41 (2021-2022) – Nr. 7
ingediend op 21 december 2022 (2022-2023)

Verslag

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

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2021

Documenten in het dossier:
41 (2021-2022) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 tot en met 6: Verslagen

Vlaams Parlement

verzendcode: WON
PAR

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, Jeremie Vaneeckhout;
Maxim Veys.

Toegevoegde leden:
Tom De Meester.

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst 4
1.1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman 4
1.2. Toelichting door Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst 6
2. Reactie van minister Matthias Diependaele 7
3. Vragen en opmerkingen van de leden 7
3.1. Vragen en opmerkingen van Maxim Veys 7
3.2. Opmerkingen van Mercedes Van Volcem 8
3.3. Opmerkingen van Guy D'haeseleer 9
3.4. Opmerking van Sarah Smeyers 9
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst 10
4.1. Antwoorden van Bart Weekers 10
4.2. Antwoorden van Els Vandensande 11
5. Antwoorden van de minister 11
6. Aanvullende opmerkingen van Maxim Veys 12
7. Afsluiting door de voorzitter 12
Gebruikte afkortingen 13

De Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed besprak op 31 maart 2022 het onderdeel Wonen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2021, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, en Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

1.1. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, stelt dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2021 wat anders werd aangepakt dan gewoonlijk, naar aanleiding van het einde van zijn twee mandaatperiodes. Het jaarverslag behandelt wat ombudswerk vandaag is en hoe dat wordt gekaderd in andere maatregelen. Hij zal het hebben over aanspreekbaarheid, waarna onderzoeker Els Vandensande zal spreken over het onderdeel over sociale huur in het jaarverslag.

Bart Weekers benadrukt dat het jaarverslag het werk is van een team van zeventien medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst. Het Vlaams Bemiddelingsboek 2021, dat als bijlage bij het jaarverslag werd gepubliceerd, is voor hem echter belangrijker omdat men daar het werk van de klachtenbehandelaars van de verschillende Vlaamse overheidsinstanties veel dichter op het terrein kan bekijken. Hij heeft hun werk twaalf jaar lang in kwaliteit zien groeien. Dat is belangrijk omdat de klachtenbehandelaars bij Wonen-Vlaanderen, de VMSW, de SHM's en andere actoren dichter bij de bron zitten en beter geplaatst zijn om aan oplossingen te werken dan de Vlaamse Ombudsdienst, die per definitie altijd later wordt betrokken, wanneer het onheil al groter is.

Het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen bevat problemen die men tegenkomt in individuele gevallen, bijvoorbeeld de carrousel die op gang komt als een dossier op een aantal plaatsen tegelijk wordt aangekaart. Dat is moeilijk voor iedereen die oplossingen tracht te bereiken, zeker voor wie inhoudelijk verantwoordelijk is, want die persoon wordt langs alle kanten over hetzelfde bevraagd. De Vlaamse Ombudsdienst doet veel om die carrousel te vermijden, maar toch gaat 20 procent van de tijd naar het herhalen van basisbegrippen, bijvoorbeeld dat het aanvragen van een premie ook procedures en termijnen behelst. Hoe goed men zich ook organiseert, toch moet men telkens met die carrousel rekening houden en er tijd aan besteden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bereid dat te doen en aanspreekbaar te zijn.

In het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen ziet men ook dat er enerzijds wordt gewerkt aan structurele oplossingen en anderzijds aan maatwerk rond bepaalde klachten. Burgers hebben soms een eigen idee van wat overmacht is. Zeker in de coronaperiode waren er in alle beleidsdomeinen veel vragen van mensen die al een uitstel hadden verkregen, bijvoorbeeld een verlenging van de termijn om een renovatiepremie aan te vragen, en daarbovenop toch nog pleitten voor overmacht. De normale reflex voor een administratie is om zich dicht aan het juridische concept van overmacht te houden, wat telkens opnieuw moet worden uitgelegd. Daarbij moet men soms structureel vaststellen, bijvoorbeeld bij de fiscaliteit bij het renoveren van woningen, dat men de termijn langer maakt maar de discussie over overmacht niet aangaat omdat het meestal geen goed idee is om te morrelen aan basisconcepten. In het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen wordt dat soort bedenkingen ook gemaakt. Dat moet niet altijd worden verwacht van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Er zijn tientallen voorbeelden van maatwerk. In het klachtenrapport van de VMSW staan heel punctuele oplossingen voor problemen die soms een samenloop van meerdere dingen zijn en die men blijft tegenkomen, hoe goed men ook is georganiseerd. Het is goed dat die zaken daar worden vermeld.

