

(Op)Bouwen aan huur

December 2020

Eindrapport

Coronagebonden bemiddeling private huur

Vlaamse
Ombudsdienst

Geachte Vlaams Volksvertegenwoordiger,
Geachte minister van Wonen,

Het Vlaams Parlement gaf de Vlaamse Ombudsdienst tijdens de eerste coronagolf een coronagebonden bemiddelingsopdracht inzake woninghuurovereenkomsten (8 mei – 30 september 2020).¹

Na eerdere tussentijds rapportages (zie www.vlaamseombudsdienst.be), is dit "(Op)Bouwen aan Huur": het eindrapport dat deze opdracht afsluit.

Het eindrapport biedt een inkijk in heel wat wee, en soms uiteindelijk ook wat wel, van 272 Vlaamse huurders en verhuurders.

Niettegenstaande het rapport hun identiteit beschermt (gebruik van fictieve namen en geen vermelding van dossiernummers), is het opgedragen aan deze 272 medeburgers.

Dit rapport kon maar geschreven worden omdat zij inkijk gaven in de verschillende manieren waarop ze omspringen met hun wederzijdse rechten, die hun Vlaamse overheid mee decreteert in de private woninghuur.

Deze (Op)Bouwen aan Huur wil een opbouwblokje aanreiken om die wederzijdse rechten uit het woninghuurdecreet nog beter te realiseren.

Het spreekt voor zich dat de Vlaamse Ombudsdienst bereid is om te worden gehoord in de parlementaire Commissie Wonen.

Els Vandensande
Onderzoeker Wonen

Bart Weekers
Vlaams Ombudsman

¹ Artikel 16 van het decreet van 8 mei 2020 tot wijziging (...) en tot instelling bij de Vlaamse ombudsdienst van een coronagebonden bemiddelingsopdracht inzake woninghuurovereenkomsten, BS 8 mei 2020, p. 33.346, met Parl.St. 2019-2020, 291/1.

Inhoud

Samenvatting	2
(Op)Bouwen aan Huur tijdens de coronacrisis: vier paden van het woninghuurconflict	3
1. Zich informeren	6
Aanbeveling 1: Vergroot de bekendheid bij huurders en verhuurders van de helpdesk private huur.	6
Aanbeveling 2: Verduidelijk de juridische aard van richtinggevende nota's van de administratie in private huur en maak die nota's beter toegankelijk.....	7
Aanbeveling 3: Zorg voor meer actiegerichte info over de concrete stappen die men kan zetten om het huurrecht toe te passen.	8
2. Een (eerste) advies op maat	9
Aanbeveling 4: Garandeer de vlotte toegang tot een eerste advies op maat en vergroot de bekendheid van de dienstverlening van de Verenigde Eigenaars, dat is de erkende verhuurdersorganisatie.....	10
3. Eerlijke woninghuurbemiddeling	11
Aanbeveling 5: Geef eerlijke woninghuurbemiddeling een duidelijke plaats binnen het informatie-en adviesaanbod.....	15
4. Flinterdunne lijn met vraag om hulp(verlening)	16
Aanbeveling 6: Hulpverlening staat niet aan de zijlijn, maar maakt integraal deel uit van het geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur.....	16
Aanbeveling 7: Bied laagdrempelige informatie aan over hulpverlening, zeker in crisistijd, en ondersteun OCMW's om inzake private huur snel te schakelen.	17
Aanbeveling 8: Moedig lokale overheden aan om hun dienstverlening voor huurders en verhuurders verder uit te bouwen.....	18
Aanbeveling 9: Zorg voor maatschappelijke oplossingen voor woninghuurders die zwak staan en zorg er zo voor dat een nieuw verbod op uithuiszettingen kan vermeden worden.	19
Aanbeveling 10: Versterk het vermogen van burgers om juridische problemen te herkennen.....	20
Besluit: een Vlaamse Justitie in een weids landschap	21
Aanbeveling 11: Breng het Vlaamse geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur wetenschappelijk in kaart.....	21
Bijlage: de coronagebonden bemiddelingsopdracht concreet	24

Samenvatting

(Op)Bouwen aan Huur

Eindrapport coronagebonden bemiddeling private huur

December 2020 - Het Vlaams Parlement gaf de Vlaamse Ombudsdienst tijdens de eerste coronagolf (8 mei – 30 september 2020) een tijdelijke bemiddelingsopdracht in private woninghuurconflicten.

Het eindrapport bij deze opdracht kreeg de naam “(Op)Bouwen aan Huur” mee.

Het buigt zich over die bemiddelingen en breder over de wijze waarop huurders en verhuurders omgaan met woninghuurconflicten. Niet elke woninghuurfrictie belandt immers op het bord van een vrederechter.

Het eindrapport buigt zich over vier andere paden die huurders en verhuurders bewandelen wanneer ze een oplossing zoeken voor hun woninghuurconflict: zich grondig informeren (1), een eerste advies op maat zoeken (2), huurbemiddeling een kans geven (3); en vooral: de flinterdunne lijn tussen een woninghuurconflict en een vraag om hulpverlening (4).

(Op)Bouwen aan Huur formuleert 11 aanbevelingen (opbouwblokjes), die deze vier oplossingsstrategieën mee willen ondersteunen.

Zo kan de Vlaamse overheid de eigen helpdesk private huur meer bekendheid geven of kan de erkende verhuurdersorganisatie een tandje bijsteken. Het rapport heeft het verder over eerlijke woninghuurbemiddeling, maar beseft dat de overheid op dat vlak al veel inspanningen doet. De Vlaamse Ombudsdienst staat ook uitgebreid stil bij de flinterdunne lijn tussen de vraag tot oplossing voor een woninghuurconflict en een vraag om hulp(verlening). Zo is er nood aan meer laagdrempelige informatie over de hulpverlening voor diegenen die eerder nog niet in aanraking kwamen met de hulpverlening.

De verkenning van die verschillende oplossingsstrategieën vormt de opstap naar de aanbeveling om het woninghuurgeschillenbeleid wetenschappelijk te onderbouwen.

Tot slot, trekt de Vlaamse Ombudsdienst de vaststellingen rond de woninghuurgeschillen open tot bij de in de steigers staande Vlaamse justitie. De aanbeveling luidt dat die Vlaamse Justitie zich niet mag beperken tot een verhaal van boswachters en stropers. Wel hoort die Vlaamse Justitie paden te helpen trekken in een veel weidser landschap, met heel wat meer personages, dan boswachters en stropers alleen.

(Op)Bouwen aan Huur tijdens de coronacrisis: vier paden van het woninghuurconflict

De coronagebonden bemiddelingsopdracht gaf de Vlaamse Ombudsdienst een unieke inkijk in de verschillende manieren waarop 272 huurders en verhuurders² tijdens de eerste golf van de coronacrisis probeerden het woninghuurdecreet toe te passen en hun huurconflicten stap voor stap op te lossen.

Die huurders en verhuurders bleken in essentie vier verschillende paden te bewandelen om hun frictie aan te pakken; het gaat om deze vier oplossingsstrategieën:

- zich informeren (1),
- het eerste advies op maat (2).
- bemiddeling, als vorm van hulp bij een meningsverschil (3).
- de link met hulpverlening (4).

In wat volgt, gaat het over die vier paden in het geschillenbeslechtsingslandschap en over de getuigenissen van huurders en verhuurders bij drempels en valkuilen op die paden. Sommige valkuilen kwamen meermaals terug en zij geven dus aanleiding tot het formuleren van 11 aanbevelingen, de bouwsteentjes.

Het rapport tracht zo een eerste voorzichtige antwoord te formuleren op de vraag of die 272 huurders en verhuurders ons iets leren over hun omgang met het Vlaams Woninghuurdecreet, dat is het decreet dat hun wederzijdse rechten vastlegt.

Daarbij is het bekend dat de wederzijdse rechten van huurders en verhuurders in het woninghuurdecreet een erg delicate balans vormen. De decreetgever houdt bij die balans een aantal ambitieuze doelstellingen voor ogen:

- de woonzekerheid en de toegang tot de private huurmarkt bevorderen,
- de minimale woningkwaliteit waarborgen,
- een behoorlijk rendement voor de verhuurder veilig stellen, en
- de transparantie en kenbaarheid van het huurrecht verzekeren.³

Dat evenwicht houdt uiteraard enkel stand wanneer regels ook in de praktijk waar gemaakt worden.

Daarbij is de meest in het oog springende manier om de naleving van het huurrecht af te dwingen, het opstarten van een procedure voor de vrederechter. Gelukkig gaat het ook bij de vrederechters niet om massale aantallen: het merendeel van de Vlaamse huurders en verhuurders zal nooit een stap zetten binnen een vredegerecht.

Andersom, zal zo goed als elke huurder of verhuurder wel eens geconfronteerd worden met fricties en met handelingen en acties om de regels correct toe te passen: de ander confronteren met het recht, respect vragen voor het recht, over de regels in discussie gaan, indien nodig extra juridische hulp inroepen, onderhandelen, enz.

