Vlaams Parlement

637 (2020-2021) – Nr. 1
ingediend op 8 februari 2021 (2020-2021)

Verslag van de gedachtewisseling

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

over het eindrapport van de Vlaamse Ombudsdienst over coronagebonden bemiddeling in private huur

verzendcode: WON

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, Guy D'haeseleer, Kristof Slagmulder;
Vera Jans, Joke Schauvliege;
Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem;
An Moerenhout, Tine Van den Brande;
Kurt De Loor.

Plaatsvervangers:
Inez De Coninck, Liesbeth Homans, Sofie Joosen, Rita Moors, Lorin Parys;
Leo Pieters, Klaas Slootmans, Frieda Verougstraete-Deschacht;
Katrien Partyka, Katrien Schryvers;
Steven Coenegrachts, Jean-Jacques De Gucht;
Ann De Martelaer, Gustaaf Pelckmans;
Maxim Veys.

Toegevoegde leden:
Tom De Meester.

INHOUD

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst 4
2. Reactie van Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed 5
3. Vragen en opmerkingen van de leden 6
3.1. Vragen en opmerkingen van Maxim Veys 6
3.2. Vragen en opmerkingen van Sarah Smeyers 8
3.3. Vragen en opmerkingen van Vera Jans 9
3.4. Vragen en opmerkingen van Adeline Blancquaert 10
4. Repliek van de Vlaamse Ombudsdienst 11
5. Repliek van de minister 12
Gebruikte afkortingen 15
Bijlage: zie de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be

De Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed hield op 14 januari 2021 een gedachtewisseling over het eindrapport van de Vlaamse Ombudsdienst over coronagebonden bemiddeling in private huur, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, en Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed.

(Deze vergadering werd als videoconferentie georganiseerd.)

Op 6 mei 2020 nam het Vlaams Parlement het voorstel van decreet van Liesbeth Homans aan 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 (*Parl.St*. Vl. Parl. 2019-20, nr. 291/1-2). Die bemiddelingsopdracht betrof coronagerelateerde huurproblemen die werden aangemeld bij de Vlaamse ombudsman van 8 mei 2020 tot en met 30 september 2020.

Het eindrapport van de Vlaamse Ombudsdienst over coronagebonden bemiddeling in private huur, dat eind december 2020 werd bezorgd aan de commissie en aan de minister, is raadpleegbaar op de dossierpagina op www.vlaamsparlement.be.

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, dankt het Vlaams Parlement voor de bemiddelingsopdracht aan de Vlaamse Ombudsdienst. Het eindrapport daarover heet niet voor niets '(Op)bouwen aan huur'. Die titel verwijst naar wat de Vlaamse Ombudsdienst wil doen.

Aan de hand van klachten van mensen die met problemen zitten, en soms op basis van kritiek of tekortkomingen, wordt getracht op te bouwen. Als hij terugkijkt op zijn tien jaar als ombudsman, was wonen in het begin vooral een zaak van sociale huur en woonpremies. Wat huur betreft, moet intussen ook het Vlaams Woninghuurdecreet worden gerealiseerd, dat volop wordt omarmd door de ombudsman. De doelstellingen van dat decreet zijn van dermate groot belang dat het eindrapport werd geschreven om die doelstellingen dichterbij te brengen. De Ombudsdienst heeft in 136 gevallen contact gehad met 272 mensen (twee partijen per geval) die in heel concrete situaties op zoek waren naar de toepassing van het Woninghuurdecreet.

In het eindrapport leest men in vier punten hoe huurders zowel als verhuurders die geconfronteerd worden met een conflict inzake hun woning reageren. In een stapsgewijs proces gaan zij eerst op zoek naar informatie. Als dat niet volstaat, gaan ze vervolgens op zoek naar advies. Vaak volstaan informatie en advies om het conflict op te lossen. Als dat toch niet het geval was, heeft de Ombudsdienst door bemiddeling mooie resultaten kunnen bereiken. Dat behandelt het eindrapport vrij uitgebreid en het analyseert ook hoe intensief bemiddelen is. Het vierde punt van het eindrapport gaat erover dat wonen, wat een belangrijke zaak is voor mensen, vaak een raakvlak heeft met welzijn.

Voor elk van die vier punten doet de Vlaamse overheid al veel. Het eindrapport stelt nergens fundamentele dingen in vraag rond het Woninghuurdecreet, maar nodigt wel uit om tandjes bij te steken. Er is vooral een gemis aan wetenschappelijk onderzoek. Het eindrapport geeft daartoe een bescheiden aanzet voor een aantal vastgestelde punten in een specifieke context, die misschien meer debat en wetenschappelijk onderzoek verdienen.

Het slot van het eindrapport maakt de link naar de Vlaamse justitie. Een aantal vaststellingen kunnen op een aantal vlakken worden doorgetrokken. Bij conflicten over woninghuur is het bijvoorbeeld niet voldoende om vast te stellen dat men bij de vrederechter terecht kan. Dat is uiteraard zo en dat is belangrijk maar, voorafgaand aan een procedure bij de vrederechter, kan de Vlaamse overheid, zoals zo vaak, samen met de huurder en de verhuurder dingen verwezenlijken op het terrein voor een betere realisatie van het Woninghuurdecreet.

