

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 162

van **AN MOERENHOUT**

datum: 25 januari 2024

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale huisvesting - Rapportering klachten woonkwaliteit bij Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst volgt de klachten die woonmaatschappijen krijgen ook op door de klachtenrapportage door de woonmaatschappijen. Kwalitatieve klachtenbehandeling en open rapportering daarover is een sterke indicator voor de klantvriendelijkheid van de instantie (dixit het jaarrapport 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst). Maar er moet worden vastgesteld dat 15 maatschappijen geen klachtenrapporten ingediend hebben. Daarbovenop vermeldt het jaarrapport ook nog minstens 7 maatschappijen die nietszeggende rapporten indienden.

Er zijn ook maatschappijen die het veel beter doen en een te verwachten aantal klachten registreert, beschrijft en besluit met uitleg over concrete realisaties en geplande verbeteringen.

1. Heeft de minister zicht op hoeveel klachten over woningkwaliteit binnenkwamen bij de woonmaatschappijen zelf in 2023, 2022, 2021, 2020, 2019 en 2018?
2. Hoeveel van die klachten gingen precies over vocht- of schimmelproblematiek in sociale woningen? Graag een overzicht per jaar (van 2023 t.e.m. 2018).
3. Wat wilt de minister doen om de klachtenrapportering door maatschappijen te verbeteren?

Uit het jaarrapport van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat sommige maatschappijen die zeer serieus nemen, terwijl andere de rapportage compleet naast zich neerleggen. Nochtans zijn woonmaatschappijen decretaal verplicht een klachtenbehandeling aan te bieden. Slechte klachtenrapportering kan betekenen dat er of sprake is van een ontoereikende klachtenbehandeling, en/of sprake is van een ontoereikende monitoring van binnenkomende klachten. Beide zijn verontrustend.

Hoe wilt de minister ervoor zorgen dat woonmaatschappijen alle klachten registreren, opvolgen én hun opvolging duidelijk documenteren (en delen met de Vlaamse Ombudsdienst)?

ANTWOORD

op vraag nr. 162 van 25 januari 2024

van **AN MOERENHOUT**

1-2. In uitvoering van artikel 4.4 van de Vlaamse Codex Wonen zijn de klachten over de woningkwaliteit, maar ook andere klachten van sociale huurders de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst. In uitvoering van artikel 2 van het decreet houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst is deze dienst ingericht bij het Vlaams parlement. De gegevens kunnen dus opgevraagd worden bij de Vlaamse ombudsdienst.

3. Via het prestatiehandboek wordt ingespeeld op de verplichtingen voor woonmaatschappijen die gelden onder het klachtendecreet. Zo wordt in de eerste plaats het belang van een degelijk klachtenmanagement benadrukt: *"Een bijzonder aspect van organisatiebestuur en -beheersing, dat de regelgeving trouwens oplegt, is het beschikken over een goed klachtenmanagementsysteem. Omdat een falende klachtenprocedure impact kan hebben op verschillende doelstellingen, verdient dit bijzondere aandacht bij de beoordeling van verschillende aspecten"*.

Vervolgens wordt dit doorvertaald in concrete prestatievereisten, met name:

- De woonmaatschappij brengt (kandidaat-)huurders en (kandidaat-)verhuurders op de hoogte van de klachtenprocedure en maakt hen ermee vertrouwd (OD 6.1).
- Ze organiseert een adequaat klachtenmanagementsysteem en trekt lessen uit de ontvangen klachten om de werking en de klantentevredenheid te verhogen (OD 6.3).

Het prestatiehandboek geeft hierbij nog de volgende toelichting: *"Ook uit een analyse van de klachten, ontvangen via de klachtenprocedure, kunnen lessen worden getrokken om de werking van de woonmaatschappij bij te sturen, te verbeteren. De klachtenprocedure als een van de instrumenten die bijdraagt tot een verbeterde werking vereist een procedure die laagdrempelig en toegankelijk (mogelijkheid om via verschillende manieren een klacht te formuleren) alsook transparant (duidelijkheid over de verschillende stappen binnen deze procedure) is."*

Het opvolgen van deze prestaties gebeurt door de Visitatieraad, die de komende legislatuur opnieuw zal opstarten. Daarnaast zal ook de Toezichthouder voortaan nauwer toezien op woonmaatschappijen die verplichtingen uit het klachtendecreet niet nakomen. Het Vlaams Bemiddelingsboek biedt daartoe voldoende handvaten.