Tot daar de algemene beschouwing van Bart Weekers bij de vooruitgang van het systeem dat met verschillende Vlaamse overheidsinstanties werd opgezet om onvrede bij burgers te behandelen.

Wat blijft er dan over voor de Vlaamse Ombudsdienst zelf? In het algemene deel van het jaarverslag staan bijvoorbeeld ook verhalen over Wonen, zoals de zware gasontploffing bij SHM De Ark in Turnhout op 31 december 2021. De Vlaamse Ombudsdienst probeerde toen, naar aanleiding van de eerste golf van dossiers, de klachtenbehandelaars te ondersteunen en hun achter de schermen signalen te geven over hoe daarmee om te gaan. Dat is werk in de luwte, dat echter de gemoederen helpt te bedaren en de eerste communicatie op gang brengt. In het algemeen zijn er tijdens het mandaat van Bart Weekers keuzes gemaakt. Breed bekeken, ging veel aandacht naar de gezinswoning, ook buiten het beleidsveld Wonen, op basis van de signalen die de Vlaamse Ombudsdienst bereikten.

De houding van de Vlaamse Ombudsdienst is om betrokken te zijn maar ook durven los te laten. Dat was bijvoorbeeld het geval net voor de coronacrisis, toen een initiatief tot alternatief wonen voor senioren op ramkoers lag met de erkenning door het agentschap Zorg en Gezondheid. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dat mee op de agenda gezet en de verschillende invalshoeken van de problematiek werden opgepikt in meerdere parlementaire commissies, waaronder de Commissie voor Wonen en Onroerend Erfgoed. Het is niet de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst in al die domeinen telkens opnieuw een uitgebreide operationele werking ontwikkelt. Dat is onmogelijk, omdat de ombudsdienst die specialisatie niet heeft, en ook niet wenselijk als men werkt met een ombudsdienst die op algemene wijze tracht de beheerder te zijn van het systeem om met onvrede van burgers om te gaan. Het punt dat Bart Weekers wil maken, is dat de Vlaamse Ombudsdienst aanspreekbaar is.

Heel recent werden een aantal functionaliteiten toegevoegd in de Woningpas. Hij juicht dat toe. Als men inlogt in de Woningpas ziet men een indrukwekkende tool die klaarstaat om op termijn een veelheid aan gegevens over de eigen woning te bevatten, met inbegrip van een kluissysteem waaraan men zelf nog gegevens kan toevoegen. Dat is heel mooi, maar alleen al voor de Vlaamse overheid zit men nu al aan zevenhonderd van die tools. In 2021 zag de spreker de tool Mijn Burgerprofiel een heel eind vooruitgaan, dankzij de rol die Mijn Burgerprofiel speelde bij de coronavaccinatie, maar die tool is te weinig gelinkt aan die zevenhonderd andere systemen. Via Mijn Burgerprofiel geraakt men niet in de Woningpas. Daar mist men een kans. De spreker trekt de parallel met de website vlaanderen.be, die een algemene ingangspoort tot algemene informatie is. Daar vindt men de basisinformatie, maar niet alles. Voor diepergaande vragen of om in detail in te gaan op een dossier moeten professionals of particulieren terechtkunnen bij een gespecialiseerde website of bij adviesverleners in de sectoren. Bart Weekers meent dat men met Mijn Burgerprofiel het instrument heeft voor individuele informatie waarop wordt doorgelinkt, in tegenstelling tot de algemene informatie op vlaanderen.be.

De spreker stelt telkens opnieuw vast dat de professionals redelijk veel van die zevenhonderd tools kennen, maar soms stoot hij nog op websites waarvan hij het bestaan niet kende. Dat blijft voor hem een belangrijke invalshoek op het vlak van aanspreekbaarheid. Hij vindt dat alles wat op Vlaams niveau wordt gesubsidieerd minstens mee ontsloten zou moeten worden via Mijn Burgerprofiel. Hij houdt nu een pleidooi voor een digitaal systeem, maar er komen nog veel andere dingen bij kijken. Dat is allemaal te vinden in het algemene deel van het jaarverslag met beschouwingen over hoe de geschillenbeslechting zich de afgelopen twaalf jaar heeft ontwikkeld.

1.2. Toelichting door Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst

Els Vandensande, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst, gaat kort in op een aantal punten betreffende sociale huur. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt elk jaar met honderden sociale huurders. Doorheen hun verhalen wordt duidelijk dat, ondanks de keiharde inzet van vele medewerkers in de sector, de dienstverlening erg kan verschillen van woonactor tot woonactor en soms ook echt tekortschiet.

De omvorming naar de nieuwe woonmaatschappijen ziet de Vlaamse Ombudsdienst als een kans om de lat van de dienstverlening aan de burger overal gelijk en ook hoger te leggen. Daar ligt volgens de Vlaamse Ombudsdienst het broodnodige draagvlak voor de hervorming. Op de volgende drie punten verwacht de Vlaamse Ombudsdienst dat de omvorming tot een betere dienstverlening zal leiden.

Ten eerste zijn vele SHM's en SVK's moeilijk bereikbaar. De openingsuren van de fysieke loketten werden ten gevolge van de coronacrisis teruggeschroefd, maar werden daarna niet altijd opnieuw opgetrokken. Bij sommige actoren is het helemaal niet meer mogelijk om binnen te lopen zonder afspraak. De telefonische bereikbaarheid is soms ook beperkt tot enkele uren per dag. Zo kwam bijvoorbeeld op een vrijdagmiddag een sociale huurder die met een groot waterlek zat bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht omdat hij bij zijn SHM niemand meer kon bereiken. De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst was nodig om hem bij de juiste personen te laten terechtkomen. Voorts worden e-mails niet altijd beantwoord binnen een redelijke termijn. Dat moet echt beter kunnen in de nieuwe woonmaatschappijen, meent Els Vandensande. Zo kunnen vele problemen en misverstanden in de kiem worden gesmoord, want nu verergeren problemen soms omdat sociale huurders niemand kunnen bereiken.

Ten tweede vraagt de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder aandacht voor de werkwijze van steeds meer SHM's en SVK's om grote contracten af te sluiten met externe partners voor het onderhoud en de herstelling van bijvoorbeeld verwarmingsinstallaties van sociale woningen. Als dat goed verloopt, is dat uiteraard prima, maar als het fout gaat, stelt men vast dat sociale huurders er vaak niet uit raken met de externe partner en vervolgens bij de SHM aankloppen, waar ze opnieuw worden doorgestuurd naar de externe partner. Zo komen mensen soms helaas letterlijk in de kou te staan. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het belangrijk om te benadrukken dat een woonactor die een externe partner onder de arm neemt wel verantwoordelijk blijft als verhuurder voor het goede onderhoud en ook het aanspreekpunt blijft voor de sociale huurder indien die er niet uit raakt met de externe partner.

Dat geldt ook voor de facturen van de externe partners. De voorbije jaren zag de Vlaamse Ombudsdienst een aantal keren dat die zonder enige controle door de woonactor werden doorgestuurd naar de huurder. Als die dan meldt dat de werken niet hebben plaatsgevonden, blijkt het niet te achterhalen of dat inderdaad zo is: er is geen enkel bewijs, of soms alleen maar een eenzijdig ondertekende werkbon. Men mag verwachten dat een woonactor die een bedrijf aanstelt een minimale controle uitvoert. Ook op dat vlak moet het veel beter kunnen in de nieuwe woonmaatschappijen, stelt Els Vandensande.

Ten derde rekent de Vlaamse Ombudsdienst erop dat de nieuwe woonmaatschappijen resoluut zullen staan voor een cultuur van praten en samen oplossingen zoeken. Een sociale huurder had bijvoorbeeld een klacht over de korte, zeer ambtelijke brief die hij had ontvangen van zijn SHM om te melden dat hem een onderbezettingsvergoeding zou worden aangerekend. De huurder ging in het verweer, met discussies over welke kamer wel of niet moest worden meegeteld, terwijl na een rustig gesprek met die wat oudere huurder, die niet meer goed te been was, bleek dat hij wel bereid was om te verhuizen omdat hij inzag dat daar ook voor hem

voordelen aan vastzaten. Hij werd vervolgens naar zijn SHM verwezen om een mutatie aan te vragen.

