

**Question n° 1 de Mme Bianca DEBAETS  
du 22 décembre 2023 (traduction)**

---

Plusieurs locataires sociaux m'ont récemment signalé que des dépliants sont distribués aux locataires sociaux par la Société régionale du logement de Bruxelles (SRLB) et la Société immobilière de service public (SISP) Le Foyer Laekenois pour les encourager à télécharger l'application Appinest.brussels sur leur smartphone. Comme vous le savez, cette application a été développée pour faciliter différents aspects de la location sociale, tels que la demande et le suivi d'interventions techniques, la consultation d'éventuels soldes, la modification aisée des données personnelles ou tout simplement le suivi de l'actualité des sociétés immobilières de service public ou de la SRLB.

Voilà pour les bonnes intentions, car apparemment l'asbl Le Foyer Laekenois n'est pas enregistrée sur la plateforme centrale d'Irisline, de sorte que les locataires sociaux de cette SISP ne peuvent pas non plus accéder à l'application Appinest. Il est donc non seulement très bizarre que Le Foyer Laekenois distribue activement des tracts destinés à promouvoir Appinest.brussels, mais il est aussi particulièrement regrettable que ces locataires n'aient pas accès à l'application et à la simplification de leurs relations avec leur OVM qui en découle.

C'est pourquoi je vous pose les questions suivantes :

- Pouvez-vous confirmer que la scrl Le Foyer Laekenois n'est pas affiliée à la plateforme centrale d'Irisline et que, par conséquent, les locataires sociaux travaillant par l'intermédiaire de cette SISP n'ont pas non plus accès à l'application Appinest.brussels ? Si oui, pour quelles raisons Le Foyer Laekenois n'y est pas connecté ? La SISP prévoit-elle une connexion dans un avenir proche ?
- Pouvez-vous confirmer que Le Foyer Laekenois encourage activement l'utilisation de l'application Appinest.brussels ? Comment expliquez-vous cela par rapport au fait que les locataires sociaux de cette SISP n'ont pas du tout accès à cette plateforme ? Les tracts ont-ils déjà été retirés par Le Foyer Laekenois entre-temps ?

Je vous remercie pour les réponses.

-----

**Vraag nr. 1 van mevr. Bianca DEBAETS  
dd. 22 december 2023**

---

Recent kreeg ik van verschillende sociale huurders te horen dat er zowel via de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM) als via de openbare vastgoedmaatschappij (OVM) De Lakense Haard folders verdeeld worden onder sociale huurders om hen aan te sporen om de Appinest.brussels-applicatie te downloaden op hun smartphone. Zoals u weet, werd deze app ontwikkeld om diverse aspecten binnen de sociale huur te vergemakkelijken, zoals het aanvragen en opvolgen van technische interventies, het raadplegen van eventuele openstaande saldo's, het makkelijk wijzigen van persoonlijke gegevens of simpelweg nieuwigheden van de openbare vastgoedmaatschappijen of de BGHM volgen.

Tot zover de goede bedoelingen, want blijkbaar is de cvba De Lakense Haard niet geregistreerd op het centrale platform van Irisline, waardoor sociale huurders van deze OVM ook niet terecht kunnen op de Appinest-applicatie. Daarom lijkt het dus niet enkel erg bizar dat er door De Lakense Haard actief folders verdeeld worden die Appinest.brussels moeten promoten, het is ook bijzonder jammer dat deze huurders geen toegang hebben tot de applicatie en de bijhorende vereenvoudiging van hun omgang met hun OVM.

Vandaar dat ik u graag volgende vragen stel:

- Kan u bevestigen dat de cvba De Lakense Haard niet aangesloten is bij het centrale platform van Irisline en dat sociale huurders die via deze OVM werken bijgevolg ook geen toegang hebben tot de Appinest.brussels-applicatie? Zo ja, omwille van welke redenen is De Lakense Haard hier niet bij aangesloten? Voorziet de OVM een aansluiting in de nabije toekomst?
- Kan u bevestigen dat er vanuit De Lakense Haard wel actief promotie gemaakt wordt omtrent het gebruik van de Appinest.brussels-applicatie? Hoe verklaart u dit tegenover het feit dat sociale huurders van deze OVM überhaupt geen toegang hebben tot dit platform? Werden de folders inmiddels reeds weggehaald door De Lakense Haard?

Ik dank u alvast voor de antwoorden.

-----

### *Réponse du Collège :*

-----

Le Foyer Laekenois fait partie de la plateforme Irisline et a signé un accord à cet effet.

Les locataires ont accès à la plateforme et peuvent télécharger l'application via la plateforme mais aussi via les 3 terminaux installés spécifiquement à cet effet dans les bureaux du Foyer Laekenois, de l'asbl Cité Modèle et de ProxiNord (et ce depuis décembre 2023).

Le Foyer Laekenois encourage l'utilisation de l'application. Les AppiHelpers participent à la promotion de l'application. En outre (comme mentionné ci-dessus), des terminaux spécifiques sont présents sur 3 sites. Un numéro de notre magazine des locataires TocTok est entièrement consacré à Appinest. Enfin, l'application est également promue lors des réunions de locataires.

La notion que les locataires du Foyer Laekenois n'ont pas accès à l'application ne tient pas la route, comme le prouvent les premiers KPI de la SRLB.

Nous ne pouvons pas remédier aux problèmes que les locataires peuvent rencontrer lors du téléchargement de l'application à titre privé, mais une assistance leur est offerte s'ils se présentent à la réception du Foyer Laekenois pour demander de l'aide. Cependant, Le Foyer Laekenois n'est pas l'opérateur de la plateforme de téléchargement : s'il y a des problèmes de ce côté-là, nous n'avons malheureusement aucun contrôle.

### *Antwoord van het College :*

-----

De Lakense Haard is wel degelijk aangesloten bij het Irisline-platform en heeft daartoe een ondertekende overeenkomst.

De huurders hebben toegang tot het platform en kunnen de app downloaden via het platform maar ook via de 3 terminals die specifiek daarvoor zijn geplaatst in de kantoren van De Lakense Haard, de vzw Modelwijk en ProxiNord (en dit sinds december 2023).

De Lakense Haard promoot het gebruik van de app. De AppiHelpers zijn trouwens betrokken bij de promotie van de app. Daarnaast zijn er (zoals hierboven gezegd) specifieke terminals aanwezig op 3 locaties. Er is ook een uitgave van ons huurderstijdschrift TocTok dat helemaal aan Appinest is gewijd. Tenslotte wordt op de huurdersvergaderingen eveneens promotie gemaakt voor de app.

De notie dat huurders van De Lakense Haard geen toegang hebben tot de app klopt niet, zoals de eerste KPI's van de BGHM bewijzen.

Eventuele problemen die huurders hebben met het downloaden van de app in de privésfeer kunnen wij niet verhelpen, maar er wordt wel bijstand geboden indien zij zich aan het onthaal van De Lakense Haard aanbieden met vraag om hulp. De Lakense Haard is echter niet de beheerder van het downloadplatform: indien er problemen zijn aan die kant dan hebben wij daar jammer genoeg geen vat op.

-----

-----