ondersteuning om samen met haar huurders naar een oplossing te zoeken voor die werken. Na heel wat heen en weer bellen, bleek dat de oplossing niet moeilijk was: de huurder en verhuurster kwamen overeen dat de werken zullen uitgevoerd worden in het hele gebouw en alle andere appartementen, met instemming van de bewoners daar, maar dat de werken bij de bezorgde huurder worden uitgesteld tot september 2020, wanneer zal bekeken worden wat de stand van zaken van de corona-epidemie is.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt zo alvast in de komende maanden heel wat huurders en verhuurders zoals deze vrouw te kunnen ondersteunen in hun zoektocht en snel een oplossing voor hen te zoeken.

2. Bespreking

2.1. Reactie van minister Matthias Diependaele

Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed, is blij met de positieve reacties die bij de Vlaamse Ombudsdienst

binnenkwamen van de betrokkenen op het terrein over de herziening van de sociale huurprijs voor gezinnen met inwonende meerderjarige kinderen met een handicap. Hij meent dat snel en juist op dat probleem werd gereageerd. De evaluatie van de nieuwe sociale huurprijsberekening, die binnenkort in de commissie zal worden besproken, toont dat ook aan.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het sociaal wonen al vele jaren een grote meerwaarde volgens de minister. Over het voorbeeld van de vrouw die van de eerste naar de vijfenvijftigste plaats was verschoven, was er ook overleg op het kabinet en het besluit werd aangepast, zodat de betrokkene terug op de juiste plaats in de rangorde komt te staan. Dat geval is opgelost door een goede samenwerking en dat stemt de minister tevreden.

De minister is ook tevreden over de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst om in de coronacrisis te bemiddelen tussen huurders en verhuurders. Dat was, ere wie ere toekomt, een idee van de ombudsman. Het voorbeeld dat daarover werd gegeven, is exact wat werd beoogd: dikwijls kunnen beide partijen in onderling overleg er moeilijker uitgeraken, maar kunnen door een beetje bemiddeling toch heel gemakkelijk oplossingen tot stand komen dankzij de expertise van de Vlaamse Ombudsdienst.

De minister beseft dat er daarover gevoeligheden waren, die goed te begrijpen waren, over de onafhankelijkheid van de ombudsman en dergelijke. Er was een discussie in het parlement om de bemiddeling al dan niet toe te staan, maar men heeft over die gevoeligheden heen kunnen stappen om een goede samenwerking op poten te zetten en heel wat zaken in der minne te kunnen oplossen op de private huurmarkt. De minister is heel blij met die samenwerking.

2.2. Commentaar van Maxim Veys

Maxim Veys vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst al een zicht heeft op de aantallen, hoewel de bemiddeling inzake private huur nog maar net een week geleden van start is gegaan. De spreker vermoedt dat er vooraf al veel werd gedetecteerd op het terrein. Hoe vaak werd er al bemiddeld, en vooral, bij welke groep private huurders stelt men de grootste betalingsproblemen vast?

De regering deed een oproep tot menselijkheid en soepelheid. Op zich rekent men op de goodwill van de verhuurders. Het blijft een vrijwillig systeem. Ervaart de Vlaamse Ombudsdienst of er veel private verhuurders hun huurprijs ingrijpend verlagen tijdens de coronacrisis? Dat is een moeilijke vraag, beseft de spreker, omdat dat de Vlaamse Ombudsdienst vaak niet ter ore komt. Staan verhuurders open voor bemiddeling en in welke zin zou een tijdelijke huurpremie bijvoorbeeld een oplossing kunnen zijn voor private huurders die het moeilijk hebben?

2.3. Commentaar van Sarah Smeyers

Sarah Smeyers meent dat de minister gelijk heeft om de Vlaamse ombudsman lof toe te zwaaien over zijn voorstel om de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst tijdelijk uit te breiden tot bemiddeling in de private huursector. De spreker hoopt dat de Vlaamse Ombudsdienst niet overladen wordt met vragen en dat mensen nog altijd de reflex hebben om eerst te proberen zelf te bemiddelen, maar de toevlucht die ze kunnen nemen tot de gratis en onafhankelijke dienstverlening door de Vlaamse Ombudsdienst, die een zeer goede reputatie heeft op dat vlak, is daarop een heel goede aanvulling, die de steden en gemeenten ook kunnen aanbevelen als ze met dergelijke vragen te kampen krijgen.

De kritiek in het parlement als zou de Vlaamse Ombudsdienst de rol van de vrederechter overnemen, is onterecht volgens de spreker. Dat is ondertussen ook

gepareerd, Els Vandensande heeft gezegd dat het erom gaat de vrederechter te ontlasten en vóór een gerechtelijke procedure, waarin verzoening weliswaar ook een aspect is, een poging tot bemiddeling te ondernemen. De spreekster hoopt dat de steden en gemeenten en iedereen die in eerste lijn wordt bevroegd, eerst probeert huurders en verhuurders in dialoog te laten treden en niet onmiddellijk naar de Vlaamse Ombudsdienst door te verwijzen, maar zij heeft er alle vertrouwen in dat hij die taak goed zal uitvoeren. Zij wenst de Vlaamse Ombudsdienst veel succes.

2.4. Commentaar van Tom De Meester

De PVDA-fractie apprecieert ook het werk van de Vlaamse Ombudsdienst, verklaart *Tom De Meester*. Het valt hem op dat de gastsprekers van de Vlaamse Ombudsdienst met veel enthousiasme vertelden en veel zin hebben om hun taak aan te pakken. Dat siert hen. De bemiddeling is nog maar pas van start gegaan, maar de spreker vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst tijdens de voorbije weken veel coronagerelateerde vragen heeft ontvangen.

Verder valt het hem op dat er een voorbeeld werd gegeven dat over de coronamaatregelen zelf gaat, namelijk een persoon die niemand durft laten komen om werken uit te voeren. Is dat een algemeen beeld van de vragen die nu al zijn binnengelopen voor de bemiddelingsopdracht, of gaat het bijvoorbeeld ook over huurconflicten over betaling van huur, einde van het contract en zo meer? Ten slotte vraagt de spreker waarom de einddatum van 1 oktober 2020 werd bepaald.

2.5. Commentaar van An Moerenhout

An Moerenhout wenst de Vlaamse Ombudsdienst ook veel succes met zijn nieuwe opdracht. De ombudsman vermeldde een hoger aantal meldingen sinds de coronacrisis. De gewone klachten lopen door en er is een nieuwe soort klachten bijgekomen. Waarover gaan de meeste klachten? Ging dat over verhalen van privacy en gezondheid versus herstellingen, zoals in het aangehaalde voorbeeld, of ging het gros van de klachten over betalingsproblemen of nog wat anders?

Voorts werd er gezegd dat de Vlaamse Ombudsdienst in zijn bemiddelingsopdracht goede contacten heeft of zal uitbouwen met andere spelers op het veld, zoals de huurdersbonden, de vrederechters en dergelijke. Dat wekt de nieuwsgierigheid van de spreekster, los van de discussie in het parlement waarnaar Sarah Smeyers verwees. Wat is de correlatie met de vrederechter in de uitoefening van de opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst?

2.6. Repliek van Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers verklaart dat het corona-addendum werd geschreven om aan te tonen hoe de coronacrisis is binnengekomen bij de Vlaamse Ombudsdienst en vooral ook de Vlaamse Infolijn, omdat die laatste de eerste partner van de Vlaamse overheid is bij het ontvangen van vragen en het verspreiden van informatie. De analyses die daarover werden gemaakt en gepubliceerd, tonen dat de vragen in hoofdzaak gaan over de breder bekende Vlaamse instrumenten, zoals de compensatiepremie, premies die aangeboden werden aan sectoren die getroffen werden door sluiting, en ook over de veiligheidsvoorschriften die moeten nageleefd worden. Vaak zijn die vragen over voorschriften in de sociale of private huur niet specifiek anders dan de vragen om informatie over algemene voorschriften.

In het corona-addendum werd getracht om in samenwerking met de stakeholders een diepere analyse van die vragen te maken. Wonen werd daar wat buiten beschouwing gelaten aangezien het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst nog maar pas op 12 maart 2020 in de commissie Wonen was besproken. De extra

informatie werd bijgevolg toegespitst op de parlementaire commissies die nog gepland waren.