Praten werkt en de Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat woonmaatschappijen ook bij problemen voluit het gesprek zullen aangaan met hun huurders. De uitbouw van een professionele klachtenbehandeling binnen alle woonmaatschappijen lijkt daarbij de logische sluitsteen. De Vlaamse Ombudsdienst is daartoe beschikbaar voor de sector en denkt vanuit zijn ervaring graag mee over performante en kwaliteitsvolle klachtenbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst reikt ook de hand naar klachtenmanagers binnen de nieuwe organisaties om hen te ondersteunen en met hen samen te werken aan een sociale huur waar een klacht een instrument is om tot een beter samenleven te komen.

De Vlaamse Ombudsdienst ziet daarbij ook een belangrijke rol weggelegd voor het verhaalrecht van de sociale huurders bij de dienst Toezicht van Wonen-Vlaanderen. Dat recht is voor de sociale huurder een heel laagdrempelige, krachtige en waardevolle stap. Door het sneller ingrijpen van de dienst Toezicht kunnen veel schade en onvrede worden voorkomen. Helaas is het verhaalrecht vandaag nog te onbekend. Te vaak moet de Vlaamse Ombudsdienst aan sociale huurders uitleggen wat het inhoudt, hoe men het moet gebruiken enzovoort. Dat moet beter kunnen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor om de beslissingen van de dienst Toezicht openbaar te maken en om meer transparantie en duidelijkheid te scheppen, zowel voor de huurders als de woonactoren. Op die manier kan het verhaalrecht meer dan nu al het geval is een bouwsteen zijn voor een cultuur van vertrouwen en gesprek.

2. Reactie van minister Matthias Diependaele

Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed, vat de kritiek van de ombudsman op als opbouwend en een kans om te verbeteren en bij te sturen. De Vlaamse Ombudsdienst legt de vinger op wondes en dat kan ten goede worden gebruikt. Hij geeft de ombudsman gelijk wat de centralisatie van een aantal tools betreft. Daar wordt aan gewerkt en men probeert ook over meerdere beleidsdomeinen heen samen te werken. Mijn VerbouwPremie is daarvan een voorbeeld.

De minister is blij met de positieve benadering van de hervorming tot woonmaatschappijen. Hij is het ermee eens dat de mensen in de sociale huursector heel hard werken en door de hervorming zullen zij daarbovenop nog extra impact krijgen. De minister is ervan overtuigd dat dat ten goede komt van de sociale huurders en kandidaat-huurders, zeker ook op het vlak van de drie aangehaalde punten, namelijk bereikbaarheid, herstellingen en huurdersbegeleiding.

Wat het verhaalrecht betreft, kan de minister niet meteen een toezegging doen; dat moet nog worden bekeken.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Vragen en opmerkingen van Maxim Veys

Maxim Veys is de voorzitter van een SHM. Hij vindt dat de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst helpen om de dienstverlening te verbeteren. Dat is een taak voor de sociale woonactoren, maar ook de Vlaamse overheid heeft een rol.

De ombudsman sprak er verbloemd over, maar het beleidsveld Wonen bevindt zich in een storm. Het is duidelijk dat er een betaalbaarheidsprobleem is op de woonmarkt. Dat is de analyse die Vooruit maakt sinds het begin van de lopende zittingsperiode en ook daarvoor al. De grootste uitdaging voor het Vlaamse woonbeleid is

om niet alleen voor het recht op wonen maar zeker ook voor de betaalbaarheid die daarvan deel uitmaakt, het verschil te maken.

Het hele beleid rond de renovatiepremies is nog steeds te complex. Dat verbaast hem niet. Men blijft volgens dezelfde recepten van vroeger werken; vaak is het een kluwen, niet alleen wat de prefinanciering betreft. De Vooruitfractie pleit ervoor om het over een andere boeg te gooien. Maxim Veys merkt vaak dat mensen wel vlotter hun weg vinden om te kunnen besparen en kunnen overtuigd worden om te renoveren eens er begeleiding is op het terrein. Hij is het ermee eens dat men dat zou kunnen verbeteren.

In het jaarverslag wordt vermeld dat de toelichtingsbrochures betreffende premies onvoldoende toegankelijk zijn. Wat wordt daar concreet mee bedoeld? Is het taalgebruik ontoegankelijk, zijn ze moeilijk te vinden of zetten lokale besturen er te weinig actief op in? Over de overeenkomsten die Wonen-Vlaanderen sluit met lokale besturen rond informeren en adviseren, concludeert Maxim Veys dat de Vlaamse Ombudsdienst ervoor pleit dat de Vlaamse overheid de prestaties van de gemeenten beter zou moeten monitoren en waar nodig bijsturen als ze niet het afgesproken niveau van advies bereiken.

Bij uitbreiding meent de spreker dat dat voor het hele Vlaamse woonbeleid geldt. Het BSO is niet bindend. Ook daar meent de Vooruitfractie dat men wat steviger en dwingerder moet werken vanuit de Vlaamse overheid. Kan de ombudsman een voorbeeld geven van andere beleidsdomeinen of maatregelen waar de overeenkomsten, de monitoring en het afdwingen van verbeteringen op het lokale niveau beter worden opgenomen?

De spreker is blij dat er voorstellen worden gedaan om de dienstverlening aan sociale huurders en kandidaat-huurders te verbeteren. Er werd verwezen naar de toekomstige woonmaatschappijen. Veel van de vermelde verbeteringen kunnen vandaag ook al in de SHM's worden doorgevoerd. Er wordt vaak gezegd dat de hervorming goed is voor de sociale huurders en kandidaat-huurders, bijvoorbeeld omdat men maar op één plaats moet zijn om zich in te schrijven. Het is nuttig dat de Vlaamse Ombudsdienst toont hoe het beter kan.

Maxim Veys vraagt aan de minister of er plannen zijn om meer toe te zien op de dienstverlening van de woonmaatschappijen op het terrein. De minister zei dat hij dat belangrijk vindt, maar Maxim Veys heeft tot dusver nog maar weinig aansporing van de SHM's tot verbetering vastgesteld. Er zijn visitaties en er worden aanbevelingen gedaan maar dat kan volgens de spreker nog beter in het kader van de woonmaatschappijen. Die kans mag de minister niet laten liggen.

3.2. Opmerkingen van Mercedes Van Volcem

Mercedes Van Volcem haakt in op het voorstel van de Vlaamse Ombudsdienst om verhaal te halen bij de toezichthouder toegankelijker te maken. Burgers verwachten vandaag veel, zoals men ook bij de lokale besturen vaststelt. De stad Brugge krijgt 12.000 meldingen per jaar, waarvan er 11.000 over het openbaar domein gaan. De stad engageert zich om daar binnen dertig dagen op te reageren. Burgers verwachten dat dat meteen gebeurt, maar alle problemen zijn niet even gemakkelijk op te lossen. De spreker verwijst naar banken of energieleveranciers, waar er soms ook lange wachttijden zijn aan de telefoon. Soms is er een kluwen van bevoegdheden. De spreker meent dat er wel wat te zeggen valt voor dat verhaalrecht, zelfs als dat moeilijk ligt. In de sociale huisvestingssector werkt men vandaag ook op de toppen van de tenen. Mercedes Van Volcem vindt het een goede suggestie om een centraal nummer te hebben, naar het voorbeeld van het nummer voor het verlies van een bankkaart, van waaruit de oproepen worden gedispatcht zodat er in dringende gevallen snel een oplossing wordt geboden. Alle openbare

nutsmaatschappijen werken ook zo, bijvoorbeeld voor het melden van een gaslek. Ook in de sociale huisvesting moet men in dringende gevallen onmiddellijk iemand kunnen sturen.

De Vlaamse Ombudsdienst doet ook een voorstel om tegemoet te komen aan het tekort aan sociale woningen voor grote gezinnen door aanpalende woningen ter beschikking te stellen. De spreker meent dat dat niet altijd evident is wegens het toewijzingssysteem. Er is nu eenmaal een lange wachtlijst en er komt dus niet meteen een woning vrij, noch voor alleenstaanden, noch voor gezinnen. Die oplossing is misschien te simplistisch als men rekening houdt met de wetgeving over de toewijzing van sociale woningen.

Voor het overige dankt de spreker de Vlaamse Ombudsdienst. De overheid en de administraties kunnen altijd nog beter presteren. Ze ergert zich aan de verkokering en het feit dat men soms van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Daarom heeft ze jaren geleden ook al gepleit voor een centraal inschrijvingsregister. Met de fusie van SHM's en SVK's tot woonmaatschappijen zal de minister op dat vlak veel oplossen, ook al is er wat tegenstand. Het is niet normaal dat kandidaathuurders zich op meerdere plaatsen moeten inschrijven voor een sociale woning. Ze kennen niet altijd het verschil tussen woningen van SHM's, SVK's of OCMW's. Ze richten zich dan tot het dienstbetoon, maar politici kunnen hen ook geen voorspraak geven en hen alleen maar de weg wijzen. Men merkt dan hoe schrijnend het kan zijn als iemand ziek wordt of een partner met een inkomen verliest. Als men dan vier jaar moet wachten voor men een huurpremie krijgt, is dat voor veel mensen onbegrijpelijk. Misschien moet er meer correcte informatie worden gegeven, zodat de verwachtingen van de mensen kunnen worden bijgesteld.