Op die manier komen burgers zelf tot realisatie van het woninghuurrecht, ook wanneer er fricties zijn. Denk aan een verhuurder die betalingsuitstel verleent aan een huurder die door de crisis tijdelijk technisch werkloos was.

² De bijlage bevat het detail van cijfers en andere concrete elementen van de bemiddelingen.

³ MvT bij het ontwerp decreet houdende bepalingen betreffende de huur van voor bewoning bestemde goederen of delen ervan, *Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1612/1, 8.

Al die acties vormen een divers geschillenbeslechtslandschap met veel keuzemogelijkheden en elkaar kruisende paden, waarbinnen burgers keuzes maken en stappen zetten om zo het recht toe te passen.

Naar de rechter stappen is daarbij dus slechts een van die vele mogelijke stappen. In veel gevallen slagen burgers er in om op een andere manier tot realisatie van het huurrecht te komen.

De literatuur heeft het vaak over "paths to justice" of een "geschillenbeslechtslandschap", de verschillende beslissingen en stappen die burgers doorlopen wanneer ze proberen het recht toe te passen.⁴

Een diepgaand beeld van dat geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur ontbreekt vooralsnog: Welke stappen zetten burgers om het recht toe te passen? Welke stappen zijn in welke omstandigheden succesvol? Welke stappen zijn vaak minder succesvol? De inzet is nochtans groot: een beter inzicht in het geschillenbeslechtslandschap laat toe beter werk te maken van de toepassing van het huurrecht en de wederzijdse rechten voor huurder en verhuurder, die daarin vervat zijn.

Dit rapport wil dus een bouwblockje zijn om het Vlaams (woninghuur)geschillenlandschap verder te versterken.

Let wel! Dit is niet meer dan een eerste schets van dat landschap. En bijgevolg zijn er ook elementen uit het geschillenbeslechtslandschap die slechts summier aan bod komen.

- Zo gaat het rapport niet erg diep in op de toegang tot de (vrede)rechter omdat de meeste hefboomen inzake toegankelijkheid op het federale niveau liggen en ook wel omdat het tijdens de coronagebonden bemiddeling geenszins vanzelfsprekend was om naar de vrederechter te trekken met het woninghuurconflict, we komen er verder nog op terug.

Al is het toch belangrijk op te merken dat de Vlaamse Overheid ook ten aanzien van toegang tot de rechter niet volledig machteloos staat. Zo zullen verschillende maatregelen die hieronder gesuggereerd worden (zoals de integratie van de juridische en sociale hulpverlening, beter toegankelijke juridische eerstelijnsbijstand, enz.) een directe weerslag hebben op de toegang tot de rechter.

- Ook op de juridische tweedelijnsbijstand (gemeenzaam het systeem van de pro-Deadvocaat genoemd) gaat het rapport niet erg diep in. Deze maakt integraal deel uit van het geschillenbeslechtslandschap, maar is een bevoegdheid van de federale overheid.

Tot slot moeten we ook in het achterhoofd houden dat de ervaringen tijdens de coronagebonden bemiddelingsopdracht, stammen uit de eerste fase van de coronapandemie, een bijzondere periode met veel onzekerheden, waarin burgers meer dan ooit moesten terugvallen op nieuwe strategieën om het huurrecht toe te passen.

Zo waren bijvoorbeeld de vredegerichten slechts beperkt toegankelijk, waren enkel essentiële verplaatsingen toegestaan, was er een verbod op de uitvoering van uithuiszettingen, enz.

⁴ Zie hierover uitgebreid: S. GIBENS, *Access to justice en een beleid rond de preventieve rechtshulp in Vlaanderen: naar een sociaal-juridische praktijk?*, doctoraatsthesis UAntwerpen, 2018, 27.

Een woordje over de bevoegdheidsverdeling

Zoals in wel meer aangelegenheden, zitten ook in de woninghuur de verschillende bevoegde niveaus dicht tegen elkaar. Het Vlaams Gewest is bevoegd om de regels te bepalen inzake huur van voor bewoning bestemde goederen met uitzondering van de rechtspleging bij huurgeschillen.

De rechtspleging inzake huur bleef een federale bevoegdheid die enkel toegankelijk is voor de Vlaamse wetgever binnen de grenzen van het concept van de impliciete bevoegdheden, d.w.z.

- wanneer de uitoefening van een bevoegdheid noodzakelijk is om een uitdrukkelijk toegewezen bevoegdheid te kunnen uitoefenen,
- de gelegenheid zich leent tot een gedifferentieerde regeling, en
- de weerslag van de bevoegdheid op de bevoegdheid van de andere overheid slechts marginaal is.

Dat de rechtspleging inzake huur onder de bevoegdheid valt van de federale overheid, betekent niet dat Vlaanderen machteloos staat om de toepassing van het woninghuurrecht in de hand te werken.

Integendeel, de Vlaamse bevoegdheid inzake private woninghuur is breed en bestrijkt - met uitzondering van de procedure voor de rechter - het volledige, weidse geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur, nl. alle acties die burgers ondernemen om tot toepassing van het huurrecht te komen.

Dit rapport toont aan dat het een ruim actieterrein is, met veel impact.

1. Zich informeren

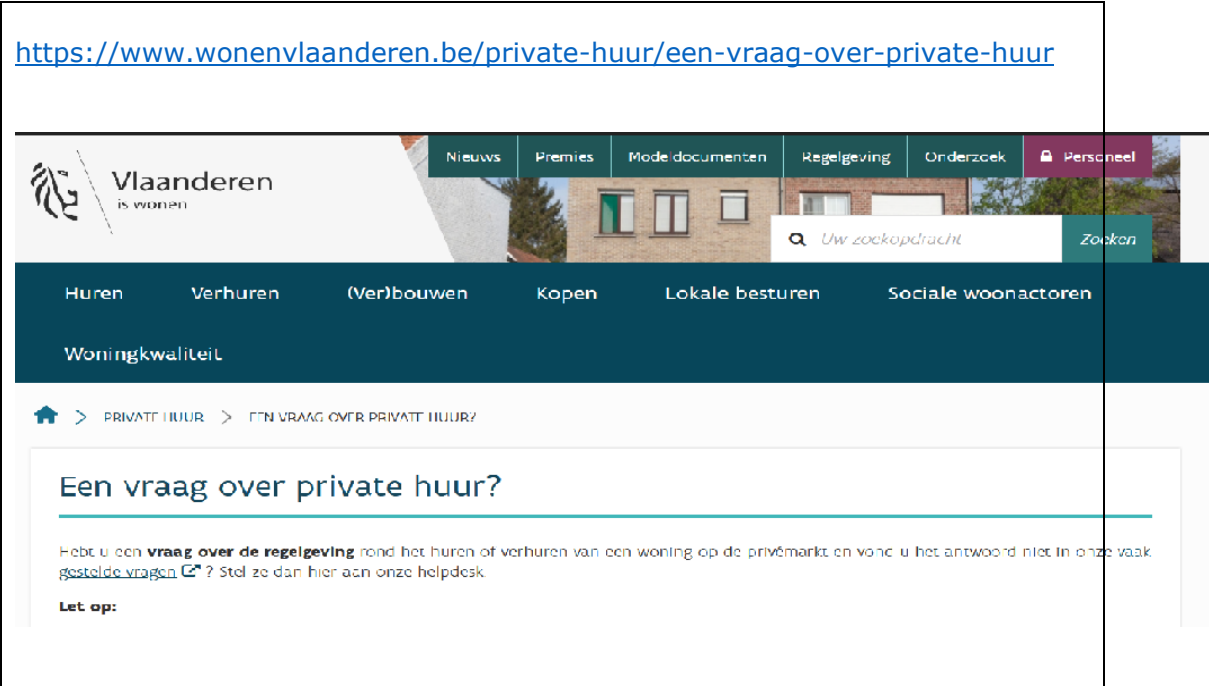
Een belangrijk eerste pad in het geschillenbeslechtinglandschap is de zoektocht naar informatie. Op de website Vlaanderen.be en de website van Wonen-Vlaanderen is heel wat goede informatie actief beschikbaar.

Veel huurders en verhuurders kunnen daarmee zelfstandig aan de slag, maar voor sommigen volstaat die informatie niet. Zij herkennen hun eigen specifieke situatie niet in de algemene informatie en vinden het moeilijk om zelf te bepalen welke regels op hen van toepassing zijn.

Die onzekerheid speelt zowel bij huurders als verhuurders. Zo kwam tijdens deze bemiddelingsopdracht zowat 66% van de vragen om informatie of advies van de kant van huurders; maar 1 vraag op de 3 was dus wel degelijk afkomstig van verhuurders.

Wonen-Vlaanderen komt tegemoet aan de vraag om informatie met de helpdesk private huur waar elke Vlaming via een digitaal formulier een vraag kan stellen over de regels rond private huur. De helpdesk helpt op die manier burgers bij de zoektocht naar de op hun situatie van toepassing zijnde algemene regel.

<https://www.wonenvlaanderen.be/private-huur/een-vraag-over-private-huur>



The screenshot shows the website interface for 'Wonen-Vlaanderen'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Nieuws', 'Premies', 'Modeldocumenten', 'Regelgeving', 'Onderzoek', and 'Personeel'. Below this is a search bar with the text 'Uw zoekopdracht' and a 'Zoeken' button. The main navigation menu includes 'Huren', 'Verhuren', '(Ver)bouwen', 'Kopen', 'Lokale besturen', and 'Sociale woonactoren'. A 'Woningkwaliteit' link is also visible. The breadcrumb trail shows 'HOME > PRIVATE HUUR > EEN VRAAG OVER PRIVATE HUUR?'. The main heading is 'Een vraag over private huur?'. The text below reads: 'Hebt u een **vraag over de regelgeving** rond het huren of verhuren van een woning op de privémarkt en vindt u het antwoord niet in onze vaak gestelde vragen? Stel ze dan hier aan onze helpdesk.' Below this is a section titled 'Let op:'.

Het potentieel van de helpdesk is enorm, maar lijkt toch wat onderbenut. Uit de ontvangen signalen blijkt dat de helpdesk nog weinig bekend is bij burgers en vaak ook bij hun hulpverleners.

Ook de informatiepagina's over private woninghuur van zowel Vlaanderen.be als Wonen-Vlaanderen verwijzen niet systematisch door naar de helpdesk.

Aanbeveling 1: Vergroot de bekendheid bij huurders en verhuurders van de helpdesk private huur.

Tijdens de coronacrisis kwam Wonen-Vlaanderen op nog een andere manier tegemoet aan de burger, voor wie het soms moeilijk is de algemene regels toe te passen op zijn eigen situatie.

Wonen-Vlaanderen plaatste twee richtinggevende nota's online (een eerste tijdens de eerste periode van strikte lockdown; en een tweede, na afloop van de meest beperkende maatregelen in juni 2020).

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert die nota's omdat ze heel concreet beschrijven hoe men kon handelen. Het ging dan bv. om het ondertekenen van het contract, de bezichtiging van een huurwoning, een verhuis, enz ...

Tegelijkertijd gaven de nota's ook aanleiding tot een aantal vragen.

Verhuurder Noah wilde weten of zijn huurders mochten weigeren het appartement tijdens de opzeg open te stellen voor bezichtiging.

Noah had nog niet de weg gevonden naar de nota van Wonen-Vlaanderen, die enkele concrete tips gaf hoe bezichtiging toch kon plaatsvinden met respect voor ieders gezondheid.

Verhuurder Emma vroeg zich af of de nota wet was en zij dus verplicht was het woninghuurcontract van haar huurder met drie maanden te verlengen? Het ging uiteraard slechts om niet-wettelijke richtlijnen.

Noah en Emma illustreren de uitdagingen rond toegankelijkheid en rechtskracht.

In november 2020 - dat is dus na afloop van de coronagebonden bemiddelingsopdracht - zette het nieuwe "protocol woningmarkt" op beide vlakken alvast flinke stappen vooruit.

Het protocol maakt kort en bondig duidelijk welke maatregelen van toepassing zijn in welke fase van de pandemie. De fase van de pandemie wordt steeds bepaald door de minister van Wonen en duidelijk vermeld op de website van Wonen-Vlaanderen.

Toch blijft er onduidelijkheid rond het juridisch statuut van verschillende maatregelen die zijn opgenomen in dit protocol.

De meeste maatregelen vermeld in het protocol hebben juridisch immers het karakter van een aanbeveling en/of interpretatie van bestaande regelgeving (zoals de beperking van een bezichtiging tot maximaal 2 personen tijdens niet rode fasen).

Elders gaat het wel degelijk om een juridisch afdwingbaar gebod of verbod met een duidelijke rechtsbasis (zoals de nog nieuw in te voeren versoepelde procedure voor de huurder om een verlenging van het huurcontract te vragen wegens buitengewone omstandigheden).

Het verdient aanbeveling in toekomstige versies van het protocol hier nog een stuk duidelijker rond te zijn.

Aanbeveling 2: Verduidelijk de juridische aard van richtinggevende nota's van de administratie in private huur en maak die nota's beter toegankelijk.

Nood aan concrete actiegerichte informatie

Veel vragen om informatie gingen evenwel niet over de inhoud van woninghuurrecht, maar wel over de stappen om het woninghuurrecht daadwerkelijk toe te passen. Het gaat om vragen om actiegerichte info. Mensen weten vaak dat het huurrecht x zegt, maar vragen zich af of en hoe ze de (ver)huurder hierop moeten aanspreken, of ze een gewone of een aangetekende brief moeten versturen, wanneer ze de stap naar de rechter kunnen en moeten zetten.

Die actiegerichte informatie is weinig toegankelijk, zeker in contrast met de goed uitgewerkte informatie over de inhoud van het woninghuurrecht.⁵ Veel websites en informatiebrochures – ook Vlaanderen.be en de website van Wonen-Vlaanderen – schetsen zorgvuldig de toepasselijke woninghuur-regels, maar zetten de burger niet op weg om die regels ook zelf in de praktijk toe te passen:

*"Hoe pak je het aan om een 'ingebrekestelling' te schrijven?
Moet dat dan een aangetekende brief zijn?
Wat als je het nieuwe adres van je voormalige huurder niet weet?
Hoe pak je een procedure voor de vrederechter aan?
Hoe ga je op zoek naar een advocaat?"*

Ook als er al informatie wordt meegegeven - over bijvoorbeeld de procedure voor de vrederechter - dan helpt die informatie burgers onvoldoende bij hun beslissing om al dan niet een stap te zetten. Zo vindt men wel gemakkelijk dat er kosten zijn bij een procedure voor de vrederechter, maar niet hoe duur of goedkoop zo'n procedure precies is en wie moet voorschieten of uiteindelijk betalen.

Dit gebrek aan goede en concrete actiegerichte informatie over de verschillende mogelijke stappen om het woninghuurrecht toe te passen, leidt tot niet-toepassing van het huurrecht of maakt dat mensen meer stappen dan nodig moeten zetten om tot toepassing te komen.

Zo veronderstelde verhuurder Arthur dat ook na meer dan 6 maanden huurachterstal de kosten van de procedure voor de vrederechter niet zouden opwegen tegen de mogelijke opbrengsten en liet hij de huurachterstal dan maar verder oplopen.

Huurder Lucas speculeerde op de veronderstelde extreem lange duur van de procedure voor de vrederechter als de gemakkelijkste manier om zichzelf extra tijd te kopen om een nieuwe woning te vinden.

Regelmatig hoorde de ombudsdienst ook burgers met een verkeerd beeld van een procedure voor de vrederechter. Dan klonk het: "zo'n procedure gaat eeuwen duren" of "zo'n procedure gaat mij een fortuin kosten".

Het was tijdens de eerste lockdown voor de meeste burgers ook onduidelijk welke dienstverlening nog geboden werd door de vredegerechten. De algemene boodschap was dat de vredegerechten bereikbaar bleven voor 'dringende gevallen' maar wat dat dan precies is, bleek voor velen een vage notie. Burgers vroegen zich af of hun zaak dringend genoeg zou zijn om alsnog door de rechter behandeld te worden? Die onduidelijkheid werkte de beperkte toegankelijkheid van de vredegerechten tijdens die periode uiteraard enkel in de hand.

Aanbeveling 3: Zorg voor meer actiegerichte info over de concrete stappen die men kan zetten om het huurrecht toe te passen.
--

⁵ Zie hierover ook: S. GIBENS, a.w., 122.

2. Een (eerste) advies op maat

Voor veel mensen volstaat de beschikbare informatie om zelf verder de nodige stappen te zetten om rechten toe te passen. Soms volstaat die informatie echter niet en zoeken huurders of verhuurders een eerste advies op maat over de toepassing van de regels op hun situatie, over de mogelijke stappen om het huurrecht toe te passen en hoe ze dat dan concreet kunnen aanpakken.

Denk bijvoorbeeld aan huurder Alice. Ze las online over de mogelijkheid om aan de verhuurder een verlenging van het huurcontract te vragen omwille van bijzondere omstandigheden. Alice wist niet hoe hier aan te beginnen: kom ik daarvoor echt in aanmerking en hoe pak ik dat aan?

In het kader van zijn gewone doorverwijsoopdracht is de Vlaamse Ombudsdienst al jarenlang goed vertrouwd met het institutionele landschap van dit eerste advies op maat.

Zo is er eerst de (algemene woninghuur-overstijgende) juridische eerstelijnsbijstand van de bureaus voor juridische bijstand. Tijdens die permanenties geven advocaten een eerste juridisch advies. Tijdens deze bemiddelingsopdracht bleek opnieuw dat mensen dit pad te weinig kennen en dat er toch ook wel (te veel) variatie is tussen de verschillende arrondissementen o.a. op vlak van de toegankelijkheid van dit advies.

Beterschap is zeker te verwachten bij de inwerkingtreding van titel 3 van het decreet van 26 april 2019 houdende de justitiehuisen en de juridische eerstelijnsbijstand, waarbij het belangrijk zal zijn om te blijven duidelijk maken dat de eerstelijnsbijstand open staat voor iedereen en niet enkel voor de bestaande cliënten van de hulpverlening.

