

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 381
van **SARAH SMEYERS**
datum: 5 mei 2022

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) Woonanker Waas - Problemen bij renovatie sociale woningen

In het Waasland is sociale huisvestingsmaatschappij Woonanker Waas bezig met een grondige renovatie van haar woningbestand. Na meer dan 30 jaar waren de meeste woningen inderdaad aan een grondige opknapbeurt toe. De meeste woningen krijgen een nieuwe keuken, een nieuwe badkamer, vernieuwde elektriciteit, isolatie en soms zelfs een nieuw dak. Het overgrote deel van de bewoners kan dit uiteraard appreciëren.

Minder aangenaam wordt het echter als men vaststelt dat er gedurende de werkzaamheden niet in een alternatief werd voorzien voor de bewoners. Een aantal onder hen, die bijvoorbeeld niet bij vrienden of familie terechtkonden, moeten dan ook noodgedwongen een aantal weken in hun garage doorbrengen. Des te pijnlijker wordt dit als men vaststelt, zoals collega Koen Daniëls terecht heeft aangeklaagd, dat het daarbij dan nog eens vaak om mensen met gezondheidsproblemen en senioren gaat die op deze manier zelfs zonder basiscomfort als verwarming of sanitair moeten leven.

Echt te gortig wordt het als men dan nog eens te horen krijgt dat een aantal mensen hun beklag over de gang van zaken gewoonweg niet durven doen omdat er zou gedreigd worden dat, als ze zich niet koest houden, ze hun woning zullen verliezen. De reporter van de krant [ic. Het Nieuwsblad] die dit alles aankaartte, kon dit naar verluidt alvast zelf vaststellen.

Blijkbaar voelt een aantal bewoners zich te geïntimideerd om hun beklag te doen bij Woonanker zelf. In tweede instantie zouden ze zich kunnen wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Op de webstek van deze dienst lees ik echter: "Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van uw sociale huisvestingsmaatschappij of uw sociaal verhuurkantoor, dan moet u eerst uw klacht melden bij de betrokken maatschappij zelf. U vindt de informatie over die klachtenprocedure en de mogelijkheid om klacht in te dienen vaak op de website van de maatschappij waarover u wenst te klagen. Zo niet, dan kunt u altijd de gegevens opvragen bij 1700, het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid. Krijgt u geen antwoord of raakt het probleem niet opgelost, dan kunt u een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst." Zo zit men echter in een vicieuze cirkel: men kan/durft geen klacht indienen bij de sociale huisvestingsmaatschappij zelf want men vreest de woning te verliezen. De Vlaamse Ombudsdienst wil/mag evenwel pas optreden als deze eerste stap (indienen van een klacht bij de sociale huisvestingsmaatschappij zelf) werd genomen.

1. Is de minister op de hoogte van deze situatie bij de vermelde maatschappij? Kloppen de aantijgingen die in de krant werden gemaakt? Wat is de reactie van de minister?

2. Klopt het dat eerst melding moet worden gedaan bij de SHM alvorens naar de Vlaamse Ombudsdienst kan worden gestapt? Hoe evalueert de minister dit?
3. Op welke manier kunnen de vermelde drempels worden weggenomen?

ANTWOORD

op vraag nr. 381 van 5 mei 2022

van **SARAH SMEYERS**

1. Ik ben inderdaad op de hoogte en heb hierover omstandig geantwoord op de VOU 1016 van de heer Filip Brusselmans in de commissie van 17 december 2021. Verder nam mijn administratie opnieuw contact op met SHM Woonanker Waas en de SHM ontkent dat huurders geïntimideerd worden opdat zij geen klacht zouden neerleggen. De maatschappij geeft aan dat er regelmatig meldingen komen van bewoners, dat deze steeds intern geregistreerd worden en opgevolgd worden door een werknemer die fulltime deze renovaties coördineert. Opmerkingen van bewoners worden tevens aangekaart en besproken op de werfvergaderingen met de betrokken aannemer. Door de vele leveringsproblemen in de bouwsector (deels nog een gevolg van corona, deels een gevolg van de huidige crisis) duren de werken regelmatig helaas langer dan gepland wat uiteraard niet fijn is voor de bewoners in kwestie. De werken in de wijk De Klinge zullen eind deze maand afgerond zijn.
- 2-3. De bestaande klachtenprocedure bij WoonAnker Waas is conform het bestuursdecreet van 7 december 2018. De eerstelijnsbehandeling is altijd bij de instantie waarover de klacht gaat en pas nadien kan men terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. In derde instantie kan men terecht bij de toezichthouder. Indien er concrete aanwijzingen zijn dat er mogelijk een ernstige inbreuk werd begaan op de regelgeving of wanneer er sprake is van onbehoorlijk bestuur, wordt de zaak steeds onmiddellijk onderzocht door de afdeling Toezicht. Ik ben dan ook van mening dat er geen drempels in de procedure zitten.