3.3. Opmerkingen van Guy D'haeseleer

Het valt *Guy D'haeseleer* op dat er meer wordt ingezet op digitalisering. De Vlaamse Ombudsdienst geeft Wonen-Vlaanderen een pluim voor het elektronische formulier voor de aanvraag van een renovatiepremie. Men dreigt echter een digitale kloof te veroorzaken. Een heleboel mensen zijn niet mee op dat vlak om diverse redenen. Men mag hen niet uit het oog verliezen. Het zijn dikwijls die mensen die het meeste ondersteuning nodig hebben.

Er is een weliswaar klein, maar toch stijgend aantal klachten van eigenaars die aan SVK's verhuren die vinden dat ze onvoldoende werden ingelicht over wat het verhuren via een SVK inhoudt. Ze krijgen een te rooskleurig beeld voorgeschoteld, zodat ze misschien na verloop van tijd afhaken. Het is belangrijk om die verhuurders niet te verliezen als toeleveranciers aan de SVK's. Ze moeten correcte informatie krijgen zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Het verontrust de spreker ook dat de huisvestingsdienst in veel gemeenten heel beperkt is uitgebouwd, ook in zijn eigen stad. Op zijn zitdag komen veel mensen die van de stad te weinig informatie krijgen. Veel gemeenten zien het belang van die dienst onvoldoende in. De uitbouw en de deskundigheid van de lokale huisvestingsdiensten zouden moeten gemonitord worden.

3.4. Opmerking van Sarah Smeyers

Sarah Smeyers gaat nog even in op de hervorming tot woonmaatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is daar hoopvol over en heeft positieve verwachtingen. Het is een hele uitdaging, maar de basisdoelstelling is om de sociale huurders centraal te stellen en hun een betere bescherming te geven. Dat mag worden benadrukt.

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

4.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers zegt dat de oplossing van individuele zaken vooropstaat voor de Vlaamse Ombudsdienst. Hij geeft het voorbeeld van de marktwaardebepaling van sociale woningen. Bij de bespreking van het jaarverslag 2019 in de commissie was dat een actueel item. Twee jaar verder is het niet de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst bezig blijft over het principe van de marktwaardebepaling. Recent kwam er echter een signaal van een sociale huurder dat hij meer huur moet betalen dan zijn buur, hoewel de kwaliteit van zijn woning lager is dan die van de buur. In dat voorbeeld had de SHM voor 29 woningen een nieuwe marktwaardebepaling uitgevoerd. De Vlaamse Ombudsdienst doet in zulke gevallen wel een concrete interventie.

Als er hier en daar structurele dingen kunnen worden aangewezen om het beleid te helpen, zal de Vlaamse Ombudsdienst die kans niet laten liggen. Wat Guy D'haeseleer over SVK-verhuurders vertelde, is ook een typisch voorbeeld daarvan. Ook eigenaars kunnen terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst om een stem te krijgen, niet alleen de huurders.

Maxim Veys had het over de wooncrisis en de betaalbaarheid. De Vlaamse Ombudsdienst ziet die problemen ook en probeert interventies te doen tegen die achtergrond. Wat de prijs van wonen betreft, was 2021 een topjaar voor klachten van eigenaars van zonnepanelen. Ze zijn met vele duizenden hun verhaal komen doen, ook bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse overheid, met name de diensten van minister Zuhal Demir, heeft een mechanisme afgesproken. De Vlaamse Ombudsdienst zet zich daar dan achter en probeert mee te werken aan de werkbaarheid van die regeling.

Hoe semiautomatischer men rechten toekent, hoe beter op zich. Hét voorbeeld daarvan is het groeipakket, waar de semi-automatische toekenning tot 20 à 30 procent meer opname heeft veroorzaakt. De beleidsmatige vraag is of men alles semiautomatisch wil toekennen. Iemand die recent naast een premie voor zonnepanelen greep, pleitte bij de ombudsman voor een semiautomatische toekenning. Iemand anders kreeg geen forfaitaire vergoeding voor het uitvallen van zijn elektriciteit en vond ook dat die automatisch moet worden toegekend. Volgens hem ziet men immers waar de elektriciteit uitvalt. De Vlaamse Ombudsdienst springt bij dat soort klachten niet al te enthousiast op de kar. Er is een performant elektriciteitsnet. Elke euro die wordt betaald aan schadevergoeding is een geste. Als men dat zou ontwikkelen tot een volledig automatische betaling, krijgt iemand die niet thuis was tijdens de stroomonderbreking, en dus geen schade had, ook een vergoeding. Bart Weekers vindt het niet overdreven dat men die schadevergoeding persoonlijk moet aanvragen.

Per beleidsdomein moet politiek worden afgewogen waar men automatische toekenning wil en waar niet. Men weet dat men door digitalisering een aantal dingen beter kan doen en dat men de instrumenten in handen heeft om premies beter te organiseren. De spreker pleit er echter niet voor om dat te doen voor elke premie of klacht. Men moet bekijken wat democratisch haalbaar en betaalbaar is voor het beleid.

Aan Mercedes Van Volcem antwoordt hij dat de Vlaamse Ombudsdienst 20 procent van de tijd bezig is met fundamentele dingen uit te leggen. Enerzijds steunt hij de digitalisering en de mogelijkheid om informatie op grote schaal te verspreiden, maar in het geval van bijvoorbeeld een waterlek op vrijdagmiddag probeert men toch op alle mogelijke manieren diensten te bereiken. Hij noemt dat het warme onthaal: men probeert zoveel mogelijk de systemen te laten werken, maar in een aantal gevallen is er toch nog een uitlaatklep nodig.

Bart Weekers besluit dat de weg naar digitalisering waardoor men op grote schaal zaken kan afhandelen en altijd bereikbaar kan zijn, geen zwart-witverhaal is. Hij geeft het voorbeeld van het Omgevingsloket, waar men altijd een vergunning kan aanvragen en niet alleen tijdens de openingsuren van de dienst zoals vroeger het geval was.

4.2. Antwoorden van Els Vandensande

Els Vandensande zegt dat de Vlaamse Ombudsdienst over een versterkte informatieplicht spreekt omdat de regelgeving complex is. De Vlaamse Ombudsdienst kan zich er niet altijd over uitspreken of die complexiteit kan worden verminderd, maar als dat wel zo is, heeft de overheid een versterkte plicht om de burgers door die regelgeving te loodsen. Als men bijvoorbeeld naar de website van Wonen-Vlaanderen surft, zijn er toegankelijke brochures waarin beknopt wordt uitgelegd waarover het gaat, en ook toelichtingsbrochures die in detail uitleggen waarvoor men een premie kan krijgen en waarvoor niet; aan die laatste heeft men een hele kluif om ze door te nemen. De regelgeving is soms complex, maar er moeten betere manieren bestaan om ze uit te leggen, bijvoorbeeld visueel. Er is op dat vlak veel expertise te vinden en dat kan helpen in de strijd tegen de non-take-up die men vaststelt bij veel van die instrumenten.

Ze haakt ook in op de opmerking van Mercedes Van Volcem over correcte verwachtingen betreffende de wachtlijst voor een sociale woning. Het is heel belangrijk dat SHM's eerlijk communiceren naar kandidaat-huurders over hoe het werkt. Veel van de tijd van de Vlaamse Ombudsdienst gaat daarnaar toe. Dat kan een krachtig middel zijn. Op dat vlak verwacht de Vlaamse Ombudsdienst veel meer van de nieuwe woonmaatschappijen. Ze moeten echt de tijd nemen om mensen uit te leggen in welk systeem ze terechtkomen. Dat is het enige dat helpt tegen de achterdocht van mensen. Ze denken soms dat het niet eerlijk verloopt, maar als de Vlaamse Ombudsdienst het hen uitlegt, begrijpen ze wel dat de regels in hun geval worden toegepast. Het goed uitleggen is heel belangrijk.

Hetzelfde geldt wat de digitale kloof betreft. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht van de nieuwe woonmaatschappijen dat er ook alternatieven op papier zijn en dat zij mensen door het inschrijvingssysteem loodsen als ze er zelf niet uitraken.