Maar er zijn ook twee zeer specifieke institutionele spelers op het vlak van het eerste advies op maat bij private woninghuurgeschillen.

Het open doekje gaat daarbij naar de huurdersbonden. Zij nemen een erg geapprecieerde plaats in, waarmee het goed samenwerken is, ook en opnieuw tijdens de coronagebonden bemiddelingsopdracht.

Delicater is de situatie van de verhuurders en in het bijzonder een specifieke groep verhuurders die slechts één woning verhuren (de geërfde ouderlijke woning bijvoorbeeld) en die afhankelijk zijn van de huurinkomsten om in hun levensonderhoud te voorzien.

Deze verhuurders, noem ze de 'intuïtieve verhuurders', zijn soms weinig vertrouwd met het huurrecht en het bestaande aanbod aan advies en hulp. Niet zelden hebben juist deze verhuurders het financieel niet breed en komen zij snel in de problemen door soms relatief kleine betalingsachterstanden van hun huurder.

Intuïtieve verhuurder Olga klopte bij de ombudsman aan omdat haar huurder al enkele maanden geen huur betaalde. Olga dreigde nu zelf in de problemen te komen omdat haar pensioentje niet volstaat. Olga had niet enkel nood aan informatie (waar ze moeilijk toegang toe had omdat ze niet digitaal vaardig is), maar vooral aan een eerste advies op maat: "heeft u al eens met de huurder gesproken?" "Is er reeds een ingebrekestelling verstuurd? Enz.

Voor een eerste advies op maat kunnen zulke verhuurders aankloppen bij een door de Vlaamse overheid gefinancierde verhuurdersorganisatie, de Verenigde Eigenaars.⁶

De Vlaamse Ombudsdienst werd echter meermaals gecontacteerd door verhuurders die vastliepen op het moment dat ze nood hadden aan een laagdrempelig eerste advies op maat.

De beperkte naamsbekendheid en toegankelijkheid van de verhuurdersorganisatie blijkt een knelpunt. Het is voor de verhuurder niet zo eenvoudig om te achterhalen welke organisatie erkend is, zo wijst vlaanderen.be niet op deze dienstverlening.

Enkel op de website van de helpdesk private huur is er een link. Het verdient aanbeveling beter aan de burger-verhuurder mee te geven welke organisatie erkend is en welke dienstverlening en waarborgen uit die erkenning volgen. Dit zowel op de website vlaanderen.be, als op de website van de organisatie zelf.

Aanbeveling 4: Garandeer de vlotte toegang tot een eerste advies op maat en vergroot de bekendheid van de dienstverlening van de Verenigde Eigenaars, dat is de erkende verhuurdersorganisatie.

⁶ Zie ook art. 4.75 Vlaamse Codex Wonen (voorheen art. 77septies Vlaamse Wooncode) en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 houdende de erkenning en subsidiëring van verhuurdersorganisaties, *BS* 12 juli 2019, 70.807.

3. Eerlijke woninghuurbemiddeling

Soms volstaan informatie en een eerste advies niet. Sommige huurders en verhuurders trekken dan naar de vrederechter; andere huurders en verhuurders doen een beroep op een andere neutrale derde.

Dat de tussenkomst van zo'n derde kan werken, bleek ook nogmaals tijdens deze bemiddelingsopdracht. In meer dan 80% van de opgestarte bemiddelingen (21 op 25 bemiddelingen in totaal) werd een akkoord bereikt. Ook in veel andere zaken kon een, soms klein, ingrijpen of een suggestie naar een oplossing leiden.

De Vlaamse Ombudsdienst hoorde volgende erg herkenbare redenen om zich tot een neutrale derde te wenden en niet onmiddellijk de stap naar de rechter te zetten:

- het vermijden van extra kosten (bijvoorbeeld voor huurders met betalingsachterstal),
- snel tot een oplossing willen komen (bv. de verhuurder die een - nog door een huurder bezet - pand, reeds verhuurd had aan een nieuwe huurder),
- zelf vorm kunnen geven aan een oplossing, los van bijvoorbeeld de bewijsregels die zouden gelden voor een rechter (in hoofde van een huurder en verhuurder die van mening verschillen over nog uit te voeren herstellingswerkzaamheden), of
- de oprechte wil om problemen zelf op te lossen en hier "*geen rechter mee te moeten lastig vallen*" (dit speelde bv. bij een verhuurder die er trots op was nog nooit problemen gehad te hebben met een huurder).

Burgers hebben dus duidelijke beweegredenen om niet onmiddellijk een beroep te doen op de rechter.

Als opstap naar de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst over woninghuurbemiddeling, gaat hierna eerst de aandacht uit naar het belang van een breed begrip van bemiddeling (1). Vervolgens komen enkele bezorgdheden aan bod over de toegankelijkheid (2) en eerlijkheid (3) van huurbemiddeling.

Duurzame geschillenbeslechting door een breed begrip van bemiddeling

Om een oplossing te bereiken is niet steeds een bemiddeling volgens 'het boekje' nodig. Partijen kunnen hun doel vaak al bereiken wanneer de neutrale derde hen gericht ondersteunt in het zoeken naar een oplossing met de andere partij.

Zo bereikte huurder Maurizio - die na advies zijn afbetalingsvoorstel licht aanpaste en zich engageerde om reeds op korte termijn een aantal kleinere afbetalingen te doen (in plaats van een groter bedrag op een moment ver in de toekomst) - onmiddellijk een akkoord met zijn verhuurder.

Als dat mogelijk is, is zo'n ondersteunende tussenkomst ook te verkiezen boven een bemiddeling waarin de bemiddelaar meer conflictverzoenende taken op zich neemt. Partijen blijven best zo lang mogelijk zelf aan het stuur.

Het doel van de bemiddelaar moet immers niet enkel zijn om een akkoord te bereiken in het ene concrete conflict, maar ook om gereedschap mee te geven om in de toekomst zelf beter met mogelijke conflicten om te gaan. Op die manier draagt elke bemiddeling bij aan meer duurzame geschillenbeslechting.

Zeker in situaties waarin het woninghuurcontract niet op korte termijn afloopt, is het belangrijk ook in te zetten op begeleiding en bewustmaking. Het is weinig zinvol om huurder en verhuurder tot een akkoord te laten komen over het betalen van de achterstallige huur, wanneer de eerstvolgende herstelling die door de huurder of verhuurder uitgevoerd moet worden onmiddellijk opnieuw escaleert tot een conflict.

Lydwina en Anaïs, twee huurders die tijdens de opzegperiode nooit iets van zich hadden laten horen, moesten afspraken maken met de verhuurder rond de afgifte van de sleutel en de plaatsbeschrijving. De ombudsdienst wees hen erop dat hun gedrag weinig vertrouwen wekte bij de verhuurder en dat ze er goed aan deden beter en sneller te communiceren, nu er ook gesproken moest worden over vergoeding van de huurschade.

Subsidiariteit en eigenaarschap zij dus codewoorden. Steun waar het zinvol is, interventie slechts wanneer het moet. In de praktijk zal een woninghuurbemiddelaar dus vaak meer initiatieven nemen die eerder onder de noemer "coaching" dan "bemiddeling" zouden vallen.

De toegankelijkheid van huurbemiddeling

Bemiddeling maakt deel uit van het geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur, maar is voor vele burgers nog ongekend en weinig toegankelijk. Enkele knelpunten kwamen ook in de coronagebonden bemiddelingsopdracht naar boven: weinig vertrouwen met wat bemiddeling concreet inhoudt, een versnipperd landschap en drempels opgeworpen door bemiddelaars zelf.

Van een ombudsman of bemiddelaar heeft iedereen al wel eens gehoord - en de Vlaming opent dus relatief makkelijk zijn deur voor de Vlaamse Ombudsdienst - maar wat bemiddelingswerk concreet inhoudt, dat is voor vele medeburgers veel onduidelijker.

Bij het eerste telefoontje waren mensen het idee van te "bemiddelen" dus vaak niet geheel ongenegen, maar echt gerustgesteld waren ze vaak pas nadat de medewerker kon uitleggen wat dit dan concreet zou inhouden:

- de bemiddelaar zal met u praten om het probleem goed te keren kennen,
- hij zal ook luisteren naar de andere partij,
- hij zet geen stappen zonder uw toestemming, en
- u blijft vrij om op elk moment alsnog de stap naar de rechter te zetten.

De toegankelijkheid van huurbemiddeling heeft ook te lijden onder het versnipperd landschap inzake woninghuurbemiddeling.

Er zijn in werkelijkheid veel verschillende derden die de burger kan aanspreken als woninghuurbemiddelaar: hulpverleners (bijvoorbeeld in het kader van het nieuwe Fonds bestrijding uithuiszettingen), de vrederechter in het kader van de procedure tot verzoening, erkende bemiddelaars en bemiddelaars van de stad of gemeente of een andere overheidsdienst.

Huurders- en verhuurdersbonden of raadsmanen van een van beide partijen komen vanzelfsprekend wat minder in beeld als neutrale derde. Toch gebeurt het wel degelijk dat ze zich ontpoppen tot een door alle partijen aanvaarde neutrale bemiddelaar.

