



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2014-2015) – Nr. 1
1 april 2015 (2014-2015)

Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

2014

De heer Jan Peumans
Voorzitter
Vlaams Parlement

De heer Geert Bourgeois
Vlaams Minister-President

1 april 2015

Mijnheer de Voorzitter,
Mijnheer de Minister-President,

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst,
het vijfde al in het zesjarig mandaat van de huidige Ombudsman (2010-2016).

Tijdens de voorgaande jaren was er telkens een rode draad doorheen het
jaarverslag

2010: Efficiëntie en zorgzaamheid verzoenen

2011: Standpunten verzoenen

2012: Verwachtingen

2013: Houd alle lijnen open

Dit jaarverslag over 2014 heeft de slagzin "Mijn overheid met een @oor": "het
oor" staat voor luisterbereidheid; en de "@" voor het gebruik van moderne
technologie daarbij.

Ik kijk uit naar boeiende parlementaire discussies en vraag in het bijzonder om
gehoord te kunnen worden door de volgende vijf parlementaire commissies:

Bestuurszaken, Mobiliteit en Openbare Werken (hoorzitting reeds ingepland op
2 april 2015), Omgeving (Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu), Werk, en
Financiën.

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman

Inhoud

Leeswijzer	6
Mijn overheid met een @oor breng burgers via infolijn 1700 aan de juiste deur, ook al is die federaal	7
Mobiliteit en Openbare Werken geluidsnormen voor wegverkeerslawaaï	12
Cultuur, Jeugd, Sport en Media mislukte opnames door te laat startende programma's	18
Onderwijs heroverweeg terugvordering schooltoelage wegens onvoldoende aanwezigheid	19
Omgeving en Energie schakel sneller van zachte handhaving naar bestuurlijke maatregelen	25
Wonen en Onroerend Erfgoed licht de reden afwijzing sociale lening schriftelijk toe	35
Werk Sociale Economie / Economie, Wetenschap Innovatie VDAB (IBO) – zorg dat evaluatie ook effectief gebeurt	41
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin woord en wederwoord inspectie	48
Financiën en Begroting schorsing verkrottingsheffing	53
Landbouw en Visserij Internationaal Vlaanderen Algemeen Regeringsbeleid Bestuurszaken	57
Bijlage: enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2014	59

Leeswijzer

Ook dit jaar weer, leest u dit jaarverslag 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst, in samenhang met het Klachtenboek 2015, dat de rapporten bundelt die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen werk.

De editie 2014 van dat Klachtenboek telt opnieuw een forse 1.000 bladzijden; en maakt melding van 51.110 klachten, wat aanleunt bij de record-aantallen uit 2010-2012 (u vindt alle voorgaande Klachtenboeken, nét als het Klachtenboek 2014, op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek "documentatie").

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst respecteren ook consequent de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten en hun Klachtenboek.

Deze klachtendiensten vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid:

- de inhoudelijke hoofdstukken dat dit jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst vertrekken daarom ook vanuit een analyse van het overeenstemmende onderdeel van het Klachtenboek.
- Pas daarna kijkt dit jaarverslag telkens ook even met de blik van de Vlaamse Ombudsdienst naar het klachtenbeeld in het betrokken beleidsdomein.

Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen.

Zo gaan we in dit jaarverslag niet in op onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die immers aan bod komen in aparte Parlementaire Stukken (met telkens het vast nummer 45).

Evenmin besteedt dit jaarverslag aandacht aan inhoudelijke thema's, die recent al besproken zijn in de verschillende parlementaire commissies in hun vernieuwde samenstelling na de verkiezingen van midden 2014. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat deze aangelegenheden al voldoende onder de aandacht zijn van parlement en regering en denkt daarbij onder andere aan het werk dat de Vlaamse Ombudsdienst leverde rond de Vlaamse energielening (energie), aan onze aanbevelingen rond een spijtoptantenregeling (bestuurszaken), of aan onze lopende voorbereidingen om ook genderklachten te kunnen behandelen door de Vlaamse Ombudsdienst (gelijke kansen), ...

Dit jaarverslag maakt ook niet telkens het detail van elke individuele verzoening, waarover we doorheen gans het jaar, week-na-week communiceren via onze bekende kanalen, zijnde www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Mijn overheid met een @oor

Recent was er maatschappelijk debat rond praktijktests en een resolutie van het Vlaams Parlement van 25 februari 2015 vraagt aan de regering om *“krachtdadig op te treden in het kader van discriminatie in alle sectoren (en meer in het bijzonder de dienstenchequesector) binnen de juridische mogelijkheden die we exhaustief willen onderzocht zien”*.

Dit jaarverslag over 2014 van de Vlaamse Ombudsdienst mengt zich uiteraard niet in dat onderzoek, maar wat dit jaarverslag wél doet, is heel concreet het verhaal brengen van de 6.735 (burgercontacten Vlaamse Ombudsdienst) + 51.110 (klachten bij klantendiensten) = 57.845 praktijktests, die in 2014 sowieso al hebben plaatsgevonden over de dienstverlening van de Vlaamse overheid.

Zeker, dit verhaal geeft al blijk van het door het Vlaams Parlement gevraagde krachtdadig optreden, zij het met heel wat nuances.

Een eerste evidente vaststelling is dat de Vlaamse overheid, bij manier van spreken, overal in ons leven aanwezig is, met een dienstverlening die doorgaans uitstekend verloopt. Maar af en toe is dat niet het geval, wat de Vlaamse overheid ook beseft. Daarom beschikt de overheid ook over o.m. een kwaliteitssysteem, waarvan de Vlaamse Ombudsdienst één van de sluitstukken is.

Dat kwaliteitssysteem werkt en stelt vaak vast dat er simpelweg geen alternatief is voor die ene weigering van die ene stedenbouwkundige vergunning of die hoge belastingaanslag of dat ene mislukte toegangsexamen. Mede daardoor - maar gelukkig ook, omdat de overheid het vaak gewoonweg bij het rechte eind heeft - hebben die 57.845 praktijktests ons weer vaker mogen geruststellen, dan verontrusten.

Om het verhaal van die 57.845 praktijktests goed te kunnen plaatsen, gaan we hier eerst even dieper in op omgang met uitingen van ontevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse overheid *anno* 2014-2015. De essentie van het werk van de Vlaamse Ombudsdienst daarbij is “de poging om bemiddelend op te treden in de concrete zaken, die individuele burgers aan de Vlaamse Ombudsdienst voorleggen”. Dat gebeurt echter niet vanaf een geïsoleerd kunstmatig eiland, ergens buiten de Vlaamse Kust. Integendeel, de Vlaamse Ombudsdienst is zich zeer bewust van zijn opdracht om ook mee zijn steentje bij te dragen bij het “verbeteren van de dienstverlening” en dat doen we door de tweede lijn te zijn van een getrappt kwaliteitsbeleid.

De nulde lijn kan mensen helpen om zich te oriënteren

Wie tweede lijn zegt, zegt ook eerste en zelfs nulde lijn. Laten we eerst even kijken naar die nulde lijn. De voorbije jaren is bij de brede Vlaamse overheid het besef gegroeid dat steeds betere dienstverlening begint op het nulde niveau, dat is het niveau waarop de overheid uit zichzelf actief communiceert - actieve openbaarheid van bestuur - en een antwoord biedt op de vragen die de burger aan de overheid stelt - passieve openbaarheid van bestuur. De twee meest in het oog springende instrumenten van de Vlaamse overheid daarbij zijn:
- de website www.vlaanderen.be, de online toegangspoort van de overheid, die in 2014 bijna 4,5 miljoen bezoekers had, of 1 miljoen meer dan in 2013, en

- het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, 1700, dat in 2014 ruim 1 miljoen vragen ontving via telefoon, mail en chat. Dat is een stijging van 8 procent (zie www.vlaamseinfolijn.be). Ook de Vlaamse Ombudsdienst zelf, wordt trouwens sedert 2012 opgebeld via dit gratis telefoonnummer 1700, dat op die manier de informatievragen beantwoordt, die mensen voorheen stelden aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Een belangrijke vaststelling is – ook in 2014 - dat de nulde lijn maar blijft bevroegd worden over thema's, die de Vlaamse overheid overstijgen; zo rapporteert 1700 ook voor 2014 weer het item "aangifte in de personenbelasting" als een absolute topper. Opnieuw, we hebben het eerder benadrukt, denkt de Vlaamse Ombudsdienst dat Vlaanderen het aan zijn burgers (en aan de naambekendheid van 1700 en www.vlaanderen.be) verplicht is om meer samen te werken. Samenwerken om deze zoekende burgers – via 1700 - rechtstreeks aan het juiste adres te kunnen brengen. De twee meest voor de hand liggende partners om mee samen te werken blijven dezelfde: de FOD Financiën, omwille van de vele vragen over de personenbelastingen; en de FOD Economie en eerlang de consumenten-Ombudsman (oprichting nu voorzien voor medio 2015), omdat mensen de 1700 en de Ombudsman maar blijven contacteren over hun consumentengeschillen.

En de ambities bij de Vlaamse overheid mogen en moeten verdergaan. Te denken valt dan in het bijzonder aan samenwerking met de Orde van de Vlaamse advocaten en de pas aan de gemeenschappen overgedragen bevoegdheid op het gebied van eerstelijnsrechtshulp. De middelen die we vandaag al met z'n allen samen inzetten, kunnen beter renderen, door niet louter via 1700 en www.vlaanderen.be "informatie te verstrekken op grote schaal", maar ook "eerste oriënterend juridisch advies". Een eerste aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, luidt dan ook: "1700 – Breng burgers via infolijn 1700 aan de juiste deur, ook al is die federaal; en zorg voor oriënterend juridisch advies met 1700 als spil".

*Een sterk verhaal vanaf de eerste lijn
en de hink-stap-sprong richting definitieve geschillenbeslechting*

Maar de échte praktijktest van de Vlaamse dienstverlening zien we uiteraard vooral op het moment, waarop een ontevreden burger geen boodschap heeft aan informeren en geïnformeerd worden door de nulde lijn. Of wanneer de burger het beu is om geduldig de ge-ijkte wegen en procedures te bewandelen.

De echte praktijktesten liggen daar, met name bij de antwoorden die de klachten- en klantendiensten geven aan die ontevreden burger. Zoals hiervoor in de leeswijzer (p. 6) aangegeven, staan de antwoorden gebundeld in het Klachtenboek, editie 2014. En ja, de editie 2014 van het Klachtenboek vertelt opnieuw een sterk verhaal, dat start bij een overheid, die durft te rapporteren over de eigen tekortkomingen, toch een absolute basisvoorwaarde voor elke serieuze klachtenbehandeling.

En opnieuw ja, ook de editie 2014 van het Klachtenboek zelf, is opnieuw nog verre van perfect: verder in ons eigen jaarverslag zal blijken dat de gerapporteerde klachtenbehandeling varieert van "outstanding" tot soms erg matig. Maar globaal toont het Klachtenboek wél hoe deze klachtendiensten - op vraag van de burger - wel degelijk heel concrete dienstverlening van de Vlaamse

overheid tegenover die ene burger, aan praktijktesten onderwerpen en zo mee hun steentje bijdragen om die ene burger opnieuw met zijn overheid te verzoenen. Want “de burger terug met zijn overheid trachten te verzoenen”, dat moet uiteraard de onderliggende bedoeling zijn van elke praktijktest, of we nu mandataris of dossierbehandelaar zijn of werken vanaf de nulde, eerste, of tweede lijn.

Op de Vlaamse Ombudsdienst zagen we in 2014 op die manier iets meer dan 6.000 burgers. En dat waren uiteraard lang niet allemaal burgers, die op de eerste lijn geen bevredigend resultaat bereikten; integendeel zelfs. Vaak gaat het om mensen, die in een opwelling het begrip “Vlaamse Ombudsdienst” associëren met “de plek in Vlaanderen om hun ei te leggen over “iets” dat hun op de lever ligt”.

Precies omdat we bij de Vlaamse Ombudsdienst heel goed weten dat de burger dit “iets” breed interpreteert, bellen of mailen we al die mensen binnen één à twee werkdagen terug. We noemen dat onze snelle hulpverlening door ons opvangteam, dat 4 medewerkers telt, en dat mensen kort oriënteert richting juiste deur. Heel soms is dat de deur van een Vlaamse overheidsdienst (voor meer informatie of voor een eerste klachtenbehandeling), maar vaak gaat dat over compleet andere zaken, zoals problemen bij de installatie van een keuken of een datingsite, die niet de service biedt die burgers Romeo of Julia verwachtten.

Maar uiteraard doet de Vlaamse Ombudsdienst niet louter aan snelle hulpverlening. In heel wat gevallen mondt een contact uit in een bemiddeling vanaf de tweede lijn, waarvan we er in 2014 in totaal 352 hebben geopend. De Vlaamse Ombudsdienst hanteert geen algemene regels bij die *intake*. Onze inschattingmethoden komen er uiteindelijk op neer dat we vooral bemiddelen als we meerwaarde kunnen brengen bij een situatie, die twee belangrijke kenmerken vertoont:

(1) - het probleem heeft een kans om tot verzoening te leiden. Wij zullen meer energie investeren in een klacht waarbij we nog kans op een oplossing zien dan in een klacht over bijvoorbeeld een overheidsbeslissing waarvan het duidelijk is dat ze niet meer kan worden ingetrokken. Zo vraagt de Vlaamse Ombudsdienst geen herberekening van huurlasten aan een sociale huisvestingsmaatschappij wanneer uit een simulatieberekening blijkt dat de verschillen miniem zijn (p. 36 van dit jaarverslag).

(2) - het probleem overstijgt het puur individuele. Daarom bijvoorbeeld hebben we in 2014 besloten om energie te steken in het toelatingsexamen arts/tandarts of in de problematiek van de uitputting van de tolk-uren Vlaamse Gebarentaal (twee onderwerpen, waarop we verder in dit verslag evenmin zullen terugkomen, aangezien ook die twee thema's voldoende onder de aandacht van regering en parlement zijn).

Als we vervolgens wat nader kijken, naar onze troeven bij onze bemiddelingen, dan is de eerste troef van de Vlaamse Ombudsdienst, nog steeds zijn bijzondere positie. Die positie creëert extra gespreksruimte tussen burger en bestuur; verder in dit jaarverslag staan verschillende voorbeelden hiervan, denk aan de vrijgave van een document dat De Lijn aanvankelijk niet van plan was vrij te geven en dat de Vlaamse Ombudsdienst vervolgens (na vrijgave) toeliet de reiziger erop te wijzen dat het niet voor de hand zou liggen om de boete succesvol te betwisten (p. 14 van dit jaarverslag).

Een doorsnee ombudsonderzoek duurt 4 maanden – 112 dagen in 2014 – en wordt uitgevoerd door een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, die meteen optreedt als contactpersoon in het dossier. Voor zo'n onderzoek beschikken we over brede onderzoeksprerogatieven, zoals de mogelijkheid om ter plaatse stukken in te kijken, waarbij de medewerkers van de bestuursinstantie zich niet gehinderd hoeven te voelen door hun beroepsgeheim; in bepaalde gevallen wordt de uitvoering van de overheidsbeslissing ook opgeschort. Deze ruime onderzoeksmogelijkheden zijn meteen onze tweede troef.

Wat, tenslotte, onze techniek betreft om resultaat te bereiken, is er het beeld van de *hink-stap-sprong* in bemiddeling en geschillenbeslechting. Daarbij staan "de hink" en "de stap" voor het beoordelen en eventueel gegrond bevinden van de klacht ("de hink") op basis van een toets aan *good practices* in de vorm van ombudsnormen waaraan behoorlijk overheidsoptreden moet beantwoorden (dit is dan "de stap"). Maar de kroon op het werk is vervolgens "de *sprong*" richting verzoening of definitieve geschillenbeslechting.

Die definitieve geschillenbeslechting is meteen onze derde troef en de absolute grondhouding voor al wie conclusies moet trekken uit praktijktests.

Om zulke sprong ook écht te kunnen maken, is het soms wijs om de energie bij die eerste twee stappen te doseren, bijvoorbeeld door niet al teveel wrevel en irritatie te veroorzaken bij de bestuursinstantie, van wie nét een geste richting verzoening wordt verwacht. En zo ligt de focus van de Vlaamse Ombudsdienst toch vooral op die *sprong* richting concreet verzoeningsresultaat, dat overigens geen zwart-wit-zaak is, zoals ook blijkt uit tal van de verhalen in dit jaarverslag.

Men vergisse zich daarbij echter niet. Om zo'n verzoeningsresultaat te bereiken, moet de Vlaamse Ombudsdienst nog altijd "zijn gedacht zeggen". Dat haalt meteen ook de stelling onderuit dat een ombudsman een onthecht bemiddelaar zou moeten zijn die alleen maar het gesprek faciliteert. "Je gedacht zeggen" kan betekenen:

- dat burgers te horen krijgen dat ze ongelijk hebben;
- dat bestuursinstanties te horen krijgen dat zij niet behoorlijk gehandeld hebben.

Mijn overheid met een @oor

Maar laten we onze werkmethoden nu toch vooral voor zich spreken in dit jaarverslag, dat vertelt over onze definitieve geschillenbeslechting. We kozen dit jaar voor "mijn overheid met een @oor" als slagzin. "Het oor" staat voor luisterbereidheid; en de "@" voor het gebruik van moderne technologie daarbij.

Wat ons het meest opvalt, is het verschil in snelheid, soms zelfs binnen één organisatie.

De belbuscentrales van De Lijn blijven een symbool van een te trage overheid, die nog steeds niet in staat is om misverstanden te voorkomen via een simpele bevestigings-sms met plaats en uur van afspraak (p. 12 van dit jaarverslag). De trams en bussen zelf, zijn dan weer volop de 21^{ste} eeuw ingesnelde, met camerabeelden en geluidsopnamen tussen chauffeur en dispatching, om op terug te vallen bij aantijgingen van geweld of discriminatie (p. 13 van dit jaarverslag).

Een écht symbool van die overheid met een @oor is de slimme report-knop, die in 2014 verscheen op de VDAB-website en die werkzoekenden toelaat om onregelmatige vacatures te melden. Een werkmethode, die moeilijke discussies vermijdt over uitlokking bij praktijktests; en waarbij de overheid de ogen en de oren van de burger gebruikt in de strijd tegen nep-vacatures en discriminerende aanwervingsvoorwaarden.

Vorbij de luisterbereidheid en het gebruik van moderne technieken, is er vervolgens uiteraard de overheidsomgang met het burgersignaal.

En opnieuw zien we verschillende snelheden. Zo volgt er kordaat een boete voor de particulier die een onvoldoende geïsoleerde woning aanmeldt in de databank van het Vlaams Energie-agentschap, ongeacht of die particulier later nog bijkomende maatregelen neemt om zich alsnog in regel te stellen (p. 27 van dit jaarverslag). Wat een contrast met de zachte initiële handhaving tegenover andere bouwovertredingen en milieuhinder, waar het lang wachten is vooraleer de overheid een versnelling hoger schakelt en hardere bestuurlijke maatregelen neemt.

Bij dit alles, pleit de Ombudsman slechts zelden voor nieuwe regelgeving; in dit jaarverslag doen we het op enkele plaatsen. Bij wegverkeerslawaaï lijkt het aangewezen dat het parlement het voortouw neemt en heldere geluidsnormen bepaalt (p. 14 van dit jaarverslag). En de personeelwetgeving bij Onderwijs is een kluwen en zou zeer gebaat zijn met heel wat minder regels (p. 21 van dit jaarverslag).

Tenslotte, pleiten we voor een decreet dat meer woord en wederwoord mogelijk maakt bij de inspecties in de Welzijnssector (p. 51 van dit jaarverslag). Op die manier kunnen we een stuk de lijn doortrekken, die we in het Klachtenboek 2014 langzaam zien opduiken bij Jongerenwelzijn, bij Kind&Gezin, bij Bloso, en ook bij verschillende Sociale Huisvestingsmaatschappijen: een conciliërende basishouding, die de 57.845 praktijktests aangrijpt om burgers werkelijk te verzoenen met hun overheid.

Mobiliteit en Openbare Werken **35.186 klachten in klachtenboek 2014**

Analyse Klachtenboek (p. 1 tot 116)

De lezer van het Klachtenboek kan er niet naast kijken: hier zijn bestuursinstanties aan het werk bij wie nu écht de wil bestaat om beter om te gaan met de talrijke signalen, meldingen en klachten die hen bereiken. De Vlaamse Ombudsdienst is er dan ook geenszins op uit om deze bestuursinstanties voortdurend te kapittelen voor hun tekortkomingen. Integendeel, het Klachtenboek bevat vele tientallen kleine en grotere voorbeelden van de sprongen voorwaarts die het beleidsdomein zet. De oprichting medio 2014 van de centrale klantendienst van De Lijn is het voorlopige hoogtepunt in die groei; en de Vlaamse Ombudsdienst kent ook de ambitie bij Wegen en Verkeer om beter te doen.

Toch is het in deze fase van de omslag wel aangewezen om voorzichtig om te springen met de rapportering in het Klachtenboek. Zo rapporteert De Lijn dat er in 2014 minder klachten waren over de belbuscentrales en over de toegankelijkheid (Klachtenboek, p. 4-5). De Lijn brengt dit laatste in verband met de aandacht die er in 2013 was voor de problematiek van de toegang voor de scootmobiel op tram en bus, een aandacht die er in 2014 niet was. Die analyse treedt de Vlaamse Ombudsdienst bij, maar meteen wijst de Vlaamse Ombudsdienst er wel ook op dat er indertijd beloofd werd dat de problematiek van de scootmobiel zou zijn uitgeklaard tegen 2015, wat niet het geval lijkt te zijn.

En ook bij de belbuscentrales merkt de Vlaamse Ombudsdienst weliswaar goede wil bij de medewerkers ter plaatse, maar moderne technieken van een overheid met een @oor - zoals een automatisch gegenereerde sms, die misverstanden rond afspraken vermijdt – blijven een verre wensdroom.

Let wel! De steeds betere klachtenbehandeling bij De Lijn laat wel degelijk toe om beter aan te voelen waar de echte bemiddelingsruimte ligt en waar niet. Zo hoeden we ons er voor om prioriteiten aan te bevelen bij klachten over het aanbod van De Lijn. Al buigen we ons ook daar uitzonderlijk wel eens over, bijvoorbeeld op vraag van een reiziger die misnoegd is over "die almaar te laat opduikende Waaslandse bus in Antwerpen-Zuid" (2014-04145). Maar ook hier kan de Vlaamse Ombudsdienst er enkel van getuigen dat De Lijn vervolgens bereidwillig meewerkt. Zo kreeg de betrokken burger uitgebreid toelichting over de verschillende uitdagingen waarvoor De Lijn in zo'n geval staat, zoals de moeilijke verkeerssituatie in en om Sint-Niklaas.

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) heeft, net als vorig jaar, een sterk klachtenrapport, maar ook hier is omzichtigheid geboden, bijvoorbeeld bij de rapportage dat er minder klachten werden genoteerd over geluidshinder. Zoals u verder zal kunnen lezen, ziet de Vlaamse Ombudsdienst uitgerekend dat thema als rode draad in de verschillende klachtenrapporten van het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Geluidshinder komt in elk rapport wel ergens aan bod en blijft ook bij de ombudsman hoge toppen scheren.

Alhoewel het klachtenrapport van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) op zich nog heel wat groeimarge heeft, vinden we daarin toch ook mooie resultaten. Zo rapporteert de DAB Vloot dat de beschikbaarheid van de

veerdiensten een gemiddelde score haalt van 99,9 %, wat betekent dat op de voorziene 35.559 diensturen in 2014 slechts 45 uur een veerboot niet beschikbaar was. Toch ontvangt de DAB Vloot daar klachten over, wat aantoont dat de burgers soms erg veel verwachten van hun overheid. In zo'n situatie, zal de Vlaamse Ombudsdienst zich mee inspinnen om verzoekers erop te wijzen dat er ook 2.568.518 tevreden gebruikers zijn.

Terwijl De Scheepvaart resoluut gekozen heeft voor een centrale klachtenbehandeling, opteert Waterwegen en Zeekanaal voor een decentrale werkwijze, maar beiden kunnen mooie resultaten voorleggen. Belangrijke vaststelling is dat de jaagpaden heel populair zijn bij recreanten, maar dat het bovenal technische wegen blijven die bestemd zijn voor de exploitatie en het onderhoud van de kanalen. Fietsers en wandelaars blijken echter minder en minder te begrijpen dat ze op deze wegen dus ook dienstwagens, vrachtwagen van aannemers of kranen voor het laden en lossen kunnen tegenkomen.

Bij het klachtenrapport van het Departement vraagt de Vlaamse Ombudsdienst zich af of er niet meer samengewerkt kan worden. Is het bijvoorbeeld echt noodzakelijk dat de registratie in elke afdeling afzonderlijk gebeurt in een eigen exceltabel of eRoomtoepassing? En terwijl de Afdeling Beleid, Mobiliteit en Verkeersveiligheid ondertussen een centraal meldpunt heeft, gebeurt de klachtencaptatie bij de andere afdelingen op de meeste uitlopende wijze. In het kader van de zesde staatshervorming krijgt het departement een aantal bevoegdheden (autokeuring, homologatie, rijopleiding,...) en het is uitkijken naar de omgang van het departement met dit bijkomende klachtenbeeld.

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

De Lijn

Zeker, de centrale klantendienst van De Lijn kende eind 2014 groeipijnen en dat zal voor een stuk ook nog het geval zijn in 2015. Toch kan de Vlaamse Ombudsdienst een uitstekende samenwerking met De Lijn rapporteren.

Zo kan de Vlaamse Ombudsdienst de professionele aanpak van gevoelige klachten bevestigen (Klachtenboek, p. 2-3). Daarbij heeft de Vlaamse Ombudsdienst het niet alleen over de eenzijdige spektakelverhalen, die af en toe in de media opduiken over chauffeurs die hun jonge reizigers droppen langs de weg (2015-00367).

Maar ook in zijn andere gevoelige zaken, zoals de zaak van een jongeman, die zich racistisch bejegend voelt op de Kusttram (2014-03863) of bij de zaak van de tram die doorrijdt met twee kinderen en de ouders aan de halte achterlaat (2015-00726), stelt de Vlaamse Ombudsdienst telkens vast hoe de centrale klantendienst mee de standaard uitzet bij o.a. de afweging rond het gebruik van de mogelijkheden die een moderne overheid met een @oor heeft.

Het is daarbij zoeken naar een evenwicht om al dan niet over te gaan tot de analyse van camerabeelden en geluidsopnamen tussen chauffeur en dispatching. In de loop van 2014 was er daaromtrent geen enkele keer onenigheid tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn, met andere woorden: er was telkens overeenstemming over de omgang met gevoelige casussen. Zo blijft een

aannemelijke, rechtstreekse betichting van geweld of discriminatie dé grond bij uitstek die het consulteren van camerabeelden wettigt.

Ook evidente, moderne technieken van conflictbeheersing, zoals "terugkoppeling met de chauffeur, "verontschuldigen aanbieden", of "het organiseren van verzoeningsgesprekken", raken beter ingeburgerd, met dank opnieuw aan de werking van de centrale klantendienst. Ook op dit vlak waren er in 2014 nauwelijks fricties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn.

Inzake boetes bijvoorbeeld is er nog vrij zelden inhoudelijke onenigheid tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn, al blijft het een pijnpunt dat De Lijn-Info niet beantwoordt aan wat de Vlaamse Ombudsdienst verwacht van een overheid met een @oor: gratis toegankelijk en voorlichters die scripts hebben klaarliggen over de meest gehoorde FAQ's, de vaak gestelde vragen. Die FAQ's handelen dan bijvoorbeeld over de reden waarom De Lijn niet aanvaardt dat reizigers reizen met een vervoerbewijs dat een kopie is van het origineel (2015-00689) of over al die andere grote en kleine zwartrij-excuses, die vandaag telkens opnieuw mondeling moeten worden ontkracht door het eigen opvangteam van de Vlaamse Ombudsdienst.

Debat en vooruitgang tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn is er vooral over de omgang met boetes rond sms-tickets: we tasten samen met De Lijn af of ook hier de klantenrelatie aanvaard kan worden als excuus en seponeringsgrond. Er is ook een vrij groot gedeelte aanvoelen rond behartenswaardige situaties, vooral van jongeren met een beperking.

Voorts waren er in 2014 uiteraard ook echte bemiddelingen en voorbeelden van definitieve geschillenbeslechting via de Vlaamse Ombudsdienst. Zo was er een overlastboete (2014-04029), waarbij de Vlaamse Ombudsdienst De Lijn even diende aan te porren om een document vrij te geven, met daarin verklaringen van de verschillende, bij de controle betrokken, controleurs. De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst zorgde ervoor dat er geen bijkomende procedure openbaarheid van bestuur moest worden opgestart. En voorts heeft de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst eveneens bijgedragen tot het inzicht dat het vrijgegeven document wel erg overtuigend en eensluidend in het nadeel van de reiziger was.

Geluidsnormen voor wegverkeerslawaai

De ombudsman houdt zich aan zijn belofte om niet voortdurend aan te dringen op nieuwe regelgeving, maar maakt een uitzondering voor wegverkeerslawaai, een zaak waar mensen letterlijk en figuurlijk wakker van liggen. Burgers spreken de Vlaamse Ombudsdienst ook vaak aan over wegverkeerslawaai en dit jaarverslag probeert de zaken wat breder te zien, nadat de Vlaamse Ombudsdienst besloot gedurende het afgelopen jaar om deze klachten te bundelen.

En ja, de ombudsman weet dat het Schriftelijk Leefomgevingsonderzoek in juni 2014 een dalende tendens rapporteerde voor geluidshinder; maar feit blijft wel dat het verkeer voor een kwart van de Vlamingen een bron van geluidshinder vormt, met vooral verstoring van de nachtrust als gevolg, en verkeerslawaai blijft daarmee met ruime voorsprong de belangrijkste bron van geluidshinder in Vlaanderen; en uiteraard juicht de ombudsman de uitrol toe van het actieplan

wegverkeerslawaai (eerste fase) voor 27 zwaar geluidsbelaste woonzones (Prioriteitenlijst Geluid).

Wat dat wegverkeerslawaai betreft, bestaat er consensus dat er maar weinig mensen gehinderd worden door wegverkeerslawaai, zolang het gemiddelde jaarlijkse geluidsniveau op de buitengevel onder 50 decibels (dB) blijft. Stijgt het niveau tot 60 dB, dan zal een significant deel van de omwonenden gehinderd worden. Bij nog hogere niveaus, 65 à 70 dB, neemt de hinder in ernst toe en wordt ook het risico op gezondheidseffecten groter. 's Nachts komt verstoring van de slaap al voor vanaf geluidsniveaus rond 50 dB en kan het een ernstig probleem worden bij toename tot 55 dB of meer.

Op basis van de geluidsbelastingskaarten (tweede fase) in uitvoering van de Richtlijn Omgevingslawaai (2002/49/EG) kan geschat worden dat 881.900 burgers of 366.700 woningen een jaarlijks geluidsniveau van meer dan 55 dB ondergaan, waarvan het geluidsniveau voor 35.000 burgers of 15.400 woningen boven de 75 dB zit.

Geluidshinder kan bestreden worden met bronmaatregelen, zoals stillere voertuigen, stillere banden en een stiller wegdek, met overdrachtsgerichte maatregelen, zoals geluidsschermen en met ontvangersgerichte maatregelen, zoals geluidsisolatie. Elk met hun voordelen, maar ook met hun beperkingen.

Zo gaat het in de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst vaak over ontbrekende geluidsschermen of over de relatie tussen wegverkeerslawaai en het kappen, o.a. in het kader van hakhoutbeheer, verwijderen en heraanplanten van groenzones (o.a. 2014-01160).

Maar wat de Vlaamse Ombudsdienst daarbij toch blijft verbazen: er zijn geluidsnormen voor allerlei activiteiten, maar niet voor luidruchtige wegen.

Zo heeft de Vlaamse overheid bijvoorbeeld nog altijd geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid – die al 10 jaar geleden voorzien werd – om milieukwaliteitsnormen vast te stellen voor omgevingslawaai (Artikel 2.2.3.1, §1 VLAREM II) en Vlaanderen loopt ook achterop in de uitvoering van de Richtlijn Omgevingslawaai. Zo diende o.a. het actieplan wegverkeerslawaai van de tweede fase al anderhalf jaar geleden te zijn opgesteld (art. 2.2.4.4.1, §2 VLAREM II) en burgers klagen daar ook over bij de Vlaamse Ombudsdienst (meest recente: 2015-00374).

Het gebrek aan duidelijk regelgevend kader levert niet alleen problemen om bestaande situaties te beoordelen, maar ook bij nieuw aan te leggen wegen, waar de MER-procedure (milieueffectrapport) onvoldoende waarborgen biedt om op een coherente wijze wegverkeerslawaai te beschrijven en te beoordelen.

Zo wordt het aspect geluid in een MER beoordeeld op basis van het richtlijnenboek discipline geluid en trillingen, wat in essentie richtlijnen blijven die na goedkeuring van het MER moeilijk afdwingbaar zijn. Voorts worden de effecten van een gepland project berekend aan de hand van een modellering, maar ligt het niet voor de hand voor de dienst MER om voldoende zicht te hebben op de gegevens aan de basis van de berekeningen, terwijl deze een belangrijke invloed hebben op de berekende impact van het geplande project.

In zijn dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook al moeten vaststellen dat er geen vervaldatum staat op een milieueffectrapport eens dit goedgekeurd werd door de dienst MER. Wanneer zo'n weg dan pas meer dan 10 jaar na de MER wordt geopend, dan komt zoiets weinig geloofwaardig over. Zeker omdat er geen stok achter de deur is om dingen aan te passen, wanneer achteraf blijkt dat de werkelijke situatie niet in overeenstemming is met wat de MER op voorhand berekende.

Meer zelfs, zodra het project gerealiseerd is, redeneert het Agentschap Wegen en Verkeer dat het een bestaande weg is en dan komt AWV alleen nog tussen voor de volle 100% in de financiering voor geluidsschermen vanaf een gemeten geluidsniveau van 80 dB, wat ver boven de hinderlijke grens is. Of hoe de focus dus verschuift van waarden van 50 à 60 dB waarvan uitgegaan wordt bij de opmaak van een MER naar 80 dB vanaf de eerste dag dat de weg wordt open gesteld. Onder die grens, en pas te beginnen vanaf 65 dB, wil AWV ook wel in bepaalde mate bijdragen aan geluidsschermen of gronddammen langs gewestwegen om het wegverkeerslawaai in te dijken, maar alleen als de betrokken gemeente ook bijdraagt.

Ook het startpunt van de MER zorgt regelmatig voor onbegrijpelijke situaties. Wie door onteigening de helft van zijn eigendom verliest voor de nieuwe weg die nu vlak langs zijn woning komt te liggen, verwacht niet dat deze fel verslechterde situatie in het MER als bestaande toestand wordt beoordeeld. Resultaat: de woning wordt niet afgeschermd met de geluidsschermen, die verderop langs het nieuwe traject wel geplaatst worden (2014-01988).

Een duidelijk normenkader met uniforme toepassingsmodaliteiten zou er in ieder geval voor moeten zorgen dat nieuwe wegenprojecten inzake geluid op dezelfde manier beoordeeld worden. Op basis van de klachten van verzoekers leert de Vlaamse Ombudsdienst dat voor gelijkaardige wegprojecten nu de aanpak inzake geluid erg kan verschillen.

Hieronder een illustratie:

	R6 Mechelen (o.a. 2014-02045)	N19g Noord Zuid Kempen (2014-01988)	A11 Brugge
Opening	2014	2014	In aanbouw
Geluidsnorm	Ontwerptekst Wegverkeersgeluid 1997	Ontwerp KB 1991 Maximale waarden	$L_{Aeq} \text{ nacht} < 52$ dB(A) $L_{den} < 62$ dB(A)
Milderende Maatregelen MER	Niet uitgevoerd voor ingebruikname	Uitgevoerd vóór ingebruikname	Nog in aanbouw
Maatregelen individuele woningen	Geen	Geluidsmuur	Akoestische gevelisolatie
Ouderdom MER	> 10 jaar	23/06/2008 (project)	29/08/2007 (plan) 29/04/2009 (project)

In het eerste project werd door de Vlaamse overheid verwezen naar de economisch onverantwoord hoge kosten voor de geluidsafscherming van individuele woningen door geluidsmuren (een uitzonderingsgrond, die best in een rechtsgrond verwerkt zou worden). Bij het tweede project kan de afscherming dan weer wel. Bij het laatste project wordt dan toch minstens voorzien in compenserende maatregelen ter hoogte van de ontvanger.

En net als vorig jaar (o.a. 2013-62089) ontving de Vlaamse Ombudsdienst in 2014 klachten over een wegproject (o.a. 2014-02045) waarbij de weg wel al open gesteld werd, alhoewel de opgelegde milderende maatregelen nog niet gerealiseerd zijn. Dat kan natuurlijk niet en is in strijd met de voorbeeldfunctie van de overheid. Als de overheid wil dat burgers en bedrijven de milieuwetten naleven en daar ook op toeziet, dan moet de overheid zelf het goede voorbeeld geven.

De discipline geluid is een belangrijke discipline bij de beoordeling van wegprojecten. Zonder een kordate regeling voor wegverkeerslawaaï, blijft de situatie onduidelijk en draagt dit eerder bij tot (nog meer) ongenoegen dan dat consensus en draagvlak wordt gecreëerd.

Aanbeveling ombudsman inzake wegverkeerslawaaï

De ombudsman beveelt het Parlement aan om zich te buigen over de problematiek van het wegverkeerslawaaï. Een duidelijk normenkader met uniforme toepassingsmodaliteiten zou er al minstens voor moeten zorgen dat er bij nieuwe wegenprojecten geen nieuwe geluidsgehinderden bijkomen in Vlaanderen. Op basis van de klachten van verzoekers leert de Vlaamse Ombudsdienst dat voor gelijkaardige wegprojecten nu de aanpak inzake geluid te zeer verschilt. Bovendien moet een duidelijk normenkader er ook voor zorgen dat bestaande geluidsgehinderden weten op welke maatregelen ze al dan niet kunnen rekenen.

Waterwegen

In 2014 werkten De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal samen aan een sensibiliseringscampagne om de verschillende gebruikers van het jaagpad te informeren over het toegelaten gebruik van jaagpaden (Jaarverslag 2013, p. 9-10). Bij de Scheepvaart heeft die campagne afgelopen jaar geleid tot een pak extra klachten. Heel wat vissers werd gewezen op het feit dat ze zonder wegvergunning niet op jaagpad mogen rijden met hun wagen. Dit zorgde voor heel wat ongenoegen. Bij Waterwegen en Zeekanaal zouden wij dus een gelijkaardig effect verwachten, waarbij de ribbelstrookklachten misschien gecompenseerd zouden worden door de wegvergunningsklachten. We lezen echter bij Waterwegen en Zeekanaal: "*Het aantal klachten aangaande de jaagpaden is daarentegen gedaald in vergelijking met 2013*". Ondanks deze verschillen werd door de waterwegbeheerders een overleg opgestart met de vissers om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Spontaan denken wij dan dat het misschien nuttig is om met het Agentschap Natuur en Bos te gaan spreken en bijvoorbeeld na te gaan of die bijkomende wegtoelating niet mee geïntegreerd kan worden in de aanvraag voor het visverlof.

Bovenstaand voorbeeld toont ook mooi het belang aan van een geïntegreerd klachtenrapport op het niveau van het Beleidsdomein wat zou toelaten om die verschillen of parallellen beter op te merken, te onderzoeken en te becommentariëren om dan van daaruit verbeteracties voor te stellen.

Cultuur, Jeugd, Sport, Media, 3.831 klachten in Klachtenboek 2014*Analyse Klachtenboek (p. 117 tot 159)*

In dit onderdeel van het Klachtenboek zitten twee rapporten die tot de beste van de klas behoren binnen de gehele Vlaamse overheid.

Bij Bloso apprecieert de Vlaamse Ombudsdienst het dat het rapport ook daadwerkelijk rapporteert tot op het niveau van de verzoening (en 10 verzoeningen op 14 klachten is vanzelfsprekend een heel mooi resultaat, dat ook aansluit bij de indruk die de Vlaamse Ombudsdienst zelf heeft, wanneer er sporadisch een zaak tot bij de Vlaamse Ombudsdienst komt).

De Vlaamse Ombudsdienst kan voorts ook instemmen met de volgende zelf-analyse door Bloso in het Klachtenboek: "Klachten die bij Bloso toekomen gaan zelden over één bepaald aspect in een procedure of van een organisatie waardoor structurele tekortkomingen aan het licht komen. In praktisch alle gevallen is de reden van de klacht eigen aan de organisatie of het evenement op dat ogenblik. De reden van de klachten zijn dan meestal ook dat de klagers zich onheus behandeld of bejegend voelen. De klachten kunnen doorgaans vrij makkelijk en direct worden opgelost" (Klachtenboek, p.132).

En ook bij de VRT is het rapport al enkele jaren erg sterk en dat alles tegen een achtergrond, waarbij elke Vlaming wel een beetje ombudsman wil spelen. We verwijzen hier naar de vele zure oprispingen over schermgezichten, die in enkele gevallen zelf tot in het absurde gaan en waardoor de Vlaamse Ombudsdienst goed begrijpt dat de VRT uiteindelijk is moeten gaan werken met een stalkers-procedure.

Opmerkelijk is dat het rapport nu ook al verslag geeft van het verschil dat de Ombudsman in 2014 maakte, onder andere bij de toegang tot de discussiefora op de online opinie- en debatpagina op www.deredactie.be. Vlaamse Ombudsdienst en VRT-redactie hebben hier samen gezocht hebben naar een verbeterd evenwicht tussen "debatvrijheid" en "toch enige discipline" (Klachtenboek, p. 145).

De ombudsman kan hier dan ook maar enkel maar verheugen bij het voornemen van de VRT uit het Klachtenboek, dat luidt: "Ook in 2015 zal de VRT in haar rol van maatschappelijke voorbeeldfunctie de klachtenbehandeling meenemen. De klachten zullen een blijvende basis vormen voor een kwaliteitsverbetering die heel de organisatie ten goede komt. De grootste doelstelling naast een kwaliteitsverbetering blijft een hoge waardering van het publiek" (Klachtenboek, p. 156).

Beleidsmatig kan de Vlaamse Ombudsdienst het klachtenrapport van de VRT ook bijtreden, waar dit rapport aan het management vraagt om de problematiek van de decoders en de mislukte opnames van te laat startende programma's hoger op de agenda te plaatsen (Klachtenboek, p. 140). Mensen mailen ook de Vlaamse Ombudsdienst daarover en de Vlaamse Ombudsdienst neemt zich voor om verder in de loop van 2015 deze problematiek mee onder de aandacht van het management van de VRT te brengen.

Onderwijs en Vorming, 2.541 klachten in Klachtenboek 2014*Analyse Klachtenboek (p. 160 tot 318)*

In het vorige jaarverslag deed de Vlaamse Ombudsdienst een oproep voor meer reflectie en analyse in het klachtenrapport van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het klachtenrapport 2014 biedt al enkele aanzetten. Zo is er bijvoorbeeld heel wat aandacht voor het toelatingsexamen arts/tandarts (Klachtenboek pagina 213-215). Het is die aanpak die het rapport kan laten groeien tot een echte barometer van onvrede in de onderwijswereld waar de Vlaamse overheid haar verbetertrajecten kan laten op aansluiten.

Het beleidsdomein scoort in 2014 een stuk beter qua klachtencaptatie, voornamelijk te danken aan Studietoelagen. Meer dan 70% van de eerstelijnsklachten wordt geregistreerd door het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenonderwijs en Studietoelagen.

We zien ook dat meer dan 60% van de klachten nog niet rechtstreeks bij de klachtenbehandelaars geraakt, maar via tussenpersonen zoals de ombudsdienst.

Het centrale klachtenmeldpunt is blijkbaar onvoldoende vindbaar. Een belangrijk werkpunt voor 2015 besluit het klachtenrapport: "we maken ons 'zichtbaarder' op onze briefwisseling en webpagina's" (Klachtenboek pag. 221). Inderdaad, pas met een goede instroom van klachten is een sterke analyse mogelijk.

Kwaliteitsvolle klachtenbehandeling wordt intern bewaakt door bekendmaking van de coördinaten van de klachtenbehandelaars en regelmatig overleg met de klachtenmanagers binnen het beleidsdomein. De doorverwijzing naar de ombudsdienst op de antwoordbrieven wordt nog niet door alle afdelingen toegepast, maar staat op de agenda. Inzake kwaliteitsmanagement ligt de focus vooral op cijfergegevens die per kwartaal door het managementcomité bekeken worden.

Positief is het hoge oplossingspercentage. Qua antwoordtermijn van klachten zien we vooral bij Studietoelagen nog een probleem. Twee ombudsnormen steken er met kop en schouders bovenuit: behandeltermijn en informatieverstrekking.

Bij het GO! vormen de scholengroepen de spil van de klachtencaptatie. Het overgrote deel van de klachten bereikt de scholengroepen rechtstreeks en wordt ook tijdig beantwoord. Bemiddeling is het kernwoord, "waarbij het niet de bedoeling is om 'de waarheid' te achterhalen, maar om te komen tot een oplossing die door iedere partij kan worden geaccepteerd en worden nageleefd." (Klachtenboek pag. 244). Kwaliteitsmanagement wordt aangepakt via een intern klachtennetwerk om ervaringen uit te wisselen, en terugkoppeling van het klachtenrapport naar de organisatie. Vanaf 2015 maakt de centrale klachtencoördinator ook deel uit van de afdeling Strategie en Beleid.

Het Universitair Ziekenhuis Gent bezorgt een zeer degelijk rapport met veel concrete realisaties. Wat blijft is de gestage stijging van het aantal klachten over de jaren heen.

Veruit de belangrijkste verwachting van de patiënten is de mogelijkheid om beroep te kunnen doen op bemiddeling door de ziekenhuisombudsdienst met

betrekking tot aandacht, opvang en privacy in de zorgverlening en de relatie tot de arts of de verpleegkundige. Pas in tweede instantie stappen patiënten naar de ombudsdienst van het UZ om een probleem opgelost te krijgen of met een concrete klacht rond facturatie of lange wachttijden in de polikliniek. Goede vaststellingen, die de positieve bijdrage illustreren, die een ombudsdienst in een ziekenhuis kan spelen.

De Universiteit Gent rapporteert vooral interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen en weigeringen tot inschrijving, waarbij de institutionele ombudsdienst van de universiteit optreedt als dossierbeheerder. Andere klachten worden veelal informeel opgelost. Het klachtenrapport signaleert een toename van klachten van doctoraalstudenten. Bemiddeling tracht de samenwerking met de promotor opnieuw vlot te trekken.

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

Agentschap voor Onderwijsdiensten

Bij Agodi is informatieverstrekking het absolute kernwoord.

Onduidelijkheid over de geldende regelgeving komt telkens weer terug. Onderwijspersoneelsleden betwisten de berekening van hun anciënniteit, hun wachtgeld, een terugvordering die soms het ontvangen bedrag overschrijdt, het recht op ouderschapverlof, loopbaanonderbreking, diverse verlofstelsels, achterstallen, combinatie ouderschapsverlof in privésector en onderwijs, complexe loonberekeningen,...

Ook bij de scholen vinden we verwarring terug, bijvoorbeeld over de verschillende coëfficiënten bij GOK-lestijden. Soms gaat het om een foute beslissing die wordt rechtgezet, vaak zit achter de klacht een vraag om uitleg en verduidelijking over hoe een situatie precies in mekaar zit.

En helaas stuiten we ook op zaken waar een oplossing onmogelijk blijkt.

Twee voorbeelden uit de ombudsdossiers. Een lerares in het basisonderwijs neemt 1/5 ouderschapsverlof (dossier 2014-02024). Dat kan gedurende maximaal 20 maanden en moet in één aaneengesloten periode worden opgenomen. Je mag de zomermaanden er niet tussenuit laten. De verzoekster vraagt aan voor de periode september 2013-augustus 2014. Een verlenging vanaf september 2014 wordt geweigerd. Na overleg bereiken we eensgezindheid dat er geen onderbreking mag zijn in de periode, maar dat dit niet impliceert dat je maar één keer kan aanvragen. Er is verzoening in het concrete dossier en de omzendbrief wordt ook aangepast.

Geen verzoening was er voor een lerares uit het Deeltijds Kunstonderwijs die vanwege ziekte het werk halftijds wil hervatten in een VVP (Verlof voor Verminderde Prestaties wegens ziekte) (2014-01426). Het attest van de huisarts vermeldt wel halftijds ziekteverlof maar helaas vrij onleesbaar, wat door Mensura niet wordt opgemerkt en waardoor het correcte formulier niet ingevuld geraakt. Dat gebeurt pas bij een verlenging twee maanden later en dan pas wordt de VVP goedgekeurd. En ook al weet iedereen dat de verzoekster de 2 voorgaande maanden halftijds heeft gewerkt, toch blijven dat 2 maanden voltijds ziekteverlof. Anders dan wat we heel regelmatig mee kunnen bepleiten in andere - niet

dermate door regelgeving dichtgetimmerde domeinen – blijkt het hier bij onderwijs onmogelijk om een VVP met terugwerkende kracht te laten ingaan.

De klacht werd ingediend door de school, die erg verveld zit met de situatie. Een verkeerd begrepen procedure met ingrijpende gevolgen. Uiteraard is er nood aan duidelijke regels en afspraken, maar er is ook nood aan mogelijkheden tot remediëring als een faire inschatting van alle elementen in een situatie op misverstanden en communicatiestoornissen wijst.

Mogelijke verbeteringen ziet het agentschap vooral in interne opleiding, meer interactieve opleiding van schoolsecretariaten en het herdenken van de communicatiestromen. Bij Personeel Secundair Onderwijs start hierover een werkgroep interne communicatie. Maar we lezen in het klachtenrapport ook dat de onderwijsadministratie heel wat werk heeft om bevattelijk uit te leggen hoe zaken precies geregeld zijn. Schoolsecretariaten wijzen op de hoge werkdruk en teveel informatie om bij te blijven.

De grote uitdaging is dan ook hoe die uitgebreide en complexe personeelwetgeving te vereenvoudigen of alleszins beter beheersbaar te maken.

Een belangrijke conclusie is nog dat de helft van de onontvankelijke klachten bij Personeel Basisonderwijs betrekking heeft op interne personeelsaangelegenheden. Ofwel kennen de personeelsleden de interne procedures niet, ofwel zoeken ze naar externe mogelijkheden omdat ze de interne procedures niet vertrouwen.

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Bij Volwassenenonderwijs springen vooral de onontvankelijke klachten in het oog. Het gaat dan om onderwijsinstellingen die niet onder het ministerie van Onderwijs vallen. Mensen weten geen weg met klachten over de kwaliteit van de opleiding of de waarde van het uitgereikte "diploma". De verwarring wordt dikwijls vergroot door de erkenning in kader van opleidingscheques. Die Vlaamse stempel doet velen een erkend diploma veronderstellen. We zien ook onontvankelijke klachten over beleid. Net hier gaat veel tijd en moeite naar het overlopen en bevattelijk uitleggen van alle regels. Opnieuw rijst de vraag welke input deze antwoorden bieden om de regels efficiënter te maken.

De afdeling Studietoelagen is en blijft de sterkste speler qua klachtenmanagement. Drie kwart van de gegronde klachten bij studietoelagen slaan op de behandeltermijn. Alle inspanningen ten spijt worden nog heel wat school- en studietoelagen pas laat in het schooljaar uitbetaald. En dat ondanks de vaststelling dat meer mensen de aanvraag vroeger indienen. Dat vervroegt alleen maar de piekperiode die doorwerkt op de rest van het aanvraagjaar.

Twee voorbeelden: Een aanvraag ingediend in november 2013 wordt afgehandeld in april 2014 (2014-01114).

En in een dossier, dat werd ingediend op 16 december 2013, wordt in april 2014 bijkomende informatie gevraagd (2014-01922). De aanvrager bezorgt die bijkomende ook info meteen diezelfde maand april, maar de bijkomende mail kan pas 3 maanden later worden verwerkt. Als dan blijkt dat er nog een verklaring

alimentatie ontbreekt, kan die aanvulling van begin juli uiteindelijk pas eind augustus verwerkt worden.

De belangrijkste oorzaak ligt bij die dossiers "in beraad": onvolledige dossiers waarin de aanvrager bijkomende informatie moet bezorgen. Meestal gaat het om recente vermoedelijke inkomsten nog niet gekend door de fiscus, niet-belastbare inkomsten of alimentatiegeld. Samen met privacyregels ligt daar ook het obstakel naar een volledig automatische toekenning door een @overheid.

De afdeling wil de aanvragers alvast beter informeren door online mee te delen in welke maand de postverwerking zit en wat de verwachte behandeltermijn is.

Maar het belangrijkste blijft natuurlijk een snellere behandeltermijn, vooral door het inperken van die 'beraden'. Een alimentatiedetector werd ingevoerd die op basis van objectieve gegevens voorspelt of een gezin mogelijk alimentatie krijgt. Bij de aanvragen 2013-2014 zorgde dit nog voor een averechts effect met meer extra vragen dan voordien, in enkele dossiers werd zelfs alimentatie opgevraagd van een al overleden ex-partner (2014-03856, 2015-00490). De alimentatievoorspelling wordt verder geoptimaliseerd. Nog een stap vooruit is de koppeling met de databank van de (niet belastbare) inkomensvervangende tegemoetkoming aan personen met een handicap.

Maar fundamentele: de Vlaamse Ombudsdienst herhaalt zijn aanbeveling van vorig jaar om 9 op de 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening te zetten. Daartoe zouden in de eerste plaats sommige geijkte procedures volkomen onbevagen in vraag gesteld moeten kunnen worden.

We zien vooral mogelijkheden om meer dossiergegevens al proactief klaar te zetten tegen 1 september. En verdere ingrepen om in minder dossiers manueel te moeten tussenkomen, zoals een ontbrekend rekeningnummer geautomatiseerd verwerken, of efficiëntere procedures om bijvoorbeeld een uitbetaling op een verkeerd rekeningnummer recht te zetten. Dat biedt ruimte om in een kleinere groep dossiers af te stappen van de standaardbrieven en meer maatwerk te leveren. Wat we absoluut moeten vermijden, is dat mensen het te moeilijk vinden en hun aanvraag opgeven.

Heroverweeg de terugvordering van schooltoelagen wegens onvoldoende aanwezigheid

De Vlaamse Ombudsdienst ging verder door op de terugvorderingsdossiers. Een verzoekster moet een schooltoelage terugbetalen als haar zoon zijn jaar op de secundaire school niet uitdoet (2014-03834). Terecht volgens de regelgeving.

Tegelijkertijd zien we deze alleenstaande moeder veel moeite doen om haar zoon toch aan een secundair diploma te helpen. Als meerderjarige volgt hij ondertussen tweedekansonderwijs. Op dat moment een (indertijd bij de start van het schooljaar al gebruikte) toelage moeten terugbetalen, komt hard aan.

De terugvordering zit al ver. Via het OCMW kan nog een afbetalingsplan worden geregeld. Maar ondanks ieders aandringen voel je al snel aan dat de verzoekster – misschien – wel eens – ooit – maar allicht ook niet – het OCMW zal contacteren. De terugvordering doet haar eerder opgeven dan doorzetten.

Bij een terugvordering in het kleuteronderwijs zien we eveneens een correcte toepassing van de regels (2015-00071). Als een kleuter twee schooljaren op rij onvoldoende aanwezig is, wordt de toelage van dat tweede schooljaar teruggevorderd. De regelgeving werd al aangepast om rekening te houden met afwezigheden wegens ziekte. Maar omdat we hier nog niet in het leerplichtonderwijs zitten, houden scholen geen reden van afwezigheid bij. Om 2 jaar later nog een doktersattest te verkrijgen, is niet altijd vanzelfsprekend, bijvoorbeeld als je de voorbije 2 jaar niet altijd naar dezelfde arts bent geweest. Daar komt nog bij dat de regeling abstractie maakt van de instapdag waarop de kleuter gestart is. Zeker de regels voor kleuters zijn daarom voor verbetering vatbaar.

Maar de Vlaamse Ombudsdienst trekt de vraag ruimer. Uit antwoorden op schriftelijke vragen (nr. 26 van 2 oktober 2014 en nr. 40 van 9 oktober 2014) blijkt dat het aantal meldingen van problematische afwezigheden jaar na jaar blijft stijgen, en dat zowel in het kleuter-, het basis- als het secundair onderwijs. Het aantal terugvorderingen van schooltoelagen vanwege onvoldoende aanwezigheid daalt niet.

De sanctie van terugvordering raakt uitsluitend de laagste inkomensgroepen en treft de ouders. Een rechtstreeks effect op de leerling zit er niet in. De vraag is dan ook of deze maatregel niet naast de oorzaken van schoolverzuim grijpt. De cijfers geven alvast geen indicatie van een positief effect. En het achteraf-effect werkt begeleidingsmaatregelen misschien eerder tegen dan dat het deze versterkt. Afstraffen via een kordaat beleid kan zeker soms helpen, maar geven we hier ouders niet eerder een duwtje in de verkeerde richting, net wanneer ze steun nodig hebben om op te klimmen?

Het GO!

Het Regeerakkoord stelt de voortschrijdende juridisering binnen onderwijs terugdringen, als doel voorop. De Vlaamse Ombudsdienst focust op verzoening: ouders en directie opnieuw in gesprek brengen en herstel van vertrouwen creëren. In het klachtenrapport van het GO! lezen we: "Onze houding tegenover klachten is fundamenteel veranderd. In het verleden waren we zeer sterk gericht op procedures. Nu vinden wij het belangrijk dat er tijdig, duidelijk en begripvol wordt gecommuniceerd." (Klachtenboek pag. 240). En het GO! communiceert daar zeer open en transparant over. Deze visie blijft een voorbeeld voor de andere onderwijsverstrekkers.

Het klachtenbeeld is zeer divers maar bejegening en informatieverstrekking zijn veel voorkomende begrippen. Zo stelt het GO! een toename van klachten over orde- en tuchtmaatregelen vast, minder over de straf zelf maar meer over de manier waarop dit gebeurt en de communicatie errond. Een leidraad rond sanctiebeleid voor de scholen is gepland voor 2015. Ook klachten rond pestgedrag zitten in stijgende lijn.

De Vlaamse Ombudsdienst stak zelf heel wat energie in het herstellen van de sociale dialoog in een Centrum voor Volwassenonderwijs (2013-00723), na een klokkenluidersmelding in 2013. Helaas slechts met beperkt succes. Alhoewel het klokkenluidersonderzoek tot goede resultaten leidde, was dit voor een aantal personeelsleden onvoldoende om het vertrouwen te herstellen. Een escalerend

conflict tussen een lid van de schoolraad en de directrice van de basisschool, kon in een constructieve dialoog wel worden verzoend (2014-01481).

De belangrijkste conclusie en continue aanbeveling bij klachten op school, is en blijft: ga in gesprek. Dit is niet altijd een eenvoudige opdracht maar empatisch blijven, beslissingen durven herbekijken en duidelijk uitleggen waarom een bepaald standpunt wordt ingenomen, kunnen een vertrouwensrelatie helpen herstellen.

Omgeving en Energie

Leefmilieu, Natuur en Energie, 2.325 klachten in Klachtenboek 2014 Ruimtelijke Ordening, 16 klachten in Klachtenboek 2014

Analyse Klachtenboek (p. 319 tot 428)

De entiteiten, bevoegd voor ruimtelijke ordening, registreren weinig klachten over de eigen werking, al zit de doorgedreven subsidiariteit daar natuurlijk voor iets tussen. Zij hebben ook nog niet de stap gezet naar een geïntegreerd klachtenrapport. Als hoofdreden wordt gewezen op de nakende samenvloeiing met de milieudiensten tot één omgevingsadministratie.

Binnen het beleidsdomein LNE is het beeld wisselend. Enkele entiteiten leveren jaar in jaar uit een uitstekende klachtenrapportage af (zie hierna), maar de klachtencoördinatie lijkt er niet in te slagen om dit niveau te veralgemenen of een goed werkend intern klachtennetwerk te installeren. En net zoals de vorige jaren suggereren de cijfers dat klachten over de eigen werking of administratieve beroepsprocedures binnen het departement niet als dusdanig gecapteerd worden. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt dan ook met meer dan gewone belangstelling uit naar de, ook in het regeerakkoord aangekondigde, nieuwe eigen ombudsdienst voor omgeving.

Bij de Vlaamse Landmaatschappij blijven de meeste klachten slaan op de Mestbank, al wordt er niet meer geklaagd over de internetapplicaties, die stilaan ingeburgerd geraken. Mooi is dat de klachtendienst beleidsklachten niet droog afwijst als onontvankelijk met verwijzing naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement, maar er toch dieper op ingaat, om de klager een beter en duidelijker beeld te geven van de regelgeving en het beleid. Organisatorisch is de klachtendienst al jaren een voorbeeld voor andere Vlaamse overheidsdiensten.

De klachtenrapportage van OVAM getuigt van een doorgedreven klantvriendelijkheid.

Zo heeft OVAM bij gegronde klachten, bv. rond bodemwetgeving, expliciet oog voor het burgerperspectief, en is ze desgevallend ook bereid om van daaruit wijziging van regelgeving voor te stellen.

De Watergroep voorziet zelf 1.250.000 klanten van leidingwater, en heeft ook al jaren een sterk uitgebouwd eerstelijnsklachtensysteem. Dat uit zich onder meer in een brede klachtencaptatie, maar ook op het vlak van kwaliteitsmanagement is het ingeburgerd dat het eigen klachtenrapport intern besproken wordt in teamvergaderingen van het personeel, in bestuursvergaderingen van de provinciale organen en in de raad van bestuur. Daaruit volgen actieplannen en maatregelen voor een betere werkwijze, betere communicatie, opleidingen enz. Op het inhoudelijke klachtenbeeld wordt straks ingegaan.

Aquafin zet nog een stap verder door de resultaten van haar tevredenheidsonderzoeken op het einde van infrastructuurwerken te integreren in het klachtensysteem. Die brengen immers dezelfde processen op gang en zijn een bron van aanbevelingen om de werking te verbeteren. Een proactieve benadering van de burgers en een actieve bevraging van hun tevredenheid worden er als een essentieel onderdeel van het klachtenmanagement beschouwd.

Aquafin besteedt – in een passage die ongetwijfeld ook Wegen & Verkeer moet kunnen inspireren - veel aandacht aan de beperking van hinder bij rioleringswerken, zowel op het vlak van uitvoering als in de ontwerpfase. Zelf vraagt Aquafin aandacht voor de inkomenscompensatievergoeding van de Vlaamse overheid voor zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein. Een van de voorwaarden is het volledig staken van de activiteiten gedurende minstens 7 opeenvolgende dagen. Het toegekende bedrag van 76,31 euro per kalenderdag staat volgens sommige handelaars echter niet in verhouding tot die voorwaarde. De minister beloofde al overleg (vraag om uitleg van de heer Koen van den Heuvel van 9 oktober 2014 (<http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showJournaalLijn.action?id=929728>)).

Verder wijst Aquafin op de stijging van het aantal klachten over wateroverlast, volgens hen een direct gevolg van de toenemende neerslag, veroorzaakt door de klimaatverandering. Nieuwe rioleringen worden daarop gedimensioneerd, maar het is budgettair onmogelijk en ecologisch niet wenselijk om de bestaande infrastructuur integraal te vervangen. Aquafin verklaart zich voorstander van een integrale, gebiedsdekkende benadering van het probleem van wateroverlast en bodemverdroging, over de gemeentegrenzen heen, en pleit voor ruimte voor water en voor een regulerend kader rond hemelwaterbeheersing.

De Vlaamse Milieumaatschappij blijft een bescheiden klachtenrapport hebben, met alleen een tiental klachten over de afvalwaterheffing, grotendeels laattijdige betwistingen bovendien.

Zij maakt wel de belangrijke vaststelling dat klagers te weinig de weg vinden naar de VMM-ambtenaren die toezicht houden op de naleving van de regelgeving door de drinkwatermaatschappijen, en dat zowel voor drinkwater als voor sanering. Terecht besluit de VMM dat de drinkwatermaatschappijen in hun communicatie melding zouden moeten maken van de mogelijkheid om zich met een klacht tot die toezichthouders te wenden. Meer algemeen pleit Aquafin voor een gerichte overheids campagne om duidelijk te maken wie wat doet in de watersector en in de rioleringssector specifiek.

De Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) handelde de klachten vlot en efficiënt af, ook bij een piek aan klachten.

Toen de VREG op 18 december 2014 besliste om het prosumententarief in te voeren voor eigenaars van een kleine PV-installatie, leverde dit op enkele dagen tijd onmiddellijk 213 vragen en klachten op bij de VREG, terwijl in de rest van het jaar slechts 29 klachten ontvangen werden. Ook het script over het tarief voor prosumenten bij de Vlaamse infolijn kende een zeer opvallende stijging in december 2014.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst merkten we eveneens het effect van deze beslissing en werd dit met ruime voorsprong de meest voorkomende klacht inzake energie. De VREG speelde vlot in op deze klachtengolf. Al snel kwam er een reeks met veel gestelde vragen online, duidelijk zichtbaar op de homepage. De VREG contacteerde ook onmiddellijk spontaan de Vlaamse Ombudsdienst en verwerkte de suggesties van de ombudsdienst mee in de communicatie. Een mooie samenwerking. Ook mooi is dat de VREG onontvankelijke klachten toch beantwoordt om zo de verzoekers mee op weg te zetten naar een oplossing.

Dat bij het Vlaams Energieagentschap (VEA) het grootste inhoudelijke klachtenblok voor het jaar 2014 klachten betreffen aangaande de handhaving van de energieprestatieregelgeving (EPB) verbaast ons niets. De Vlaamse Ombudsdienst zegt al langer – doch vruchteloos – dat de EPB-regelgeving te kordaat is (Jaarverslag 2013, p. 18-19).

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

Op basis van de observaties van het klachtenbeeld, bevestigt de Vlaamse Ombudsdienst de noodzaak om de handhavingprocedures (inzake omgeving) te stroomlijnen, zoals aangekondigd in het regeerakkoord.

We willen daarbij de aandacht vestigen op de ruimte voor remediërend bestuurlijke optreden door de gewestelijke inspectiediensten. De Vlaamse Ombudsdienst pleit daarbij met name voor een versnelde inzet van bestuurlijke maatregelen, zonder afbreuk te doen aan de beleidskeuze voor een initiële zachte handhaving.

Maar Vlaanderen heeft inzake milieu en ruimtelijke ordening wel degelijk een sterke stok achter de deur nodig, om de geloofwaardigheid van haar beleid te staven.

Milieu-Inspectie niet kordaat genoeg?

In september 2014 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een klacht van omwonenden over geurhinder van een composteringsbedrijf (2013-02776). Navraag bij de afdeling Milieu-Inspectie leert dat de eerste klachten over deze hinder dateren van midden jaren '90. In de periode 1996 - 2014 voerde Milieu-Inspectie nagenoeg 300 inspecties uit bij het bedrijf, met meerdere aanmaningen en processen-verbaal tot gevolg. Nu is geurhinder een complexe, moeilijk kwantificeerbare vorm van hinder, wat de vele inspecties in deze zaak gedeeltelijk verklaart. Maar, hoewel de regelmatige inspecties ertoe leidden dat het bedrijf geleidelijk saneerde en performanter werd, is de geurhinder wel jaren blijven aanslepen.

Het valt de Vlaamse Ombudsdienst jaar na jaar op dat een klager over milieuhinder vaak lang moet wachten op een alomvattende oplossing. En dat Milieu-Inspectie veel geduld lijkt te hebben met het bedrijf dat de problemen veroorzaakt, en vaak investeert in een intensief controle- en begeleidingstraject.

De algemene cijfers uit de jaarverslagen van Milieu-Inspectie illustreren de voorkeur voor zachte handhaving. Zo zien we dat de afdeling Milieu-Inspectie, die in hoofdzaak instaat voor het toezicht op de meest hinderlijke klasse 1-bedrijven, in 2013 slechts 14 maal een bevel tot staking uitvaardigde, waarvan 3 maal gecombineerd met een bevel tot regularisatie. Er werd geen enkele keer een voorstel tot schorsing of gedeeltelijke opheffing van de milieuvergunning geformuleerd. Wetende dat er nagenoeg 12.000 inspecties uitgevoerd werden, waarbij 901 raadgevingen en aanmaningen geformuleerd werden, en in 426 gevallen proces-verbaal werd opgesteld, zijn dat erg lage cijfers.

Deze zachte en geduldige handhaving contrasteert met het vaak heel wat kordatere overheidsoptreden in andere sectoren. Zo wordt aan een particulier waarvan de woning niet aan de EPB-eisen voldoet op het moment van indiening van de aangifte, zonder enige voorafgaande waarschuwing of aanmaning, onmiddellijk een effectieve en soms aanzienlijk geldboete opgelegd, ongeacht of nog bijkomende maatregelen worden genomen om zich alsnog in regel te stellen.

Het in het regeerakkoord aangekondigde voornemen om de procedures inzake bestaande Vlaamse handhavingsregelingen te stroomlijnen, mag hier inderdaad op ingrijpen. Bijkomende regelgevende initiatieven zijn daarvoor wellicht niet nodig: de overheid beschikt over een indrukwekkend instrumentarium om zowel strafrechtelijke als bestuurlijke handhaving van o.a. milieuwetgeving mogelijk te maken. Dat instrumentarium groeit ook nog steeds aan, getuige de relatief recente invoering van de bestuurlijke dwangsom en de herinvoering van het zogenaamde hoog toezicht.

Voor alle duidelijkheid: de Vlaamse Ombudsdienst twijfelt geenszins aan de inzet van de handhavingsactoren, noch aan de kwaliteit van hun werk. Maar het valt op dat bepaalde instrumenten, zoals bestuurlijke maatregelen, ondanks hun potentieel belangrijke impact, bijzonder weinig ingezet worden.

Bestuurlijke maatregelen, zoals stakings- en regularisatiebevelen, zijn gericht op het beëindigen van een milieu-inbreuk of -misdrijf, het ongedaan maken van de gevolgen en het voorkomen van herhaling ervan. Als dusdanig vormen ze dus een uitgelezen remediërend handhavingsinstrument, waarmee op korte termijn een adequaat antwoord geboden kan worden op vastgestelde onwettigheden. De aarzelende inzet van bestuurlijke maatregelen door de afdeling die de spil vormt van het handhavingslandschap inzake milieu, valt ons inziens daarom te betreuren.

Want, hoewel de Vlaamse Ombudsdienst goed beseft dat het opleggen van bestuurlijke maatregelen een drastisch effect kan hebben op de bedrijfsvoering van een overtreder, mag dat geen invloed hebben op de handhavingsbereidheid van de overheid, wier aandacht in eerste instantie uit moet gaan naar het algemeen belang en terechte klachten over milieuhinder. Toch valt op dat de keuze van de toezichthouders van Milieu-Inspectie binnen het bestuurlijke, remediërende spoor, met verwijzing naar het proportionaliteitsbeginsel voornamelijk op het zachte instrumentarium valt.

Het lage aantal bestuurlijke maatregelen vermindert bovendien de potentiële impact van de bestuurlijke dwangsom, die in het parlement met enthousiasme onthaald werd, omdat deze enkel gekoppeld aan bestuurlijke maatregelen ingezet kan worden.

Inspectie RWO te kordaat?

Klachten over ruimtelijke handhaving slaan, door de doorgedreven subsidiariteit, doorgaans op gemeenten. Daarop is de Vlaamse Ombudsdienst nog ingegaan tijdens de bespreking van het vorige Jaarverslag in de commissievergadering van 14 oktober 2014 (<http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/getFile.action?id=1052130>).

Maar de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt ook klachten over het agentschap Inspectie RWO, zij het beperkt in aantal. De meest opvallende klachten zijn die waarin het agentschap verweten wordt te kordaat op te treden, een verwijt dat de Vlaamse Ombudsdienst over Milieu-inspectie nooit hoort.

Een bevel tot staking van strijdig gebruik moet binnen een redelijke termijn gegeven worden. In omzendbrief RO/2014/03 wordt "een jaar sinds het ontstaan van de gebruikshandeling" beschouwd als redelijke termijn. Een advocaat betreurde dat het agentschap die termijn niet toepaste op stakingsbevelen van vóór de omzendbrief. Ook enkele permanente bewoners van weekendverblijven reageerden misnoegd over te grote kordaatheid. In de meeste gevallen kon de Vlaamse Ombudsdienst geen onderzoek doen omwille van een lopende rechtszaak. Waar wel een onderzoek mogelijk was, kwam de Ombudsdienst al gauw tot de conclusie dat de betrokken burger op grond van het decretale kader geen woonrecht had.

De specifieke woonwagenproblematiek kwam eveneens aan bod.

Verzoeker heeft in september 2012 een perceel in landschappelijk waardevol agrarisch gebied aangekocht en heeft er onder meer een aantal woonwagens en een sanitaire ruimte geplaatst (2013-63271). Er wonen 17 gezinnen met 38 inwonende kinderen. Bij de aankoop was nochtans duidelijk meegedeeld dat er geen woonwagens mochten worden geplaatst.

Verzoeker vindt het stakingsbevel van maart 2013 kennelijk onredelijk omdat er voor woonwagenbewoners de facto geen andere mogelijkheden zijn: de overheid schiet volgens hem tekort in haar beleid ten aanzien van woonwagenbewoners, onder meer door onvoldoende terreinen ter beschikking te stellen. De kortgedingrechter aanvaardt dat argument niet en wijst de vordering af in november 2013. Drie maanden later stelt het agentschap de doorbreking van het stakingsbevel vast. Meer nog, er zijn extra woonwagens geplaatst en er is ook verder verhard.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het agentschap zich beperkt tot PV's en stakingsbevelen en bereid is om rekening te houden met ernstige en concrete beloftes om binnen een redelijke termijn te vertrekken. Voor het doorbreken van een stakingsbevel worden consequent boetes van 5000 euro opgelegd aan elke betrokkene, en dat komt soms streng over. Maar het agentschap heeft blijkbaar toch een luisterend oor want in concrete dossiers zien we meermaals verminderingen tot 1000 euro (bijvoorbeeld 2014-03016).

De problematiek van woonwagenbewoners is eerder al door het Kinderrechtencommissariaat opgepikt. Warm aanbevolen, ook voor de leden van de commissie Omgeving, is het – op 5 februari 2015 in de parlementaire commissie Wonen gepresenteerde - eindrapport (<http://www.kinderrechtencommissariaat.be/advies/advies-kinderen-van-woonwagenbewoners-kinderrechten-op-de-tocht>).

Vlaanderen zou inderdaad meer dwingende stappen kunnen zetten om tot een uitbreiding van het aantal residentiële staanplaatsen te komen.

In een ander dossier, in zekere zin ook kindgerelateerd, wordt het agentschap dan weer verweten géén stakingsbevel uit te vaardigen. Plopsaland ontvangt op 2 oktober 2012 een stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een indoor waterpark. De uitvoerbaarheid ervan is opgeschort totdat ook de nodige milieuvergunning definitief is. Toch start Plopsaland al in september 2013 met de bouw, terwijl de milieuvergunning pas een jaar later, op 31 oktober 2014, aangevraagd wordt.

Het agentschap ontvangt begin januari 2015 een melding van een wakkere burger over die voortijdige bouw. De melder verwacht een onmiddellijke stillegging, maar het agentschap opteert om allerlei redenen voor een andere aanpak: eerst een aanmaning en dan een plaatsbezoek. De deputatie verleent op 5 februari 2015 de nodige milieuvergunning. De melder is verbolgen: Plopsaland heeft anderhalf jaar gewonnen door zich niet aan de regels te houden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er wel begrip voor dat het agentschap de werken niet stilgelegd heeft. Die waren op het moment van de melding al zo goed als beëindigd, en dan heeft een stakingsbevel geen preventief karakter meer. Het project is trouwens ook niet gelegen in ruimtelijk kwetsbaar gebied zodat het eerder aan de ontvoogde gemeente was om op te treden. Die gemeente greep echter al die tijd heel bewust niet in, met als argument dat zij altijd probeert *“een constructieve houding aan te nemen op het vlak van ruimtelijke ordening en stedenbouw of het nu gaat om kleine of grote overtreders/overtredingen. Ook in dit dossier heeft de gemeentelijke overheid besloten om de weg van de dialoog te bewandelen eerder dan repressief op te treden, vooral omdat onze inschatting was dat het dossier heel sterk en bijgevolg wel degelijk vergunningsvatbaar is.”*

Dat lijkt de Vlaamse Ombudsdienst toch een al te constructieve houding. De gemeente verliest ook het negatieve effect van dit gedogen in een dergelijk mediatiek dossier op andere rechtsonderhorigen uit het oog. Men moet vermijden dat wie zich wel houdt aan de regels, zich achteraf een naïeve idioot voelt. Gelukkig zal de geschetste situatie zich niet meer voordoen met de eengemaakte omgevingsvergunning.

Als mandatarissen in de fout gaan

De meeste klachten over het agentschap Inspectie RWO komen van burgers die met hun melding over een vermoede bouwovertreding in woongebied al op een stilzittend lokaal bestuur gebotst zijn, en dan tot hun ongenoegen te horen krijgen dat het agentschap niet bereid is om de lokale handhavingstaak over te nemen. Eén klager (2014-01636) stelde zelfs voor dat het agentschap de kosten ervan zou verhalen op de gemeente. Maar het agentschap houdt zich aan de taakverdeling en prioriteitenregeling, vervat in het Handhavingsplan Ruimtelijke Ordening.

En ook de Vlaamse Ombudsdienst respecteert die taakverdeling.

In de afgelopen periode heeft hij uiteindelijk één keer zelf een beroep gedaan op het agentschap. In een woonwijk te Balen heeft de buur zijn bijgebouw achteraan uitgebreid en in gebruik genomen als schrijnwerkerij, waarin hij geregeld meubels maakt. De verzoeker ondervindt geluids- en stofhinder, maar de gemeente treedt niet op, ook niet als blijkt dat de schrijnwerkerij in natuurgebied

ligt, net achter het 50 meter diepe woongebied. Ook aandringen door de Vlaamse Ombudsdienst bij de gemeente Balen, helpt niet. Het schepencollege beslist bij herhaling niet op treden wegens te beperkte maatschappelijke relevantie, zonder verdere uitleg.

Mede door de ligging in natuurgebied doet de Vlaamse Ombudsdienst uitzonderlijk een beroep op het agentschap, dat binnen de maand een PV opstelt en de overtreder adviseert een andere locatie te zoeken. Maar voor een bevel tot staking van het gebruik is het ruim te laat.

Toch één suggestie bij de huidige taakverdeling. Dossier 2014-02442 draait rond een beweerde bouwovertreiding, begaan door een bedrijf waarvan de schepen van ruimtelijke ordening medezaakvoerder is. In een andere zaak zou een gemeentesecretaris een bouwovertreiding hebben begaan. Telkens vermoedt het schepencollege onderliggende persoonlijke aversies, waardoor er geweigerd wordt om op te treden.

Volgens het handhavingsplan zijn bouwovertreidingen door lokale overheden wel een Vlaamse prioriteit, maar bouwovertreidingen begaan door lokale mandatarissen niet.

Met de verzoeker vindt de Vlaamse Ombudsdienst het weinig realistisch om van een lokale handhaver te verwachten dat hij zijn schepen en zijn leidinggevende verbaliseert. Dit soort meldingen behoort het best tot het takenpakket van het agentschap. Dat komt mogelijk in de concrete gevallen tot de conclusie dat handhavend optreden niet aangewezen is (tijdsaspect, regulariseerbaarheid, ...), maar dat heeft dan meer overtuigingskracht dan datzelfde standpunt, afkomstig van een lokale ambtenaar, ondergeschikt aan de vermoede bouwovertreeders.

Lokale mandatarissen doen er trouwens goed aan om niet als advocaat de belangen van een bouwovertreder te verdedigen als hun lokale bestuur handhavingstaken heeft. Anders wordt een schijn van partijdigheid gecreëerd bij de melders of benadeelden van de overtreiding, wat in twee ombudsdossiers (2014-02397 en 2014-00962) geïllustreerd werd. Dat moet vermeden worden.

De watersector

Abnormaal hoge waterfacturen

Na de versoepeling van het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR) begin 2014 is het aantal toegestane minnelijke schikkingen merkkelijk gestegen. Voor een precieze vergelijking tussen de drinkwatermaatschappijen ontbreken momenteel nog enkele cijfers. Maar uit recente gesprekken meent de Vlaamse Ombudsdienst toch te kunnen afleiden dat De Watergroep de hoognodige inhaalbeweging ingezet heeft.

Algemeen wordt nog altijd een behoorlijk groot percentage aanvragen afgewezen. Een veel voorkomend – en aanvaardbaar – argument is dat het meerverbruik onder het minimum blijft dat in het AWVR vastgelegd is, of dat het om een zichtbaar lek ging.

Problematischer is de weigeringsgrond 'geen goed huisvaderschap', een vaag begrip dat de drinkwatermaatschappijen verschillend invullen.

De minister heeft dat bij de bespreking van het jaarverslag 2013 in de commissie op 14 oktober 2014 zelf ook bevestigd, en heeft overleg met de sector beloofd om tot een betere werkwijze te komen. De Vlaamse Ombudsdienst meent alvast dat *'de afgelopen keer vergeten de meterstand te melden'* niet mag volstaan als argument om een minnelijke schikking te weigeren.

Soms wordt er geen lek gevonden, en stelt de federale Metrologische dienst bij controle van de watermeter niets abnormaals vast. Om die mysteries uit te klaren, heeft de Vlaamse Ombudsdienst samen met de Vlaamse Milieumaatschappij een bezoek gebracht aan een labo van de Metrologische dienst. Maar watermeters blijken toch hoogst betrouwbaar te zijn.

De drinkwatermaatschappijen worden alvast herinnerd aan de verplichting om de watermeter om de 16 jaar te vervangen. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet een abonnee met een te oude watermeter het voordeel van de twijfel krijgen. Farys illustreert dat mooi in dossier 2015-00480 en herleidt de hoge factuur tot een factuur voor een geraamd normaal verbruik. Verdient navolging.

Verhuisperikelen: actieve dienstverlening

De websites van de drinkwatermaatschappijen maken over het algemeen voldoende duidelijk wat een klant kan doen als de overnemer niet wil meewerken: eenzijdig opzeggen of het probleem signaleren aan de maatschappij. Die kan de nieuwe verbruiker aanporren en zo nodig een afsluitingsprocedure in gang zetten wegens niet-medewerking aan de overname.

Toch blijven we klachten ontvangen van burgers die die reddingsboeien niet vinden en met een gevoel van machteloosheid de facturen voor andermans verbruik blijven ontvangen. Met wat actieve dienstverlening kan een drinkwatermaatschappij dergelijke zaken vlotter oplossen.

De energiesector

Energiepremies: actieve dienstverlening

In het Vlaams Regeerakkoord staat te lezen dat de Vlaamse Regering streeft naar de automatische toekenning van rechten (bladzijde 124). Een quick-win in dat rijtje zou in ieder geval de automatische toekenning, of minstens een actieve informatieplicht, kunnen zijn aan die bouwers die voorlopen op het geldende E-peil en kunnen rekenen op een E-peilpremie van de distributienetbeheerders. Bouwers moeten die premie momenteel zelf tijdig aanvragen bij hun distributienetbeheerder.

De verzoeker in 2014-03134 had deze premie via de belastingsaangifte gevraagd en toen bij ontvangst van het aanslagbiljet duidelijk werd dat dit de verkeerde weg was, waren natuurlijk de twaalf maanden al verstreken waarbinnen deze premie bij de distributienetbeheerder kon aangevraagd worden.

Nochtans is het Vlaams Energieagentschap (VEA) perfect op de hoogte van wie aan de voorwaarden van de E-peilpremie voldoet. Als het VEA boetes kan sturen

naar burgers met een te hoog E-peil, dan kan het VEA uit de EPB-databank ook lijsten genereren van mensen met een laag E-peil die in aanmerking komen voor de E-peilpremie. Op basis van die lijsten zouden de distributienetbeheerders dan heel gericht een aanvraagformulier kunnen opsturen.

En indien de gegevensuitwisseling tussen het VEA, de distributienetbeheerders en de burgers op vertrouwelijkheids- of privacyredenen zou botsen, dan herinnert de Vlaamse Ombudsdienst er bijvoorbeeld aan dat in juli 2013 hier ook eenvoudig een mouw werd aangepast zodat de distributienetbeheerders toch rechtstreeks de doelgroep voor de sociale dakisolatiepremie konden contacteren.

Naast klachten over de E-peilpremie, belanden ook andere klachten over de energiepremies die aangevraagd kunnen worden bij de distributienetbeheerders, regelmatig op het bord van de Vlaamse Ombudsdienst. De netbeheerders moeten over het aantal uitbetaalde premies rapporteren aan het VEA, maar niet over het aantal afgekeurde dossiers, terwijl dit net de dossiers zijn waarover de burgers ontevreden zijn en o.a. bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht komen. In die zin zou het dus heel erg nuttig zijn dat de netbeheerders ook rapporteren over het totaal aantal aangevraagde premies en over de reden van afkeuring, omdat daardoor heel duidelijk wordt waar zich eventuele knelpunten bevinden zodat bijgestuurd kan worden.

EPC: actuele informatie

De afgelopen jaren werd er al een heel verbetertraject doorlopen om de kwaliteit van de EPB-verslaggeving en de energiestatificaten op te drijven. Het afgelopen jaar ontving de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten (meest recente: 2015-00010) over de kwaliteit van de lijst van de erkende energiedeskundigen die door het VEA ter beschikking wordt gesteld.

Verzoekers halen aan dat ze, na contactname van tal van deskundigen die op de lijst staan, te horen hebben gekregen dat ze de activiteit van deskundige niet meer uitoefenen. Burgers zijn hierover verbaasd en in verwarring, want van een overheidssite verwachten ze correcte informatie die up-to-date is.

Het Vlaams Energieagentschap is wettelijk verplicht om de lijst van erkende energiedeskundigen te publiceren en beschikt niet over de mogelijkheid om uit eigen beweging, ook niet naar aanleiding van een klacht, inactieve energiedeskundigen te schrappen. Een energiedeskundige kan wel altijd zelf vragen om niet meer gepubliceerd te worden, maar in de praktijk gebeurt dit niet.

Het probleem is dat de huidige erkenning van een energiedeskundige van onbepaalde duur is. Het invoeren van een voorwaarde voor permanente vorming om de erkenning te behouden, zoals bij de EPB-verslaggevers recent gebeurde, zou er waarschijnlijk in grote mate toe bijdragen dat de te publiceren lijst van energiedeskundigen meer zal overeenstemmen met een lijst van deskundigen die daadwerkelijk op een actieve en professionele manier hun taak als deskundige uitoefenen.

Hopelijk kan dit deel uitmaken van het "*bijsturen erkenningsregeling energiedeskundigen*" die in de beleidsnota Energie 2014-2019 wordt aangekondigd.

VREG: op weg naar een nog betere service

Het al dan niet toestaan van betaalplannen door leveranciers aan hun klanten en de hoogte van de afbetaling is momenteel niet geregeld in de regelgeving en maakt onderdeel uit van het commerciële beleid van elke energieleverancier.

Toch maakte de VREG in een mededeling (MEDE-2014-05) werk van een goede praktijk over betaalplannen bij energieleveranciers met als doel om het enerzijds makkelijker te maken voor gezinnen om een haalbaar betaalplan af te spreken en anderzijds om de naleving ervan te verbeteren, wat ook de leveranciers ten goede komt. En alhoewel de voorgestelde goede praktijk juridisch niet afdwingbaar is, geeft de VREG hiermee toch een belangrijk signaal. Bovendien mogen leveranciers steeds soepeler zijn dan de voorgestelde praktijk en is het niet de bedoeling dat de leveranciers die al soepel werken, hun aanpak verstrengen.

De VREG houdt regelmatig uit eigen beweging publieke consultaties over tal van onderwerpen met als doel actief op zoek te gaan naar informatie en meningen van belanghebbenden om de eigen beslissingen en werkwijze te onderbouwen en te verbeteren. De Vlaamse Ombudsdienst kan deze werkwijze alleen maar toejuichen. In 2014 legde de VREG zichzelf duidelijke richtlijnen op waaraan ze zich zal houden bij publieke consultaties (MEDE-2014-04). En uiteraard werd daarover eerst een consultatie gehouden, waar de ombudsdienst zijn bijdrage leverde.

Bij de VREG kan je niet alleen de prijzen vergelijken van energieleveranciers (V-test), maar ook de dienstverlening van leveranciers vergelijken. Nu echter zo goed als alle leveranciers het maximum van 5 op 5 logo's op de klachtenindicator halen, verdwijnt natuurlijk het onderscheidend vermogen en gaat er geen incentive meer van uit om de kwaliteit verder te verbeteren. De huidige servicecheck is louter gebaseerd op kwantitatieve gegevens over het aantal ontvangen klachten. Het moment lijkt aangebroken om ook kwalitatieve gegevens in rekening te brengen en om de kwantitatieve schaal aan te passen zodat opnieuw de beste van de betere leveranciers onderscheiden worden en de servicecheck opnieuw een rol kan spelen in de kwaliteitsverbetering.

Dierenwelzijn

Ook Dierenwelzijn is intussen een Vlaamse bevoegdheid geworden, maar de klachten volgen slechts mondjesmaat. De weinige klachten die we in het kader van Dierenwelzijn ontvingen (2014-02082, 2015-00384), werden snel en adequaat beantwoord door de bevoegde eerstelijnsdienst.

Wonen en Onroerend Erfgoed

2.301 klachten in Klachtenboek 2014

Analyse Klachtenboek (p. 429 tot 446 en 742 tot 1011)

De Vlaamse Infolijn ontving in 2014 – net zoals in 2013- zo'n 12.000 oproepen rond Wonen. De woonbonus en de renovatiepremie staan in 2014 op de 3^{de} en de 5^{de} plaats op het lijstje van de populairste onderwerpen op Vlaanderen.be.

Op de eerste lijn hebben de interne klachtenbehandelaars over Wonen meer dan 1.900 klachten behandeld. Dat is een fikse stijging tegenover vorig jaar. Dit is niet het gevolg van minder goed werken, maar het resultaat van beter klachten registreren.

Zo goed als alle sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) in Vlaanderen brachten een intern klachtenrapport uit. Sociale Huisvesting Regio Landen en Cordium uit Hasselt deden dat niet. Woonzo Tongeren was te laat.

De sociale huurder lijkt de weg naar zijn eigen klachtenbehandelaar gevonden te hebben. Hij belde minder vaak naar 1700, maar klopte 1900 maal aan bij zijn eigen maatschappij. Sommigen maatschappijen capteren en registreren de klachten behoorlijk. Maar dat maatschappijen met 1500 huurders minder dan 10 klachten op jaarbasis registreren, blijft tot nadenken stemmen.

We zien dat maatschappijen vooral rapporteren over technische klachten en leefbaarheidsproblemen.

Bij technische meldingen betreft het vaak een probleem van gebrekkige opvolging. Soms heeft de SHM de tussenkomst van de aannemer niet in de hand. Ook over burenruzies en overlastklachten wordt gerapporteerd. Vroeger bleef de maatschappij wel eens aan de zijlijn staan, maar nu gaat ze daarmee actief aan de slag. Het bewaken van de leefbaarheid in de wijken is één van haar basisbegeleidingstaken.

Een aantal maatschappijen verwijst naar de bijeenkomst van de klachtenbehandelaars van SHM's op 24 oktober 2014 in het Vlaams Parlement. Die uitwisseling van gedachten en ervaringen was leerrijk. Hier en daar werden klachtenprocedures bijgestuurd. De klachtenbehandelaars maken zich beter bekend en veroveren een plaats op de website.

Wonen-Vlaanderen registreerde 268 oproepen bij de klachtenbehandelaar en 181 klachten. Goed informeren over de complexe materie van premies en tegemoetkomingen blijft een aandachtspunt. Wonen-Vlaanderen neemt de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de aanvraag van een premie digitaal toe te laten ter harte, maar anno 2015 kan het nog steeds niet.

Wonen-Vlaanderen meldt alvast een stap richting overheid met een @oor: er wordt gewerkt aan een formulierengenerator, die zal gekoppeld worden aan de dossierbehandelingssystemen. Wordt vervolgd.

Wonen-Vlaanderen heeft zijn luisterend oor voor klachten vergroot. Er kwam op de vernieuwde website een nieuwe module voor het indienen van een klacht. Dit

verkort niet alleen de communicatielijn, maar moet volgens Wonen-Vlaanderen ook voor een betere filtering zorgen tussen klachten en andere informatievragen of opmerkingen. Wanneer we zelf de test eens doen, vinden we het digitaal klachtenformulier wel wanneer we "klacht" intikken in de zoekfunctie. Maar bij "klachtenbehandelaar" geeft dit geen resultaat. En bij "klacht indienen" verschijnt een onduidelijk waslijstje. Dit vraagt nog enige verfijning.

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

Een SHM ontvangt een klacht tegen één van haar medewerkers. Die zou een discriminerende uitspraak hebben gedaan aan de telefoon. Dit wordt ontkend. De maatschappij grijpt deze discussie wel aan om haar communicatie nog eens onder de loep nemen en haar medewerkers te attenderen op klantvriendelijke en correcte contacten. De SHM wil graag dat de Vlaamse Ombudsdienst bemiddelt tussen de partijen, maar de klager gaat niet in op dit voorstel.

In 2014 werd verzoening nagestreefd bij Wonen met mooie resultaten. We geven een paar voorbeelden.

Een huurster klaagt over de slechte staat van haar keukenkasten. Huisvesting Tienen cv zou haar al lang een vervanging van de kasten beloofd hebben. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst komt er een antwoord: enkele kasten zullen hersteld worden. De bewoonster reageert boos met enkele foto's en ja, nu is ook de directeur overtuigd dat de hele keuken moet vervangen worden (2014-01194).

De Bouwmaatschappij van Temse zegt de huur op aan een sociale huurder met één zin: *De huurder verstoort de leefbaarheid in het appartementsgebouw*. De opzegging gaat in op 1 november 2014 en eindigt eind januari 2015. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de motivering summier en dat is een understatement. We vragen naar het voortraject van de opzeggingsbrief, maar krijgen nul op rekest. Ook de raadsman van de huurder krijgt niet meer uitleg. Eind januari vraagt de huurder zich af wat er hem te doen staat. Sinds de opzegging kwam er geen enkel bericht meer van de maatschappij. De Vlaamse Ombudsdienst dringt opnieuw aan. De opzegging zal in februari geëvalueerd worden, luidt het. Het is onbehoorlijk om een huurder zo lang in het ongewisse te laten. Maar midden februari 2015 volgt een verlossend antwoord: de huuropzegging wordt ingetrokken (2014-03632).

Bij de afrekening van huurlasten bij sociale huur, stuiten we nogal eens op een muur. Zo is een sociale huurder niet tevreden wanneer ook de ombudsdienst vindt dat WoninGent een jaarafrekening niet opnieuw moet maken omdat een simulatie-herberekening een minimaal verschil oplevert.

In dossier 2014-00650 biedt de maatschappij wél een compensatie aan, nadat gebleken is dat "Milieuvriendelijk en spaarzaam" deze keer niet hand in hand gaan. Wat doet zich voor? Zes appartementen bij Elk zijn Huis hebben een pomp om het regenwater op te pompen. Dit wordt gebruikt om de toiletten door te spoelen en enkele kraantjes in de gemeenschappelijke delen te voorzien van regenwater. Klinkt goed. Milieuvriendelijk. Ware het niet dat het niet zo best lijkt te werken... Het doorspoelwater uit de regenwaterput schakelt over op het

leidingwatercircuit wanneer er geen regenwater voorhanden is. Daar loopt het mis. En die bijkomende rekening loopt hoog op: dit kostte in 2011 voor 6 appartementen 1652,40 euro en in 2012 al 1936,74 euro. En dit terwijl er zo'n milieuvriendelijke pomp staat die normaal gratis regenwater levert voor het doorspoelen. Met die individuele klager bereikt de directeur een verzoening: een korting op de 2 voorbije jaren.

De Vlaamse Ombudsdienst had in 2014 ook extra aandacht voor schimmel- en vochtproblemen in sociale huurwoningen. Ook 1700 was extra alert voor dit soort klachten en registreerde in 2014 een 80-tal vragen en klachten hierover. Onze tussenkomst kon in de meeste dossiers leiden tot kleine aanpassingswerken zoals het plaatsen van dubbel glas (2014-00639) of een ventilator, het verwijderen van schimmels of het aanleren van betere verluchtungs- en verwarmingsgewoontes. Andere maatschappijen ontwikkelden een stappenplan om de oorzaak van het vocht goed te detecteren en aan te pakken.

Soms zitten de maatschappijen zelf met de handen in het haar. Woningent haalde recent de pers met zware schimmelproblemen in het Hollainhof, een bouwproject van amper 15 jaar oud. Een bejaarde bewoonster belt naar de ombudsdienst. Ze kan niet slapen in haar slaapkamer. Een vergoeding voor derving van huurgenot dringt zich op.

Uit het grote woononderzoek "*Wonen in Vlaanderen anno 2013*" van het Steunpunt Wonen (voorgesteld in het Vlaams Parlement op 3 maart 2015) blijkt dat 38 % van de sociale huurwoningen kampt met vocht- en condensatieproblemen tegenover 16% van de woningen op de rest van de woonmarkt.

Wonen-Vlaanderen

De huurpremie blijft in 2014 voor nog wat problemen zorgen. Een kandidaat-huurder ontvangt een brief, waarin hem wordt gemeld dat hij zijn huurpremie kwijt is "omdat hij niet is ingegaan op het aanbod van een huurwoning door een SHM". Maar er werd helemaal geen woning aangeboden. Bij nader inzien blijkt de stopzetting van de premie te berusten op een informatica-technisch probleem bij de gegevenskoppeling rond huurpremies. Bij een stopzetting gaat Wonen-Vlaanderen dubbel-checken bij de SHM of de gegevens juist zijn. Maar de SHM lijkt dubbel-check-moe te zijn en werkt hier niet meer aan mee. Niet erg klantvriendelijk, maar deze klacht kon alvast vlug worden rechtgezet. De SHM erkent haar moeheid niet, maar belooft wel correct te zullen meewerken aan de extra controle. Verzoend (2014-1194).

In dossier 2014-03367 gaat de Vlaamse Ombudsdienst akkoord met het standpunt Wonen-Vlaanderen om een renovatiepremie te weigeren. De aanvrager overlijdt na uitvoeren van werken en de aanvraag wordt ingezonden door haar erfgenamen, wat meteen betekent dat de toetsing aan de essentiële voorwaarden van bewoning, inkomen en bezit om de premie te krijgen, niet meer mogelijk is. Misschien kon de weigeringsgrond wat beter geformuleerd worden dan "*aanvragen van na datum overlijden kunnen wij niet meer behandelen.*"

Flexibele inzet voor uitzonderlijk grote gezinnen?

Een gezin met zeven kinderen (2014-03150) klopt aan bij de Vlaamse Ombudsdienst: ze moeten hun noodwoning van het OCMW uiterlijk midden 2015 verlaten. Ze verblijven daar al sinds 2006. Veel te lang dus. De opzegging is omwille van bijzondere omstandigheden al eens verlengd.

Maar alle sociale huisvesters uit de regio hebben hun antwoord klaar: geen enkele van hun woningen kan zo'n gezin huisvesten volgens *de rationele bezetting* zoals dat heet. De paraplu van de regelgeving gaat open. In ons Jaarverslag 2012 hebben we gerapporteerd over een soortgelijk dossier bij Woonpunt Mechelen. Na lang aandringen heeft de maatschappij de woning daar uitgebreid met de slaapkamers van een aanleunende leegstaande woning. Vanuit het beleid zal moeten worden nagedacht om in de uitzonderlijke situatie van een groot en kwetsbaar gezin, het recht op wonen in te vullen.

Sociale leningen – voor wie ze het meest nodig heeft alstublieft

In 2014 hebben meer dan 7000 Vlamingen een sociale lening afgesloten, samen goed voor ruim 1,2 miljard euro. Dat was een record. Begin 2014 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een tiental klachten over de "traagheid" waarmee het Vlaams Woningfonds de leningsaanvragen voor sociale leningen afwerkte. Een aantal dossiers kan na tussenkomst toch snel worden afgerond tegen de datum van het verlijden van de notariële akte (2014-01031).

Uit de cijfers bleek dat het Vlaams Woningfonds behoorlijk veel aanvragen had verwerkt, in het eerste kwartaal van 2014 werden 22% meer aanvragen toegekend dan het jaar ervoor (815 toekenningen op 2.500 aanvragen). Daar kwam nog eens bovenop dat in maart 2014 de budgetten al op waren, nog geen maand na de campagne voor de woonlening van de VMSW "Altijd al gedroomd van een eigen woning?". Lastig om te communiceren.

Later op het jaar ontvangen we klachten van verzoekers die de indruk hebben dat er door het Vlaams Woningfonds altijd "bijkomende" voorwaarden worden opgelegd om de leningsaanvraag toe te kennen.

In de zaak 2014-04080 krijgt de kandidaat-ontlener aanvankelijk te horen dat de inwonende kleinkinderen niet als ten laste kunnen worden beschouwd. De kandidaat zou naar de rechter moeten gaan, die daarover uitsluitel zou moeten brengen. Na tussenkomst van de Gentse en de Vlaamse Ombudsdienst is dat bezwaar uiteindelijk niet meer aan de orde, maar dan wordt de kandidaat niet voldoende solvabel geacht.

Voor die zwakke groepen die het meest behoefte hebben aan de financiële ondersteuning voor hun huisvesting, is een duidelijke opgave van redenen waarom de lening niet wordt toegekend, aangewezen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de redenen van afwijzing zorgvuldig te formuleren en schriftelijk toe te lichten. Het geeft de kandidaat-ontleners ook de mogelijkheid om eventuele tegenargumenten aan te voeren die mogelijk wél tot een positieve beslissing kunnen leiden.

Klachten over sociale verhuurkantoren (SVK)

De SVK's nemen als sociale woonorganisaties een bijzondere positie in. Ze huren woningen op de private huurmarkt en gaan die op basis van een opgelegd typecontract onderverhuren aan kandidaat-huurders volgens vastgelegde criteria o.a. woonnood, kinderlast en inkomen. Het gaat vaak om gezinnen die op de private huurmarkt moeilijker aan hun trekken komen of door bijzondere omstandigheden in acute woonnood zijn gekomen.

De eigenaar kan beroep doen op het SVK en zo zijn taken als eigenaar een stuk uit handen geven. Het SVK kan de eigenaar helpen om bepaalde woonpremies voor de renovatie van de woning rond te krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst ontving al klachten waar het met die premie-aanvragen misloopt (2014-00953). Wie neemt zijn verantwoordelijkheid als de premie niet tijdig of niet juist werd aangevraagd? De informatiedoorstroming is in de regelgeving niet afgelijnd en geeft aanleiding tot discussies. Zo zien we in een dossier dat het SVK Woonfonds Gent niet overgaat tot indexatie van de huurprijs, ondanks het herhaalde aandringen van de eigenaar. Pas na tussenkomst van de ombudsdienst doet het SVK het nodige. In een ander dossier klaagt een onderhuurder terecht over een onduidelijke afrekening op het einde van de huurperiode (2014-00331).

Eigenaars (2014-02632) willen hun woning via een SVK verhuren. SVK Sovekans in Brugge raadt de eigenaars aan er twee woningen van te maken, wat ook gebeurt. Volgens de ene onderhuurder is het gedrag van de andere onderhuurder onaanvaardbaar. De eigenaars – die in de buurt wonen – trachten via het SVK in te grijpen. Ten einde raad zeggen ze de huur op om de woningen terug zelf te gebruiken. Het SVK heeft die opzeggingen niet overgemaakt aan de onderhuurders zoals het hoort en de hele kwestie belandt voor de vrederechter, waardoor de Vlaamse Ombudsdienst niet verder kan bemiddelen.

De dwangsom bij dwangherstel van een ongeschikte woning

Bij de zaak 2014-03201 moet verzoeker 12.000 euro dwangsom betalen. De rechterlijke uitspraak was in augustus 2013 betekend, maar verzoeker kreeg nog tot mei 2014 om alle gebreken aan de woning te herstellen. Vanaf dan loopt er een dwangsom van 150 euro per dag zolang niet alle gebreken hersteld zijn.

De eigenaar heeft onvoldoende besef van het belang van het momentum in mei 2014. Pas na twee maanden komt de deurwaarder de dwangsom innen: op dat moment is er al 9000 euro verschuldigd. Met de tijd voor het uitvoeren van de nodige herstellingen erbij, loopt de dwangsom uiteindelijk op tot 12.000 euro. De Vlaamse Ombudsdienst heeft Wooninspectie van het agentschap RWO Inspectie trachten te overtuigen om voortaan te werken met een extra waarschuwing dat de dwangsom begint te lopen, wat toch kan bijdragen tot het uiteindelijke doel van de dwangsom: zo snel mogelijk het herstel van alle gebreken aan de woning te realiseren. Wooninspectie raakte echter niet overtuigd.

Onroerend Erfgoed

In de parlementaire commissie Wonen, wordt ook Onroerend Erfgoed behandeld.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het agentschap Onroerend Erfgoed is summier, en bevat weinig inhoudelijke analyse. Positief is evenwel dat er een reflex aanwezig is om uit het klachtenbeeld conclusies te trekken betreffende de eigen werking.

Twee zaken bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Omwille van een vermoede inbreuk van het archeologiedecreet, stuurt het Agentschap een aanmaning, niet enkel naar de verzoeker, maar eveneens naar de gemeente, de bouwheer en de heemkundige kring (2014-01287). De contactgegevens van de verzoeker werden bovendien opgevraagd bij diens werkgever.

Gezien de dubbele inbreuk op de ombudsnorm 'schending van de persoonlijke levenssfeer', die bovendien onevenredig was voor een aanmaning betreffende een *vermoeden* van inbreuk, heeft de Vlaamse Ombudsdienst succesvol aanbevolen om een rechtzetting te doen toekomen aan alle initieel onterecht aangeschreven geadresseerden. Verzoend.

In de andere zaak mist het agentschap een verzoeningskans, door een onderhoudspremie die verzoekers misliepen onder meer door gebrekkige communicatie en onvoldoende actieve dienstverlening van overheidszijde, niet alsnog toe te kennen (2014-02239).

**Werk en Sociale Economie / Economie, Wetenschap en Innovatie
2.237 en 54 klachten in Klachtenboek 2014**

Analyse Klachtenboek (p. 447 tot 510 en 659 tot 694)

Het gecoördineerde klachtenrapport van het beleidsdomein Werk en Sociale Economie werd de voorbije jaren telkens hoog gewaardeerd, niet in het minst omdat er traditioneel een beschouwend woordje van de klachtencoördinator volgde.

Hoewel we dat laatste luik deze keer missen, zien we wel dat de verschillende entiteiten hun eigen functioneren beoordelen aan de hand van de vernieuwde servicemeter. We zijn ook verheugd dat VDAB, ondanks eigen andere deadlines, er dit jaar toch in slaagt om een volwaardige bijdrage te leveren aan het klachtenrapport van het beleidsdomein.

Zowel binnen VDAB, als binnen het Syntra-netwerk zien we dat er blijvend wordt nagedacht over de verbetering van de klachtenbehandeling: dat gaat van groepssessies om de eenvormigheid van de antwoorden uit de verschillende klantendiensten te bekijken, tot individuele opleiding en opvolging van de klachtenbehandelaars.

Vanwege de inbedding in dezelfde parlementaire commissie bespreken we in dit hoofdstuk ook het klachtenrapport van het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie.

Ook in dat beleidsdomein blijft men nadenken over klachten. Zo was er de ontwikkeling van de leidraad "klachtenmanagement in de praktijk". De EWI-entiteiten geven aan dat de frisse blik van een collega soms tot nieuwe inzichten kan leiden. Een jaarlijkse bijeenkomst van de verschillende klachtenbehandelaars laat ook toe om bijvoorbeeld ervaringen uit te wisselen over de positie van de klachtenbehandelaar tegenover zijn collega's, maar ook over wat klantvriendelijkheid eigenlijk betekent want "pech gehad" (Klachtenboek, p. 685) als antwoord op een klacht kan natuurlijk niet door de beugel.

Doorheen beide beleidsdomeinen wordt het klachtenmanagement in ieder geval bekeken in het licht van de diverse organisatorische wijzigingen, zoals fusies tussen bepaalde entiteiten, en de nieuwe opdrachten die er door de 6^e Staatshervorming bij komen. Zo opteert het agentschap ondernemen er bijvoorbeeld voor om de functie van centrale klachtencoördinator te combineren met die van kwaliteitsverantwoordelijke.

*Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst**VDAB*

Binnen het beleidsdomein WSE is VDAB traditiegetrouw de grootste rapporteur met 1344 ontvankelijke klachten. Het hele beleidsdomein heeft 1487 ontvankelijke klachten. 60% van die VDAB-klachten hebben ofwel met trajectbegeleiding, ofwel met opleidingen te maken. Bij de tweedelijnsklachtenbehandeling zien we eenzelfde klachtenbeeld opduiken. We

zien de 'klassieke' problemen "ik-kom-niet-overeen-met-mijn-trajectbegeleider" - waarbij er trouwens maar in zeer uitzonderlijke gevallen wordt ingegaan op de vraag om een andere trajectbegeleider te krijgen (2014-03905) - en de "ik-zou-liever-zelf-werk-zoeken"-verhalen, waarbij het rechten-en-plichten-verhaal voor sommige werkzoekenden niet voldoende duidelijk is.

Maar daarnaast krijgen we ook behoorlijk wat verzoekers over de vloer die niet akkoord zijn omdat ze geweigerd worden om zich in te schrijven bij een opleiding, of die klachten formuleren na de stopzetting van hun opleiding.

Trajectbegeleiding

Reeds in ons Jaarverslag 2013 schreven we over de procedure kwaliteitsbewaking van de uitbestede diensten. Het klachtenrapport 2014 doet het relaas van zaken die terug vlot geraken na een bemiddelingsgesprek met het oog op een nieuwe start. Deze aanpak lijkt vruchten af te werpen want ook in het tweedelijns traject zien we deze klachten verminderen (2014-00211, 2014-00076, 2014-01488).

Speciale aandacht nog wel voor een hot topic: de begeleiding van hooggeschoolde werklozen want de kreet dat zij een soort van gedwongen bezigheidstherapie moeten volgen, blijft weerklinken.

Maar uiteraard moeten niet enkel de uitbestede diensten zorgvuldig gemonitord worden, ook de dienstverlening van de eigen consultants en lesgevers moet kwaliteitsvol zijn (2014-02426). We zien dat hierop wordt ingezet, hoewel sommige zaken eigenlijk een evidentie zouden moeten zijn zodat er geen extra teamvergaderingen moeten georganiseerd worden om te leren hoe klantvriendelijk en respectvol om te gaan met mensen.

VDAB zet daarnaast sterk in op de IBO (Individuele Beroepsopleiding) - en met succes want bijna 3 op de 4 cursisten kan nadien ook effectief aan de slag. Bij de Vlaamse Ombudsdienst openden we in 2014 toch enkele IBO-dossiers van verzoekers die ons wisten te vinden nadat hun opleiding op een bepaald moment ergens misliep (2013-62046, 2014-00346 en 2014-01141, 2014-01048, 2014-02252, 2014-03494, 2014-04049).

Rode draad in deze IBO-klachten was dat verzoekers op dat moment sterk de indruk hadden in de kou te blijven staan, omdat naar hun gevoel VDAB de kant van de werkgever kiest en de IBO al te makkelijk stopzet. Doorheen de klachten zagen we dat de interne VDAB- IBO-richtlijnen inderdaad niet altijd even consequent worden nageleefd. Zeker wanneer er de komende jaren steeds meer zal worden ingezet op de IBO-formule, vragen we met aandrang om deze richtlijnen, en minimaal alle voorziene evaluatiemomenten, te volgen.

Opleidingen

Start - Regelmatig komen cursisten bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen omdat zij niet mogen starten in een door VDAB-georganiseerde opleiding nadat ze tegenvallende resultaten behaalden in een selectietest. We zien wel dat VDAB de belofte uit het regeerakkoord waarmaakt om onder het motto "iedereen aan het werk" betere screenings te bekomen.

Zo zagen we in verschillende dossiers dat de klachten heus niet in dovemansoren vallen, maar dat er bijsturingen gebeuren aan bijvoorbeeld de totale duurtijd van de opleiding vrachtwagenchauffeur (2014-03948 waar er voortaan ook vrijstellingen van tel zijn), dat verzoekers toch nog een tweede kans krijgen (2014-02799, 2014-01843) of toch nog met een VDAB-contract in een bepaalde opleiding kunnen instappen (2014-03322) of VDAB-ondersteuning krijgen (de dove werkzoekende die uiteindelijk toch tolkuren krijgt om een opleiding te volgen - 2014-03200).

Ook in andere dossiers is er verzoening. Zo ziet VDAB in dat de beroepsprocedure na een medische inschatting te ondoorzichtig is. Er volgen nieuwe afspraken met de partner en er is ook verzoening voor onze verzoeker 2014-00601, die een nieuwe keuring krijgt.

De zaak 2014- 01445 over een negatief uitgevallen arbeidsmarktonderzoek, sluiten we af met de boodschap dat VDAB erover moet waken om zelf alle stappen uit de interne richtlijnen op te volgen en hierover voldoende duidelijk moet communiceren.

Stopzetting - De klachten handelen niet alleen over het niet-kunnen starten in een opleiding, maar ook over de stopzetting van die opleiding. In die klachten is er vaak ook een bejegeningcomponent.

In verschillende klachten na een stopzetting van een opleiding zien we ook dat er na een bemiddelingsgesprek opnieuw met een propere lei gestart kan worden (2014-02063, 2014-02069). Maar in evenveel andere dossiers sluiten wij ons even goed aan bij de negatieve boodschap van VDAB, en beperkt onze rol zich tot het – misschien eens in andere woorden - proberen uitleggen waarom er stopgezet werd.

En ook over de bejegening in de competentiecentra valt nog wel één en ander te zeggen (2014-00145, 2014-02426). Verscheidene verzoekers klagen dat hun klacht wordt herleid tot een woord-tegen-woord-verhaal, waarbij zij het gevoel hebben dat de eigen campusdirecteur meestal de kant van zijn werknemers kiest en niet als objectieve buitenstaander oordeelt.

Dus ook hier raden we sterk aan dat de klachtenbehandelaar persoonlijk contact opneemt met de verzoeker en de klacht niet enkel afhandelt met een schriftelijk antwoord dat de feiten weerlegt op basis van verklaringen van de tegenpartij. Volgens het eerstelijnsrapport zou deze persoonlijke contactname trouwens in 4 op de 10 gevallen reeds gebeuren. We zien wel verbeteracties naar aanleiding van deze klachten.

Transmissie

Er doken vroeger regelmatig klachten op over de SERR (Sociaal-Economische Regionale Raad), die de taak heeft om transmissieklachten te bespreken. Ook wij zagen dat er per SERR grote verschillen waren in de procedure: gaande van een louter elektronische bespreking tot SERR's waar verzoekers persoonlijk hun dossier konden komen verdedigen. Na de 6^e Staatshervorming heeft VDAB zelf de bevoegdheid gekregen om het actieve zoekgedrag te controleren. De onafhankelijkheid van deze dienst zal van in het begin sterk benadrukt moeten worden om "rechter-en-partij"-klachten te vermijden.

Loopbaanbegeleiding/opleidingscheques

In dossier 2013-063116 vroegen we vorig jaar aandacht voor een Nederlandstalige verzoeker die in Vlaanderen werkt, maar net over de taalgrens woont. Omwille van het dubbel criterium van "woon-en werkplaats in Vlaanderen" kon deze verzoeker geen opleidings- of loopbaancheques krijgen. Inmiddels is de regelgeving op bepaalde vlakken bijgestuurd en werd het dubbel criterium verlaten, zodat nu ook Vlamingen die in Wallonië of elders werken, mee onder het toepassingsgebied van de regeling zijn opgenomen. Maar onze verzoeker die wél in Vlaanderen werkt, maar er niet woont, blijft nog altijd uit de boot vallen.

VDAB website

De implementatie van een reportknop waardoor verzoekers onregelmatige vacatures op de website rechtstreeks en laagdrempelig kunnen signaleren, zorgt er mee voor dat het aantal effectieve klachten over de vacaturedatabank ongeveer halveert.

Deze report-knop van de VDAB is een voorbeeld van een aanpak door een @overheid naar het hart van de Ombudsman. Liever dan zich verloren te rijden in moeilijke discussies over praktijktests of *mystery calls*, ziet de Vlaamse Ombudsdienst hier hoe de overheid ook mee de ogen en de oren van het publiek gebruikt in de strijd tegen discriminatie.

Voorbij die report-knop hoort dan uiteraard wel de nodige portie gezond verstand te volgen en capaciteit in mensen en middelen om ook werkelijk iets te doen met de 2.000 meldingen via die report-knop.

ESF

ESF-klachten komen slechts zelden tot bij de Vlaamse Ombudsdienst, omdat de meeste klachten via de eigen bezwaar-en/of beroepsprocedure verlopen en verzoekers enkel eerder uitzonderlijk daarna nog de tweedelijns contacteren. In 2014(-01089) onderzocht de Vlaamse Ombudsdienst slechts één, onterecht bevonden, ESF-klacht, waarbij ESF kon aantonen dat de eindafrekening volgens de richtlijnen verlopen was.

Syntra

De zogenaamde regisseursrol van Syntra raakt meer bekend bij Syntra-cursisten: het aantal klachten bij deze entiteit stijgt met 58% in vergelijking met vorig jaar. Dat komt omdat de gehele klachtenprocedure bij Syntra herbekeken werd. Hierdoor hebben cursisten nu meerdere kanalen om hun ongenoegen te uiten. Een tweedelijnsklacht bij de Vlaamse Ombudsdienst is zo soms al een vierdelijnsklacht! Cursisten kunnen immers eerst terecht bij de eigen Syntra-lesplaats en vervolgens in tweedelijns bij Syntra Vlaanderen en in sommige gevallen ook nog eens bij de Raad van Bestuur van Syntra Vlaanderen.

Mooi is de opstart van klachtenoverleg tussen Syntra Vlaanderen en de Syntra's, waar thema's aan bod komen die voor alle Syntra's herkenbaar zijn, zoals de annulering van een cursus, spiekgedrag en de werking in de vakantieperiode.

In de zaak 2014-02927 kunnen ook wij de verzoeker niet helpen bij zijn zoektocht naar een duplicaat van een lang geleden gevolgde cursus

bedrijfsbeheer, waar ook de verzoeker zelf elk spoor van bijster is. In de zaak 2014-02584 wijst een ontevreden cursist erop dat er iets schort aan het uitreiken van aanwezigheidsattesten. De implementatie van een nieuw IT-pakket zal voor meer duidelijkheid zorgen.

In dossier 2013-61763 onderzocht de Vlaamse Ombudsdienst of alle Syntra-beroepsopleidingen een praktijkcomponent bevatten en of afdoende gecontroleerd wordt of de deelnemers aan de toelatingsvoorwaarden voldoen vooraleer ze een opleiding mogen starten. Dat bleek niet zo te zijn, wat leidde tot de conclusie van schending van de ombudsnormen *'overeenstemming met het recht'* en *'goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid'*. Syntra bezorgde ondertussen een actieplan aan de Vlaamse Ombudsdienst en geeft er zo blijk van een lerende organisatie te zijn.

Departement WSE - aanmoedigingspremies

Al bij al blijft het aantal klachten over de toekenning van aanmoedigingspremies vrij beperkt: een kleine twintigtal op jaarlijks 50.000 aanvragen die goedgekeurd worden. De communicatie rond de aanmoedigingspremies is, ondanks de complexiteit van de verschillende stelsels, vrij helder te raadplegen op de website.

Toch blijven we dossiers zien waar aanvragen buiten de wettelijke termijn worden ingediend (2014-02580, 2014-04041, 2014-04263, 2014-03397), vaak gevallen waar het gaat om een verlenging van de oorspronkelijke aanvraag, die nog steeds binnen de initieel wettelijke termijn moet gebeuren.

Naar aanleiding van enkele klachten bekijkt het Departement hoe de bevestigingsbrieven hierover zo concreet mogelijk kunnen communiceren.

Er worden ook duidelijke afspraken gemaakt met 1700 zodat de voorlichters voldoende duidelijk maken dat zij alleen op algemene vragen kunnen antwoorden en dat dossierspecifieke informatie alleen door de dossierbehandelaars beantwoord kan worden.

We herhalen hierbij onze al jaren aangehouden vraag om de stelsels te harmoniseren op het vlak van indientermijnen en terugwerkende kracht, om zo min mogelijk verwarring te veroorzaken.

EWI (Economie, Wetenschap, en Innovatie)

In tweedelijng ontvingen we een beperkt aantal klachten, in volgorde van aantallen: van het Agentschap Ondernemen, het IWT en het Departement EWI.

Agentschap Ondernemen (vooral kmo-portefeuille)

Sporadisch bereiken ons nog klachten van verzoekers die hun eigen aandeel in de kmo-portefeuille ofwel buiten de termijn storten, ofwel een foutief bedrag storten. Maar globaal lijken de spelregels helder te zijn. De volledige procedure voor de 80.000 aanvragen per jaar is geautomatiseerd: een foutief bedrag of

foutieve mededeling ingeven, heeft tot gevolg dat de storting niet aanvaard wordt (2014-02488). We zien dat het agentschap hier op verschillende momenten en via verschillende kanalen voor waarschuwt.

De erkenningsmethode voor de opleidingsverstrekkers werd in 2013 hervormd. Naar aanleiding van een klacht eind 2013 bogen ook wij ons over deze problematiek en waren we verheugd om te zien dat het Agentschap Ondernemen bereid was om bij te sturen (2013-63067).

Zo werd bijvoorbeeld onze aanbeveling opgevolgd om de mogelijkheid tot voorwaardelijke erkenning in te voeren. Hierdoor kunnen de reeds erkende dienstverleners die na een audit een negatieve beoordeling kregen, toch een beperkte verlenging van de lopende erkenning krijgen, zodat ze kunnen aantonen dat ze zich gedurende deze periode gealigneerd hebben op de nieuwe norm. Ook de figuur van de interne klachtenbehandeling binnen de auditbureaus wordt verder gepromoot, naast het verduidelijken van de klachtenprocedure op de website.

In een andere klacht volgt het Agentschap Ondernemen uiteindelijk de visie van de Vlaamse Ombudsdienst niet wanneer wij om redenen van billijkheid aanbevelen om een verzoeker toch toe te laten om laattijdig zijn subsidie aan te vragen (2014-00604). Deze verzoeker kwam in een eerder uitzonderlijke situatie terecht waarbij de verwerking van zijn aanvraag meer dan 1 week stil ligt wegens de eindejaarsluiting van het agentschap.

IWT

Enigszins opmerkelijk was dossier 2014-00763. De verzoeker besloot om zijn goedgekeurde subsidie-aanvraag *niet* op te nemen, omdat hij van mening was dat de beoordeling met onvoldoende kennis van zaken was gebeurd. Onze bemiddelingspoging, heeft deze zaak ook niet kunnen oplossen.

Departement EWI

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een melding van onregelmatigheden bij de verdeling van de Industriële Onderzoeksfondsen (2014-01766), subsidies die worden toegekend aan de universitaire associaties. De parameters om het subsidiebedrag te verdelen zijn vastgelegd bij Besluit van de Vlaamse Regering van 29 mei 2009. Maar in de praktijk werd bij 2 van de 6 parameters op een andere manier geteld. De onregelmatigheid had louter betrekking op de verdeling van de middelen tussen de associaties onderling, zonder invloed op het totaalbedrag.

Uit het onderzoek blijkt dat door de overheid en de sector een aangepaste telwijze was overeengekomen. Vanaf 2015 geldt er nieuwe regelgeving, maar voor 2014 loopt het dus niet conform de regels. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vrijwel meteen na zijn onderzoek bereidheid vast om de situatie recht te trekken.

Eerst strandde in het najaar van 2014 een poging tot regularisatie via het decreet tot aanpassing van de begroting, omdat de afdeling wetgeving van de Raad van State oordeelde dat er onvoldoende directe band was met de begroting. Nu wordt

de piste gevolgd om de regularisatie op te nemen in het W&I-decreet (Wetenschappen en Innovatie). Het streefdoel is een principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering voor het zomerreces en definitieve goedkeuring najaar 2015.

Mocht deze timing niet gehaald worden, dan zal het departement in oktober 2015 alsnog opdracht geven tot herberekening van de subsidies vooraleer de saldi over het werkjaar 2014 uit te betalen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft het dossier dan ook volgen tot dit volledig is afgerond.

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 1.627 klachten in Klachtenboek 2014

Analyse Klachtenboek (p. 511 tot 582)

WVG klokt dit jaar af op 1627 klachten, waarvan 730 eerstelijnsklachten en 897 interne tweedelijnsklachten.

In het uitgebreide en gedetailleerde klachtenrapport van WVG is de Ombudsman bijzonder aangenaam getroffen door de omslag die Jongerenwelzijn als voortrekker en nu ook Kind & Gezin proberen te maken richting informele, conciliërende omgang met klachten (zie o.m. Klachtenboek, p. 524, 529-531, 543, 568, ...). Die omslag slaat inderdaad de juiste weg in, zeker in een beleidsdomein waar bejegening vaak een belangrijke rol speelt.

Voorts blijft het overgrote deel van de klachten handelen over Kind en Gezin-materie, terwijl de andere agentschappen veel minder tot soms zelfs niet aan bod komen, bijvoorbeeld VIPA en Zorginspectie zonder gegronde klachten.

De cijfers van de Woonzorglijn worden niet in het algemene rapport opgenomen, net als ontevredenheid die via bezwaar- of beroepsprocedures verloopt, denk aan de opgelegde boetes zorgverzekering of afgekeurde aanvragen voor hulpmiddelen bij het VAPH.

Algemeen zet de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling zich door, onder andere door het organiseren van intervisiemomenten.

In de sector van de kinderopvang moeten ook de individuele kinderopvangvoorzieningen voortaan aan klachtenbehandeling doen. De K&G-klachtendienst komt in principe alleen nog maar in tweedelijns tussen. Ook hier wordt er geleerd uit eerdere ervaringen en werd er een online tool uitgewerkt om de voorzieningen hierbij te helpen.

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

De klachten bij de ombudsdienst zijn voor een groot deel eerder financiële klachten bij de kinderopvang en de zorgverzekering, gevolgd door klachten over de kwaliteit van de geleverde hulp, en over bepaalde procedures. Andere hot topics in het welzijnsbeleid, zoals de toegankelijkheid van de kinderopvang, het decreet persoonsvolgende financiering en de hervormingen binnen de integrale jeugdhulp, vormen veel minder een materie waarvoor burgers bij de ombudsdienst komen aankloppen. Dit neemt uiteraard niet weg dat ook deze ontwikkelingen door ons worden opgevolgd.

WVG beschikt over heel wat telefoonnummers; een groot deel van de bellers wordt via 1700 verder op weg geholpen, een ander groot deel via de K&G-lijn. Voor beide generieke lijnen is en blijft het belangrijk om over continu bijgewerkte scripts te beschikken. Aanpassingen in de regelgeving leiden soms tot het

doorgeven van foutieve informatie of tot het te abrupt afsluiten van bepaalde dossiers.

Kind en Gezin

Als Vlaamse Ombudsdienst herkennen wij het klachtenbeeld dat in de eerstelijnsklachtenrapportage wordt geschetst. In de categorie welzijn zijn de Kind en Gezin-klachten ook bij ons de grote slokop. De voorspelling dat 2014 voor Kind en Gezin door enkele grote veranderingen binnen een relatief korte termijn geen gemakkelijk jaar zou worden deden we al eerder in ons Jaarverslag 2013. Naast de inwerkingtreding van het nieuwe decreet Kinderopvang van Baby's en Peuters vanaf 01/04/2014 werd er ook volop ingezet op digitalisering.

Een groep van 150.000 ouders moest voortaan langs digitale weg een attest kindcode aanvragen. Voor de grootste groep van ouders verliep dit inderdaad probleemloos, maar dit neemt niet weg dat enkele duizenden mensen er toch niet in slaagden om een attest vast te krijgen. Voor hen zat er vaak niets anders op dan heel veel geduld te oefenen en intussen soms het maximumtarief aangerekend te krijgen. We herkennen hier ook wel het probleem waar ook de afdeling Studietoelagen mee te kampen heeft: de vertraging had vaak te maken met een onvolledig dossier waarin bijkomende informatie moest bezorgd worden.

In het Jaarverslag 2013 gaven we aan dat we begrip hadden voor de *digitale voorlopersrol van Kind en Gezin*, en beseften we dat de omslag naar een overheid met een @oor, sowieso gepaard zou gaan met enkele groeipijnen. In het najaar 2014 hebben we Kind en Gezin wat mee gepord om sneller op te treden en de problemen aan te pakken, zodat niet alleen de bestaande wachtlijsten weggewerkt zouden worden, maar dat ook de nieuwe stroom van aanvragen onder controle kon blijven. Inmiddels zijn de opgebouwde wachttijden zo goed als weggewerkt en nam Kind en Gezin ook de nodige initiatieven die een vlotte behandeling kunnen garanderen van de aanvragen.

Concluderend: ook de Vlaamse Ombudsdienst schaaft zich achter digitalisering en responsabilisering, maar deze grootschalige implementatie maakte wel duidelijk dat er bij dergelijke operaties best ook goed wordt nagedacht over een plan B. Snel ingrijpen is noodzakelijk want de problemen zullen zichzelf uiteraard niet vanzelf oplossen. Ook partners, zoals de kinderopvangvoorzieningen, spelen een belangrijke rol. Ook wie nog digibeet blijkt te zijn, mag zijn toegangspoort niet verliezen.

Daarnaast kregen we ook heel wat klachten over de zogenaamde *kindkorting*, waarbij veel ouders naast de korting in de dagprijs kinderopvang grepen, omdat ze niet de automatische reflex hadden om de geboorte van een nieuw kindje ook onmiddellijk aan Kind en Gezin te melden. Kind en Gezin bekijkt momenteel hoe deze informatie op de meest efficiënte manier kan worden gegeven. En dus niet enkel op passieve wijze met folders en kleine lettertjes op attesten, maar wel door dit te laten meedelen door de Kind en Gezin-verpleegkundigen die in de dagen na de geboorte bijna alle gezinnen bereiken.

De zogenaamde *respijtdagen* maken de top drie volledig. De regelgeving gaat voortaan uit van het principe "bestellen = betalen". Dit maakt dat kinderopvangvoorzieningen correct handelen als zij in het opvangplan met de ouders 'overeenkomen' dat er een minimumaantal van 18 gerechtvaardigde

afwezigheidsdagen kan worden opgenomen. Ook de jaarlijkse gezinsvakantie mag in dit aantal inbegrepen zitten.

Het regende klachten van ouders die stellen dat zij op deze manier gedwongen worden om hun ziek kind naar de crèche te sturen, om zo hun korfje niet te moeten opgebruiken. Meer nog, wanneer het korfje uitgeput is, kan de crèche een hoger tarief aanrekenen dan het inkomensgerelateerde tarief, en kan er zelfs tot het maximumtarief gegaan worden.

Deze regeling roept uiteraard veel wrevel op en zet de poort ook open voor misbruik: het is niet ondenkbaar dat sommige voorzieningen het op een akkoordje zullen sluiten met de ouders en het kind toch als aanwezig zullen registreren.

Noch de klachtendienst, noch de Vlaamse Ombudsdienst konden hier veel aan verhelpen, omdat dit een beleidsklacht is maar het signaal werd wel gegeven dat bijsturing van deze regels niet geheel onzinnig lijkt.

Een andere klassieker in het klachtenbeeld was jarenlang de problematiek van de bewijslast van het verminderd inkomen van zelfstandigen. Ook dat probleem kan intussen verholpen worden omdat ook gezinnen waarbij één van de ouders zelfstandige is, kunnen aankloppen bij het OCMW voor de nieuwe procedure individueel verminderd tarief.

Een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst kreeg de kans om tijdens een stage beter en diepgaander kennis te maken met de Klachtendienst van Kind en Gezin. Deze kijkstage leverde veel interessante inzichten en goede contacten op. We appreciëren ook nadrukkelijk de open verslaggeving van Kind en Gezin.

De vernieuwde werkwijze van de Kind en Gezin-Klachtendienst die steeds meer en beter van het ambtelijke, schriftelijke antwoord afstapt en meer inzet op de burgers nabije benaderingen van klachten, verdient zeker navolging. Ontevreden ouders hebben uiteraard veel meer aan een persoonlijk gesprek waarin hen toelichting wordt gegeven, dan aan een sec briefje waarin staat dat hun klacht ontvankelijk, maar, al dan niet gedeeltelijk, ongegrond wordt verklaard. Idem voor het toekennen van een attest kindcode: ouders willen in de eerste plaats een oplossing voor hun probleem en hebben niet zo veel aan de bevestiging dat er inderdaad een ombudsnorm geschonden werd.

Een stap in dezelfde goede richting belooft de geschillencommissie kinderopvang te worden, die klachten over waarborgen en andere financiële problemen zal kunnen aanpakken. Nu moet de Klachtendienst van Kind en Gezin deze ouders in de kou laten staan, en hen richting eerstelijns juridische bijstand sturen omdat het om een contractueel geschil gaat tussen opvang en ouder. In de hopelijk nabije toekomst zal een geschillencommissie zich over deze klachten kunnen buigen, wat zeker drempelverlagend zal werken.

Zorgverzekering

Onze appreciatie voor de ploeg van de Zorgverzekering. Het merendeel van de ontevredenheid wordt daar gekanaliseerd via de bezwaarprocedure, maar verzoekers die toch nog ontevreden waren, werden over het algemeen zeer vlot verder geholpen via de klachtenprocedure. Zo zien we dat door een softwarefout

bij de gerechtsdeurwaarder betaalde bijdragen, niet verrekend werden (2014-03802). Deze fout werd vlot rechtgezet en ook de andere dossiers die mogelijk in dezelfde situatie zouden zitten werden correct herberekend. De afdeling heeft blijvende aandacht voor verbetering van de processen, gaande van aanpassing van de stijl van de brieven tot automatische rechtentoekenning.

Kordaat optreden

De rode draad die in de andere WVG-klachten zichtbaar is, is ontevredenheid over de procedures, en dan met name de procedure bij inspectie na klachten. Verscheidene verzoekers komen bij de Vlaamse Ombudsdienst te rade omdat ze het gevoel hebben dat hun klacht op een bepaald moment stilvalt (2014-02313, 2015-00210, 2015-00617, 2015-00323).

De ontvangende entiteit schakelt vaak Zorginspectie in na het ontvangen van een klacht. De inspecteurs worden dan uitgestuurd, maar terwijl de voorziening de kans heeft om op een ontwerprapport te reageren, krijgen de verzoekers die kans doorgaans niet. Althans toch niet formeel en zeker nog te weinig, al verheugt de Vlaamse Ombudsdienst er zich over dat het Klachtenboek een voorttrekkersrol bij Jongerenwelzijn signaleert, dat wel afspraken maakt met Zorginspectie over "de plaats van de klager" (zie Klachtenboek, p. 564).

Ontevredenheid dus bij die verzoekers die absoluut niet akkoord kunnen gaan met de afgelegde verklaringen, maar geen kans hebben om dit verder tegen te spreken. Meer nog, die zich vaak op de procedure openbaarheid van bestuur moeten beroepen om het inspectieverslag naar aanleiding van hun eigen klacht nog maar te kunnen inkijken.

De oproep die de Vlaamse Ombudsdienst eerder in de commissie deed om verzoekers nauwer bij de behandeling van hun klacht te betrekken, alsook om hardere handhavingsbevoegdheden aan de inspecteurs te geven, blijft openstaan.

Inmiddels wordt er nagedacht over een nieuw toezichtsdecreet voor het gehele beleidsdomein en de Vlaamse Ombudsdienst rekent op duidelijke aandacht voor de plaats van de klager in het geheel.

Een zo mogelijk nog heikeler punt in dat verband zijn de gelukkig bijzonder uitzonderlijke situaties, waarbij een meer kordaat optreden tegen de welzijnsvoorziening aangewezen lijkt, maar waar de regelgeving dit bijzonder moeilijk maakt doordat de handhavingsregelgeving bij welzijn toch vooral focust op het bieden van verbeterkansen.

Woonzorglijn

De Woonzorglijn lijkt een ander zorgenkind te worden. Deze lijn functioneerde vrij goed in het verleden, maar achter het verdere voortbestaan staan vraagtekens en ook de Vlaamse Ombudsdienst merkte al dat de lijn momenteel met een capaciteitsprobleem worstelt.

De Vlaamse Ombudsdienst is daarom ook gewonnen voor de idee om de samenwerking met andere lijnen verder uit te bouwen, zodat bijvoorbeeld alvast de zuivere informatievragen via die weg kunnen worden opgevangen.

Staatshervorming

Het beleidsdomein WVG, en dan met name het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid, heeft heel wat extra bevoegdheden gekregen na de 6^e Staatshervorming.

Onvermijdelijk zal dit ook een invloed hebben op het toekomstige klachtenbeeld. De voorbije weken zagen we al geregeld klachten opduiken die te maken hebben met de, federaal opgebouwde, achterstand in de erkenning van de gezondheidsberoepen. De gemiddelde burger heeft er natuurlijk niet veel aan als er wordt verwezen naar de groeipijnen die inherent zijn aan de transfer van bevoegdheden bij een staatshervorming.

Financiën en Begroting

832 klachten in Klachtenboek 2014

Analyse Klachtenboek (p. 583 tot 646)

De Klachtendienst Financiën biedt traditiegetrouw een zeer gedetailleerd overzicht van het klachtenbeeld. Een behoorlijke stijging van het aantal klachten (met 32%) leidt niet tot een groter aantal gegronde klachten. Een toename van klachten is er vooral bij de verkeersbelastingen.

Veel voorkomende klachten zijn:

- twee overlappende aanslagbiljetten omdat er met een nieuwe (Europese) niet meteen een verrekening is van de oude nummerplaat op hetzelfde aanslagbiljet;
- betwisting van gegevens op het aanslagbiljet, bijvoorbeeld de berekening van de vergroende BIV of de kwalificatie als vrachtauto of personenwagen;
- ambtshalve aanslag na de invoer van een voertuig;
- de voorwaarden voor een rittenblad;
- een afwijkend verzendadres.

Bij de onroerende voorheffing scoren vooral:

- betwistingen rond de eigenaarsgegevens op 1 januari van het aanslagjaar;
- betalingsproblemen en het niet-krijgen van (automatische) verminderingen.

Bij de verkrottingsheffing woningen draait het om klachten over een niet-toegekende schorsing van de heffing.

Het klachtenrapport gaat niet specifiek in op de servicemeter en de daarin opgenomen indicatoren, die de Vlaamse Ombudsdienst in 2014 voorstelde. Maar uit het rapport blijkt wel dat het goed zit met de klachtencaptatie: 82% van de klagers weet de Klachtendienst rechtstreeks te vinden, meestal via digitale weg. De kwaliteit van de klachtenbehandeling toont zich in de tijdige afhandeling van haast alle klachten, in een oplossing voor alle gegronde klachten en in de systematische verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst in de antwoorden.

Tekenend voor de Klachtendienst is de klantgerichte en "maximalistische benadering zodat wij slechts een beperkt aantal klachten onontvankelijk verklaren." (Klachtenboek pag. 595). De Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) zet al langer in op een sterk kwaliteitsmanagement. Periodiek overleg tussen de departementale Klachtendienst en Vlabel zorgt voor een snelle doorwerking van de vaststellingen en verbetervoorstellen. De inbedding van de Klachtendienst in het departement, en niet in het Agentschap, illustreert en garandeert de onafhankelijkheid van de Klachtendienst.

De Vlaamse Belastingdienst heeft de voorbije jaren sterk gewerkt aan structurele oplossingen voor veel voorkomende problemen. Die resultaten weerspiegelen zich in het klachtenbeeld. Ondanks een stijging van het absolute aantal klachten is het percentage gegronde klachten gedaald tot 9%. Typische problemen van diensten met zeer hoge aantallen dossiers, zoals onvoldoende bereikbaarheid of lange behandeltermijnen, komen nog zelden voor. "Het aantal (deels) gegronde klachten blijft jaar na jaar verder dalen en lijkt met de geregistreerde 9,23% een soort van drempelwaarde te hebben bereikt. Het is immers onvermijdbaar dat er in individuele dossiers op een bepaald moment iets fout kan lopen, wat dan na

tussenkomst van de klachtendienst kan worden rechtgezet.” concludeert de Klachtendienst (Klachtenboek pag. 642).

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

Veel klachten kennen op de eerste lijn al een oplossing. De Vlaamse Ombudsdienst ging dieper in op een aantal types klachten waar een (structurele) oplossing niet meteen voorhanden was. We signaleren er vier: de afbetalingsregeling, de verkeersbelasting voor niet-geautomatiseerde voertuigen, transitplaten en de schorsing van de verkrottingsheffing.

De afbetalingsregeling

Een afbetalingsregeling voor je belastingen kun je bij Vlabel krijgen, op voorwaarde dat je je financiële problemen staft met een attest, bijvoorbeeld van het OCMW. Voor kleinere belastingschulden is Vlabel voortaan bereid om van die bewijslast af te zien. Administratief een vereenvoudiging, maar vooral iets wat oudere mensen, die zich soms nog liever in moeilijkheden werken dan naar het OCMW te stappen, weten te appreciëren (2014-03785).

Niet-geautomatiseerde voertuigen

De jaarlijkse verkeersbelasting voor “niet-geautomatiseerde” voertuigen (vrachtwagens, autobussen, aanhangwagens,..) wordt “niet-geautomatiseerd” genoemd omdat de belasting, in tegenstelling tot wat het geval is bij de doorsnee personenwagen - niet automatisch voortvloeit uit de inschrijving van het voertuig bij de DIV (de federale dienst voor de inschrijving van de voertuigen). Voor deze voertuigen is dus een aangifte vereist bij de belastingdienst en die aangifte is nodig zodra het voertuig effectief gebruikt wordt op de openbare weg.

Een leasingfirma uit Brussel geeft zo 8 vrachtwagens aan bij de FOD Financiën en betaalt de verkeersbelasting (2014-03183). Maanden later krijgen de Vlaamse leasingnemers echter een boete omdat ze rondrijden zonder verkeersbelasting te betalen. Wat blijkt? De Vlaamse Belastingdienst controleert niet aan de hand van het fiscaal attest achter de voorruit, maar wél door een scan van de nummerplaat; helaas, aan die nummerplaat is geen betaling gelinkt.

De boetes worden uiteraard kwijtgescholden, maar het wedervaren van deze Vlaamse leasingsnemers leert wel dat er een betere afstemming nodig is tussen de Vlaamse Belastingdienst en de FOD Financiën. Hetzij door beter de gegevens omtrent betaalde belastingen uit te wisselen (waarop ook Vlabel dan kan controleren), hetzij door in de wetgeving eenduidiger vast te leggen wie er nu precies die aangifte hoort te doen: hetzij de eigenaar van het voertuig, hetzij de houder van het voertuig.

Transitplaten

Ook bij transitplaten missen we nog een stuk afstemming tussen Vlaamse Belastingdienst en het federale niveau. Een transitplaat is een tijdelijke nummerplaat, die enkel dient voor de export. Zo'n transitplaat wordt in de regel onmiddellijk gevolgd door een buitenlandse inschrijving van de wagen. In dat geval hoeft er ook geen verkeersbelasting betaald te worden in Vlaanderen. De regeling wijkt dus af van de gewone situatie bij gewone personenwagens, waar

elke nummerplaat - ook van de wagen, die al na 1 dag perte totale wordt gereden - sowieso leidt tot verkeersbelasting.

Een verzoeker die een per definitie tijdelijke transitplaat aanvraagt om te verhuizen en daarbij met zijn wagen naar het buitenland te rijden (2014-02283), klaagt dat hij nadien toch nog een aanslagbiljet verkeersbelasting ontvangt en dan ook nog eens voor een volledige periode van 12 maanden. Dit is dus eigenlijk een klacht over een onterechte toepassing op die transitplaat van de normale regel, waarbij er geen sprake is van tijdelijke geldigheidsduur.

Uit het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat DIV transitplaathouders informeert dat het niet nodig is om de nummerplaat terug te sturen vanuit het buitenland, maar dat DIV de transitplaat dan ook niet formeel schrapt op de einddatum van de geldigheidsduur.

En wie dan nalaat om bij Vlabel de buitenlandse inschrijving van de wagen mee te delen, krijgt dus een aanslagbiljet voor een volledige periode van 12 maanden in België. Aan Vlabel meedelen dat het om de export van een wagen gaat, kan online, maar die info blijkt burgers die maar éénmalig exporteren blijkbaar niet altijd te bereiken.

In het dossier van deze verzoeker was er verzoening, in de zin dat het aanslagbiljet op basis van de buitenlandse inschrijvingsgegevens ontheven werd, maar een betere samenwerking met de DIV kan de aanmaak van dergelijke aanslagbiljetten voorkomen.

Automatische opschorting verkrottingsheffing

Alle communicatie-inspanningen ten spijt, zien we nog altijd burgers die een opschorting van de verkrottingsheffing voor woningen mislopen.

Een eigenaar die een verkrotte woning renoveert, geniet gedurende 4 jaar een schorsing van de heffing als hij de stedenbouwkundige vergunning voor een renovatie of een renovatieplan voorlegt. Je moet de schorsing wel aanvragen, ze volgt niet automatisch uit het afleveren van de vergunning. Een verzoeker (2014-03904) vergeet dit. Hij kondigt zijn renovatieplannen wel aan bij de inventarisbeheerder maar bezorgt geen stukken. De inventarisbeheerder reageert verder niet.

De verzoeker kan later nog een schorsing krijgen, maar niet meer met terugwerkende kracht. De regelgeving laat dat niet toe. Die eerste heffing (van al gauw 25.000 euro) moet hij bijgevolg betalen, terwijl de overheid er toch alle belang bij heeft dat hij zijn middelen optimaal kan investeren in de renovatie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich dan ook af of de toekenning van een stedenbouwkundige vergunning niet automatisch een schorsing van de heffing kan doen ingaan.

Nieuwe bevoegdheden vanaf 1 januari 2015

Vanaf 2015 heeft Vlabel er twee grote nieuwe bevoegdheden bij: de registratiebelastingen en de erfbelasting. Eind 2014 kwamen de eerste klachten al binnen. Bijvoorbeeld een verzoekster die op 24 december 2014 klaagt over het uitblijven van een teruggave registratierechten (2014-04371). De FOD Financiën had haar in november laten weten dat alle aanvragen ingediend na 1 oktober aan

Vlabel worden overgedragen voor afhandeling vanaf januari. De verzoekster is uiteraard niet erg opgezet met dit uitstel en het bezorgt Vlabel zeker niet de beste startpositie. Het is dan ook verheugend om al op 13 februari 2015 te lezen dat de teruggave is toegekend.

--

**Landbouw en Visserij,
Internationaal Vlaanderen
Algemeen Regeringsbeleid en
Bestuurszaken**

Samen 160 klachten in Klachtenboek 2014
(pagina's 648 tot 658 en 695 tot 741)

Analyse Klachtenboek

In het beleidsdomein Diensten Algemeen Regeringsbeleid registreert de Vlaamse Infolijn 1700 het merendeel van de klachten. De belangrijkste onderwerpen zijn een onheuse houding van de voorlichters, en het verstrekken van niet helemaal correcte of foutieve informatie. Dit zijn uiteraard twee kernonderwerpen voor 1700, wat blijkt uit de secure analyse van de klachten en de conclusies die hieraan worden verbonden: feedback, coaching en opleiding van de voorlichters, verbetering van de scripts, afspraken met het contact center over een hogere front office bezetting, en aanpassingen in de mogelijkheden om door te schakelen.

In het verleden versnipperden de klachten over verschillende circuits van klachtenbehandeling, waardoor er geen globaal beeld was op de klachten en deze ook niet werden opgenomen in de kwaliteitsopvolging. In de loop van 2014 werd het klachtenproces volledig herbekeken en gestroomlijnd zodat voortaan een éénduidige aanpak en registratie verzekerd is.

Het klachtenrapport van het beleidsdomein Bestuurszaken is wegens het lage aantal ontvankelijke klachten (9) niet erg uitgebreid, maar valt op wegens de grondige en inhoudelijk sterke analyse van elk binnengekomen dossier.

Binnen het beleidsdomein Landbouw en Visserij ontvangt enkel het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) een noemenswaardig aantal klachten (64). De rapportage van ILVO vermeldt o.m. de bespreking van klachten op diverse kwaliteitsvergaderingen en sensibilisering van personeel n.a.v. klachten, wat aangeeft dat de klachtbehandeling effectief als kwaliteitsinstrument wordt ingezet.

Het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen maakt slechts melding van 13 ontvankelijke klachten, wat bevestigt dat de materie niet erg klachtgevoelig is. Toch bestaat er onmiskenbaar een gezonde dynamiek rond klachtenbehandeling. Zo geeft men aan dat men ook de inhoud van niet-ontvankelijke klachten waar nuttig ter harte neemt, en wordt er een aantal aandachtspunten voor verdere professionalisering van de klachtenbehandeling aangekondigd voor 2015.

Klachtenbeeld bij Vlaamse Ombudsdienst

In dossier 2014-04327 ging de minister akkoord om de standaardverslaggevingsplicht bij buitenlandse dienstereizen te schrappen. Voorts betrof het grootste aantal personeelsklachten de inschaling van ambtenaren van het voormalige BIRB (Belgisch Interventie- en Restitutiebureau) in het kader van de zesde staatshervorming. De ingenieurs van het BIRB worden in Vlaanderen niet als ingenieur ingeschaald, maar als adjunct van de directeur. Dat is het

gevolg van de beslissing van de federale overheid, waarbij het onderscheid tussen de graden voor ingenieurs en licentiaten/masters afgeschaft werd en de ingenieurs bijgevolg de graad van attaché kregen, alhoewel een aparte loopbaan behouden werd.

De Vlaamse overheid kiest ervoor om op basis van die federale graad de Vlaamse schaal toe te kennen, die - in vergelijking met de Vlaamse ingenieurs - minder voordelig is. Bovendien komen de BIRB-ingenieurs in een zogenaamde 'overgangsschaal' terecht, van waaruit hun loopbaan in principe niet verder kan evolueren. Deze overgangsschaal komt overeen met de functionele weddenschaal van een Vlaams ingenieur na zes jaar dienst. Concreet betekent dit dat de ingenieurs die vanuit de federale overheid overkomen tegen minder gunstige voorwaarden hetzelfde werk zullen moeten doen als hun Vlaamse evenknieën, waardoor er minstens de facto een ongelijke behandeling ontstaat tussen Vlaamse ambtenaren onderling. Dit werkt uiteraard demotiverend en strookt niet met het, door de Vlaamse overheid voorgestane, moderne HR-beleid.

De bevoegde minister besliste niet in te gaan op onze aanbeveling om de overgedragen ambtenaren op gelijkwaardige manier in te schalen als hun Vlaamse collega's, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst het begrip 'gelijkwaardig' ruimer interpreteert dan het departement Bestuurszaken. De ombudsdienst ontving gelijkaardige klachten van voormalige BIRB-informatici.

In zaak 2014-01128, waarover reeds gerapporteerd werd in de bevoegde Commissie, stootte de Vlaamse Ombudsdienst op een onbehoorlijke draaideur doordat Jobpunt Vlaanderen en het VAPH een overheidsopdracht ten behoeve van het VAPH lieten uitvoeren door een sinds 1 september 2013 gepensioneerde ambtenaar van datzelfde VAPH. Bij grondig gemotiveerde nota van 24 juli 2014 stelden de functioneel bevoegde ministers in een gecoördineerd antwoord voor om de betreffende overeenkomst te laten beëindigen en verklaarden ze zich akkoord met het voorstel om Jobpunt Vlaanderen onder het toepassingsgebied te brengen van zowel de deontologische code als het werkingsgebied van Audit Vlaanderen. Op de aanbeveling om de klager genoegdoening te verstrekken werd niet ingegaan, gezien de bevoegde ministers dit niet verenigbaar achtten met de plicht tot het zuinig aanwenden van de publieke middelen. Intussen nam de Vlaamse Ombudsdienst nota van de beslissing van de Vlaamse overheid om het samenwerkingsakkoord met Jobpunt Vlaanderen stop te zetten.

Bijlage: enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2014

Tabel 1: Dossiers en snelle hulpverlening

	2014	2013	2012
Nieuwe dossiers	352	285	271
Beoordeelde dossiers	349	236	308
Behandelde dossiers	470	327	371
Snelle hulpverlening	6265	8683	7597
Totaal	6735	9010	7968

Over de jaren heen (2000-2014) heeft de Vlaamse Ombudsdienst 68.984 burgers verder geholpen; 51.379 keer via een "snelle hulpverlening"; in 17.425 gevallen ging het om een uitgebreider onderzoek of dossier

Tabel 2: Verzoening

	Aantal	%
Verzoend	109	31,2
Niet verzoend / niet verzoenbaar	240	68,8

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)

Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	20,7
Wonen	13,0
Water en Energie	9,5
Onderwijs	8,1
Economie en Werkgelegenheid	5,9
Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu	5,8
Welzijn en Gezondheid	5,3
Vlaamse Fiscaliteit	5,2
Personeelsaangelegenheden	2,0
Andere	24,5
Totaal	100