2. Reactie van Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed

Minister *Matthias Diependaele* was vragende partij voor dit systeem van private huurbemiddeling, in afspraak met de Vlaamse ombudsman. Het parlement was in het begin wat onwennig, want het is nieuw dat de Vlaamse Ombudsdienst bemiddelt tussen private partijen en niet tussen een overheid en een private partij. Dat is een groot verschil en daar waren wat bedenkingen bij.

Men moet erkennen dat de bemiddeling door de ombudsman een heel beperkt succes had. Het gaat slechts om 136 gevallen, wat blijkbaar in lijn ligt met wat de Ombudsdienst vaststelt voor aanmeldingen in de gewone ombudswerking. Het aantal bereikte akkoorden bedroeg slechts 21. De minister was vragende partij voor de bemiddeling maar vindt het belangrijk om die te kaderen met die aantallen. Hij blijft er wel van overtuigd dat, zelfs als het weinig opving, dat niet betekent dat het niet nodig was om dat vangnet te spannen.

De minister is het eens met het pleidooi van de Ombudsdienst voor wetenschappelijk onderzoek. Dat gebeurt al, maar dat moet dan wel op basis van een grotere input dan de gevallen die de Ombudsdienst heeft kunnen behandelen.

Dat neemt niet weg dat heel wat aanbevelingen uit het eindrapport kunnen worden gebruikt als achtergrondinformatie, bijvoorbeeld de vaststelling dat er heel wat informatie over de huurregeling beschikbaar is. De minister voegt daaraan toe dat mensen met hun vragen ook terecht kunnen op de zeer toegankelijke website www.woninghuur.vlaanderen. Er is nog voorzien in heel wat toegangspoorten voor eerstelijnsinformatie voor huurders en verhuurders. Er is de helpdesk Private huur die door de administratie wordt beheerd, de dienstverlening door huurders- en verhuurdersorganisaties en zeker ook nog de loketfunctie van de lokale besturen.

De minister is ervan overtuigd dat de informatieverstrekking en ondersteuning van huurders en verhuurders best zo dicht mogelijk bij de burger wordt georganiseerd. Daartoe worden de huurdersbonden al langer gesubsidieerd, werd door de vorige minister van Wonen, Liesbeth Homans, beslist om ook de verhuurdersorganisaties te subsidiëren en die taak ook expliciet voor gemeenten of intergemeentelijke projecten in te schrijven in het besluit van de Vlaamse Regering van 16 november 2018 over het lokaal woonbeleid.

Wat de aanbevelingen inzake de coronamaatregelen betreft, wijst de minister op de uitzonderlijke situatie. Niemand zag de eerste lockdown aankomen. De administratie heeft na de eerste maatregelen zeer snel de stakeholders gecontacteerd. Samen met hen werd een richtinggevende nota opgemaakt over de toepassing van die maatregelen op de woningmarkt. Tegelijkertijd nam de Vlaamse Regering een batterij aan maatregelen ter ondersteuning.

De minister wijst erop dat de opmaak van de nota's vermeld in het eindrapport niet evident was omdat sommige maatregelen federale aangelegenheid zijn. Men was dus grotendeels afhankelijk van wat op dat niveau werd beslist en men had bovendien niet alles zelf in de hand. Het eindrapport geeft aan dat bepaalde informatie, bijvoorbeeld over de werking van de vredegerechten, niet altijd duidelijk

was omschreven. De administratie heeft tijdens de lockdown geprobeerd om meer informatie te verkrijgen, bijvoorbeeld om te weten welke soort zaken als dringend genoeg werden beschouwd om toch te worden behandeld door de vredegerechten, maar het bleek moeilijk om daarover uitsluitsel te krijgen. De minister heeft begrip voor vragen die rezen over de nota's. Gezien de uitzonderlijkheid van de situatie concludeert hij toch dat er zeer kort op de bal werd gespeeld en dat er werd gedaan wat mogelijk was.

Huurders in een precaire positie, die worden bedreigd met uithuiszetting of uit huis werden gezet, zijn een doelgroep die de nodige aandacht verdient. Dit is gekoppeld aan de dienstverlening door de OCMW's. Het feit dat huurders niet kunnen betalen, kan een tijdelijk probleem zijn maar kan ook een teken zijn van een groter schuldenprobleem dat moet worden aangepakt. De minister is zich daarvan bewust en dat is uiteraard de reden dat het FBUH werd ingebed in de werking van de OCMW's. Het zijn de OCMW's die er een beroep op doen, niet rechtstreeks de huurders zelf. De OCMW's kijken niet enkel naar de huurachterstal maar naar het ruimere plaatje. Zij zijn daarvoor het best geplaatst.

Het eindrapport wijst erop dat niet alle burgers hun weg naar het OCMW vinden, wat jammer is. De bekendheid van het FBUH moet nog groeien. Dat gebeurt ook, zo blijkt uit het aantal tussenkomsten door OCMW's. Enerzijds is er de relatie tussen de huurder en het OCMW, en de minister erkent dat daar een zekere drempel is, anderzijds doet het OCMW een beroep op het FBUH, waarover de minister de nodige informatie heeft laten doorstromen zodat de kennis ervan groeit bij de OCMW's.

Inzake het verbod op uithuiszettingen wijst de minister erop dat de private huurmarkt volledig stil lag tijdens de eerste lockdownperiode. Dat heeft hij proberen te vermijden in de tweede lockdown. In samenspraak met de stakeholders is men tot een goede oplossing gekomen waarbij de woningmarkt open blijft. Daardoor is het verbod op uithuiszettingen niet meer gerechtvaardigd.

In het eindrapport staat ook dat er oplossingen nodig zijn voor de uit huis gezette huurders, zoals noodwoningen of sociale woningen. Op beide wordt ingezet. Er was een succesvolle oproep voor noodwoningen en ook het bedrag dat wordt geïnvesteerd in sociale woningen stijgt.

De minister besluit dat het eindrapport voor hem interessante informatie bevat, maar dat de bemiddeling door de ombudsman geen groot succes kende. Hoewel de Ombudsdienst de rol heeft gespeeld die ervan werd gevraagd en die kon verwacht worden, moet worden erkend dat er zeer weinig beroep op dat vangnet werd gedaan. De minister herhaalt dat het vangnet desondanks wel noodzakelijk kan zijn. Hij laat het aan het Vlaams Parlement over om te bekijken hoe succesvol de ombudsman was in zijn uitgebreider rol als bemiddelaar tussen private partijen.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Vragen en opmerkingen van Maxim Veys

Maxim Veys dankt de Ombudsdienst voor het opnemen van de bemiddelingsrol. De eerste lockdown was een periode met veel onzekerheid, waaruit het beleid heeft geleerd. Er is een groot verschil tussen de eerste en tweede lockdownperiode. Bondig gezegd, moest tijdens de eerste lockdown alles dicht omdat men niet goed wist waarmee men te maken had. Daaruit zijn lessen geleerd.

Maxim Veys beaamt dat er weinig bemiddelingsdossiers waren, maar stelt dat men zijn weg moet kunnen vinden naar de Ombudsdienst, net zoals men zijn weg moet zoeken naar andere instrumenten van de Vlaamse overheid. Het gros van de

aanbevelingen in het eindrapport benadrukt terecht een grotere bekendmaking bij het grote publiek. Zo'n 80 procent van de bemiddelingen (21 op 25) resulteerde in een compromis tussen de partijen, wat toch wel een succes is.

Het bereik van de Ombudsdienst was inderdaad niet groot, maar het bereik en de capaciteit van de huurders- en verhuurdersorganisaties kan ook een stuk beter. Er is het recht op wonen en het Woninghuurdecreet en ook hoe je die toepast. Dat is het verschil tussen een wet maken en effectief handhaven, en zorgen dat de burger daarin zijn weg vindt.

Het eindrapport behandelt onder meer de te lage bekendheid van de helpdesk Private huur op www.woninghuur.vlaanderen. Maxim Veys vond de FAQ's een heel goed systeem, waarop hij zelf vaak een beroep heeft gedaan. Plant de minister nog een campagne om dat meer bekend te maken? In het jaarverslag staat dat de helpdesk meer dan 5000 vragen per jaar beantwoordt. Dat is niet slecht maar kan nog beter.

Met hoeveel personeelsleden heeft de Ombudsdienst de bemiddelingsopdracht uitgevoerd? Dat moet ook in rekening worden gebracht als men de cijfers bespreekt.

Maxim Veys kan zich inbeelden dat de bemiddelingsperiode kort maar heel intens was. In het eindrapport worden sms'en op zondag vermeld. Dat kan men niet doen bij de sociale dienst van een OCMW. Daarin ligt een grote lacune voor sociale dienstverlening. De lijn tussen bemiddeling en hulpverlening is heel dun. Ministers Wouter Beke van Welzijn en Bart Somers van Binnenlands Bestuur kunnen nog veel opsteken van dit element, dat ook geldt voor andere bevoegdheden.

Huurders- en verhuurdersorganisaties vervullen een belangrijke rol. De minister heeft zes procent bespaard op die organisaties. Vindt de minister dat achteraf bekeken jammer? Heeft dat ertoe geleid dat er in de eerste lockdown niet voldoende mensen konden worden bereikt? Vanuit de huurdersorganisaties klinkt ook vaak de vraag om subsidiëring van een tweede regionaal steunpunt per huurdersbond. Dat zou voor West-Vlaanderen bijvoorbeeld een tweede steunpunt betekenen, wat geen overbodige luxe zou zijn aangezien zoveel mensen er huren.

In andere tijden zou Maxim Veys voorstellen dat de afgeschafte Vlaamse Woonraad zich zou buigen over de impact van corona op de huurdersmarkt. De minister volgt de situatie nauw, maar komt er ook een volwaardig onderzoek en rapport? De minister heeft daarnet daarop aangestuurd maar het niet expliciet gezegd. Heeft Maxim Veys dat goed begrepen?

De relatie tussen huurder en verhuurder berust volgens de ombudsman op een delicate balans, niet alleen in de wetgeving zelf maar ook bij de manier waarop men rechten kan uitoefenen zodanig dat bemiddeling eerlijk en gebalanceerd kan verlopen. Hoe zou de ombudsman vandaag op het veld de rolverdeling tussen huurder en verhuurder beschrijven, wetend dat de huurdersorganisaties een breder bereik hebben dan de verhuurdersorganisaties? Is dat voldoende in balans?

In het nieuw door Vlaams minister van Justitie Zuhal Demir op te richten Agentschap Justitie komt er onder andere een bundeling van een aantal diensten. Worden vanuit het beleidsveld Wonen ook de inspectie- en handhavingsdiensten gebundeld in dat agentschap? De ombudsman stelt dat hoewel de vredegerechten federale bevoegdheid zijn, de Vlaamse overheid een rol kan spelen in de toegang daartoe. Is minister Matthias Diependaele daarmee bezig om de handhaving te verbeteren, samen met minister Zuhal Demir?

Inzake verbetering van de handhaving bevat het eindrapport ook een aanbeveling over de FAQ's van het agentschap Wonen-Vlaanderen, om duidelijk te vermelden

wat de wettelijke verplichtingen zijn, wat mag of moet en wat niet. Gaat de minister akkoord met die aanbeveling, of werd er bewust geopteerd om bijvoorbeeld niet expliciet te zeggen dat een verhuurder een contract moet verlengen, waardoor hij minder geneigd zal zijn om dat te doen? Speelde dat bij de opstelling van de documenten of is gewoon niet accuraat genoeg weergegeven wat wettelijk verplicht is en wat niet?

De ombudsman behandelde niet veel dossiers. Hij communiceerde voor de zomer van 2020 over het verwachte aantal uithuiszettingen. Wat is de indruk van de ombudsman als hij de huurmarkt bekijkt: loopt het nu goed, zitten er nog uithuiszettingen aan te komen die nu nog niet zichtbaar zijn of is alles opgevangen? De vredegerechten en gerechtsdeurwaarders houden wel rekening met de bijzondere situatie.

Sommige OCMW's schakelden sneller dan andere om private huurders te adviseren. Merkt de ombudsman daarin een verschil naargelang de grootte van de OCMW's, anders gezegd: doen centrumsteden het beter dan kleinere gemeenten of heeft het eerder te maken met de beleidstraditie?

Hoeveel zogenaamde intuïtieve verhuurders uit het eindrapport, zeg maar de kwetsbare verhuurders die financieel afhankelijk zijn van de huurinkomsten voor hun inkomen, zijn er? Is daar een zicht op of hoe kan men daar een beter zicht op krijgen? Wordt dat nog bekeken in de Woonsurvey?

3.2. Vragen en opmerkingen van Sarah Smeyers

Sarah Smeyers dankt de ombudsman voor zijn duidelijke toelichting. De ombudsman stelt dat het potentieel van de helpdesk zeer groot is maar onderbenut. Uit de ontvangen signalen blijkt dat de helpdesk weinig bekend is bij burgers en, erger nog, hulpverleners. Ook de informatiepagina's over private woninghuur, zowel op www.vlaanderen.be als op www.wonenvlaanderen.be, wijzen niet systematisch door naar de helpdesk. Daarmee moet men aan de slag gaan.

De coronacrisis was onverwacht maar men heeft veel bijgeleerd. In november 2020, na afloop van de coronagebonden bemiddelingsopdracht, zette het nieuwe 'protocol woningmarkt' op beide voormelde punten flinke stappen vooruit. Het is goed dat het protocol er is, maar er blijft wel onduidelijkheid over het juridische statuut van verschillende maatregelen die erin werden opgenomen. Sarah Smeyers suggereert dat de juridische draagwijdte van het protocol nog meer zou worden uitgeklaard.

De algemene boodschap in het eindrapport dat de vredegerechten bereikbaar bleven voor dringende gevallen, bleef voor veel mensen vaag: zij wisten niet goed of hun zaak wel dringend genoeg was om alsnog door de vrederechter te worden behandeld. Misschien moeten daarover in de FAQ's meer concrete voorbeelden worden gegeven.

Uit het eindrapport blijkt dat de tussenkomst van een derde zeer heilzaam kan zijn voor geschillenbeslechting: in meer dan 80 procent van de aangevatte bemiddelingen werd een akkoord bereikt. In vele zaken kan een klein ingrijpen (advies, suggestie, luisterend oor) soms een oplossing brengen. De toegankelijkheid van huurbemiddeling heeft wel te lijden onder het versnipperde landschap. Heeft de ombudsman daarvoor een suggestie? Is er een overzicht van de bemiddelaars, zijn daar lijnen in te trekken?

Uit het eindrapport blijkt dat de vrederechter de enige bemiddelaar is die toegankelijk is voor huurders en verhuurders, via de gratis procedure tot verzoening. In de praktijk is ook die procedure niet genoeg gekend en kent die beperkingen en

drempels, bijvoorbeeld dat de aanvraag nog steeds niet elektronisch kan gebeuren en dat de partijen per brief worden opgeroepen. Dat valt misschien aan te kaarten op het federale niveau of mogelijks kan minister Zuhal Demir daar werk van laten maken.

Wat de integratie van de OCMW's in het landschap van de geschillenbeslechting betreft, vraagt Sarah Smeyers of daarin een rol is weggelegd voor de IGS'en.

Het wetenschappelijk in kaart brengen van het landschap van de geschillenbeslechting inzake woninghuur lijkt haar een goede aanbeveling uit het eindrapport, naast quick wins als betere bekendmaking en het informeren van lokale besturen.

Saray Smeyers geeft een pluim aan de Ombudsdienst, de administratie en het kabinet. Zij besluit dat er tijdens de coronacrisis zeker in het begin snel, gericht en adequaat werd gehandeld in een uitzonderlijke situatie om oplossingen te zoeken voor niet-gekende problemen.

3.3. Vragen en opmerkingen van Vera Jans

Vera Jans noemt het eindrapport helder en overzichtelijk. Het komt helemaal tegemoet aan de vraag van het Vlaams Parlement en helpt de beleidsmakers met concrete aanbevelingen over wat men kan doen aan de vastgestelde problemen.

Wat het vergroten van de bekendheid van de helpdesk Private huur betreft, vindt zij het, los van het beleidsveld Wonen, belangrijk om websites zo toegankelijk mogelijk te maken. Zij is een grote fan van de website www.wonenvlaanderen.be. Die is toegankelijk, maar daarop zoekt zij vaak ook heel gericht. Zij weet niet of mensen die heel brede zoektermen intikken, terechtkomen waar ze moeten zijn op de websites van de Vlaamse overheid. Eens men op de juiste pagina zit, is er wel een verwijzing naar de FAQ's, maar als men in de FAQ's kijkt, wordt er niet gesuggereerd om de helpdesk te contacteren. Dat kan misschien worden opgevangen door een pop-upvenster. Alle informatie is voorhanden en vele mensen worden geholpen, maar het kan nog beter. Wanneer ze surft op Zalando en dergelijke is Vera Jans er altijd over verbaasd dat die sites in iemands hoofd kunnen kruipen om exact te weten wat die kopen of weten wil. De overheid moet dat ook wat beter gaan doen.

De aanbeveling in het eindrapport omtrent de juridische aard van richtinggevende nota's ligt moeilijker. Meer duidelijkheid en toegankelijkheid is belangrijk. Vera Jans vraagt de ombudsman hoe dat beter kan dan nu, hoe relevante juridische documenten breed bekend kunnen gemaakt worden, wetend dat niet iedereen de nota's van de Vlaamse Regering leest of bijvoorbeeld kan inschatten wat dwingend is.

Vera Jans is het absoluut eens met de aanbeveling uit het eindrapport over actiegerichte informatie over concrete stappen. Het is belangrijk om duidelijk te maken dat men met een paar praktische stappen al heel wat kan bereiken. Daar kan nog heel wat potentieel worden benut.

In het eindrapport staat ook een aanbeveling over een eerste advies op maat. Hoe kan men een vlotte toegang daartoe garanderen en de bekendheid van de dienstverlening door de erkende verhuurdersorganisatie Verenigde Eigenaars vergroten? Dat gaat over een vereniging waarvan het lidmaatschap vrijwillig is en waarvoor lidgeld moet worden betaald, en die verantwoordelijk is voor haar eigen promotie en werking. Het is moeilijk om als overheid reclame te maken om een bepaalde vereniging in de markt te zetten. Zijn daar voorbeelden van?

De aanbeveling uit het eindrapport om eerlijke woninghuurbemiddeling een duidelijke plaats te geven binnen het informatie- en adviesaanbod deed Vera Jans denken aan het voorstel van het Vlaams Huurdersplatform om een soort huurders-verhuurderscommissie op te richten die gemeenschappelijke afspraken zou kunnen maken, analoog aan werkgevers en werknemers die samen een cao uitschrijven. Kan dat voorstel een plaats krijgen?

De flinterdunne lijn tussen bemiddeling en hulpverlening is relevant en bekend, en daarom wordt in de commissie ook vaak de band tussen wonen en welzijn aangekaart. Mensen met woonmoeilijkheden moeten naar de juiste hulp worden toegeleid zonder er een heel overheidsapparaat op los te laten.

Het is belangrijk de lokale overheden aan te moedigen. Er werd vastgesteld dat de OCMW's te weinig gebruikmaken van het FBUH. Kennen ze dat te weinig? Is er meer tijd nodig om het FBUH ingang te doen vinden? De middelen zijn er en zijn ook toegankelijk. Hoe moet dat: is dat een opdracht voor minister Bart Somers, voor het agentschap Wonen-Vlaanderen of voor de VVSG? IGS'en worden gesubsidieerd en ondersteund. Werkt dat en is dat een spoor om te volgen? Helpt dat om alle steden en gemeenten in alle diversiteit datgene te laten doen waarvan men weet dat het werkt?

Over uithuiszettingen wordt vaak nagedacht in de commissie. In zijn aanbeveling daarover in het eindrapport geeft de Ombudsdienst een verhelderend en genuanceerd beeld van de praktijk, met verhuurders die in de eerste lockdown niet konden overgaan tot noodzakelijke uithuiszettingen. Er werd ook een beeld geschetst (wat te weinig gebeurt) van verhuurders die afhankelijk zijn van huurinkomsten om hun eigen zaken te kunnen regelen. Dat is verhelderend en helpt om het debat te voeren.

Vera Jans dankt de Ombudsdienst voor het eindrapport, dat een absolute meerwaarde biedt voor het samen zoeken naar oplossingen om probleemsituaties en geschillen sneller, beteren efficiënter aan te pakken.

3.4. Vragen en opmerkingen van Adeline Blancquaert

Voor *Adeline Blancquaert* brengt het eindrapport enkele belangrijke valkuilen en aandachtspunten naar voren die met name de minister in de toekomst in acht moet nemen.

De communicatie kan en moet duidelijker zijn. De helpdesk Private huur, die relatief onbekend is, moet bijvoorbeeld duidelijk worden vermeld op www.vlaanderen.be en www.wonenvlaanderen.be. De nota's over wat er moet gebeuren en hoe, tijdens de lockdown en erna, en het protocol woningmarkt rond private huur moeten duidelijk de juridische draagwijdte aangeven en toegankelijker zijn. De spreekster denkt aan gebruiksvriendelijke informatie rond hoe actie te ondernemen en concrete stappen te zetten om het huurrecht toe te passen, bijvoorbeeld brochures die stapsgewijs zaken als een ingebrekestelling uitleggen, of een doorkliksysteem op www.vlaanderen.be en www.wonenvlaanderen.be om de nodige stappen te verduidelijken, standaardbrieven en -documenten om het voor de burger gemakkelijker te maken. Bij de OCMW's doet men deels ook aan bemiddeling via het FBUH. Waarom zou men niet meer bemiddelaars in gemeenten of OCMW's plaatsen ter ondersteuning pro rata het aantal huurwoningen in de gemeente, om huurders en verhuurders te wijzen op de mogelijkheden en om de communicatie te verbeteren?

De aanbeveling uit het eindrapport om dingen wetenschappelijk in kaart te brengen, noemt Adeline Blancquaert interessant. Hoe meer cijfers er zijn, hoe beter het beleid kan worden afgestemd op de noden.

Haar conclusie is dat er een betere en duidelijkere communicatie over de verschillende mogelijkheden nodig is. Men moet meer inzetten op bemiddeling en duidelijk maken voor beide partijen wat huren juridisch inhoudt. Dat zal ertoe bijdragen dat mogelijke verhuurders het een kleiner risico zullen gaan vinden om te verhuren. Hoe meer huurpanden en hoe meer verschillende soorten huurwoningen er op de markt komen, hoe meer huurders de keuze zullen hebben om een woning te vinden naar hun budget en hoe lager de huurprijzen kunnen zijn wanneer het verschil tussen vraag en aanbod verkleint. Als de zwakste huurders degelijk worden ondersteund door de overheid, zal het risico op uithuiszettingen significant verkleinen.

4. Repliek van de Vlaamse Ombudsdienst

Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, stelt dat het de taak is van de Ombudsdienst om informatie vanwege de burgers door te geven aan het Vlaams Parlement, zoals met dit eindrapport, en zij is dankbaar dat zij daarover van gedachten kan wisselen.

Met hoeveel mensen heeft de Ombudsdienst aan de bemiddeling gewerkt? De spreekster heeft dat niet alleen gedaan. Er was, zoals steeds in de werking van de Ombudsdienst, een heel team bij betrokken om onder meer de eerste intake te doen en gevallen door te geven.

Zoals in het eindrapport wordt gesteld, is de rol van huurders en verhuurders nooit zwart-wit. Het gaat vooral om individuele situaties, waarin een verhuurder bijvoorbeeld toch de zwakke partij blijkt te zijn. Wanneer men met mensen praat en hun verhaal hoort, blijkt dat niet altijd te zijn wat men had gedacht.

De spreekster kan niet echt wat zeggen over een eventueel verschil tussen grotere of kleinere OCMW's. Zij heeft veel mensen aan de lijn gehad voor wie het niet snel genoeg ging. Dat is zeker geen verwijt: er wordt hard gewerkt in de OCMW's en zij gaan tot het uiterste, maar misschien is het een nieuw gegeven voor de OCMW's dat het zo snel gaat, met verhuurders die binnen de week een antwoord verwachten. Kan dat worden ondersteund, en kan er beter worden bevraagd hoe het op dat vlak loopt?

Over de zogenaamde intuïtieve verhuurders heeft de Ombudsdienst geen cijfers, maar het is een groep die de Ombudsdienst veel aan de lijn heeft gehad en nog krijgt. Daar maakt het eindrapport op attent.

Om de helpdesk Private huur goed te kaderen: Vlaanderen mag trots zijn op zijn websites. Uit het eindrapport blijkt ook dat er heel wat informatie over wonen beschikbaar is. Vergeleken met tien of vijftien jaar geleden staat men veel verder nu. De helpdesk is uniek: het is geen website waarop je dingen kan opzoeken, want de Ombudsdienst merkt dat burgers dan vastlopen. Ze kunnen de algemene regels wel lezen, maar hoe zijn die dan op hun specifieke situatie van toepassing? Voor die mensen is de helpdesk een enorme hulp. Er is nog potentieel om dat uitzonderlijk instrument, waar elke burger terecht kan om een vraag over huur te stellen, beter in de markt te zetten om nog meer mensen te bereiken.

De versnippering van het landschap van de huurbemiddeling is een uitdaging. Het is niet aan de Ombudsdienst om te zeggen hoe men daarin vooruit kan gaan. Er zijn veel actoren actief. Er moet worden bekeken of er zijn die bereid zijn om een meer uniform beeld te creëren. Veel meer mensen zouden bij bemiddeling terecht kunnen als die uniformer zou zijn georganiseerd. Vandaag wordt de Ombudsdienst nog gecontacteerd door mensen die willen doorverwezen worden naar een huurbemiddelaar en die niet naar de vrederechter willen gaan. Als hun stad of gemeente geen bemiddelaar ter beschikking stelt, wordt het echter moeilijk om bemiddeling

aan te bieden. Dat is jammer, want sommige mensen kunnen door bemiddeling worden geholpen zonder rechterlijke tussenkomst.

De nota's van Wonen-Vlaanderen zijn een stap vooruit. In moeilijke tijden brachten die veel dingen samen, maar vooruitdenkend voor het geval het in de toekomst opnieuw nodig zou zijn, moet men erover waken dat de nota's beter beschikbaar worden gemaakt op een website enzovoort. Het zou veel onduidelijkheid wegnemen bij de burgers als men daarin concreter zou zeggen wat de wettelijke regels zijn die in alle omstandigheden moeten worden aangehouden en wat slechts aanbevelingen zijn.

Wat de bekendheid van verhuurdersorganisaties betreft: dat zijn private organisaties, maar wel met een decretale taak. Wanneer verhuurders ernaar worden doorverwezen, hebben die organisaties bijvoorbeeld de taak om een eerste advies te geven. Het komt dus aan op een betere doorverwijzing. De organisaties zijn er, maar men moet de mensen er een betere toegang toe geven.

Bart Weekers kondigt aan dat hij op 9 maart 2021 het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst voorstelt. Daarin zal hij, breder dan alleen over wonen, spreken over een uitzonderlijk jaar, onder andere over hoe moeilijk het is om met de overheid te praten. Hij begrijpt dat dat wordt vertaald naar een gering succes voor de bemiddeling door de Ombudsdienst. Hij is de eerste om, zoals de ganse Vlaamse overheid, in de spiegel te kijken wat zijn stuk inzake overheidsinformatie en -communicatie betreft, met de Vlaamse Infolijn en de eerstelijnsklachtenbehandeling. De Vlaamse Infolijn had 1,6 miljoen contacten. Dat noemt de ombudsman veel te weinig voor 6 miljoen Vlamingen.

De Ombudsdienst is op zoek naar hoe dat beter kan. In het conflictenlandschap staat alles wat de woning betreft op één, met daarnaast de familiale relaties en vervolgens de facturen. De Vlaamse overheid moet de ambitie hebben om het aanspreekpunt en de wegwijzer voor burgers te zijn. In woninghuur is er veel ruimte voor de burgers zelf en is de overheid vooral de wegwijzer, maar dat kan nog beter. Vele vragen van burgers gaan daarover.

Ten slotte verheugt het de ombudsman dat de kern van de reacties van de commissie de steun voor wetenschappelijk onderzoek is, want dat is ook een kernaanbeveling in het eindrapport.

5. Repliek van de minister

Minister *Matthias Diependaele* sluit zich aan bij die laatste opmerking, want wetenschappelijk onderzoek is nodig en is een belangrijk aandachtspunt voor de hele overheid. De minister probeert daaraan op verschillende onderdelen te werken met bijvoorbeeld de Woonsurvey. Het Steunpunt Wonen heeft zijn handen vol. Voor wetenschappelijk onderzoek is echter wel meer evidentie nodig dan de 136 gevallen die door de ombudsman werden behandeld.

Men mag er inderdaad niet te snel van uitgaan dat iemand de zwakke partij is. Dat geldt in veel situaties in de samenleving, bijvoorbeeld ook tussen werkgever en werknemer. In de overgrote meerderheid van de gevallen is het duidelijk wie de sterke en wie de zwakke partij is, maar in sommige gevallen, bijvoorbeeld in heel kleine ondernemingen, kan het zijn dat de werkgever de zwakkere partij is. Op het gebied van wonen is dat zeker ook zo. Het is een correcte analyse dat het vaak gaat om twee partijen die voor grote uitdagingen staan.

Zijn de OCMW's al dan niet bereikbaar? De minister werd eens op een zondagmiddag gecontacteerd voor een geval met betrekking tot wonen en hij heeft toen meteen het OCMW kunnen contacteren, weliswaar niet op het reguliere nummer.

De helpdesk Private huur is inderdaad uniek. De minister is het ermee eens dat moet worden bekeken hoe men beter kan uitnodigen en de weg wijzen naar de helpdesk. De minister zal ook bekijken of er doorverwijzingen in de FAQ's kunnen worden opgenomen.

Lokale besturen zijn heel actief bezig met huurbemiddeling. Het bestaat niet in alle gemeenten, maar er zijn ook nog de IGS'en die huurbemiddeling aanbieden en die worden ondersteund door de Vlaamse overheid.

Met de huurders- en verhuurdersorganisaties wordt goed samengewerkt. Zij hebben inderdaad een verantwoordelijkheid en een rol te spelen, maar dat gebeurt ook in de meeste gevallen.

Maxim Veys vroeg om meer bekendmaking en de ombudsman beweerde dat 1,6 miljoen contacten bij de Vlaamse Infolijn voor 6 miljoen Vlamingen te weinig is. Dat kan de minister niet zo snel beamen, maar hij neemt aan dat voor die uitlatingen meer onderbouwing zal komen in het jaarverslag 2020 van de ombudsman. Het is niet omdat er relatief weinig beroep wordt gedaan op een hulplijn, dat de hulplijn niet goed is.

Maxim Veys vroeg om een volwaardig rapport. Dat komt er. Het Steunpunt Wonen is de gevolgen van de coronacrisis op de huur- en koopmarkt aan het onderzoeken. Nu wordt zo snel mogelijk de vinger aan de pols gehouden, maar alle gevolgen van de coronacrisis zullen nog zeer lang moeten worden onderzocht, minstens het virologische en ook het economische aspect. Ook voor de woningmarkt kan dat redelijk lang duren. Desondanks wordt er wel kort op de bal gespeeld. Voor grondige wetenschappelijke analyses zal echter nog tijd nodig zijn.

De handhaving inzake wonen wordt niet echt bij het Agentschap Justitie gebundeld. Er is een rechtstreekse lijn met het parket, maar natuurlijk moet het kaderdecreet Bestuurlijke Handhaving van 22 maart 2019 worden toegepast.

De minister is het eens met de opmerkingen van de ombudsman in de pers, tijdens de zomer van 2020, inzake de informatie over uithuiszettingen, die een groot probleem was en blijft. De minister heeft daarvoor nog maar recent initiatieven genomen en blijft daarop aandringen.

Over het FBUH werd breed gecommuniceerd en de minister zal dat blijven herhalen en naar het FBUH verwijzen. De meeste OCMW's weten wel dat het bestaat en dat ze er gebruik van kunnen maken. De minister kan zich niet voorstellen dat er in Vlaanderen nog OCMW's zouden zijn die er nog niet van gehoord hebben en er daardoor geen beroep op zouden kunnen doen. Als er te weinig gebruik van wordt gemaakt, is de vraag of dat ligt aan te weinig bekendheid of communicatie. Misschien zijn er andere redenen, eventueel ook dingen die de minister zou moeten bijsturen, ofwel is er geen aanleiding om een beroep op het FBUH te doen. Volgens de minister kan er niet veel meer extra worden gedaan aan de communicatie, maar als dat nodig is, zal het gebeuren.

Maxim Veys komt even terug op wie de zwakkere partij is. Dat strookt inderdaad niet altijd met de zwart-witkijk waar iedereen zich soms schuldig aan maakt. Iedereen kan er echter mee akkoord gaan dat de essentie is dat diegene die minder sterk staat in een relatie niet wordt benadeeld en al zijn rechten krijgt.

Wat de grondige wetenschappelijke analyse betreft, gaat Maxim Veys ermee akkoord dat men de volledige impact nog niet kan zien. Hij vroeg daarnaar omdat er om de zoveel tijd parlementaire vragen worden gesteld wanneer er weer een communicatie is van de notarissen of de een of andere vastgoedbarometer is verschenen. Dan volgen weer alle grote beschouwingen na elkaar. Hij meent dat het beter

is een aantal duidelijke indicatoren periodiek te bespreken in de commissie. Hij kijkt uit naar de werkzaamheden ter zake van de administratie en het Steunpunt Wonen.

De minister zei dat hij initiatieven rond uithuiszettingen heeft genomen. Heeft de minister daarover inmiddels al het kabinet van de federale vicepremier en minister van Justitie gecontacteerd?

Minister *Matthias Diependaele* moet nakijken wat het antwoord op die laatste vraag is. Die oproep is al verschillende malen gebeurd, misschien zelfs op administratief niveau. Hij zegt graag toe dat hij nogmaals een brief zal schrijven om dat probleem ook op politiek niveau opnieuw aan te kaarten.

De *voorzitter* dankt tot slot Bart Weekers, Els Vandensande en de minister voor hun inbreng. De commissie ziet hen ongetwijfeld binnen afzienbare tijd nog terug.

Kurt DE LOOR,
voorzitter

Maxim VEYS
Vera JANS,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

cao	collectieve arbeidsovereenkomst
FBUH	Fonds ter bestrijding van de uithuiszettingen
IGS	intergemeentelijk samenwerkingsverband
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten