

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 979

van **STAF AERTS**

datum: 25 juli 2023

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Renovatiepremies - Communicatie

In het Jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst worden onder het hoofdstuk 'Het premieverhaal blijft moeilijk te communiceren' een aantal stevige bedenkingen over de premies voor energie-investeringen gemaakt.

De analyse van de ombudsdienst is dat "de burger vaak niet op de hoogte is en het voor hem nog moeilijker is om er zijn investeringsbeslissing op af te stemmen. Tegen het moment dat hij de premie wil aanvragen, is die alweer verdwenen of zijn de voorwaarden gewijzigd, waardoor hij toch niet meer in aanmerking komt. Op die manier krijgt de burger eerder het idee dat premies in het leven geroepen worden om er naast te grijpen."

De problemen zijn bovendien niet achter de rug, zo blijkt uit het rapport: "De Vlaamse Ombudsdienst probeerde ongeruste aanvragers van het eerste uur gerust te stellen met de verwachting dat er sneller een antwoord zou komen op de premieaanvraag, maar eind februari 2023 beginnen bij de Ombudsdienst toch de eerste klachten binnen te lopen van aanvragers die netjes op 1 oktober 2022 ingediend hebben en nog op het resultaat antwoord aan het wachten zijn."

Over de periode voorjaar 2022 bereikten ons een aantal klachten van burgers. Zo zou op de website van de Vlaamse overheid waarop premies konden worden aangevraagd, in het voorjaar 2022 vermeld hebben gestaan dat voor het aanvragen van premies enkel met het gezamenlijk belastbaar inkomen van een huishouden rekening zou worden gehouden. Burgers getuigden ook dat ze in het voorjaar 2022 via het contacttelefoonnummer van de Vlaamse overheid diezelfde boodschap kregen, namelijk dat enkel het gezamenlijk belastbaar inkomen in rekening wordt gebracht bij het aanvragen van de premies. Voor huishoudens die daarnaast ook aanzienlijke afzonderlijke belastbare inkomsten ontvangen, leek dit te betekenen dat ze toch in een lagere inkomenscategorie terecht zouden komen en dus een veel grotere premie zouden kunnen ontvangen. Blijkbaar is die communicatie in het najaar 2022 bijgestuurd en staat het sindsdien wel correct op de website, namelijk dat alle inkomsten in rekening worden gebracht.

1. Kan de minister voor de periode 2021-2022 een chronologisch overzicht geven van de communicatierichtlijnen die toen uitgevaardigd waren over de inkomensvoorwaarden waaraan premieaanvragers moesten voldoen?
2. Is die communicatie in de loop van het jaar aangepast/bijgestuurd, zoals een aantal burgers dat ervaren hebben?

3. Als de communicatie aangepast/bijgestuurd werd, hoe worden klachten van burgers die door de onduidelijke communicatie premies of leningen mislopen dan behandeld? Over hoeveel benadeelden gaat het? Kunnen zij op een of andere wijze op een compensatie rekenen?
4. Hoe evalueert de minister de analyse van de Vlaamse Ombudsdienst dat het huidige premiesysteem, zelfs na de hervorming tot mijnverbouwpremie.be, niet efficiënt werkt en de premies vaak niet de mensen bereiken die er recht op hebben?
5. Op welke manier wil de minister de communicatie over de premies aanpassen zodat klachten vermeden worden en er wordt tegemoetgekomen aan de opmerkingen die de ombudsdienst daarover maakte?

ANTWOORD

op vraag nr. 979 van 25 juli 2023

van **STAF AERTS**

1. Inzake de nieuwe Mijn VerbouwPremie vanaf 1 juli 2022 werd de website www.mijnverbouwpremie.be gelanceerd en gepubliceerd op 4 februari 2022 (14:22), op de dag dat de Mijn VerbouwPremie finaal werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Vanaf dag 1 werden daar correcte inkomensgrenzen vermeld en werd ook het volgende vermeld: "Het inkomen heeft betrekking op de som van het gezamenlijk belastbaar inkomen, de afzonderlijke belastbare inkomsten, het leefloon, de inkomensvervangende tegemoetkoming aan een persoon met een handicap en de van belasting vrijgestelde beroepsinkomsten uit het buitenland of verworven bij een Europese of internationale instelling." De bepaling van de mee te rekenen inkomens is trouwens niet anders voor de Mijn VerbouwPremie dan voor zijn voorganger; de Renovatiepremie. Er is zelfs een versoepeling voor wat betreft de personen wiens inkomen moet worden meegeteld. Daarnaast werd ook op dezelfde dag de simulator op www.apps.mijnverbouwpremie.be gelanceerd. De uitleg bij de in te vullen velden van de simulator is beknopt maar er wordt duidelijk vermeld dat de berekening indicatief en vereenvoudigd is, waarbij men steeds de toepasselijke wetgeving moet raadplegen.
2. Na 4 februari 2022 werden nog heel wat aanpassingen aan de wetgeving over de Mijn Verbouwpremie doorgevoerd (o.a. omwille van de Oekraïne-crisis), met verhoging van sommige premies en premiepercentages, uitbreiding van de inkomensgrenzen van de laagste inkomensgroep met 10%, enz. Uiteraard werd de website steeds mee aangepast in functie van de wijzigingen in de wetgeving. De website is al honderden of duizenden keren gewijzigd, gaande van een komma toevoegen, een spatie verwijderen, een taalfout verbeteren, tot een verduidelijking van de inhoud, aanpassing van wetgeving, berichten over het onderhoud van aanvraagloket, waarschuwingen enz.

