

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 392
van **SARAH SMEYERS**
datum: 17 maart 2021

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Coronagebonden bemiddeling private huur - Eindrapport Vlaamse Ombudsdienst

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 de minister. Het rapport werd eind december 2020 aan de commissieleden en minister Diependaele bezorgd. Het verslag over de gedachtewisseling zelf werd door collega's Jans en Veys op 8 februari 2021 overgemaakt.

Na lezing van dit verslag heb ik alvast nog een aantal concrete vragen voor de minister.

1. Aangaande de helpdesk, lees ik op blz. 8: "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."
 - a) Op welke wijze en via welke kanalen zal de minister de helpdesk bij de burgers en hulpverleners verder bekendmaken?
 - b) Heeft men er intussen al voor gezorgd dat de webstekken www.vlaanderen.be en www.wonenvlaanderen.be automatisch doorverwijzen naar de helpdesk private huur? Op het moment dat deze vraag werd opgesteld, was dat alvast nog niet het geval. Tegen wanneer zou dat lukken?
2. In het eindrapport van de ombudsdienst staat op blz. 8: "Het was tijdens de eerste lockdown voor de meeste burgers ook onduidelijk welke dienstverlening nog geboden werd door de vrederechten. De algemene boodschap was dat de vrederechten bereikbaar bleven voor 'dringende gevallen' maar wat dat dan precies is, bleek voor velen een vage notie. Burgers vroegen zich af of hun zaak dringend genoeg zou zijn om alsnog door de rechter behandeld te worden? Die onduidelijkheid werkte de beperkte toegankelijkheid van de vrederechten tijdens die periode uiteraard enkel in de hand."

Zowel huurders als verhuurders hadden duidelijk een verkeerd beeld van een procedure voor het vrederecht. De ombudsdienst deed dan ook de suggestie om te zorgen voor actiegerichte info over de concrete stappen die men kan zetten om het huurrecht via het vrederecht te laten toepassen.

Zouden een goed uitgewerkte beslissingsboom, een juridische wegwijzer (hoe, wat, waar, wanneer, casus en gevolg) en een aantal praktijkvoorbeelden, consulteerbaar via de bekende webstekken, hiertoe geen soelaas kunnen bieden?

3. Op blz. 9 en 10 van het eindrapport staat: "Delicater is de situatie van de verhuurders en in het bijzonder een specifieke groep verhuurders die slechts één woning verhuren (de geërfde ouderlijke woning bijvoorbeeld) en die afhankelijk zijn van de huurinkomsten om in hun levensonderhoud te voorzien. Deze verhuurders, noem ze de 'intuïtieve verhuurders', zijn soms weinig vertrouwd met het huurrecht en het bestaande aanbod aan advies en hulp. Niet zelden hebben juist deze verhuurders het financieel niet breed en komen zij snel in de problemen door soms relatief kleine betalingsachterstanden van hun huurder."

Het verdient volgens het rapport aanbeveling beter aan de burger-verhuurder mee te geven welke organisatie erkend is en welke dienstverlening en waarborgen uit die erkenning volgen. Dit zowel op de website vlaanderen.be, als op de website van de organisatie zelf.

Ziet de minister mogelijkheden om de naambekendheid en de werking van de belangengroep Verenigde Eigenaars te vergroten. Vond hieromtrent al overleg plaats? Werden intussen al stappen gezet of initiatieven ontplooid?

4. Onder de titel 'Eerlijke woonhuurbemiddeling' staat op blz. 13 van het verslag te lezen: "Soms volstaan informatie en een eerste advies niet. Sommige huurders en verhuurders trekken dan naar de vrederechter; andere huurders en verhuurders doen een beroep op een andere neutrale derde. Dat de tussenkomst van zo'n derde kan werken, bleek ook nogmaals tijdens deze bemiddelingsopdracht. In meer dan 80% van de opgestarte bemiddelingen (21 op 25 bemiddelingen in totaal) werd een akkoord bereikt. Ook in veel andere zaken kon een, soms klein, ingrijpen of een suggestie naar een oplossing leiden."
- a) Waarover werd meer specifiek bemiddeld? Kan er een overzicht van worden gegeven?
- b) Is er een lijn in te ontwaren zodat in die specifieke gevallen ook effectief meer op dergelijke vorm van bemiddeling kan worden ingezet?
5. Voor vele burgers is bemiddeling in het geschillenbeslechtslandschap evenwel "nog ongekend en weinig toegankelijk." (blz. 14 van het verslag van het eindrapport).

Op welke manier wil de minister bemiddeling verder kenbaar maken?

6. Wat de werking van de OCMW's betreft, merkt de ombudsdienst op blz. 18 van het rapport op dat "sommige OCMW's niet altijd en niet overal klaar zijn om voldoende snel te schakelen. Even goed is het op de website van veel OCMW's, niet zonder meer duidelijk dat ook een verhuurder bij het OCMW huurachterstal kan signaleren."

Welke mogelijkheden ziet de minister om aan deze opmerking tegemoet te komen? Zal hij ter zake iets ondernemen?

7. In de slotaanbeveling pleit de ombudsdienst dan ook om het Vlaamse geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur wetenschappelijk in kaart te brengen.

Op welke wijze wil de minister al deze verschillende gegevens van de verschillende actoren laten verzamelen? Wat zal hij ter zake ondernemen?

ANTWOORD

op vraag nr. 392 van 17 maart 2021

van **SARAH SMEYERS**

1. De website www.woninghuur.vlaanderen die volledig gewijd is aan het Vlaams Woninghuurdecreet werd alvast doorgelicht en waar nodig werd het bestaan van de helpdesk in de verf gezet. Ook de websites www.vlaanderen.be en de website van het agentschap Wonen-Vlaanderen zullen worden doorgenomen.
Ik wil er wel op wijzen dat de helpdesk niet de enige manier is waarop huurders en verhuurders informatie kunnen verkrijgen. We moeten inzetten op verschillende kanalen voor eerstelijnsinformatie voor huurders en verhuurders. Ik denk daarbij aan de dienstverlening van huurdersbonden en verhuurdersorganisaties en aan de loketfunctie van de lokale besturen. Het is mijn overtuiging dat de informatieverstrekking en ondersteuning van huurders en verhuurders best zo dicht mogelijk bij de burger wordt georganiseerd. Ik heb mijn administratie alvast gevraagd om de afstemming van deze dienstverlening op de agenda van het eerstvolgende overlegplatform private huur te plaatsen, zodat het voor huurders en verhuurders duidelijker wordt waar ze terecht kunnen voor informatie en ondersteuning.
2. Ik volg de vaststelling dat het tijdens de eerste lockdown minder duidelijk was welke zaken de vrederechters nog behandelden. Voor burgers was het niet evident om in te schatten of hun zaak dringend genoeg was. Maar ook los van de coronapandemie is het voor veel huurders en verhuurders niet evident om naar de vrederechter te stappen. Er moet duidelijkheid verschaft worden over de gerechtelijke procedure, maar ook zeker over de gratis verzoeningsprocedure, die misschien nog te weinig gekend is. Ik zal dan ook bekijken of we meer informatie beschikbaar kunnen stellen via de overheidswebsites.
3. Om de naamsbekendheid en de dienstverlening van de Verenigde Eigenaars beter in de verf te zetten, denk ik in de eerste plaats aan het uitbreiden van de informatie op de Vlaamse overheidswebsites. Daarnaast moeten we ook bekijken hoe we de bekendheid naar de lokale besturen toe kunnen vergroten. Ook lokale besturen hebben namelijk de mogelijkheid om zich aan te sluiten bij de Verenigde Eigenaars.
4. Deze vraag heeft betrekking op de bemiddelingsopdracht van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarover kan ik geen uitspraken doen.
5. In het rapport benadrukt de ombudsman het belang van aandacht voor bemiddeling in huurgeschillen. Ik ben het daar volledig mee eens. Ik zal daarom met mijn administratie bekijken hoe we de voorafgaande verzoeningszitting voor de vrederechter beter bekend kunnen maken.
6. De opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst kadert in de werking van het Fonds ter bestrijding van uithuiszettingen dat vorig jaar van start is gegaan. Het Fonds geeft een tegemoetkoming aan OCMW's die huurders met huurachterstal begeleiden. Huurders en verhuurders kunnen dus geen rechtstreekse aanspraak maken op het Fonds. Het is het OCMW dat autonoom beslist om er een beroep op te doen. Die werkwijze zorgt ervoor dat het niet evident is om vanuit het Fonds zelf te communiceren. Het Fonds zal uiterlijk twee jaar na de inwerkingtreding worden geëvalueerd, maar intussen moeten we ervoor zorgen dat zoveel mogelijk OCMW's instappen in dit verhaal. Mijn administratie staat

daarvoor in contact met de VVSG. Samen bekijken ze hoe ze de werking van het Fonds nog meer onder de aandacht kunnen brengen van de OCMW's.

7. De slotaanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst is zeker een interessant voorstel, omdat er nog weinig geweten is over de wijze waarop huurders en verhuurders hun geschillen oplossen. Ik wil daarom bekijken of dit een opdracht kan zijn voor het Steunpunt Wonen in het kader van de evaluatie van het Vlaams Woninghuurdecreet.