De Vlaamse Ombudsdienst zal uiteraard in zijn jaarverslag 2020 door middel van verfijnde analyses nagaan hoe het klachtenbeeld in het beleidsveld Wonen eventueel zal verschillen. Ter voorbereiding van deze vergadering is er wel contact geweest met de SHM Woonhaven Antwerpen, een zeer grote speler met 18.000 wooneenheden. Daarbij werden een aantal dingen bevestigd die de Vlaamse Ombudsdienst zelf ook al aanvoelde, inzake vragen die binnenkomen over de woonsituatie. De ombudsman moet de commissie op dit ogenblik dus een specifiek klachtenbeeld over Wonen schuldig blijven omdat het benodigde onderzoek ernaar nog niet gedaan werd.

2.7. Repliek van Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst

Els Vandensande verklaart dat de aanpassing van het Ombudsdecreet waarbij de Vlaamse Ombudsdienst werd toegestaan aan private huurbemiddeling te doen, pas op 8 mei 2020, dus minder dan een week voor de vergadering, werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De Vlaamse Ombudsdienst is er dus nog maar pas mee van start gegaan. Er zijn dus nog geen betrouwbare cijfers over. Tot nu toe zijn er tien verzoeken, die met de betrokkenen worden verkend. De Vlaamse Ombudsdienst is volop communicatie aan het voeren om de bemiddelingsopdracht bekend te maken. Dat is zich dus nog aan het uitrollen en er kan dus nog niet veel over worden gezegd. Uiteraard zal de Vlaamse Ombudsdienst na afloop van het project nog in detail erover rapporteren in het jaarverslag 2020. Aangezien er nog niet veel cijfers zijn, kan ook nog niet worden uitgemaakt waarover de gevallen precies gaan.

De spreekster deelt ook de bezorgdheid dat mensen zelf geen poging meer zouden wagen om met elkaar te overleggen. In het daarnet geschetste voorbeeld had de vrouw in kwestie zelf al e-mails gestuurd, maar was de zaak toch al wat aan het escaleren en voelde ze zich daar niet meer goed bij. In de manier van werken, die op de website van de Vlaamse Ombudsdienst is geplaatst, staat trouwens uitdrukkelijk dat in de eerste week aan de betrokkenen wordt gevraagd of ze zelf al contact hebben gemaakt, dat ze in een eerste stap daarin worden ondersteund, en dat de Vlaamse Ombudsdienst dus niet zomaar onmiddellijk wordt ingeschakeld.

De datum van 1 oktober 2020 is gelinkt aan de aanpassing van het decreet. Dat was een beslissing van het parlement. Het gaat over een tijdelijke bevoegdheid om mede, in de mate van het mogelijke en tijdelijk, meer rust te brengen op de woonmarkt.

Wat de contacten op het veld betreft, werden er afspraken gemaakt over het doorverwijzen met bijvoorbeeld het agentschap Wonen-Vlaanderen. Als mensen louter een vraag hebben over informatie, maar niet naar bemiddeling, worden ze doorgestuurd naar de helpdesk van het agentschap, die informatie betreffende woninghuur kan geven.

Wat de verhouding met de vrederechters betreft, biedt de Vlaamse Ombudsdienst een informele buitengerechtelijke vorm van bemiddeling en staat het de mensen vanzelfsprekend steeds vrij om daarna alsnog naar de vrederechter te stappen om een poging tot verzoening te wagen of een beslissing te vragen. Die informatie werd doelbewust ook onmiddellijk in de informatie op de website van de Vlaamse Ombudsdienst vermeld en wordt ook aan de mensen meegegeven, omdat de Vlaamse Ombudsdienst zijn rol wil spelen in rechtentoekenning. Het is belangrijk dat mensen weten dat men niet de kans verspeelt om naar de vrederechter te gaan door eerst een poging tot bemiddeling te wagen.

De *voorzitter* bedankt Bart Weekers en Els Vandensande voor hun toelichting en antwoorden. Hij wenst hen veel succes in hun opdracht tot 1 oktober 2020 en ook daarna.

Kurt DE LOOR,
voorzitter

Tom DE MEESTER,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

EKM	erkende kredietmaatschappij
Febelfin	Belgische Federatie van de Financiële Sector – Fédération belge du Secteur Financier – Belgian Financial sector Federation
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor