



**BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK  
PARLEMENT**

**Integraal verslag  
van de interpellaties en  
mondelinge vragen**

**Commissie voor de huisvesting  
en stadsvernieuwing**

**VERGADERING VAN  
DINSDAG 30 JANUARI 2007**

**PARLEMENT  
DE LA RÉGION DE  
BRUXELLES-CAPITALE**

**Compte rendu intégral  
des interpellations et  
des questions orales**

**Commission du logement  
et de la rénovation urbaine**

**RÉUNION DU  
MARDI 30 JANVIER 2007**

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

**INHOUD****SOMMAIRE****MONDELINGE VRAAG**

4

**QUESTION ORALE**

4

**- van mevrouw Carla Dejonghe**

4

**- de Mme Carla Dejonghe**

4

aan de heer Charles Picqué, minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Plaatselijke Besturen, Ruimtelijke Ordening, Monumenten en Landschappen, Stadsvernieuwing, Huisvesting, Openbare Netheid en Ontwikkelingssamenwerking,

betreffende "het tevredenheidsonderzoek naar GOMB-woningen".

à M. Charles Picqué, ministre-président du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Pouvoirs locaux, de l'Aménagement du Territoire, des Monuments et Sites, de la Rénovation urbaine, du Logement, de la Propreté publique et de la Coopération au développement,

concernant "l'enquête de satisfaction sur les logements de la SDRB".

*Voorzitterschap: de heer Michel Colson, voorzitter.  
Présidence : M. Michel Colson, président.*

### MONDELINGE VRAAG

**De voorzitter.-** Aan de orde is de mondelinge vraag van mevrouw Dejonghe.

### MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW CARLA DEJONGHE

**AAN DE HEER CHARLES PICQUÉ,  
MINISTER-PRESIDENT VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET PLAATSELIJKE BESTUREN, RUIMTELIJKE ORDENING, MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN, STADSVERNIEUWING, HUISVESTING, OPENBARE NETHEID EN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING,**

**betreffende "het tevredenheidsonderzoek naar GOMB-woningen".**

**De voorzitter.-** Mevrouw Dejonghe heeft het woord.

**Mevrouw Carla Dejonghe.-** Na de commotie die in het voorjaar ontstond naar aanleiding van steeds terugkerende klachten over constructiefouten bij de GOMB, vroeg de maatschappij het externe en onafhankelijke studiebureau ICMA om "een realistische en objectieve synthese" te maken van het imago van de GOMB. Zo staat het althans in een brief die de eigenaars van GOMB-woningen ontvingen in mei 2006.

Na zes maanden zou er toch minstens al enige indicatie moeten zijn van de resultaten van het onderzoek. Kunt u ons een voorlopige balans geven?

In de brief kondigt de GOMB aan dat het studie-

### QUESTION ORALE

**M. le président.-** L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Dejonghe.

### QUESTION ORALE DE MME CARLA DEJONGHE

**À M. CHARLES PICQUÉ, MINISTRE-PRÉSIDENT DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DES POUVOIRS LOCAUX, DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DES MONUMENTS ET SITES, DE LA RÉNOVATION URBAINE, DU LOGEMENT, DE LA PROPRETÉ PUBLIQUE ET DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT,**

**concernant "l'enquête de satisfaction sur les logements de la SDRB".**

**M. le président.-** La parole est à Mme Dejonghe.

**Mme Carla Dejonghe (en néerlandais).-** Suite à l'émoi provoqué l'an dernier par des plaintes récurrentes relatives à des défauts de construction, la SDRB a demandé à un bureau indépendant ICMA de réaliser une synthèse objective et réaliste de son image. Ceci est repris comme tel dans le courrier que la SDRB adressait aux propriétaires des logements SDRB en mai 2006.

*Après six mois, ne devrions-nous pas déjà avoir une indication sur les résultats de l'enquête ? Pouvez-vous nous en donner un bilan provisoire ?*

*Dans son courrier, la SDRB annonçait également que le bureau d'étude solliciterait la collaboration des propriétaires pour l'enquête, les résultats de*

bureau contact zou opnemen met de eigenaars en worden zij verzocht hun medewerking te verlenen aan de studie. Op basis van de resultaten van het onderzoek zou de GOMB haar dienstverlening aanpassen en verbeteren waar mogelijk.

Het is uiteraard een goede zaak dat de GOMB haar klanten raadpleegt, maar ook de interne werking van de GOMB, vooral de toewijzing van projecten aan bepaalde promotoren, mag wel eens doorgelicht worden. Promotoren die in een bepaald project grote constructiefouten afleverden, kregen immers toch nieuwe projecten aangeboden.

Ook kunnen de eigenaars in de praktijk de bestekken blijkbaar nog altijd niet inkijken, hoewel de GOMB haar kopers deze garantie biedt. Mede daardoor, maar ook doordat de GOMB haar werven slecht controleert, was het mogelijk dat voorgeschreven materialen vervangen werden door kwalitatief mindere materialen, met alle gevolgen van dien.

In welke periode werd de telefonische enquête door ICMA uitgevoerd? Hoeveel mensen werkten mee aan het onderzoek?

Kunt u al wat meer licht werpen op de resultaten van het onderzoek? Wat zijn de meest voorkomende klachten?

Op welke manier controleert de GOMB haar werven? Hoe kan dit verbeterd worden?

Werden er, na de kritiek op de gebrekige klantvriendelijkheid van de GOMB, nog initiatieven genomen om de dienstverlening van de GOMB te verbeteren?

**De voorzitter.**- De heer Picqué heeft het woord.

**De heer Charles Picqué, minister-president.**- Gezien het grote aantal gegevens in het tevredenheidsonderzoek stel ik voor dat het bedrijf ICMA (onafhankelijk bureau gespecialiseerd in markt-studies en door de GOMB belast met de uitvoering van het tevredenheidsonderzoek) en de GOMB de resultaten van het onderzoek, en ook het daaruit volgende actieplan, komen voorstellen op deze of een volgende vergadering van de Commissie Huisvesting.

*celle-ci lui permettant d'améliorer ses services.*

*Il est positif que la SDRB consulte ses clients, mais son fonctionnement interne et l'attribution des projets à certains promoteurs, devraient aussi être analysés. Les promoteurs pris en défaut pour certains chantiers s'en sont vu proposé de nouveaux.*

*Les propriétaires ne peuvent apparemment pas toujours examiner les cahiers de charge, bien que la SDRB offre cette garantie à ses acquéreurs.*

*Le contrôle insuffisant exercé par ce pararégional a rendu possible que des matériaux prévus initialement soient remplacés par des matériaux de qualité moindre.*

*Quand l'enquête téléphonique a-t-elle été effectuée ?*

*Combien de personnes y ont-elles collaboré ?*

*Pouvez-vous nous détailler les résultats de la recherche ?*

*Quelles sont les plaintes les plus courantes ?*

*Comment la SDRB contrôle-t-elle ses chantiers ? Comment renforcer ce contrôle ?*

*Des initiatives ont-elles été prises pour améliorer les services de la SDRB, après que ceux-ci eurent été fustigés pour leur manque de politique commerciale ?*

**M. le président.**- La parole est à M. Picqué.

**M. Charles Picqué, ministre-président (en néerlandais).**- *Compte tenu du nombre important d'informations qui figurent dans l'enquête de satisfaction, je propose qu'ICMA - bureau indépendant spécialisé dans les études de marché et chargé par la SDRB de mener l'enquête de satisfaction - et la SDRB viennent présenter les résultats de l'enquête et le plan d'action qui en découle à la Commission Logement.*

*ICMA a mené une enquête téléphonique entre le*

Toch zal ik trachten in grote lijnen op uw vragen te antwoorden.

Het bedrijf ICMA voerde een telefonisch onderzoek uit tussen 6 juni en 9 augustus 2006. Er werd contact opgenomen met 2.082 eigenaars van een woning om deel te nemen aan het onderzoek. 916 personen hebben geantwoord; dat is 44 %.

Bij de voorstelling van de resultaten door ICMA, zal blijken dat er een aantal duidelijk herkenbare probleempunten zijn. Daarvoor is dringend actie nodig. Het betreft de mate waarin de woning overeenstemt met de verkoop-beschrijving, het wegwerken van de opmerkingen van de voorlopige oplevering binnen de vastgestelde termijn, de afwerking van de woning, vooral op het vlak van keukenuitrusting en akoestiek, de contacten met de projectontwikkelaar en de klachtenbehandeling.

De gemengde vennootschap is de bouwheer van het project en stelt de architect aan. Die ziet er tijdens de bouw op toe dat de werken volgens de regels van de kunst en in overeenstemming met het bestek worden uitgevoerd. De GOMB stuurt een personeelslid met technische vorming naar de werken. Die gaat na of het project wordt uitgevoerd in overeenstemming met de bepalingen van de realisatie-overeenkomst tussen de GOMB en de gemengde vennootschap en of de subsidies correct aangewend werden.

Sinds enkele jaren heeft de GOMB een beschrijving van het begrip 'middelgrote woning' ingevoerd. De minimale vereisten voor deze woningen zijn vastgelegd. Het document wordt regelmatig aangepast aan de evolutie van de bouwsector en aan de ervaringen op het terrein.

In de toekomstige realisatieovereenkomsten zal de GOMB een bijkomende bepaling opnemen, waardoor ze eerst toestemming moet geven voordat de bouwpromotor de koper kan voorstellen om de voorlopige oplevering te accepteren. Bovendien komt er een clausule over de scheidsrechterlijke bevoegdheid van de Verzoeningscommissie Bouw voor elke geschil voordat het aanhangig wordt gemaakt bij de rechtbank. De raad van bestuur van de GOMB heeft een actieplan goedgekeurd waardoor een ombudsman wordt aangesteld bij de GOMB. Deze zal de klachten en suggesties van de klanten behandelen. Het actieplan zal in detail

*6 juin et le 9 août 2006. Elle a pris contact avec 2.082 propriétaires d'un logement, parmi lesquels 916 ont répondu, soit 44%.*

*Les résultats de l'enquête mettent en évidence une série de problèmes clairement identifiables, qui nécessitent une intervention urgente : le degré de correspondance entre le logement et sa description au moment de la vente, le suivi donné, dans les délais prévus, aux remarques formulées lors de la réception provisoire , la finition du logement - surtout sur le plan de l'équipement de cuisine et de l'acoustique -, les contacts avec le promoteur et le traitement des plaintes.*

*La société mixte est maître d'ouvrage du projet et désigne l'architecte. Celui-ci veille à ce que les travaux soient exécutés dans les règles de l'art et correspondent au cahier des charges. La SDRB envoie un membre du personnel ayant une formation technique sur le chantier, pour vérifier que les travaux sont effectués conformément aux clauses de la convention de réalisation conclue entre la SDRB et la société mixte et que les subsides sont correctement utilisés.*

*Depuis quelques années, la SDRB a introduit une description du 'logement moyen'. Les exigences minimales pour ces logements ont été définies et le document est régulièrement adapté à l'évolution du secteur de la construction et aux expériences sur le terrain.*

*Dans les futures conventions de réalisation, la SDRB devra d'abord donner son feu vert avant que le promoteur immobilier ne puisse proposer à l'acheteur la réception provisoire. De plus, une clause sur la compétence arbitrale de la Commission de Conciliation Construction s'appliquera à tout litige avant que le tribunal ne soit saisi. Le conseil d'administration de la SDRB a approuvé un plan d'action qui sera expliqué en détail et un médiateur est engagé pour traiter les plaintes et suggestions des clients. Pour le bon déroulement du débat, ICMA et la SDRB doivent donner plus d'informations quant au contenu de l'enquête.*

worden toegelicht. Ik stel dan ook voor dat de directie van de GOMB zodadelijk de details zou toelichten. Uiteraard zal ik de zaak opvolgen, maar ten behoeve van het debat is het noodzakelijk dat ICMA en de GOMB meer informatie verschaffen over de inhoud van het onderzoek.

**De voorzitter.-** Mevrouw Dejonghe heeft het woord.

**Mevrouw Carla Dejonghe.-** U had het over het vastleggen van minimale vereisten. Dat begrijp ik niet goed. Er bestaat toch reeds een lastenboek? Bij mijn weten beschikt de GOMB reeds over een controlecel. Wat is het verschil met wat er nu wordt opgericht?

**De heer Charles Picqué, minister-president.-** Ik stel voor dat ik u een antwoord van de GOMB laat bezorgen. Uw vragen betreffen immers eerder de werkwijze van de GOMB en van de gemengde vennootschappen. Waarschijnlijk zullen de directieleden van de GOMB u wel kunnen inlichten.

- *Het incident is gesloten.*

---

**M. le président.-** La parole est à Mme Dejonghe.

**Mme Carla Dejonghe (en néerlandais).-** *Il est question de déterminer des exigences minimales. Je ne comprends pas. N'y a-t-il pas déjà un cahier des charges ? A ma connaissance, la SDRB dispose déjà d'une cellule de contrôle. En quoi est-ce diffère-t-elle de ce qui vient d'être créé ?*

**M. Charles Picqué, ministre-président (en néerlandais).-** *Je propose que la SDRB vous réponde. Vos questions concernent en effet plutôt la méthode de travail de la SDRB et des sociétés mixtes.*

- *L'incident est clos.*

---