Veel van die bemiddelaars zijn echter niet breed toegankelijk: men ziet op tegen de stappen en kosten om een erkende bemiddelaar in te huren, de bemiddelaar is niet voldoende snel beschikbaar, men woont in een gemeente waar geen woninghuurbemiddeling wordt aangeboden, enz.

De enige bemiddelaar die wel toegankelijk is voor alle huurders en verhuurders, is de vrederechter via de gratis procedure tot verzoening. In de praktijk is ook de procedure tot verzoening bij slechts weinig huurders en verhuurders gekend. Deze procedure kent ook haar eigen beperkingen en drempels, zoals het feit dat de aanvraag vooralsnog niet elektronisch kan en dat de partijen per brief worden opgeroepen.

Toegankelijkheid van bemiddeling vergt de kracht van zichtbaarheid, een sterk merk, een herkenbare plek om vragen aan voor te leggen. Huurbemiddeling krijgt best een duidelijke plaats binnen het informatie- en adviesaanbod inzake wonen en wordt ondergebracht bij een instantie of instanties die op deze dienstverlening een sterk merk kunnen uitbouwen.

Ook de bemiddelaar zelf moet waken over de toegankelijkheid. Hij werpt best zelf geen onnodige drempels op voor partijen zoals het werken met rigide aanmeldformulieren, het doorsturen van ondersteunende documentatie zoals een huurcontract als ontvankelijkheidsvoorwaarde, enkel digitaal bereikbaar zijn, enz.

Tijdens dit project bleek nog maar eens dat er heel wat technieken zijn om zich toegankelijk te tonen: vlot bereikbaar zijn via moderne communicatiekanalen zoals whatsapp en facebook messenger, bereikbaar zijn buiten de kantooruren, het verloop van een bemiddeling uitleggen, enz.

Toegankelijkheid vraagt tot slot dat eerlijke bemiddeling kan worden aangeboden tegen een redelijke prijs, ook voor geschillen met een beperkte monetaire waarde en minder begoede huurders en verhuurders. Eerlijke huurbemiddeling is echter een tijdsintensieve zaak.

Zo geeft de bijlage een summier zicht op de investering in mensen en middelen om deze 136 woninghuurgeschillen (kosteloos voor de betrokkenen) te bemiddelen.

Indien de Vlaamse Ombudsdienst deze kosten effectief zou hebben moeten omslaan bij de betrokken partijen, dan zou het merendeel van de betrokkenen teruggedeeft zijn voor de prijsofferte. Pogingen om de prijs van een huurbemiddeling te drukken, mogen echter niet ten koste gaan van de eerlijkheid van de bemiddeling.

Eerlijke huurbemiddeling (vraagt wapengelijkheid)

De woninghuurbemiddelaar is de bewaker van het eerlijk verloop van de bemiddeling. Zo waakt de bemiddelaar er o.a. over dat partijen een goed begrip hebben van hun rechten, standpunten en belangen en die ook naar elkaar en/of de bemiddelaar kunnen uitdrukken.

Een bemiddeling waarin een van beide partijen niet op de hoogte is van zijn rechten, waarbij een partij nog geen zicht heeft op de belangen die op het spel staan of waar de partij die belangen niet kan uitdrukken, draagt niet bij tot het verder doorsijpelen van het woninghuurrecht.

Een dergelijke bemiddeling creëert daarentegen een situatie waarin simpelweg de meest vaardige, de snelste of de meest machtige partij aan het langste eind trekt en is absoluut te vermijden.

In het bijzonder inzake woninghuur vinden bemiddelingen vaak plaats tussen partijen die niet met gelijke wapens aan de start komen. Meestal de huurder - maar niet altijd. Enkele voorbeelden kunnen dit illustreren:

Zo antwoordde verhuurder Louise maar niet op de vraag van haar huurder om het huurcontract omwille van de lockdown uitzonderlijk met drie maanden te verlengen. Het was de huurder van Louise die de ombudsdienst

contacteerde. Tijdens het eerste contact met de bemiddelaar gaf Louise aan; "geen andere keuze te hebben, zeker, ik zal die drie maanden wel moeten toestaan ook al wil ik zelf zo snel mogelijk verhuizen naar mijn eigen woning". De ombudsdienst lichtte dan toe dat de verlenging van het huurcontract niet verplicht is, ook niet in crisistijden. Uiteindelijk besliste Louise in alle vrijheid toch om de verlenging toe te staan, wetende dat de huurder hierdoor niet tijdelijk zijn intrek moet nemen in een hotel of bij familie moet verblijven.

Thijs, een huurder, ging ermee akkoord elke week een vast bedrag aan Ayoub, zijn verhuurder, te betalen. Door interim werk had Thijs nochtans te maken met inkomsten die van week tot week zeer sterk konden fluctueren. Het via de ombudsdienst bemiddelde afbetalingsplan per maand haalde veel druk van de ketel. Soms gaven huurders inderdaad ook aan door de crisis loon of uitkering later te ontvangen, waardoor het niet langer haalbaar was de huur te betalen op hetzelfde maand-moment.

Soms durven mensen hun ware belangen bijvoorbeeld niet op tafel leggen door schaamte. Wanneer dat gebeurt, leidt bemiddeling niet tot toepassing van het huurrecht, maar tot een beslissingsproces waarbij de oplossing grotendeels gedictieerd wordt door de partij, die wel vrij zijn belangen op tafel kan leggen.

Huurder Fernand was, door de coronacrisis, niet in staat het eerder overeengekomen afbetalingsplan correct op te volgen (bemiddeling gestart op vraag van de verhuurder). Toen de ombudsdienst contact zocht met Fernand ging die onmiddellijk akkoord om vanaf de daaropvolgende week elke week 250€ aan de verhuurder te betalen. Hij wilde zo voorkomen dat een vrederechter zou beslissen het huurcontract vroegtijdig te beëindigen. Verder doorvragen over het bestaan van andere schulden, maakte al snel duidelijk dat het niet haalbaar was om 1.000€ per maand op te hoesten.

Uiteindelijk werd er afgesproken dat het gezin in een eerste periode veel minder zou afbetalen, totdat de technische werkloosheid van minstens een van beide partners werd beëindigd, waarna men opnieuw grotere bedragen zou afbetalen. In de tussentijd zocht het gezin - met behulp van de Vlaamse Ombudsdienst - contact met de (schuld)hulpverlening om te kijken of verdere hulpverlening op dat vlak noodzakelijk was om bijkomende problemen te vermijden.

Woninghuurbemiddeling die niet corrigeert bij verschillen in kennis, macht, mondigheid, enz. tussen de partijen levert ongezonde situaties op. Een dergelijke bemiddeling leidt niet tot toepassing van het woninghuurrecht en riskeert juist de doelstellingen van het woninghuurdecreet te omzeilen.

De bemiddelaar kan verschillende technieken toepassen om het nodige tegengewicht te bieden aan die verschillen.⁷

Een noodzakelijk pad is in ieder geval om beide partijen -desnoods zelf- te informeren over hun rechten onder het woninghuurdecreet. Ook in dit kader is het cruciaal om tijd te nemen en om te beschikken over het vermogen om onbevangen te luisteren.

Een bemiddelaar die niet onbevangen luistert of hier de tijd niet voor neemt, riskeert veel signalen te missen en nodigt partijen niet uit om ook hun minder evidente belangen op tafel te leggen. En zo dreigt een onevenwicht te blijven bestaan en bestendig te worden.

⁷ Zie ook de gedragscode van de erkende bemiddelaar zoals vastgelegd door Federale Bemiddelingscommissie: <https://www.fbccfm.be/sites/default/files/content/explorer/Gedragscode.pdf>.

De bemiddelaar is zelf verantwoordelijk om na te gaan of aan deze basisvoorwaarden is voldaan. Wanneer dat niet het geval is, dan moet de bemiddelaar de bemiddeling stopzetten en de partijen doorverwijzen naar bijvoorbeeld de vrederechter.

Huurder Kenny meldde zich aan met de vraag om een afbetalingsplan met de verhuurder over de kosten gelinkt aan de uitgaande plaatsbeschrijving. Maar Kenny bleek met zijn bedrijf in een faillissement verwickeld. Naast zijn huurschuld van 4.000€, waren er nog veel andere schulden, waaronder meerdere jaren alimentatie en nog eens 4.000€ aan zijn advocaat.

De Vlaamse Ombudsdienst startte geen bemiddeling. De eerste reden zat in het bewaken van de belangen van Kenny, die werd doorverwezen naar de schuldhelpverlening. Maar ook de verhuurder heeft weinig te winnen bij een minnelijk afbetalingsplan met iemand met zo'n grote schuldenlast. In zo'n dossier is een bemiddeling gewoon niet het meest geschikte instrument.

Ook partijen zelf moeten zich vrij voelen om een punt te zetten achter een bemiddeling, die hen niet de ruimte biedt hun belangen op tafel te leggen en hun rechten te realiseren.

Om die reden moet heel omzichtig omgesprongen worden met het uitoefenen van druk op partijen. Die druk om te bemiddelen ontstaat bijvoorbeeld wanneer de voordelen van bemiddeling in de kijker worden gezet, zonder de opening te laten dat bemiddeling ook niet voor elk conflict een geschikte aanpak is.

De ombudsdienst oefende zo geen druk uit op verhuurder Gabriel, die tijdens het kennismakingsgesprek onmiddellijk aangaf dat zijn vertrouwen in zijn huurder te zeer geschonden was door discussies over noodzakelijke herstellingen en achterstallige huur in het verleden.

Bijkomend onderzoek is nodig over wat precies de concrete voorwaarden zijn voor een eerlijke bemiddeling.

Vragen die zich aandienen zijn bijvoorbeeld: Gebeurt het vaak dat een akkoord bereikt met behulp van een bemiddelaar afbreuk doet aan de rechten van een van beide partijen? Hoe ervaart de partij met de zwakkere positie een bemiddeling? Vindt die partij dat hij de kans kreeg zijn belangen afdoende op tafel te leggen? Wat zijn de redenen dat dit niet mogelijk was? Enz.

Aanbeveling

Hiervoor werd er ingezoomd op achtereenvolgens het brede begrip van bemiddeling noodzakelijk om te komen tot meer duurzame geschillenbeslechting, de toegankelijkheid van huurbemiddeling en de voorwaarden voor eerlijke huurbemiddeling.

De afsluitende aanbeveling blijft echter bewust kort en bondig.

Aanbeveling 5: Geef eerlijke woninghuurbemiddeling een duidelijke plaats binnen het informatie-en adviesaanbod.

4. Flinterdunne lijn met vraag om hulp(verlening)

Tot slot, wellicht de belangrijkste bedenking van allemaal: de flinterdunne lijn, wanneer een woninghuurconflict in werkelijkheid een vraag is om hulp(verlening).

Pieter en Marijke zochten een oplossing voor de problemen met de voormalige huisbaas van Marijke: die bleef maar aandringen dat ze onmiddellijk haar laatste meubels zou weghalen uit het huurpand (ook al zou het pand nog weken leegstaan en pas dan worden afgebroken).

De ombudsdienst sprak op een vrijdag met zowel verhuurder als huurder en merkte al snel dat de huurkwestie slechts het topje van de ijsberg was. Zowel Pieter als Marijke hadden het psychisch zwaar. Op zondagochtend verstuurt Pieter een sms-bericht: "Maandag zijn we er niet meer". Een snelle eerste reactie, enkele sms'jes verder en wat dagen later, heeft het gezin met wat steun van de ombudsdienst de weg gevonden naar de hulpverlening. Het huurgeschil zou later nog aangepakt worden.

In heel wat situaties stond de sociale nood van (meestal) de huurder centraal. Niet bemiddeling, maar hulpverlening is dan de uitweg. De centrale plaats van hulpverlening in het geschillenbeslechtslandschap helpt trouwens ook domino-effecten voorkomen, zoals bij familieleden die financieel bijspringen.

Het Fonds ter Bestrijding van de Uithuiszettingen geeft alvast het goede voorbeeld: ingebed in de werking van de OCMW's legt het fonds op een natuurlijke wijze de link tussen woninghuurconflict en hulpverlening.

Al is die integratie van het OCMW in het geschillenbeslechtslandschap nog een werk in uitvoering: zo wordt hieronder aangehaald dat sommige OCMW's niet altijd en niet overal klaar zijn om voldoende snel te schakelen. Even goed is het op de website van veel OCMW's, niet zonder meer duidelijk dat ook een verhuurder bij het OCMW huurachterstal kan signaleren.

Aanbeveling 6: Hulpverlening staat niet aan de zijlijn, maar maakt integraal deel uit van het geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur.

Vier situaties die zich opvallend vaak voordeden, fungeren hieronder als illustratie. De voorbeelden maken duidelijk hoe doeltreffende hulpverlening een onmisbare schakel is in het geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur.

De huurder die wel wil betalen, maar niet kan betalen

De Vlaamse Ombudsdienst werd meermaals gecontacteerd in situaties waarbij het niet-betalen van de huur een kwestie was van "niet-kunnen" (en niet van "niet-willen").

De centrale vraag was dan meestal of de Vlaamse Ombudsdienst kon helpen om de huurder op het spoor te zetten van de (schuld)hulpverlening, zodat een leefloon kon worden aangevraagd, een beroep kon worden gedaan op extra financiële steun of budgetbegeleiding kon worden opgestart.

Opvallend waren de vele contacten met zowel huurders als verhuurders die door de crisis voor een eerste keer in moeilijkheden kwamen. Veel van die mensen hebben geen idee van het hulpverleningsaanbod. Ze hebben soms ook ten

onrechte het idee dat de hulpverlening er enkel is voor mensen die reeds volledig aan de grond zitten.

Specifiek voor de OCMW's, is het er niet eenvoudiger op geworden. Vele lokale besturen werken niet langer onder de vlag "OCMW". Zij bieden nu hun dienstverlening aan via de dienst of het team welzijn, het sociaal huis, het welzijnshuis, de zorgbalie enz. Dit terwijl de burger op veel plaatsen - maar bijvoorbeeld ook op de website vlaanderen.be - wel nog steeds wordt doorverwezen naar "het OCMW".

Ook grote verschillen tussen de OCMW's vielen op. Sommige OCMW's schakelden snel en slaagden er in een huurder op korte termijn te wijzen op zijn rechten en de verschillende mogelijke pistes voor steun. Andere OCMW's slaagden daar niet in. Soms moesten mensen meerdere weken wachten op een eerste verkennende gesprek met een hulpverlener.

De interventie van het OCMW kwam in die gevallen in elk geval te laat om de eventuele steun van het OCMW nog te betrekken in de bemiddeling tussen huurder en verhuurder. Slechts wanneer ze voldoende snel kunnen schakelen, kunnen OCMW's ook in huurzaken verdere escalatie voorkomen en echte oplossingsmakers zijn.

Aanbeveling 7: Bied laagdrempelige informatie aan over hulpverlening, zeker in crisistijd, en ondersteun OCMW's om inzake private huur snel te schakelen.

De huurder die geen nieuwe huurwoning vindt

Verschillende verhuurders klopten aan bij de Vlaamse Ombudsdienst, op het moment dat hun huurder liet weten de woning niet tijdig te kunnen verlaten (omdat de huurder nog geen nieuwe woning vond).

Verschillende verhuurders stonden toe de woning langer te bewonen, maar soms volstond dat niet. Die verhuurders hoopten dat de ombudsdienst de huurder kon helpen om een nieuwe woning te vinden, wat uiteraard niet mogelijk was.

Opnieuw was het vaak geen kwestie van slechte wil, maar van drijven op overlevingsinstinct: ternauwernood proberen de dakloosheid en alle bijhorende problemen te vermijden (verlies van baan als vertegenwoordiger, verlies van domicilie en bijhorende rechten, ...).

Voor sommige kwetsbare huurders is het navigeren in de drukbevroegde woonmarkt een grote uitdaging: inzetten op verschillende kanalen om een woning te zoeken, signalen van huisjesmelkerij tijdig opmerken, afspraken maken met verhuurders, snel beslissen een contract te tekenen en een huurwaarborg op tafel te leggen, enz.

Telefonisch, via Infolijn 1700, belandde Naïma bij de ombudsdienst. Ze zocht al maanden tevergeefs een nieuwe huurwoning. Tijdens de intake, bleek dat Naïma enkel zocht via immo-kantoren en bijvoorbeeld niet via zoekertjes op internetsites. Dat laatste had ze nog nooit eerder gedaan en ze vertrouwde blindelings op de expertise van de immo-kantoren.

Lokaal worden soms antwoorden geboden op dit probleem: huurders kunnen terecht bij een woonwinkel, woonloket, woonanker, woonbuddy, ... waar mensen

al dan niet met behulp van vrijwilligers op weg gezet worden om hun weg te vinden op de private woonmarkt.⁸

Naast wegwijst in de verschillende kanalen om een woning te vinden, is er vaak ook bijstand bij het leggen van een eerste contact met de verhuurder of sensibilisering rond het huurrecht of rechtenuitputting.

Zo worden mensen gewezen op de mogelijkheid om een huurwaarborglening af te sluiten, een huurwaarborg te verkrijgen via het OCMW, het verbod op discriminatie omwille van aard of bron van het inkomen, of op de toegang tot de sociale woonmarkt. Bijstand bestaat ook in het aanmoedigen van mensen om de moed niet te laten zakken.

Die dienstverlening is uiterst waardevol voor veel huurders (en dus ook verhuurders), maar is niet bij alle lokale besturen voorhanden. Voor huurders die ook met de nodige hulp en steun geen woning vinden op de private markt, dringen maatschappelijke oplossingen zich op. De Vlaamse regering komt hier alvast deels aan tegemoet door naar aanleiding van de crisis extra budgetten vrij te maken om SVK's te ondersteunen en bijkomende noodwoningen te creëren.⁹

Ook bij verhuurders bestaat soms nood aan ondersteuning: denk aan verhuurders die niet vertrouwd zijn met online zoekertjes, verhuurders die niet goed op de hoogte zijn van het (nieuwe) woninghuurrecht, enz.

Ook voor veel verhuurders zou een toegankelijke, laagdrempelige dienstverlening van de gemeente inzake wonen een verschil maken en de naleving van het woninghuurrecht ten goede komen.

Aanbeveling 8: Moedig lokale overheden aan om hun dienstverlening voor huurders en verhuurders verder uit te bouwen.

Het verbod op de uitvoering van uithuiszettingen

Het belang van de aanbeveling inzake maatschappelijke oplossingen wordt geïllustreerd door het tijdelijk verbod op de uitvoering van de uithuiszettingen dat in maart 2020 in Vlaanderen werd ingevoerd.¹⁰

Het verbod had een beperkte reikwijdte – enkel de uitvoering van uithuiszettingen naar aanleiding van woninghuurgeschillen. Het beoogde op korte termijn de gezondheidsrisico's van die uithuiszettingen in te perken en de groep van huurders te beschermen die zelfs hangende een vonnis tot uithuiszetting van de vrederechter geen nieuwe huurwoning konden vinden en dreigden op straat te belanden of bij familie te moeten intrekken.¹¹

⁸ De Vlaamse regering ondersteunt die initiatieven via de subsidies aan intergemeentelijke samenwerkingsprojecten lokaal woonbeleid, cf. Besluit van de Vlaamse Regering van 16 november 2018 over het lokaal woonbeleid, BS 18 december 2018, 100.231.

⁹ Zie artikel 8 van het besluit van de Vlaamse Regering van 20 juli 2012 houdende bepaling van de erkennings- en subsidievoorwaarden van sociale verhuurkantoren, BS 7 september 2012, 56.100 en [HTTPS://WWW.WONENVLAANDEREN.BE/LOKALE-BESTUREN/NOODWONINGEN](https://www.wonenvlaanderen.be/LOKALE-BESTUREN/NOODWONINGEN)

¹⁰ Artikel 2 van het besluit van de Vlaamse regering van 27 maart 2020 houdende maatregelen voor de private en sociale huurmarkt ten gevolge van de maatregelen genomen door de Nationale Veiligheidsraad vanaf 12 maart 2020 inzake het coronavirus, BS 31 maart 2020, 23.170.

¹¹ Zie ook Omz. OMG/W 2020/2 betreffende het tijdelijk verbod op uithuiszettingen omwille van de coronamaatregelen https://www.wonenvlaanderen.be/sites/wvl/files/wysiwyg/omzendbrief_omg-w_2020-2_tijdelijk_verbod_uithuiszettingen.pdf en de nota aan de Vlaamse Regering bij het ontwerp van het voormelde besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2020, VR 2020 2703 DOC.0281/1BIS, <https://beslissingenvlaamse regering.vlaanderen.be/document-view/5E7DC81C5AB66F00080001F6>.

Het verbod slaagde hierin, maar kwam aan een hoge kostprijs, zo bleek meermaals in de marge van de woninghuurbemiddelingsopdracht.

Zo moesten verhuurders, die reeds voor de crisis in het bezit waren van een bevel tot uithuiszetting, tot juli wachten vooraleer ze werkelijk tot de uithuiszetting konden overgaan, zonder dat hiervoor in compensaties of overbruggingsmaatregelen was voorzien.

Verhuurders voor wie de huurinkomsten een aanvulling zijn op een ander inkomen, kunnen dat verlies nog slikken; maar voor verhuurders die afhankelijk zijn van de woninghuurinkomsten om in hun levensonderhoud te voorzien, leverde het verbod soms echt problemen op.

Zo werd de ombudsdienst gecontacteerd door een ouder echtpaar dat hun kleine pensioen aanvulde met huurinkomsten en door een jong koppel dat afhankelijk was van de huurinkomsten om hun eigen hypothecaire lening terug te betalen. Telkens verhuurders met de handen in het haar.

Maar de ombudsdienst zag ook de prijs voor de samenleving en de betrokken huurders.

De maatregel was namelijk tegelijkertijd zowel overinclusief (het verbod beschermde ook huurders die wel konden, maar niet wilden verhuizen), als onderinclusief (het onderliggende probleem van de huurder wordt niet aangepakt, schulden blijven bijvoorbeeld verder oplopen).

En zo blijft de vraag leven naar rechtsbescherming van kwetsbare huurders, die - op het moment dat hun bestaand woninghuurcontract verloopt buiten hun wil om - geen nieuwe woning hebben kunnen vinden.

Die oplossing kan verschillende vormen aannemen: een tijdelijke noodwoning, een huursubsidie of - wanneer de huurder daarvoor in aanmerking komt - een sociale woning.

Aanbeveling 9: Zorg voor maatschappelijke oplossingen voor woninghuurders die zwak staan en zorg er zo voor dat een nieuw verbod op uithuiszettingen kan vermeden worden.

De huurder die zichzelf niet herkent als rechtssubject

De ombudsdienst sprak tot slot ook meermaals met een huurder of verhuurder die de juridische dimensie van zijn of haar probleem nog niet onderkend had.

Zo lieten verschillende huurders en verhuurders de situatie betijen omdat ze volkomen onbekend zijn met de spelregels rond de uithuiszetting. Verhuurder Gordon, bijvoorbeeld, wist gewoonweg niet dat hij bij de vrederechter kan vragen vroegtijdig een einde te maken aan het woninghuurcontract wegens wanbetaling van de huurder.

Enkel de burgers die zich er van bewust zijn dat ze zich in een situatie bevinden die wordt beheerst door rechtsregels, zullen de stap zetten naar gepaste informatie en advies en zullen bijdragen aan een betere toepassing van het recht, zelf of met hulplijnen.¹²

Er zijn verschillende manieren om de juridische geletterdheid van burgers aan te scherpen. Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor public legal education (het vertrouwd maken van brede groepen in de samenleving met het bestaan van en de inhoud van de regels inzake woninghuur).

¹² Zie hierover ook S. GIBENS, a.w., 55.

Ook de rol van hulpverleners is daarbij erg belangrijk. Zo zullen hulpverleners die voldoende juridisch onderlegd zijn, hun cliënt kunnen wijzen op een mogelijke juridische dimensie en, indien nodig, adequaat doorverwijzen. Maar zij kunnen ook het rechtsbewustzijn van hun cliënt en diens vermogen om zichzelf te erkennen als rechtssubject aanwakkeren.

Tegelijk zullen hulpverleners met een verhoogde juridische expertise er over waken dat problemen die cliënten identificeren als juridische problemen, maar in wezen sociale of andere problemen zijn, niet onnodig gejuridiseerd worden, maar wel onmiddellijk effectief worden aangepakt.

De nood aan juridische skills bij hulpverleners, geldt immers zeker ook andersom. Het bovenstaande toont aan dat er ook bij juridische professionals nood is aan voldoende sociale expertise om vragen naar juridische bijstand te onderscheiden van vragen naar hulp(verlening) en adequaat te reageren op die laatste.

Aanbeveling 10: Versterk het vermogen van burgers om juridische problemen te herkennen.

Besluit: een Vlaamse Justitie in een weids landschap

Hiervoor werd er ingegaan op de wijze waarop 272 huurders en verhuurders zijn omgesprongen met woninghuurgeschillen in een periode vol onzekerheden aan de start van de coronacrisis.

Het relaas wijst op enkele plaatsen waar veel burgers de weg kwijt geraken of struikelen, niettegenstaande de ambitieuze doelstellingen uit het Woninghuurdecreet (de woonzekerheid en de toegang tot de private woninghuurmarkt bevorderen, de minimale woningkwaliteit waarborgen, een behoorlijk rendement voor de verhuurder veilig stellen, en de transparantie en kenbaarheid van het huurrecht verzekeren).

De ervaringen uit de coronagebonden bemiddelingsopdracht, zijn beperkt en niet voldoende wetenschappelijk benaderd. Dit rapport is slechts een verkenning van het landschap en zijn uitdagingen, maar brengt het geenszins volledig in kaart. Vele vragen blijven onbeantwoord:

- Hoeveel Vlamingen krijgen jaarlijks te maken met huurproblemen?
- In welke mate maken burgers gebruik van bepaalde strategieën of publieke voorzieningen om die problemen aan te pakken?
- Waarom maken burgers wel of niet gebruik van een bepaalde strategie?
- Welke strategieën die burgers toepassen zijn succesvol?
- Welke zijn minder succesvol?
- Zijn burgers tevreden met het bereikte resultaat?
- Welke negatieve gevolgen zijn er wanneer een bepaalde strategie niet werkt?
- Enz.

Wetenschappelijk onderzoek kan helpen om bovenstaande vragen te beantwoorden en een veel accurater beeld te schetsen. De wetenschappelijke inventarisatie - o.a. naar Nederlands voorbeeld¹³ - zal toelaten op basis van wetenschappelijke inzichten de handhaving van het woninghuurrecht in de hand te werken, de ambities van het woninghuurdecreet te realiseren en onderbescherming op de huurmarkt actief tegen te gaan.

Ook in de politieke discussies rond het verbod op uitvoering van uithuiszettingen bleek onlangs nog hoe groot de nood is aan concrete data over bijvoorbeeld het aantal procedures tot uithuiszetting dat burgers aanspannen voor de vrederechter.¹⁴

Al zijn ook onderliggende vragen ongetwijfeld interessant: wat maakt dat een verhuurder de stap zet naar de vrederechter? Zijn verhuurders tevreden over de procedure voor de vrederechter? Welke andere oplossingsstrategieën worden toegepast voor men de stap naar de vrederechter zet? Enz.

Aanbeveling 11: Breng het Vlaamse geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur wetenschappelijk in kaart.

¹³ Zie bijvoorbeeld reeds de derde geschillenbeslechtsdelta opgesteld door de WODC: M.J. TER VOERT en C.M. KLEIN HAARHUIS, *Geschillenbeslechtsdelta 2014, Over het verloop van (potentieel) juridische PROBLEMEN van burgers (WODC Onderzoek en beleid 315)*, Den Haag, Boom Lemma, 2015 en <https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2406-geschillenbeslechtsdelta-2014.aspx>.

¹⁴ [Vr. en Antw. Vl. Parl. comm. wonen 2020-21, Vr. nr. 10, 1 oktober 2020 \(S. SMEYERS, antw. M. DIEPENDAELE\)](#).

Tot slot. De aanbevelingen uit “(Op)Bouwen aan Huur” hebben betrekking op woninghuurgeschillen. Toch kunnen de aanbevelingen deels doorgetrokken worden naar andere beleidsdomeinen en dus naar de dezer dagen in de steigers staande Vlaamse Justitie (zie de tabel hierna).

Die doortrekking vraagt om de Vlaamse Justitie niet te beperken tot een verhaal van boswachters en stropers alleen, maar om ook voor ogen te houden dat de Vlaamse Justitie paden trekt in een weids landschap met veel meer personages dan louter boswachters en stropers.

De vertaling van de 11 aanbevelingen luidt:

<p>Aanbeveling 1: Vergroot de bekendheid bij huurders en verhuurders van de helpdesk private huur.</p>	<p>Van de aanbeveling om de bekendheid van de helpdesk private huur te versterken, is het vanzelfsprekend maar een kleine stap tot bij de vraag hoe het zit met de bekendheid van vergelijkbare initiatieven in andere domeinen (onderwijs bijvoorbeeld heeft ook zulke meldpunten voor ouders en leerlingen). De Vlaamse Ombudsdienst ziet een aanmoedigende rol voor een Vlaamse Justitie met weidse blik.</p>
<p>Aanbeveling 2: Verduidelijk de juridische aard van richtinggevende nota's van de administratie in private huur en maak die nota's beter toegankelijk.</p>	<p>Een aanbeveling 2 over de juridische aard van richtinggevende nota's van de administratie, is ook elders erg herkenbaar, denk aan de richtlijnen van Zorg en Gezondheid tijdens de coronacrisis, maar even goed aan de richtlijnen vanuit mobiliteit voor de autokeuring bijvoorbeeld. Ook hier kan Vlaamse Justitie mee zorgen voor meer uniformiteit.</p>
<p>Aanbeveling 3: Zorg voor meer actiegerichte info over de concrete stappen die men kan zetten om het huurrecht toe te passen.</p>	<p>Deze aanbeveling om meer actiegerichte informatie beschikbaar te stellen, is uiteraard een kernopdracht voor de in de steigers staande Vlaamse Justitie.</p>
<p>Aanbeveling 4: Garandeer de vlotte toegang tot een eerste advies op maat en vergroot de bekendheid van de dienstverlening van de verhuurdersorganisatie.</p>	<p>De aanbeveling over de toegankelijkheid van het eerste advies op maat kan breder gelezen worden. Erg verspreid zijn de middelen die de Vlaamse overheid vandaag al, in tal van domeinen, besteedt aan een eerste advies op maat. Opnieuw kan Vlaamse Justitie bijdragen aan globale kwaliteitsverbetering.</p>

<p>Aanbeveling 5: Geef eerlijke woninghuurbemiddeling een duidelijke plaats binnen het informatie-en adviesaanbod.</p> <p>Aanbeveling 6: Hulpverlening staat niet aan de zijlijn, maar maakt integraal deel uit van het geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur.</p> <p>Aanbeveling 7: Bied laagdrempelige informatie aan over hulpverlening, zeker in crisistijd, en ondersteun OCMW's om inzake private huur snel te schakelen.</p> <p>Aanbeveling 8: Moedig lokale overheden aan om hun dienstverlening voor huurders en verhuurders verder uit te bouwen.</p> <p>Aanbeveling 9: Zorg voor maatschappelijke oplossingen voor woninghuurders die zwak staan en zorg er zo voor dat een nieuw verbod op uithuiszettingen kan vermeden worden.</p> <p>Aanbeveling 10: Versterk het vermogen van burgers om juridische problemen te herkennen.</p> <p>Aanbeveling 11: Breng het Vlaamse geschillenbeslechtslandschap inzake woninghuur wetenschappelijk in kaart.</p>	<p>Aanbeveling 5 raakt de kern van het beleid van de huidige ombudsman: <i>"aan de hand van concrete bemiddelingsresultaten, in tal van domeinen, mede-inspirator zijn van een bemiddelingscultuur"</i>. Private huur is dan slechts één actieterrein midden vele andere domeinen.</p> <p>De aanbevelingen 6 tot 11 slaan de brug tussen hulpverlening en geschillenbeslechting en de schemerzone tussen welzijn en justitie.</p> <p>De aanbevelingen raken zo aan belangrijke uitdagingen voor de Vlaamse overheid, de in de steigers staande Vlaamse Justitie inbegrepen.</p> <p>Er bestaat voor een grote waaier aan problemen, vaak een aparte dienstverlening, Vlaams of lokaal. Enkel een werkelijk inclusief bestuur en een Vlaamse Justitie, die paden trekt in een weids landschap kunnen een antwoord bieden op discussies die nu nog te vaak geïsoleerd, los van wetenschappelijk onderzoek, gevoerd moeten worden.</p>
---	--

Bijlage: de coronagebonden bemiddelingsopdracht concreet

Aantal kalenderdagen bemiddelen: 146

Aantal aangemelde zaken: 136 ofwel 272 betrokken huurders en verhuurders

Gemiddeld 1/3 van de zaken werd aangebracht door verhuurders; twee op de drie zaken door huurders.

Aantal gevoerde bemiddelingen met beide partijen: 25

Er werd dus met beide partijen bemiddeld in een goeie 15% van het aantal aangemelde gevallen. Die 15% ligt in lijn met wat de Vlaamse Ombudsdienst al jarenlang ziet bij aanmeldingen in de gewone ombudswerking. Belangrijke gronden tot onontvankelijkheid in dit project waren o.a. het ontbreken van een link met de coronacrisis en het ontbreken van de toestemming van de andere partij. Tegelijkertijd konden vele andere zaken opgelost worden door huurders en verhuurders te coachen waarna het niet nodig was zelf als bemiddelaar te interveniëren.

Aantal bereikte akkoorden: 21, dat is dus goed 80% van de met beide partijen gevoerde bemiddelingen

Gemiddelde duurtijd van een bemiddeling: 22 kalenderdagen, drie weken dus.

Bemiddelingstechnieken: er werd (gelet op de gezondheidsrisico's) hoofdzakelijk telefonisch bemiddeld, doorgaans aan de hand van 1-op-1-gesprekken tussen de bemiddelaar en nu eens de huurder, dan weer de verhuurder. De gemaakte afspraken werden doorgaans per mail vastgelegd en tegelijkertijd bezorgd aan huurder en verhuurder.

Ingezette mensen en middelen: de bijkomende opdracht werd opgenomen binnen de bestaande reguliere werkingsmiddelen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Zo bleven en blijven er trouwens ook nog aanmeldingen binnenkomen, ook na de decretale deadline van 30 september 2020.

Die aanmeldingen worden behandeld op dezelfde wijze als de wijze waarop de Vlaamse Ombudsdienst al jarenlang, dag-in-dag-uit, werkt in toepassing van zijn actieve doorverwijsopdracht in de zin van artikel 3 van het Vlaams Ombudsdecreet.

Meer concreet waren deze bemiddelingen het werk van 1 jurist-onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, met bijstand van 1 assistent-onderzoeker en met administratieve ondersteuning door het onthaalteam van de Vlaamse Ombudsdienst.

Op die manier spendeerden twee voltijdse medewerkers, een klein half jaar lang, zowat 20% van hun arbeidstijd aan deze bemiddelingen (20 weken lang, gemiddeld 1 arbeidsdag per week).

Vanuit juridisch-technisch oogpunt bleek het doorgaans te gaan om kwesties van een relatief eenvoudige moeilijkheidsgraad voor de Vlaamse Ombudsdienst, dat jarenlange expertise heeft met bemiddelingen in de sociale huur en tal van andere woongerelateerde aangelegenheden (premies, vergunningen, fiscaliteit, waterfacturen, burenhinder, afbetalingen, studentenhuysvesting UGent, ...).