Het klachtenbeeld van verhuurders bij SVK's werd aangeraakt in het jaarverslag omdat de Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat het volledig zal verdwijnen. Steeds meer verhuurders kloppen aan bij de Vlaamse Ombudsdienst om te zeggen dat ze een heel ander beeld hadden. Als hun wordt uitgelegd wat ze kunnen verwachten en wat niet en hoe het in elkaar zit, begrijpen ze dat ook, maar in het begin waren hun blijkbaar wel beloften gedaan die men niet kan waarmaken. Men moet opletten dat men eerlijk is over zowel de voor- als de nadelen van verhuren via een SVK.

5. Antwoorden van de minister

Minister *Matthias Diependaele* noemt het voorbeeld van de renovatiepremie terecht, maar dat werd al aangepakt. Op 1 oktober 2022 treedt de Mijn Verbouw-Premie in werking. Dat is een vereenvoudiging, waarvan de noodzaak terecht werd aangeklaagd.

Aan Maxim Veys antwoordt hij dat er een prestatiehandboek werd opgesteld dat aangeeft waaraan woonmaatschappijen moeten voldoen. Er is dus een leidraad.

Aan Mercedes Van Volcem antwoordt hij dat er van de woonmaatschappijen wordt verwacht dat ze op het verhaalrecht wijzen op het moment dat een woning wordt toegewezen. Wat het centrale nummer betreft, meent de minister dat men daarvan op den duur een veelvoud krijgt. Dat is wat anders volgens hem als het over

noodsituaties op het vlak van veiligheid of gezondheid gaat, waarbij er onmiddellijk moet worden gereageerd. Als er in een sociale woning een gaslek wordt vastgesteld, moet men naar een noodnummer bellen en niet naar de SHM. Hij is er dus geen voorstander van om een centraal nummer te installeren voor niet-dringende zaken.

Aan Guy D'haeseleer antwoordt hij dat de informatie over SVK-verhuur correct moet worden weergegeven. Hij meent dat dat meestal ook wel gebeurt. Ontgoochelingen zijn echter nooit helemaal uit te sluiten. Het SVK-systeem groeit trouwens met ongeveer 10 procent per jaar en loopt dus goed. De minister gelooft in het systeem, maar er moet correcte informatie worden verschaft.

Via de IGS'en probeert men erop toe te zien dat de gemeentelijke huisvestingsdiensten professioneler worden. De IGS'en worden daartoe gesubsidieerd en ondersteund. Dat werk loopt dus.

6. Aanvullende opmerkingen van Maxim Veys

Maxim Veys gaat nog in op de expliciete informatieplicht voor woonmaatschappijen die inderdaad in het prestatiehandboek staat. Hij meent echter dat de minister zich er te gemakkelijk vanaf maakt. Het advies in het jaarverslag stelt dat die opdracht expliciet in de regelgeving zou moeten worden opgenomen. Een dergelijke opdracht mag niet worden afgewenteld op welzijnsactoren, zoals dat vandaag gebeurt. Daar knelt het schoentje volgens de spreker: de regelgeving is al gemaakt maar die opdracht staat er niet in.

De werkingssubsidies voor SHM's werden al jaren geleden afgeschaft. SHM's worden niet vergoed voor woon- of huurbegeleiding, SVK's wel. Maxim Veys had eerder voorgesteld om dat op te nemen voor de woonmaatschappijen, omdat die begeleiding nu niet goed loopt. Voor de strijd tegen dakloosheid verwijst de minister naar de minister bevoegd voor het welzijnsbeleid. De minister had dat kunnen oplossen met de woonmaatschappijen.

De spreker roept de minister op om dat te herbekijken en meer garanties te geven dan alleen maar een prestatiehandboek. Woonmaatschappijen willen die opdracht zeker wel uitvoeren, maar het moet van twee kanten komen. Dat is een gemiste kans.

7. Afsluiting door de voorzitter

De *voorzitter* dankt de sprekers van de Vlaamse Ombudsdienst voor het mooie werk het voorbije jaar, hun toelichting daarbij en hun antwoorden op de gestelde vragen. Hij vindt het heel boeiend te vernemen hoe de werking en de dienstverlening van de overheid kunnen worden geoptimaliseerd op basis van het jaarverslag.

Kurt DE LOOR,
voorzitter

Maxim VEYS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

BSO	bindend sociaal objectief
IGS	intergemeentelijk samenwerkingsverband
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SVK	sociaal verhuurkantoor
VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen