

datum: 20 december 2023

Standpunt over actualisatie kandidaat-huurders in centraal inschrijvingsregister

Samenvatting standpunt

Met de invoering van het nieuwe toewijsmodel in sociale huur, voert de Vlaamse Regering een centraal inschrijvingsregister (CIR) in. Elke kandidaat huurder zal zijn/haar dossier digitaal moeten valideren, eventueel aanpassen en documenten opladen. De vrees is dat die validatie en éénmalige actualisatie er toe zal leiden dat enerzijds lokale loketten en diensten heel wat extra werklast te verwerken zullen krijgen, maar ook dat kandidaat-huurders geschrapt worden. De lokale besturen staan achter de digitalisering en willen deze ook ondersteunen, maar dit mag niet zomaar doorgeschoven worden naar het lokale niveau, zonder dat er iets tegenover staat.

Het kan niet dat de Vlaamse overheid zonder meer verwacht dat lokale besturen en lokale actoren ervoor zorgen dat de kandidaat-huurder mee is met de digitalisering en hierdoor ingeschreven blijven op de wachtlijst. Als de Vlaamse overheid wenst dat elke kandidaat-huurder vlot de digitale actualisatie kan doen, moet zij daar ook de nodige inspanningen voor doen. De VVSG vraagt daarom inspanningen van de Vlaamse regering om ervoor te zorgen dat lokale actoren, waaronder lokale besturen, tijd en mensen kunnen investeren in het ondersteunen van de kandidaat huurders bij de actualisatie van hun dossier.

1. Invoering CIR

Met de invoering van het nieuwe toewijsmodel bij het verhuren van sociale woningen, wil de Vlaamse Regering ook maximaal inzetten op digitalisering via de opmaak van een centraal inschrijvingsregister (CIR). Via dit digitale loket zal elke burger zichzelf kunnen inschrijven voor een sociale woning en, eenmaal ingeschreven, zijn inschrijvingsdossier kunnen beheren en opvolgen. Het CIR stuurt deze gegevens dan door naar de lokale woonactoren die actief zijn in de gekozen regio. Wonen in Vlaanderen / VMSW ontwikkelt dat CIR. Het CIR zou in werking moeten gaan tegen 1 januari 2024.

Daarvoor worden alle dossiers van kandidaat-huurders geïntegreerd in het CIR. Dit is een grote operatie.

Freeze periode

Voorafgaand aan de inwerkingtreding van het CIR gaat er vanaf 17 november een freeze periode in. Tijdens die freeze periode gebeurt de data migratie van alle dossiers van kandidaat-huurders. Alle 'lokale' dossiers worden in het CIR verzameld en als er meerdere dossiers bestaan worden die in elkaar gevlochten tot één dossier.

In deze periode kunnen nieuwe kandidaat huurders enkel inschrijven op papier (waarna de woonmaatschappij dan nadien het dossier in het CIR kan inbrengen – met volmachtformulier) en dat woningen enkel kunnen toegewezen worden op papier.

Éénmalige actualisatie

Na de freeze periode en de datamigratie volgt vanaf 2 januari tot en met 31 maart 2024 een eenmalige alternatieve actualisatie en validatie in het centraal inschrijvingsregister. Ook moet het scherm in het CIR inzake de woonsituatie nagekeken worden om na te gaan of deze nog correct is en of aangevuld moet worden.

Alle huidige bestaande kandidaat-huurders zullen daartoe vanaf 2 januari 2024 hun dossier in het centraal inschrijvingsregister moeten nakijken, eventueel wijzigen én bevestigen. Inloggen gebeurt aan de hand van de ITSME app of via de e-ID en een kaartlezer. Mogelijks moet de kandidaat huurder ook nog documenten opladen. Een kandidaat huurder kan ook documenten aan de woonmaatschappij bezorgen, waarna die, mits het hebben van een volmacht, het dossier kan bevestigen via de backoffice.

De kandidaat huurder zal van de woonmaatschappij een brief ontvangen waarna die dertig dagen de tijd krijgt om zijn inschrijving te bevestigen en eventueel ontbrekende documenten op te laden. Als dit tegen dan niet gebeurt is, verstuurt de woonmaatschappij een herinneringsbrief waarna er nog 15 dagen de tijd zijn. Tegen ten laatste 31 maart schrapt de woonmaatschappij de kandidaat huurder uit de lokale software, als die niet heeft gereageerd.

Vanaf juni 2024 volgt er dan jaarlijks op de verjaardag van het dossier een actualisatie.

2. Bespreking

De validatie van het bestaande dossier door de kandidaat huurder roept toch wat bezorgdheden op, ook bij onze leden.

Digitale geletterdheid

In Vlaanderen is het percentage mensen met zwakke digitale vaardigheden in de afgelopen twee jaar sterk gestegen, van 29% tot 43%. Daarentegen is het percentage mensen met gevorderde digitale vaardigheden sterk gedaald, van 40% tot 28%. In België is 46% van de bevolking digitaal kwetsbaar. We zien een samenhang tussen digitale kwetsbaarheid en een lager opleidingsniveau, een lager inkomen, een hogere leeftijd en gezinssamenstelling, waarbij alleenstaanden een groter risico lopen. (Barometer digitale inclusie 2022 (Koning Boudewijnstichting); imec.digimeter 2022, Digitale trends in Vlaanderen, imec)

Gezien de groep van (kandidaat-) sociale huurders per definitie meer kwetsbaar is dan de gemiddelde bevolking, ligt het aandeel van mensen in die groep die moeite hebben met hun digitale administratie zeker nog veel hoger.

Digipunten

In Vlaanderen zijn er naar aanleiding van de coronacrisis de voorbije 2 jaar veel wel middelen vrijgemaakt om lokaal in te zetten op digitale inclusie, waaronder het opzetten van digipunten. Digipunten zijn plekken waar mensen gebruik kunnen maken van het internet en toestellen, en waar ze begeleiding kunnen vragen van een zogenaamde “digihelper”. Die ondersteuning wordt vaak gegeven door vrijwilligers. De bedoeling van digipunten is er om mensen digitaal sterker te maken, niet om hun administratie af te handelen. Niet in elke gemeenten zijn er digipunten (zie ook de [kaart op de website van de digibanken](#).)

Extra werklast voor lokale besturen en uitval van kandidaat-huurders?

Gelet op de grote wachtlijst, vrezen lokale actoren dat heel wat kandidaat huurders hulp zullen nodig hebben bij deze actualisatie. De vrees is dat dit onder andere bij woonloketten, wooninfopunten, OCMW's, woondiensten tot heel wat extra werk kan leiden. Inwoners, in casu kandidaat huurders van een sociale woning, die hulp vragen ondersteunen vinden ze ook mee hun taak. Het is logisch dat ze helpen. Lokale besturen willen dit doen, samen met de woonmaatschappijen en andere lokale spelers. En zij maken daarvoor afspraken om deze opdracht zo vlot mogelijk te laten verlopen. Maar dit betekent dat andere noodzakelijke taken niet kunnen opgenomen worden. De woondiensten hebben een gelijkaardige ervaring met de aanvragen voor de verbouwpremie en de verbouwlening. Lokale woondiensten moesten daardoor heel veel extra tijd en mensen voorzien om gezinnen Vlaamse premies te laten aanvragen, zonder dat daar enige extra vergoeding tegenover staat. Het begint al bij de toegang tot het CIR. Het installeren van itsme duurt per persoon al snel 15 min (met goede uitleg over gebruik). Maar dit kan ook vaak veel langer duren (op basis van ervaringen ivm de jobbonus). Vaak kennen mensen hun PIN code van de e-ID niet meer.

Daarnaast wordt dan verwacht dat kandidaat huurders het dossier nakijken en bevestigen in een voor iedereen nieuwe omgeving. Niet elke kandidaat huurder zal wellicht voldoende taalvaardig of Nederlandskundig zijn om alles te begrijpen. Ook deze mensen zullen extra ondersteuning nodig hebben.

Deze vaststellingen kan er toe leiden dat enerzijds lokale loketten en diensten extra werklast te verwerken krijgen, maar ook dat kandidaat huurders niet slagen in de validatie en hierdoor geschrapt worden. De lokale besturen achter de digitalisering en willen deze ook ondersteunen, samen met hun lokale partners. We merken echter meer en meer dat overheden en andere dienstverleners hun fysieke dienstverlening (loket...) afbouwen en de boel digitaliseren, zonder een lokale fysieke oplossing te voorzien voor mensen die het zelf niet kunnen. Het probleem wordt op die manier doorgeschoven naar het lokale niveau, waar lokale besturen, middenveldorganisaties en digipunten het moeten oplossen. Doorgaans zonder dat er iets tegenover staat.

Meer ondersteuning van Vlaanderen nodig

Het kan dus niet dat de Vlaamse overheid zonder meer verwacht dat lokale besturen en lokale actoren ervoor zorgen dat de kandidaat-huurder mee is met de digitalisering en hierdoor ingeschreven blijven op de wachtlijst. Als de Vlaamse overheid wenst dat elke kandidaat-huurder vlot de digitale actualisatie kan doen, moet zij daar ook de nodige inspanningen voor doen.

De VVSG vraagt daarom inspanningen van de Vlaamse regering, zoals dat kan zijn:

- Zorg dat lokale besturen en actoren extra mensen kunnen inzetten voor de begeleiding van de kandidaat huurders bij de éénmalige actualisatie. Reken niet enkel op de vrijblijvende inzet.
- Monitor grondig de kandidaat huurders die geschrapt worden. Mogelijks gebeuren er onterechte schrappingen omdat mensen niet voldoende digitaal mee zijn en geen ondersteuning vonden.
- Maak een Vlaams protocol die gegevensdeling tussen woonmaatschappijen, OCMW's en (inter)gemeentelijke woondiensten mogelijk maakt zodat maatschappelijk werkers van het OCMW of werknemers van de woondienst kandidaat sociale huurders makkelijker kan begeleiden om de inschrijving in orde te brengen.
- Ondersteun lokale actoren (woonmaatschappijen, lokale besturen, IGS's, welzijnsactoren) actief door bijvoorbeeld het organiseren van collectieve validatie/actualisatiemomenten. (cfr zitdagen invullen belastingen) door personeel van de Vlaamse overheid in te schakelen om kandidaat huurders te ondersteunen.
- Spreid de validatie/eenmalige actualisatieperiode over een langere termijn.