

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 530
van **SARAH SMEYERS**
datum: 12 mei 2021

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Beleidsdomein Wonen - Aanbevelingen Vlaamse Ombudsdienst

Op 9 maart jl. stelde Vlaams ombudsman Bart Weekers het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst voor. Daaruit bleek onder meer dat zowel het Agentschap Wonen Vlaanderen als de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) in 2020 bijna een identiek klachtenbeeld optekenden als in 2020. Verder steeg het door de sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) bereikte aantal verzoeningen van 52 naar 63%. Met andere woorden: 2/3 van de conflicten wist men uiteindelijk met een verzoening te beslechten.

De coronamaatregelen zorgden er niet voor dat de Vlaming meer klachten formuleerde over de verschillende instrumenten waarmee de Vlaamse overheid het recht op wonen realiseert. Twee klachtenbeelden bleef men evenwel aanbrengen. Het ene had betrekking op de ruimere woonmobiliteit voor (kandidaat)-huurders voor een sociale woning. Het andere sloeg op de woonpremies.

Wat betreft de woonmobiliteit zijn er een aantal opvallende klachten en formuleert de Ombudsdienst een resem aanbevelingen.

Zo klagen de burgers over een te enge definitie van een 'onaangepaste woning'. Blijkbaar geldt deze definitie enkel voor personen met een fysieke beperking en niet voor mensen met een psychische problematiek. Een ruimere invulling van het begrip 'onaangepast' zou dus zeker soelaas kunnen bieden.

Verder beveelt de Ombudsdienst ook aan om, in geval van een verhuis, na te gaan of de aanvang van het sociale huurcontract meer in overeenstemming kan worden gebracht met de opzeggingstermijn van een lopend huurcontract.

Bij de veralgemening van de regels inzake lokale binding pleit de Ombudsdienst ervoor om zeker oog te hebben voor de nodige verzachtingen. Zo zou men, zonder afbreuk te doen aan de regels voor lokale binding, een ruimere regio kunnen definiëren waarbij de voor de wachtlijst opgebouwde lokale binding bewaard blijft.

De voorwaarden en procedures voor de aan het beleidsdomein Wonen gelieerde premies nl. de renovatiepremie, de huursubsidie en de huurpremie, blijven voor de meeste - en al zeker de kwetsbare - burgers zwaar en complex en leiden tot heel wat onbegrip en frustratie.

Burgers uitten ook hun ongenoegen over een instabiel investeringsklimaat. Zo moeten ze de investering voorschieten. Bij een negatieve beslissing blijven ze echter achter met een financiële kater.

Snelle en slimme digitalisering voor de subsidie- en premie-aanvragen zou alvast een deel van de oplossing kunnen zijn. De Ombudsdienst verwacht hier veel van en kondigt zelfs aan dat men vanaf 2022 alle burgers met klachten die voorkomen hadden kunnen worden door de installatie van een efficiënt digitaal loket in het gelijk zal stellen.

1. Hoe reageert de minister op de bevindingen van de Ombudsdienst op het vlak van Wonen? Kan hij er zich in vinden of heeft hij er een aantal bedenkingen bij? Zo ja, welke?
2. Op welke wijze wil de minister tegemoet komen aan de geformuleerde aanbevelingen?
3. De Ombudsdienst verwacht blijkbaar veel van een verdere digitalisering.

Acht de minister de installatie van een digitaal loket voor de aanvraag van subsidies en premies tegen 2022 haalbaar?

ANTWOORD

op vraag nr. 530 van 12 mei 2021

van **SARAH SMEYERS**

1-2. Inzake sociale huur beveelt de Ombudsdienst aan om, in geval van een verhuis, na te gaan of de aanvang van het sociale huurcontract meer in overeenstemming kan worden gebracht met de opzeggingstermijn van een lopend huurcontract. De aangehaalde problematiek kwam onlangs aan bod in de commissie Wonen van 18 maart 2021 (Vraag om uitleg nr. 2425 van Steven Coenegrachts over de dubbele inning van huur door sociale verhuurkantoren) en in de schriftelijke vraag nr. 440 van 12 april 2021 van An Moerenhout. Ik verwijs bijgevolg naar die parlementaire documenten.

Wat betreft de complexiteit van de verschillende premies onderschrijf ik de visie van de Vlaamse ombudsdienst. Ik nam echter al verschillende initiatieven:

- Zo heb ik samen met mijn collega bevoegd voor energie een project opgestart om de huidige woon- en energiepremies samen te voegen en onder te brengen in één digitaal loket. Automatisering en hergebruik van beschikbare informatie zullen het aanvraagproces voor de klant vereenvoudigen.
- Daarnaast heb ik opdracht gegeven aan het Steunpunt Wonen om een onderzoek te doen rond de non take-up in huursubsidie en huurpremie.
- Ik bereid momenteel ook een aanpassing van de reglementering m.b.t. de bijzondere sociale leningen voor waardoor het mogelijk zal worden om aan nieuwe eigenaars van niet-energiezuinige woningen die een sociale lening aangaan, een renteloos renovatiekrediet aan te bieden, naar analogie met de regeling voor het renovatiekrediet en de energielening+ die werd ingeschreven in het Energiedecreet.

3. Hieronder som ik een aantal lopende of afgeronde projecten op rond de verdere digitalisering binnen Wonen:

- Intussen werd de laatste hand gelegd aan de digitale aanvraagprocedure voor de overkoepelende renovatiepremie, en sinds 1 juni kunnen burgers deze premie digitaal aanvragen.
- Voorgaande is niet te verwarren met de nieuwe geïntegreerde woon- en energiepremie die de overkoepelende renovatiepremie zal vervangen en waar momenteel volop gewerkt wordt aan een eengemaakt en digitaal loket.
- De verzekering gewaarborgd wonen zal door de burger digitaal aangevraagd kunnen worden vanaf 2022.
- Het Fonds ter bestrijding van de Uithuiszettingen werkt van bij de start op 1 juni 2020 volledig digitaal. Via het ter beschikking gestelde portaal kunnen de OCMW's de begeleidingsovereenkomsten opmaken, opladen en de status van hun aanvraag opvolgen. Desgewenst kan het OCMW, de verhuurder en de huurder de begeleidingsovereenkomst ook digitaal ondertekenen via het portaal.
- Voor de huursubsidie is al een eerste aanzet geleverd tot een model van digitaal aanvraagformulier. Het implementeren en testen hiervan is gepland in de tweede helft van 2021. Het is de bedoeling om ook dit luik tegen 2022 in productie te brengen.