Specifiek voor wat de informatie over de inkomensbepaling betreft, werd vanaf de eerste dag de correcte informatie via www.mijnverbouwpremie.be verspreid. In de loop van de tijd, naar aanleiding van vragen van burgers, werd deze informatie verder verduidelijkt, tot en met een voorbeeld van een aanslagbiljet toe. Deze informatie is op geen enkel moment verdwenen uit de communicatielijnen maar werd enkel meer uitgebreid en verduidelijkt zonder dat de interpretatie van de geldende regelgeving en de communicatie hierover werd gewijzigd. De invulling van het begrip 'gezinsinkomen' is immers zeer duidelijk opgenomen in het Besluit Vlaamse Codex Wonen en werd tijdens het regelgevend proces niet gewijzigd. Het klopt dat de informatie vermeld op de simulator beknopter was, weliswaar met duidelijke vermelding van de website waar men alle informatie kan terugvinden. Ondertussen werd ook op de simulator bijkomende informatie toegevoegd. Het blijft weliswaar niet opportuun om alle informatie die terug te vinden is op de website ook toe te voegen aan de simulator en op meerdere plaatsen up-to-date te houden. De burger kan steeds via een eenvoudige klik op 'Check de website voor meer informatie' bijkomende informatie raadplegen.

3. Ik betwist dat de communicatie over de inkomensgrenzen onduidelijk is of zou zijn geweest. De website, simulator en de communicatie rond de Mijn VerbouwPremie moeten als één geheel bekeken worden. We weten dat burgers vaak maar een stuk van de informatie bekijken en daarom voorzien we wel heel wat mogelijkheden voor burgers om vragen over de (voorafgaandelijke) interpretatie van de Mijn

VerbouwPremie te stellen, gaande van advies via de energiehuizen en lokale woon- en energieloketten, mails, gratis infonummer 1700, opleidingen van professionals, informatiesessies op bouwbeurzen, webinars, enz.

Er werd tot nu toe 1 klacht ontvangen en behandeld naar aanleiding van de interpretatie van de definitie van het gezinsinkomen en de inkomens die hiervoor werden meegeteld. De burger in kwestie liep in dit geval geen premie mis maar ontving een lagere premie dan waarop de burger recht dacht te hebben op basis van de gegevens die hij invoerde in de simulator, weliswaar met de duidelijke waarschuwing: *"De Vlaamse overheid is niet aansprakelijk voor eventuele fouten in de aangeboden informatie. De berekening is indicatief en vereenvoudigd. [...] Raadpleeg steeds de toepasselijke wetgeving. Meer informatie op <http://www.mijnverbouwpremie.be>. Hebt u een fout opgemerkt? Laat het ons weten op mijnverbouwpremie@vlaanderen.be."*

Dit kan echter geen aanleiding geven tot een schadevergoeding of compensatie.

4. Het is niet de analyse van de Vlaamse Ombudsdienst dat de premies niet de mensen zouden bereiken die er recht op hebben. De stelling dat de premies niet bij de juiste mensen terechtkomen en dat het premiesysteem niet efficiënt werkt, is niet correct. Bijna de helft van de premie-aanvragen is afkomstig uit de laagste inkomenscategorie die de hoogste premies krijgen. U kunt deze cijfers zelf raadplegen via <https://apps.energiesparen.be/energiekaart/vlaanderen#mijn-verbouwpremie>. Ook de energiehuizen en lokale woon- en energieloketten doen extra inspanningen om de premie voor zoveel mogelijk gezinnen toegankelijk te maken en helpen waar mogelijk bij de aanvraag van de Mijn VerbouwPremie.
5. Er worden erg veel inspanningen geleverd voor de communicatie van de Mijn VerbouwPremie. De veelvuldige communicatiecampagnes hebben ook voor een veel grotere bekendheid gezorgd met veel meer aanvragen tot gevolg. De premie-aanvraag minder complex maken, gebeurt niet door simpelweg extra communicatie. Het communicatieteam van de Mijn VerbouwPremie werkt elke dag om de communicatie verder op punt te zetten, dit zowel naar de burgers toe, maar ook naar de aannemers en intermediairen (zoals energiehuizen) toe die de informatie ook moeten begrijpen en correct moeten kunnen overbrengen naar klanten.