Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 55
van **SARAH SMEYERS**
datum: 27 oktober 2020

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale verhuurkantoren (SVK's), huurdersbonden en Vlaams Woningfonds - Aanpak klachten

Overeenkomstig de Vlaamse Wooncode moeten vanaf 2019 alle sociale woonorganisaties rapporteren over hun aanpak van klachten in eerste lijn.

Tijdens de vergadering van de commissie Wonen van 11 juni 2020 stelde ik aan de minister de vraag wat hij zou doen aan de ondermaatse klachtenbehandeling door sociale huurkantoren, de huurdersbonden en het Vlaams Woningfonds. Hij antwoordde toen dat hij, alleen al omdat een degelijke klachtenbehandeling ook een toekomstige werking kan verbeteren, deze problematiek verder zou opvolgen. De problemen in 2019 schreef de minister voornamelijk toe aan 'kinderziekten' op het vlak van rapportering. Bijgevolg zag hij nog geen reden om specifieke maatregelen te treffen. Voor 2020 zou men alvast beter voorbereid aan de start (moeten) komen. We staan intussen een jaar verder en 2020 loopt stilaan op zijn einde.

1. Hoeveel huurdersbonden noteerden het afgelopen jaar klachten?
2. Stuurden de SVK's hun klachtenrapportage bij? Anders gesteld: gingen ze er daadwerkelijk toe over om ook over de klachten zelf te rapporteren?
3. Hoeveel klachten rapporteerde het Vlaams Woningfonds tot nu toe (periode januari - oktober 2020)?
4. Kan de minister een overzicht geven van de onderwerpen waarover een klacht wordt ingediend en welk gevolg men eraan geeft?

MATTHIAS DIEPENDAELE
MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 55 van 27 oktober 2020
van **SARAH SMEYERS**

---

1. Er is op dit moment nog geen overzicht beschikbaar van het volledige klachtenbeeld per huurdersbond. Klachten worden immers niet centraal bijgehouden. Een overzicht hiervan, zowel kwantitatief als kwalitatief, zal dan ook pas beschikbaar zijn op het moment van de jaarrapportage.

   Naar aanleiding van de hernieuwde klachtendoorgave en het feit dat de rapportage tijdens het eerste jaar nog niet volledig in lijn was met de nieuwe regelgeving (door een gebrek aan informatie over deze nieuwe regelgeving), werd dit in 2020 opnieuw besproken met de huurdersbonden. Daarenboven werd ook op het coördinatorenoverleg (25/06/2020) – voorgezeten door het VHP - het klachtenbeeld van 2019 besproken en werd het belang van een goede klachtenprocedure nogmaals benadrukt, mede naar aanleiding van de eerdere vraag om uitleg ter zake van 18 mei 2020.

2. Om alle rapporteringsverwachtingen van SVK's aan diverse overheden en agentschappen te stroomlijnen heeft VMSW op vraag van HUURpunt een overzicht gemaakt met jaarlijks terugkomende rapporteringsmomenten. Dit overzicht werd via een VMSW-nieuwsflash gecommuniceerd. Hierin werd de deadline voor de rapportering "klachtenbehandeling" aan de ombudsdienst in opgenomen. Op deze manier werd uitdrukkelijk de aandacht van de SVK's gevestigd op de verplichting om jaarlijks te rapporteren over de klachtenbehandeling. Naar aanleiding van de vraag op de commissie Wonen van het Vlaams parlement bevraagde HUURpunt de SVK's naar de stand van zaken, zowel naar binnengekomen klachten als naar de implementatie en de toepassing van de procedure m.b.t. de klachtenbehandeling.

   Volgende vragen werden op 3 november 2020 aan de SVK-coördinatoren voorgelegd:
   - Is er een klachtenprocedure binnen het SVK?
   - Werd de klachtenprocedure kenbaar gemaakt (bv via de website)?
   - Werd de klachtenprocedure bijgesteld of ingevoerd naar aanleiding van de verplichting in het decreet van 7 dec 2018 en de communicatie hierover in de periode december 2019/februari 2020?
   - Inhoudelijk: zijn er onderwerpen die aanleiding geven tot een klacht en zo ja, welk gevolg werd hieraan gegeven?

   Een algemene vaststelling is dat alle respondenten aandacht besteden aan de opvolging en het registreren van klachten. 86% van de SVK's die reageerden hebben een uitgeschreven klachtenprocedure waarin verwezen wordt naar de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Een eerste stap is bij het SVK zelf, bij een aangestelde klachtenbehandelaar of bij de raad van bestuur. De contactgegevens zijn opgenomen in de uitgewerkte procedures. Indien deze stap onvoldoende resultaat oplevert voor de indiener van de klacht worden verschillende mogelijkheden vermeld in de procedures: doorgaans wordt in cascade verwezen naar de dienst toezicht bij Wonen-Vlaanderen, de Vlaamse ombudsdienst en de vrederechter. In heel wat van de procedures wordt eveneens verwezen naar OCMW, huurdersbond,… voor begeleiding bij het indienen van een klacht.

   De klachtenprocedures worden helder gecommuniceerd en opgenomen in het intern huurreglement. De meeste SVK's vermelden de procedure klachtenbehandeling expliciet

op hun website, zodat de info ter beschikking is voor eigenaars, kandidaat-huurders en huurders.

3. Het Vlaams Woningfonds kon als enige al een eerste overzicht geven van het aantal en de aard van de ontvangen klachten in de periode januari-oktober 2020, omdat het Vlaamse Woningfonds als enige organisatie over een centrale klachtenregistratie beschikt. Tot dusver gaat het om een totaal van 13 klachten, waarvan er slechts één als gegrond werd beoordeeld door de toezichthouder.

4. Zoals hierboven al aangegeven zijn er, door de decentrale organisatie van het klachtenbeheer, op dit moment geen precieze gegevens beschikbaar over de aantallen en aard van de klachten bij de huurdersbonden en sociale verhuurkantoren.

   Het Vlaams Woningfonds wist te melden dat vijf van de ontvangen klachten handelden over de weigering van een huurwaarborglening, drie over de lange behandeltermijn van een dossier en drie over de schrapping van een kandidaat-huurder uit de wachtlijst. Een van de geweigerde huurwaarborgleningen bleek onterecht en het gevolg van een administratieve vergissing die diende te worden rechtgezet; de overige klachten bleven zonder gevolg aangezien ze als ongegrond werden beoordeeld. Voor een meer gedetailleerd overzicht moet worden verwezen naar het eerstkomende jaarrapport.