

*Jaarverslag* | **2008**

Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel  
D/2009/8928/1  
ISBN 978-90-79488-47-6  
ISSN 1375-8292

1	<b>Inleiding</b>	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
9	<b>Hoofdstuk 1</b>	DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2008
10	1.1	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1	EEN EXTERNE TWEEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2	WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12	1.1.3	DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2.1	PERSONEEL
14	1.2.2	WERKINGSMIDDELEN
14	1.2.3	LOGISTIEK EN REGISTRATIE
14	1.2.4	COMMUNICATIE
16	1.2.5	SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
16	1.2.6	SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
17	1.3	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.4	DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.4.1	DOSSIERBEHANDELING
18	1.4.2	THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
21	1.5	DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
21	1.5.1	EEN STRUCTURELE RELATIE
22	1.5.2	HET KLACHTENDECREET
25	1.5.3	MEDEWERKING AAN INITIATIEVEN EN VORMINGSMOMENTEN EN ADVISERING INZAKE KLACHTENMANAGEMENT
25	1.5.4	PROEFPROJECT LOKALE OMBUDSFUNCTIE: HET KLACHTRECHT EN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN
27	1.6	DE INTEGRITEITSWERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27	1.6.1	DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING
28	1.6.2	DE KLOKKENLUIDERSBEVOEGDHEID IN 2008
35	1.7	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2007
37	<b>Hoofdstuk 2</b>	HET KLACHTENBEELD 2008: ALGEMEEN OVERZICHT
39	2.1	EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
40	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
47	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
53	2.4	VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN
54	2.5	INDIENINGSWIJZE VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN OF DOSSIERS EN AANTAL 0800-OPROEPEN

57	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>ONROERENDE VOORHEFFING</b>
58	3.1	REGELS EN UITVOERING
60	3.2	KLACHTENBEELD
62	3.2.1	DE ONREGELMATIGE VERZENDING VAN HET AANSLAGBILJET
64	3.2.2	DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN
70	3.2.3	DE VRIJSTELLINGEN VAN ONROERENDE VOORHEFFING
72	3.2.4	DE BEHANDELTERMIJNEN EN DE COÖRDINATIE
73	3.2.5	DE TELEFONISCHE BEREIKBARHEID EN DE COMMUNICATIE
75	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
77	3.4	CONCLUSIES
79	3.5	AANBEVELINGEN
81	<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>MILIEU</b>
82	4.1	REGELS EN UITVOERING
83	4.2	KLACHTENBEELD
84	4.2.1	MILIEUHINDER EN BESTUURLIJKE HANDHAVING
88	4.2.2	DE MESTBANK
91	4.2.3	BODEMSANERING
93	4.2.4	POLDERS EN WATERINGEN
94	4.2.5	NATUUR EN BOS
94	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
97	4.4	CONCLUSIES
98	4.5	AANBEVELINGEN
99	<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT</b>
100	5.1	REGELS EN UITVOERING
102	5.2	KLACHTENBEELD
103	5.2.1	HOGЕ FACTUREN, FOUTE FACTURERINGEN EN GRATIS WATER
107	5.2.2	DE SANERINGSKOSTEN VOOR EIGEN WATERWINNERS EN DE VRIJSTELLINGEN
109	5.2.3	HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
110	5.2.4	DE AFVALWATERHEFFINGEN EN DE IBA-PREMIES
111	5.2.5	PROBLEMEN BIJ DE CONCRETE DIENSTVERLENING AAN DE BURGER
112	5.2.6	BETWISTE INVORDERINGEN EN WATERAFSLUITINGEN
114	5.2.7	ENERGIEPRIJZEN, GRATIS ELEKTRICITEIT EN GROENESTROOMCERTIFICATEN
116	5.2.8	DE PREMIES VOOR ENERGIE-INVESTERINGEN EN DE COMMUNICATIE DAAROVER
118	5.2.9	DE AFSLUITING VAN ENERGIETOEVOER: KANSARMEN IN DE KOU?
120	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
121	5.4	CONCLUSIES
122	5.5	AANBEVELINGEN

123	<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>RUIMTELIJKE ORDENING</b>
124	6.1	REGELS EN UITVOERING
125	6.2	KLACHTENBEELD
126	6.2.1	VERGUNNEN
129	6.2.2	HANDHAVEN
134	6.2.3	PLANNEN
135	6.2.4	BESCHERMEN
137	6.2.5	HEFFEN
137	6.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
140	6.4	CONCLUSIES
141	6.5	AANBEVELINGEN
143	<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>WONEN</b>
144	7.1	REGELS EN UITVOERING
145	7.2	KLACHTENBEELD
147	7.2.1	SOCIALE WOONORGANISATIES
156	7.2.2	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
161	7.2.3	LEEGSTAND EN VERKROTING
163	7.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
165	7.4	CONCLUSIES
166	7.5	AANBEVELINGEN
167	<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>ONDERWIJS</b>
168	8.1	REGELS EN UITVOERING
169	8.2	KLACHTENBEELD
170	8.2.1	STUDIETOELAGEN
174	8.2.2	DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S
176	8.2.3	KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL
177	8.2.4	LEERLINGENVERVOER EN ONDERWIJSINSTELLINGEN
183	8.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
185	8.4	CONCLUSIES
187	8.5	AANBEVELINGEN
189	<b>Hoofdstuk 9</b>	<b>VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT</b>
190	9.1	REGELS EN UITVOERING
192	9.2	KLACHTENBEELD
193	9.2.1	DE LIJN
203	9.2.2	WEGEN EN VERKEER
209	9.2.3	WATERWEGEN EN ZEEWEZEN
210	9.2.4	LUCHTVERKEER
210	9.2.5	TAXI'S EN PERSONENVERVOER
211	9.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
214	9.4	CONCLUSIES
215	9.5	AANBEVELINGEN

217	<b>Hoofdstuk 10</b>	<b>ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID</b>
218	10.1	REGELS EN UITVOERING
220	10.2	KLACHTENBEELD
222	10.2.1	ARBEIDSBEMIDDELING
230	10.2.2	VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING – SYNTRA VLAANDEREN
231	10.2.3	ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: EEN VERBETERDE INTERNETAPPLICATIE?
233	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
234	10.4	CONCLUSIES
236	10.5	AANBEVELINGEN
237	<b>Hoofdstuk 11</b>	<b>WELZIJN EN GEZONDHEID</b>
238	11.1	REGELS EN UITVOERING
239	11.2	KLACHTENBEELD
241	11.2.1	JEUGDHULP – DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND
243	11.2.2	PERSONEN MET EEN HANDICAP
246	11.2.3	KINDEROPVANG
248	11.2.4	DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING
251	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2008
254	11.4	CONCLUSIES
255	11.5	AANBEVELINGEN
257	<b>Hoofdstuk 12</b>	<b>ANDERE THEMA'S</b>
258	12.1	MEDIA
261	12.2	CULTUUR
262	12.3	BESTUURSZAKEN EN ALGEMEEN REGERINGSBELEID
265	<b>Hoofdstuk 13</b>	<b>VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN</b>
266	13.1	VOORSTELLEN
268	13.2	ALGEMENE AANBEVELINGEN
271	13.3	OVERZICHT VAN DE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
280	<b>Bijlagen</b>	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
285		KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
287		AFKORTINGEN
	<b>Inlegvel</b>	OMBUDSNORMEN EN KWALIFICATIES

39	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
40	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2008
41	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2008
42	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2008
44	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2008
46	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2008
47	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2008
48	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2008
49	TABEL 9	DOSSIERS PER THEMA: AANDEEL IN % SINDS 2003
50	TABEL 10	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2008
51	TABEL 11	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2008
52	TABEL 12	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2008
53	TABEL 13	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2008
54	TABEL 14	ONTVANGSTWIJZE ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2008
55	TABEL 15	AANTAL 0800-OPROEPEN PER MAAND IN 2008
60	TABEL 16	ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
60	TABEL 17	ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2008
60	TABEL 18	ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2008
60	TABEL 19	ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
83	TABEL 20	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
84	TABEL 21	MILIEU: DOSSIERS IN 2008
84	TABEL 22	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2008
84	TABEL 23	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
102	TABEL 24	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
102	TABEL 25	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2008
102	TABEL 26	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2008
102	TABEL 27	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
125	TABEL 28	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
126	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2008

126	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2008
126	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
145	TABEL 32	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
146	TABEL 33	WONEN: DOSSIERS IN 2008
146	TABEL 34	WONEN: KWALIFICATIES IN 2008
146	TABEL 35	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
169	TABEL 36	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
170	TABEL 37	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2008
170	TABEL 38	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2008
170	TABEL 39	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
192	TABEL 40	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
193	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2008
193	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2008
193	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
220	TABEL 44	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
221	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2008
221	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2008
221	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
239	TABEL 48	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
240	TABEL 49	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2008
240	TABEL 50	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2008
240	TABEL 51	WELZIJN EN GEZONDHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2008
258	TABEL 52	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2008
258	TABEL 53	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2008



Dit tiende jaarverslag rapporteert over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst van 1 januari tot 31 december 2008.

Het vorige jaarverslag omschreef het jaar 2007 als een apart jaar voor de Vlaamse Ombudsdienst. 2008 was dat niet minder: Bernard Hubeau verliet per 1 januari 2008 de Ombudsdienst. Pas op 1 september ben ik als nieuwe Vlaamse ombudsman in dienst getreden. Van januari tot augustus werd de Vlaamse Ombudsdienst geleid door Johan Nootens als waarnemend ombudsman. De activiteiten waarover in dit jaarverslag gerapporteerd wordt, getuigen ervan dat hij erin slaagde in die overgangperiode de werking vlekkeloos te laten doorlopen.

Ook in dit jaarverslag houden we de gebruikelijke indeling aan: in hoofdstuk 1 lichten we toe hoe klachten van verzoekers worden behandeld en hoe wij samenwerken met de Vlaamse bestuursinstellingen. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in hoofdstukken 2 tot 12. In hoofdstuk 13 lijsten we de aanbevelingen die daaruit voortvloeien, nog even op. Ook dit jaar hebben we de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling geïntegreerd behandeld. Achterin vindt u een cd-rom met de eerstelijnsklachtenrapporten 2008.

De uitdagingen voor de Vlaamse Ombudsdienst liggen in het komende jaar: 10 jaar Ombudsdienst mag niet ongemerkt voorbijgaan. Een grondige evaluatie van het voorbije decennium en nieuwe accenten bepalen voor de toekomst staan op het programma. Zowel het Gemeentedecreet als het OCMW-decreet voorzien in de oprichting van ombudsdiensten op lokaal niveau. De decreetgever heeft expliciet bepaald dat gemeenten en OCMW's daarvoor op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep kunnen doen. Op de consequenties van die bijkomende opdracht anticiperen zal een bijzonder grote uitdaging vormen, temeer omdat niet duidelijk is hoeveel gemeenten en OCMW's op de Ombudsdienst een beroep zullen doen.

Ook in zijn eigen werking moet de Vlaamse Ombudsdienst permanent oog hebben voor mogelijkheden en kansen om nog accurater en efficiënter te werken in een evoluerende maatschappelijke context. Ook de Vlaamse Ombudsdienst moet de nieuwste vorm(en) van communiceren in zijn werking integreren met het oog op een snellere en efficiëntere dienstverlening.

In mijn eerste zes maanden als nieuwe Vlaamse ombudsman heb ik mogen ervaren dat ik er niet alleen voor sta en in elk geval kan rekenen op een ploeg medewerkers die zich terdege van hun taak bewust zijn, er op een onberispelijke manier uitvoering aan geven en bereid zijn ook de toekomstige nieuwe uitdagingen het hoofd te bieden.

Paul Arteel  
Vlaams ombudsman  
1 maart 2009





## 1.1 De principes van de ombudsfunctie

### 1.1.1 EEN EXTERNE TWEDELIJNSFUNCTIE

In de jaren negentig is het besef gegroeid dat de Vlaamse overheid in haar dienstverlening aan de burgers op drie lijnen contact met hen moet houden:

- informatieverstrekking en communicatie (**nulde lijn**),
- het (interne) klachtenmanagement (**eerste lijn**) en
- de (externe) ombudsfunctie (**tweede lijn**).

#### INFORMATIEVERSTREKKING EN COMMUNICATIE (NULDE LIJN)

De burger heeft behoefte aan informatie over zijn rechten en plichten, over subsidies en vergunningen, over belastingen en tarieven. De Vlaamse overheid moet daarom aan actieve informatieverstrekking en behoorlijke communicatie doen. Het begrip communicatie verwijst dan vooral naar de inspanningen om de informatie ook daadwerkelijk te laten doorwerken bij de doelgroep.

#### INTERN KLACHTENMANAGEMENT (EERSTE LIJN)

Een behoorlijke dienstverlening door de Vlaamse overheid veronderstelt ook een goed uitgebouwde interne klachtenbehandeling. Zowel in de dertien departementen als in de agentschappen moeten er voldoende aanspreekpunten voor de burgers zijn, als hun contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen.

In de Vlaamse overheidsdiensten is het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het Klachtendecreet. Wij besteden hieraan aandacht in deel 1.5.2 van dit jaarverslag.

#### DE EXTERNE OMBUDSFUNCTIE (TWEDEDE LIJN)

Pas als de burger de nodige informatie heeft gekregen op een nuldelijnsdienst, zoals de Vlaamse Infolijn (sinds december 2007 “1700”), en pas als hij zich met zijn eventuele klacht tot een interne eerstelijnsklachtendienst heeft gewend en daar niet aan zijn trekken is gekomen, dan pas kan hij zich wenden tot een externe controle instantie en tweedelijnsvoorziening: de Vlaamse Ombudsdienst.

### 1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

De eerste ombudsman is dan al wel in 1809 in Zweden aangesteld, maar de echte verspreiding van de ombudsfunctie is in de meeste democratische landen pas in de tweede helft van de 20e eeuw op gang gekomen. In België hebben we moeten wachten tot de jaren 1990. De installatie van ombudsmannen en ombudsvrouwen in Vlaanderen en België is vrij ongestructureerd verlopen. En niet alle ombudsdiensten beschikken over voldoende onafhankelijkheid en over voldoende bevoegdheden.

Om de werking van die verschillende “echte” ombudsdiensten op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, van de autonome overheidsbedrijven en van de beroepsfederaties in 1997 het samenwerkingsverband POOL/CPMO opgezet. POOL staat voor “Permanent Overleg Ombudslieden” en CPMO voor “Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans” (zie ook 1.2.6). In hun gezamenlijke folder (goedgekeurd door de algemene vergadering van 28 november 2008) staan tien werkingsprincipes opgesomd:

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. De ombudsman aanhoort alle partijen.
8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

In het European Ombudsman Institute - het Europese samenwerkingsverband van ombudsdiensten -, in het International Ombudsman Institute - het internationale samenwerkingsverband van ombudsdiensten -, en in de Europese Unie hanteert men definities van de ombudsfunctie die op dezelfde kenmerken stoelen, zoals:

“Vanuit de doelstelling om de werking van de overheid te controleren en te verbeteren enerzijds en de positie van de burgers te beschermen anderzijds, heeft de ombudsman als kernopdrachten de klachtenbehandeling en de formulering van aanbevelingen op individueel en structureel vlak.”

### 1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vijf kerntaken.

- **Klachten onderzoeken en bemiddelen**

De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt klachten over de handelingen en de werking van de Vlaamse bestuursinstellingen en treedt daarbij bemiddelend op. Wij komen daar verder nog uitvoerig op terug in 1.4 van dit jaarverslag.

- **Doorverwijzen**

Als er een verzoek om informatie binnenkomt of een klacht over bijvoorbeeld een federale overheidsdienst, dan verwijst de Vlaamse Ombudsdienst de burger door. In het Ombudsdecreet staat die doorverwijsopdracht als een volwaardige opdracht omschreven. De Vlaamse Ombudsdienst probeert zo gericht mogelijk door te verwijzen. In sommige gevallen wordt de dienst of instantie waarnaar wordt doorverwezen, ook uitdrukkelijk gevraagd de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte te houden van de verdere behandeling van die klacht.

Ombudsdiensten krijgen veel informatievragen. Gelukkig bestaat er een vlot werkende Vlaamse Infolijn (“1700”) die in die behoefte voorziet (zie ook 1.1.1). Omdat informatieverstrekking geen kerntaak is voor ombudslieden, maar omdat de burgers zich toch vaak tot de ombudsdiensten wenden met vragen om informatie, heeft de decreetgever er goed aan gedaan een uitgesproken doorverwijsopdracht te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook door naar organisaties in het maatschappelijk middenveld zoals consumentenorganisaties, justitiehuisen, sociale-zekerheidsdiensten en welzijnsorganisaties.

- **Voorstellen en aanbevelingen formuleren**

Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die “dossieroverschrijdend” zijn. Op grond van zulke bevindingen formuleert de Vlaamse Ombudsdienst voorstellen en aanbevelingen om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen. Onze aanbevelingen van 2008 vindt u in hoofdstuk 13 van dit jaarverslag.

- **Meldingen van personeelsleden over onregelmatigheden onderzoeken en hen bescherming bieden**

Sinds 2005 kan de Vlaamse Ombudsdienst ook meldingen onderzoeken van personeelsleden van Vlaamse bestuursinstellingen die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven hebben vastgesteld in de bestuursinstelling waar ze werken. De opdracht treedt in wanneer blijkt dat, na kennisgeving aan de hiërarchisch meerdere en daarna aan de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA), geen of onvoldoende gevolg is gegeven aan hun mededeling. Bovendien kan het personeelslid op zijn verzoek onder de bescherming van de Vlaamse Ombudsdienst worden geplaatst. Om die bescherming te regelen, hebben de Vlaamse Regering en de Vlaamse Ombudsdienst het klokkenluidersprotocol ondertekend (zie ook 1.6). De samenwerking met IAVA werd vastgelegd in een protocol (2006) dat in september 2008 geëvalueerd werd.

- **Op de naleving van de deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers toezien**

De Vlaamse Ombudsdienst heeft nog een vijfde opdracht: hij moet er mee op toezien dat de Vlaamse volksvertegenwoordigers hun deontologische code naleven. Als er overtredingen van die code gesignaleerd worden aan de Ombudsdienst, dan moet hij die melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

## 1.2 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.2.1 PERSONEEL

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgelegd op voorstel van de ombudsman, zo luidt artikel 21 van het Ombudsdecreet. Het Statuut van het Personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 31 maart 1999. Het basisprincipe is dat het Statuut van het Personeel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement ook geldt voor de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal bijzondere bepalingen garanderen de onafhankelijkheid van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

De formatie bestaat eind 2008 uit zeven onderzoekers, één communicatie-medewerker, twee secretaresses, twee secretariële medewerkers en één onthaalbediende.

Hierna de naam, functie en dag van in- en uitdiensttreding van de ombudsman en zijn medewerkers.

Paul Arteel	Vlaams ombudsman	1 september 2008
Johan Nootens	Waarnemend ombudsman	1 januari – 31 augustus 2008
	Communicatiemedewerker	1 juli 1999
Guy Cloots	Onderzoeker	1 maart 1999
Heidi Daniels	Secretarieel medewerker	1 juni 1999
Carine De Paepe	Secretaresse	1 maart 1999
Mirella De Simone	Onthaalbediende	3 mei 1999
Annemarie Hanselaer	Onderzoeker	1 september 2000
Erwin Janssens	Onderzoeker	1 juni 1999
Johan Meermans	Onderzoeker	1 september 1999
Chris Nestor	Onderzoeker	15 oktober 1999
Karine Nijs	Onderzoeker	15 augustus 2000
Lyn Van Boven	Secretaresse	1 juli 1999
Ann Van den Bremt	Secretarieel medewerker	1 januari 2008
Nan Van Zutphen	Onderzoeker	1 juli 1999

### 1.2.2 WERKINGSMIDDELEN

Het Vlaams Parlement keurde, op voorstel van de Vlaamse ombudsman, de volgende begrotingen goed voor de werkingsjaren 2000 tot en met 2009:

2000: 53.120.000 frank

2001: 56.690.000 frank

2002: 59.213.800 frank – 1.468.000 euro

2003: 1.508.225 euro

2004: 1.576.206 euro

2005: 1.737.700 euro

2006: 1.831.067 euro

2007: 1.832.317 euro

2008: 1.780.095 euro (+ 20.000 euro die in de loop van het jaar aan de reserves onttrokken werden)

2009: 1.884.322 euro

### 1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest in het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 86, 1000 Brussel. Het volledig gerenoveerde gebouw biedt onderdak aan de parlementsleden, de politieke fracties, een deel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en aan de vier paraparlementaire instellingen: de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinderrechtencommissariaat, het Instituut Samenleving en Technologie en het Vlaams Vredesinstituut.

De Vlaamse Ombudsdienst beschikt over werkruimtes op de eerste verdieping van de zuidelijke vleugel van het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers. De Vlaamse Ombudsdienst kan ook gebruik maken van de algemene faciliteiten die in het gebouw worden aangeboden, zoals bibliotheek, restaurant en parkeergarage.

In samenwerking met de directie Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos is Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) in 2008 verder ontwikkeld. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Het systeem wordt op permanente basis geactualiseerd, verbeterd en uitgebreid.

### 1.2.4 COMMUNICATIE

In 2006 is er een televisiespot gemaakt om de naambekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst te vergroten. Het concept en het storyboard kwamen tot stand in overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en B.AD: een wanhopige burger stuit in een claustrofobe gang op gesloten of sluitende deuren en ziet letterlijk het licht in de openstaande deur achterin de gang, waarna die deur uit- en infadet tot ons logo. De voice-over-tekst luidt: “Hebt u een probleem met een dienst van de Vlaamse overheid? En raakt u er niet uit? Klop dan aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Want die maakt deuren open... Bel gratis naar 0800 240 50.” Het productiehuis Grid deed de opnames, de computeranimatie, de sonorisatie en de postproductie. Alexandra Potvin leende haar stem. De productie van de spot heeft 41.745 euro gekost.



De spot werd een eerste maal uitgezonden in januari 2007 op Eén en Canvas. In het najaar 2007 werd de spot opnieuw uitgezonden, maar dit keer niet alleen op de VRT-zenders, maar ook op de commerciële zenders. In november en december 2008 werd de spot nogmaals uitgezonden: 11 keer op Eén en 49 keer op VTM (kostprijs 150.320,33 euro).

Aan Indigov werd de opdracht gegeven de effecten en de appreciatie van deze campagne te meten, via een online internetbevraging (kostprijs 6.095,38 euro).

De belangrijkste resultaten zijn:

- spontaan kent maar 5% van de testgroep de Vlaamse Ombudsdienst als de vraag gesteld wordt op wie een beroep gedaan kan worden, als zij een probleem hebben met een dienst van de Vlaamse overheid
- meer dan 85% heeft al wel gehoord van de Vlaamse Ombudsdienst
- de bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst is vooral te danken aan reclamecampagnes (bij 69,6% van de testgroep voor deze campagne en 72,1% na deze campagne)
- 60% heeft de reclamespot in het najaar van 2008 opgemerkt
- van de respondenten die zich de reclamespot herinneren vindt 64% de spot aangenaam, 85% duidelijk, 78% niet saai, 86% informatief en 78% geloofwaardig
- 3 op 4 respondenten vinden de campagne “geen geldverspilling”
- een grote meerderheid vindt de campagne een goed initiatief om de Vlaamse Ombudsdienst bekend te maken
- 70 tot 80% weet na de campagne dat de Vlaamse Ombudsdienst er is voor wie problemen heeft met de Vlaamse overheid.

Digipoint uit Mechelen heeft de website van de Vlaamse Ombudsdienst gerestyled en de nieuwsbrief gelay-out. In de loop van 2009 zal de nieuwe, aangepaste en herwerkte website online gaan.

Het promotiemateriaal dat in de vorige jaren ontwikkeld werd (een “Stop je klacht niet in de ijskast”-magneetje, een notitieblok met vulpotlood en een tentoonstellingsstand met de slogan “Wij nemen uw klacht serieus”) werd verder gebruikt. Naar aanleiding van het Festival van de Politiek (15/16 november 2008) werden chocolaatjes (festival van de smaak), een USB-stick, lanyards en papieren draagtasjes aangemaakt.

Aandacht in de pers was er naar aanleiding van de presentatie van het Jaarverslag 2007 in april 2008 en van de aanstelling van Paul Arteel als nieuwe Vlaamse ombudsman (1 juli 2008) en van zijn eedaflegging (2 september 2008).

### 1.2.5 SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT

De Vlaamse Ombudsdienst is een van het Vlaams Parlement onafhankelijke, maar eraan verbonden instelling. Een protocol tussen het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst regelt de algemeen logistieke ondersteuning van de Vlaamse Ombudsdienst door het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. Het protocol bevat onder meer de algemene principes inzake eenzelfde ondersteuning als de andere directies tegen dezelfde voorwaarden, een aantal aspecten van de inhoud van de ondersteuning (financieel en budgettair, logistiek, informatica, personeelsadministratie, samenwerking met derden) en de vergoeding voor de ondersteuning. Op 17 maart 2008 hebben de voorzitter van het Vlaams Parlement en de waarnemend ombudsman een geactualiseerde versie van dat protocol ondertekend. Over het personeelsstatuut en de mutatiemogelijkheden is in juli 2003 een bijzonder protocol gesloten.

Vanaf maart 2002 is er een structureel overleg gestart tussen de paraparlementaire instellingen (Vlaamse Ombudsdienst, Kinderrechtencommissariaat, Instituut Samenleving en Technologie en Vlaams Vredesinstituut) en het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. In dat overleg worden gemeenschappelijke aangelegenheden besproken, zoals huisvesting, financiën, personeelszaken en ICT.

### 1.2.6 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Er is in Vlaanderen en België sinds 1995 een feitelijk netwerk ontstaan tussen ombudsdiensten van verschillende bevoegdheidsniveaus. Dat netwerk is in 1997 het samenwerkingsverband Permanent Overleg Ombudslieden of POOL geworden. POOL heeft twee of drie algemene vergaderingen per jaar. De Vlaamse ombudsman is lid van de stuurgroep van die informele organisatie. Die stuurgroep vergadert ook driemaal per jaar. Het is de bedoeling de werking op het terrein te coördineren en het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Nadat vorig jaar de website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) tot stand kwam, werd in 2008 de laatste hand gelegd aan een (vernieuwde) informatieve folder waarin alle ombudsdiensten met hun coördinaten vermeld staan.

De verschillende ombudsdiensten in ons land worden doorgaans als volgt ingedeeld:

- de wettelijk of decretaal geregelde ombudsdiensten verbonden aan een parlement
- de ombudsdiensten met een wettelijke basis van de autonome overheidsbedrijven (de Post, Telecom en NMBS) en de Ombudsdienst voor Pensioenen
- de lokale ombudsdiensten met als basis een gemeentelijk reglement
- de ombudsdiensten uit de privésector.

Omdat de Belgisch-Vlaamse bevoegdheidsverdeling vaak ingewikkeld is, zeker voor de burgers, was het absoluut noodzakelijk dat er efficiënte doorverwijsafspraken gemaakt werden met de Federale Ombudsman. De beide ombudsdiensten houden elkaar op de hoogte van de behandeling van de dossiers die ze naar elkaar doorverwijzen.

Met het overlegverband van de lokale ombudslieden (POLO – Permanent Overleg Lokale Ombudslieden) is intensief samengewerkt, onder meer in verband met het eerstelijnsklachtenmanagement en de ombudsfunctie op lokaal niveau.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute (IOI), van het European Ombudsman Institute (EOI) en van de (Nederlandse) Vereniging voor Klachtrecht.

In 2008 verscheen een boek met de referaten van de studiedag “Ombudsdiensten en vreemdelingen/Médiation et étrangers” (oktober 2007).

## 1.3 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

Sinds 2007 houden de federale en de Vlaamse Ombudsdienst spreekuur bij de stedelijke ombudsdienst in de provinciehoofdsteden: Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven. In Hasselt, waar geen stedelijke ombudsdienst is, is er een maandelijks zitdag in het centraal gelegen provinciaal bibliotheekgebouw.

Regelmatig wordt lokale promotie gevoerd in samenwerking met de lokale ombudsman of -vrouw. Het is een stap in de ontwikkeling naar één ombudslotet of -aanspreekpunt. Het aantal bezoekers blijft vrij laag. Uit een evaluatie van december 2008 blijkt dat alle betrokkenen ervan overtuigd zijn dat de inspanning moet worden voortgezet.

## 1.4 De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.4.1 DOSSIERBEHANDELING

De behandeling van een klacht verloopt in vijf fasen:

- FASE A: ONTVANGST VAN EEN KLACHT OF VRAAG
- FASE B: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK
- FASE C: INHOUDELIJK ONDERZOEK VAN DE KLACHT
- FASE D: BEOORDELING VAN DE KLACHT EN VERDERE BEHANDELING
- FASE E: VERWERKING VAN DE KLACHTENDOSSIERSTUKEN TOT EEN JAARVERSLAG

Informatievragen of klachten die geen echte klacht zijn of die niet in behandeling genomen mogen worden, geven aanleiding tot een **onmiddellijke dienstverlening**. Van die vragen of klachten wordt geen dossier opgesteld. Het komt erop neer dat de Vlaamse Ombudsdienst ofwel onmiddellijk dienst verleent ofwel een dossier aanlegt.

De inwerkingtreding van het Klachtendecreet heeft de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst in een aantal opzichten aanzienlijk gewijzigd. Daarover meer in 1.5.

## 1.4.2 THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

### THEMA'S

De Vlaamse Ombudsdienst groepeert de klachten **per thema**. De thema's in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:

- **onroerende voorheffing**
- **milieu**
- **water, gas en elektriciteit**
- **ruimtelijke ordening**
- **wonen (met inbegrip van de leegstandsheffing)**
- **onderwijs**
- **verkeer, infrastructuur en mobiliteit**
- **economie en werkgelegenheid**
- **welzijn en gezondheid**
- **andere (media; cultuur; bestuurszaken en algemeen regeeringsbeleid).**

Die thema's worden uitvoerig besproken in hoofdstuk 3 tot en met 12 van dit jaarverslag.

### KWALIFICATIES

De Vlaamse ombudsman en het onderzoeksteam bespreken een dossier op grond van een dossierrapport en geven er een **voorlopige kwalificatie** aan. Zowel de overheidsdienst als de verzoeker worden daarvan op de hoogte gebracht en worden verzocht te reageren op die voorlopige kwalificatie. Die antwoorden kunnen tot nieuwe bemiddelingspogingen leiden. Het onderzoek wordt afgesloten met een **definitieve kwalificatie**.

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

#### 1. (Deels) gegronde klacht

Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt of en in hoeverre de klacht hersteld is door de overheidsdienst:

##### a. Voldoende hersteld

Er is ófwel volledig herstel ófwel gedeeltelijk herstel, maar de klacht is niet verder herstelbaar.

##### b. Na aandringen voldoende hersteld

Het volledige of gedeeltelijke herstel heeft pas plaatsgevonden in de verdere bemiddeling.

##### c. Verder te herstellen

Er is al gedeeltelijk herstel, maar verder herstel is nog mogelijk.

##### d. Nog te herstellen

Er is nog geen enkel herstel, terwijl volledig of gedeeltelijk herstel wel mogelijk is.

##### e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

#### 2. Ongegronde klacht

Bij een **ongegronde klacht** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen valt.

### 3. Beleidsaanbeveling

De Vlaamse overheid heeft de regelgeving correct toegepast, maar dit leidt tot een onaanvaardbare situatie, waaraan een beleidsaanbeveling wordt gekoppeld.

### 4. Terechte opmerking

Bij een **terechte opmerking** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat er weliswaar geen sprake is van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen, maar dat de klacht of vraag toch moet worden beschouwd als een nuttig en waardevol signaal om de dienstverlening door de Vlaamse overheid te verbeteren.

### 5. Geen oordeel mogelijk

Met de kwalificatie **geen oordeel mogelijk** geeft de Vlaamse Ombudsdienst aan dat hij, ook na grondig onderzoek, niet kan uitmaken of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.

### 6. Andere

De kwalificatie **andere** slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden. Ook als tijdens het onderzoek blijkt dat de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is, wordt het dossier als **andere** afgesloten.

## OMBUDSNORMEN

De Vlaamse Ombudsdienst toetst de werking of de handelingen van een overheidsdienst aan de zogenaamde **ombudsnormen**.

Die ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst vallen uiteen in twee groepen:

- A. de behoorlijkheidsnormen en
- B. de zorgvuldigheidsnormen.

## A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

### 1. Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

### 2. Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

### 3. Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

### 4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

### 5. Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

## B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

### 6. Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

### 7. Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

### 8. Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

### 9. Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

### 10. Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

### 11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

### 12. Zorgvuldige interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

### 13. Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

### 14. Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privéorganisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

### 15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

## 1.5 De samenwerking met en de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten

### 1.5.1 EEN STRUCTURELE RELATIE

De relatie met de overheidsdiensten is structureel van aard: over eenzelfde soort klachten wordt met dezelfde overheidsdienst overlegd, er gelden telkens dezelfde correspondentieafspraken en antwoordtermijnen. Daartoe wordt er regelmatig overlegd met de overheidsdiensten en worden er geregeld werkbezoeken afgelegd, ook in 2008. Uiteraard gebeurt dat vaker met overheidsdiensten die bevoegd zijn voor aangelegenheden waarover vaak klachten worden behandeld. Zo zijn er overlegbijeenkomsten gehouden voor de bemiddeling in dossiers en over de implementatie van het Klachtendecreet.

Met een aantal diensten is een bijzondere samenwerkingsrelatie ontstaan, omdat de werking ervan nauw verband houdt met die van de Vlaamse Ombudsdienst: we verwijzen naar de samenwerking met de Interne Audit van de Vlaamse Administratie, in het bijzonder op het gebied van de klokkenluidersregeling.

De aanstelling van de nieuwe ombudsman was een geschikte aanleiding om in kennismakingsgesprekken de samenwerkingsafspraken te evalueren, te bevestigen en zonodig bij te sturen. In het najaar van 2008 waren er contacten met 1700, Interne Audit van de Vlaamse Administratie, GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Studietoelagen, Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen, Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, agentschap Wegen en Verkeer. Die contacten zullen in het voorjaar 2009 voortgezet worden.

Het Protocol voor de samenwerking en de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest is ondertekend door het College van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 6 april 2000. Daarna volgden de Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen en Vlaamse Openbare Instellingen.

Er komen nog vaak informatievragen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.3). De samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn en "1700" is ook in 2008 vruchtbaar gebleken. De Vlaamse Infolijn heeft in 2008 in totaal 578 contacten gehad over de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 281 verzoekers doorverwezen naar "1700" (zie ook tabel 5 in hoofdstuk 2).

## 1.5.2 HET KLACHTENDECREET

### DE BELANGRIJKSTE BEGINSLEN VAN HET KLACHTENDECREET

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht over de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Dat Klachtendecreet is van toepassing op alle Vlaamse bestuursinstellingen: de departementen, de EVA's en de IVA's. Het gaat om een regeling van de eerstelijnsklachtenbehandeling, dat wil zeggen het klagen van de burger rechtstreeks bij de Vlaamse overheidsdiensten zelf.

Dat is een logische opbouw van het klachtrecht, vergelijkbaar met de regeling in de Nederlandse Algemene Wet Bestuursrecht. De burger moet eerst klagen bij de dienst zelf, zodat de dienst die klacht kan behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht pas in behandeling als de burger geen genoegdoening of geen behoorlijke en zorgvuldige klachtenbehandeling heeft verkregen van de overheidsdienst zelf. Het gaat dus om de eerste lijn, terwijl de ombudsman zich op de tweede lijn bevindt. Voor het Vlaamse niveau is dat met het Klachtendecreet uitdrukkelijk en gedetailleerd geregeld. In de jaarverslagen van 2002 tot 2005 zijn we al grondig en uitgebreid ingegaan op inhoud en werking.

De belangrijkste beginselen van het Klachtendecreet brengen we even in herinnering.

- Het decreet schept een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor iedereen die klaagt over de handelingen en de werking van een Vlaamse bestuursinstelling. Klachten over algemeen beleid vallen niet onder de regeling.
- De dienst is verplicht de klacht te behandelen. Er moet een ontvangstbevestiging van de klacht worden bezorgd aan de klager en de dienst moet zorg dragen voor een behoorlijke klachtvoorziening.
- Als andere teksten strengere regels vaststellen, dat wil zeggen met meer garanties voor de burger, dan hebben die strengere regels voorrang op de regeling van het Klachtendecreet.
- Er zijn wel een aantal gevallen waarin de instelling niet verplicht is de klacht te behandelen: als de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgehad, als de klacht anoniem is, als de klacht al eens eerder is behandeld, als niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of als een juridictioneel beroep aanhangig is, als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager geen belang kan aantonen. De klager wordt van de niet-behandeling schriftelijk op de hoogte gebracht.
- De klacht moet binnen vijfenveertig dagen behandeld worden en de klager moet schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte gebracht worden.
- De relatie met de Vlaamse Ombudsdienst en dus de klachtenbehandeling in de tweede lijn wordt in het decreet op drie punten expliciet geregeld:
  - 1) de burger heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Vlaamse ombudsman, als de klacht in de eerste lijn niet of niet naar voldoening van de burger is behandeld;
  - 2) bij de mededeling van de bevindingen van het onderzoek moet worden vermeld dat de klager nog een beroep kan doen op de Vlaamse Ombudsdienst;
  - 3) de instelling moet jaarlijks verslag uitbrengen aan de Vlaamse ombudsman, zodat die een algemeen overzicht krijgt van werking, inhoud en kwaliteit van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheidsdiensten.



Het Klachtendecreet zelf is tamelijk kort en geeft de grote lijnen en de basisvoorwaarden aan. Om het in de praktijk bruikbaar te maken is het decreet geëxpliciteerd door de omzendbrief van de Vlaamse Regering van 1 februari 2002 met als titel *Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen*. Die omzendbrief is in het Jaarverslag 2002 uitgebreid besproken. Op 18 maart 2005 is een licht gewijzigde versie verschenen (Omsendbrief VR nr. 20).

#### DE VERHOUDING TUSSEN DE EERSTE LIJN EN DE TWEDE LIJN

Volgens artikel 13, §1, 2° van het Ombudsdecreet neemt de Vlaamse ombudsman een klacht niet in behandeling als de verzoeker kennelijk geen poging heeft gedaan om van de betrokken overheidsdienst genoegdoening te krijgen. Verzoekers die hun klacht nog niet aanhangig hebben gemaakt bij de eerste lijn, worden door de Vlaamse Ombudsdienst op basis van het Klachtendecreet op een gestructureerde en gerichte wijze doorverwezen naar de eerstelijnsklachtenbehandelaars.

Er zijn enkele gevallen waarbij het toch beter is dat dergelijke klachten door de Vlaamse Ombudsdienst zelf in behandeling genomen worden, bijvoorbeeld:

- klachten waarbij nog maar eens een doorverwijzing niet meer te verantwoorden is, gezien de intensiteit van de contacten die de verzoeker al met de bestuursinstelling (maar nog niet met de klachtenmanager) heeft gehad;
- klachten waarbij de verzoeker al vaak van de ene instantie naar de andere is doorverwezen;
- klachten waarvan de Vlaamse Ombudsdienst weet dat de klachtenmanager het standpunt van de bestuursinstelling gewoon overneemt.

#### DE INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET OP DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Als een klacht binnenkomt bij de Vlaamse Ombudsdienst, dan moet er op basis van een beslissingsschema gekozen worden om welke categorie van klachten het gaat:

- De klacht is nog niet behandeld door de eerstelijnsklachtenbehandeling:
  - nog helemaal niet bekend bij de bestuursinstelling en dus ook niet bij de klachtenbehandelaar: de klacht wordt doorverwezen naar de klachtenbehandelaar
  - wel al bekend bij de bestuursinstelling, maar nog niet bij de klachtenbehandelaar:
    - ofwel wordt er doorverwezen naar de klachtenbehandelaar
    - ofwel wordt de klacht, onder bepaalde voorwaarden, meteen een tweedelijnsklacht.
- De klacht is wel al behandeld in de eerstelijnsklachtenbehandeling: de Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht in behandeling als:
  - de verzoeker niet tevreden is over de behandeling of de termijn van 45 dagen is overschreden
  - of de Vlaamse Ombudsdienst niet tevreden is over de behandeling
  - of de Vlaamse Ombudsdienst een bepaald aspect van de klacht nog verder wil uitdiepen, hoewel voor de verzoeker de behandeling niet meer hoeft.
- De klacht valt buiten het Klachtendecreet. Dat geldt met name voor het medebewind: de klacht wordt door de Vlaamse Ombudsdienst in behandeling genomen.

## DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE KNELPUNTEN

Rond het Klachtendecreet vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenmanagers en -coördinatoren van de Vlaamse bestuursinstellingen. Dat overleg verloopt meestal informeel. In de loop van 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst via telefoon, mail, brief of mondeling regelmatig informatievragen gekregen over het Klachtendecreet en zijn interpretatie en toepassing. Die vragen zijn steeds zo goed en duidelijk mogelijk beantwoord. De Vlaamse Ombudsdienst was aanwezig op de netwerksessie voor klachtenmanagers en klachtencoördinatoren die op 16 oktober 2008 georganiseerd werd door het agentschap voor Overheidspersoneel.

Elk jaar moet vóór 10 februari aan de Vlaamse ombudsman schriftelijk verslag uitgebracht worden over het klachtenbeeld. In dat verslag worden vermeld: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling en ten slotte de conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening.

Om tot een min of meer uniforme rapportering te komen zijn er formele en informele afspraken gemaakt over die rapportering. De basis van de rapportering wordt gevormd door een vragenlijst die door de Vlaamse Ombudsdienst is opgesteld in overleg met de klachtenbehandelaars. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de bij dit Jaarverslag 2008 gevoegde cd-rom met de rapporten staat de volledige tekst van de vragenlijst.

Ook na het werkjaar 2008 blijken er nog altijd enkele knelpunten te bestaan rond:

- de herkenning van klachten en de verhouding tussen klacht en melding;
- de registratie van de klachten;
- de verhouding tussen de eerste en de tweede lijn;
- de erkenning van klachten en het draagvlak binnen de instelling;
- de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenrapportage.

Vooraf het laatste punt is een belangrijke bekommernis. Heel wat Vlaamse overheidsdiensten leveren grondige en zorgvuldige rapporten. Andere overheidsdiensten bezorgen heel summiere rapporten. Opvallend in sommige domeinen zijn de erg lage aantallen geregistreerde eerstelijnsklachten. Bijvoorbeeld op het gebied van ruimtelijke ordening zijn de gerapporteerde aantallen zo laag, dat ze ongetwijfeld een stuk lager liggen dan de feitelijk door de burgers geuite klachten.

## DIENTVERLENINGSCHARTERS

Een nieuw element in de eerstelijnsklachtenbehandeling is het dienstverleningscharter. Burgers en ondernemingen moeten weten wat ze kunnen verwachten van een overheidsdienst. Overheidsdiensten moeten weten wat van hen verwacht wordt. Dat kan voor alle overheidsdiensten samen en voor elke dienst afzonderlijk worden vastgelegd in publieke charters waarin de dienstverleningsnormen worden vastgelegd.

Een dienstverleningscharter wordt geschreven vanuit het perspectief van de burger of onderneming, als klant van de overheidsdienst. Het duidt concreet aan op welke dienstverlening de burger recht heeft, wat hij van de dienst mag verwachten, wanneer en binnen welke termijn. Voor welke diensten of administratieve formaliteiten en wanneer kan hij bij de dienst terecht? Via welk loket (fysiek, schriftelijk, elektronisch...) en binnen welke termijnen moeten de vragen beantwoord of het document geleverd worden? Aan welke kwaliteitsnormen moet worden voldaan? Ook de vraag "waarheen met klachten?" komt aan bod. Belangrijk is bovendien dat de overheidsdiensten de burgers en ondernemingen altijd oplossingen aanreiken.

Op 15 december 2006 heeft de Vlaamse Regering het Algemene dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid goedgekeurd. Onder principe 11 komt de klachtenbehandeling aan bod: "Klanten hebben het recht om een klacht in te dienen wanneer ze niet tevreden zijn over de dienstverlening. Bij de beslissingen en de correspondentie waar dat toepasselijk is, wordt duidelijk de mogelijkheid tot het indienen van een klacht vermeld. Die klachten worden behandeld volgens vastgelegde regels. Als de klanten niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen zij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst".

### 1.5.3 MEDEWERKING AAN INITIATIEVEN EN VORMINGSMOMENTEN EN ADVISERING INZAKE KLACHTENMANAGEMENT

Vaak wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd om bij te dragen tot de vorming inzake klachtenmanagement:

- voorbereidende gesprekken voeren met personen die een opdracht in dat verband krijgen (bijvoorbeeld in de sociale huisvestingssector)
- bijdragen aan opleidingen, vormingsdagen of workshops bij de Vlaamse overheid of daarbuiten
- nalezen van teksten, reglementen en procedures (bijvoorbeeld: algemeen welzijnswerk, Gebruikersforum Personen met een Handicap, Verenigingen waar armen het woord nemen).

### 1.5.4 PROEFPROJECT LOKALE OMBUDSFUNCTIE: HET KLACHTRECHT EN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN

Al jarenlang is de Vlaamse Ombudsdienst pleitbezorger van een veralgemening van de ombudsfunctie op lokaal niveau. In zijn Jaarverslag 1999 stelde de Vlaamse Ombudsdienst al voor zich te bezinnen over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten (voorstel 1999-05). Naar aanleiding van de uitwerking van een nieuw Gemeentedecreet maakte de Vlaamse Ombudsdienst dat voorstel concreter in zijn Jaarverslag 2004: "De Vlaamse overheid moet naar aanleiding van het nieuwe Gemeentedecreet de klachtenbehandelings- en de ombudsfunctie op lokaal vlak regelen, deze laatste door de oprichting van een ombudsdienst, ofwel op gemeentelijk vlak, ofwel via de intergemeentelijke formule, ofwel door de aansluiting bij de werking van de Vlaamse Ombudsdienst" (voorstel 2004-01). Het Vlaams Parlement nam in een resolutie van 26 januari 2005 die aanbeveling over en vroeg aan de Vlaamse Regering om "rekening houdend met het 'belfortprincipe' en met de mogelijkheden van intergemeentelijke samenwerking, het concept van de lokale ombudsdiensten te bevorderen en eventueel verder vorm te geven".

Het nieuwe Gemeentedecreet van 15 juli 2005 verplicht de steden en gemeenten tot een interne eerstelijnsklachtenbehandeling op het ambtelijke niveau. Als de eerstelijnsklachtenbehandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht vervolgens op een tweede lijn behandeld worden door een ombudsdienst: een externe en onafhankelijke instantie. Die ombudsdienst kan volgens artikel 198 op drie wijzen georganiseerd worden: een eigen lokale ombudsdienst, intergemeentelijke samenwerking, aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst. Door de decreetswijziging van 23 januari 2009 wordt weldra ook een vierde wijze mogelijk: in samenwerking met het OCMW dat de gemeente bedient.

Om de Vlaamse steden en gemeenten bij die vrijwillige keuze behulpzaam te zijn, werd in 2007 een proefproject gestart voor enkele steden en gemeenten, in samenwerking met enkele partners, zoals de Vlaamse overheid (agentschap Binnenlands Bestuur), de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de Vereniging van de Vlaamse Provincies, Permanent Overleg Lokale Ombudsdiensten en de Universiteit Antwerpen. In het proefproject werden de pro's en contra's uitgetest van de organisatieformules die in het Gemeentedecreet genoemd worden.

Tot eind 2008 liep het proefproject waarvoor vijf projecten geselecteerd werden. De drie varianten die het nieuwe Gemeentedecreet aangeeft voor de vormgeving van een ombudsdienst, komen in de diverse projecten aan bod. Het gaat om een project van de gemeente Merelbeke, van de zone Groot-Turnhout, van de gemeente Brasschaat en van een aantal gemeenten aangesloten bij de Antwerpse intercommunale IGEAN. De stad Vilvoorde is vrij snel uit het project gestapt.

In het proefproject is gefocust op de intergemeentelijke formule en de aansluitingsformule. De Vlaamse Ombudsdienst hield zich vooral bezig met de gemeenten die kozen voor de formule van aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst. Tussen 1 oktober 2007 en 31 december 2008 konden de inwoners van de gemeente Brasschaat met hun tweedelijnsklachten over de gemeente terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in die periode vijf ontvankelijke tweedelijnsklachten behandeld, die alle betrekking hadden op verkeer en infrastructuur. Als men vergelijkt met de cijfers in Nederland, is dat een normaal aantal: in 2007 waren 282 gemeenten aangesloten bij de Nationale Ombudsman, die 1431 klachten over hen behandelde. Ook het thema ligt in de lijn van de verwachtingen: de helft van de meldingen en eerstelijnsklachten slaan volgens de semestriële overzichten van de gemeente op het straatbeeld, openbare werken, verkeer en veiligheid.

Op een besloten studiedag in Hove op 28 oktober 2008 werd door alle betrokkenen het proefproject geëvalueerd: het bleek duidelijk dat het niet altijd realistisch is voor kleine gemeenten om een eigen ombudsdienst op te richten (financieel, beperkt aantal tweedelijnsklachten, onafhankelijkheid soms moeilijker realiseerbaar). De vraag stelt zich of het mogelijk is regels te formuleren wanneer welke ombudsformule het meest geschikt is?

De proefprojecten hebben aangetoond dat de intergemeentelijke formule een succesverhaal kan zijn maar ook heel wat moeilijkheden in het leven roept (andere opvattingen en verwachtingspatronen, vrees voor gemeentelijke onafhankelijkheid, organisatorische knelpunten). Zodra een intergemeentelijk samenwerkingsverband opgezet is, zullen naburige gemeenten waarschijnlijk gemakkelijk volgen en graag instappen. Het opzetten van klachtenbehandeling impliceert ook een (bedrijfs)cultuur en veranderingsproces, ook voor de lokale politici. De vraag is of gemeenten die nadien instappen, dat noodzakelijk proces voldoende hebben doorgemaakt.

Een kant-en-klare formule kan ervoor zorgen dat op papier de nodige systemen snel en op handige wijze reglementair kunnen worden voorzien, maar dat ze in werkelijkheid eerder dode letter blijven. De rol van bestaande (intergemeentelijke) structuren als trekkers voor de uitbouw van de lokale ombudsdienst werd in de discussie meermaals onderstreept.

De deelnemers aan het proefproject spraken de voorkeur uit voor de intergemeentelijke ombudsdienst bij gemeenten die omwille van diverse redenen niet kunnen voorzien in een eigen ombudsfunctie. Steden ontwikkelen best een eigen ombudsdienst (vanaf ongeveer 60 à 70.000 inwoners). Er zou toch minstens een halftijdse ombudsman aan de slag moeten kunnen.

Aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst werd als de minst te verkiezen formule beschouwd en werd eerder gezien als een reservemogelijkheid. Niettemin mag niet uitgesloten worden dat gemeenten op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep zullen willen doen. Op basis van de ervaringen van het proefproject met Brasschaat, wordt een model van overeenkomst uitgewerkt.

Het Provinciedecreet van 9 december 2005 bevat voor de provincies een soortgelijke regeling van de klachtenbehandeling als voor gemeenten. Artikel 190 maakt een eerstelijnsklachtenbehandeling verplicht; artikel 191 schetst de mogelijke formules voor de facultatieve tweedelijnsklachtenbehandeling, zijnde een eigen provinciale ombudsdienst in eigen beheer of aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Uiteindelijk is met het nieuwe OCMW-decreet van 19 december 2008 ook voor OCMW's een regeling uitgewerkt. Artikel 203 verplicht de OCMW's een interne eerstelijnsklachtenbehandeling te hebben. Een tweedelijnsklachtenbehandeling is ook hier facultatief en kan volgens artikel 204 op verschillende wijzen worden georganiseerd, onder meer door aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Regering moet de datum van inwerkingtreding van het decreet wel nog bepalen.

## 1.6 De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.6.1 DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING

De uitbouw van een integriteitsbeleid binnen de Vlaamse overheid is één van de belangrijke beleidsaspecten van de Vlaamse Regering. De Vlaamse Ombudsdienst was in 2008 op een dubbele wijze betrokken bij die integriteitswerking: door meldingen van onregelmatigheden door ambtenaren te onderzoeken en eventueel bescherming te bieden en door te participeren in de instanties betrokken bij het integriteitsbeleid.

In uitvoering van het aangepaste Ombudsdecreet werd in 2005 een protocol uitgewerkt met de Vlaamse Regering voor de (bijkomende) bescherming van klokkenluiders binnen de Vlaamse administratie. Dat protocol werd op 15 juni 2005 ondertekend door de minister-president, minister Bourgeois en de Vlaamse ombudsman. In uitvoering van het decreet van 7 mei 2004 werden de bepalingen van het protocol nadien geïmplementeerd in de rechtspositieregeling van het Vlaams overheidspersoneel. Vervolgens werd in 2006 ook een protocol uitgewerkt met de entiteit Interne Audit van de Vlaamse Administratie om een aantal afspraken over samenwerking en wederzijdse informatie vast te leggen.

De decretale regeling in verband met de bescherming van klokkenluiders beoogde via de Vlaamse Ombudsdienst een bijkomend, extern kanaal te creëren waar een ambtenaar die binnen de Vlaamse overheid een mogelijke onregelmatigheid vaststelt, terecht kan om die onregelmatigheid te melden en te laten onderzoeken. De regeling beoogde tegelijk ook een specifieke bescherming in te stellen voor personeelsleden die intern of extern melding maken van een mogelijke onregelmatigheid binnen de Vlaamse overheidsdiensten. Met een onregelmatigheid wordt dan bedoeld een nalatigheid, een misbruik of een misdrijf.

Sedert de inwerkingtreding van het Klokkenluidersdecreet op 1 januari 2005 kan de Vlaamse ambtenaar zich in verband met een onregelmatigheid wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Die fungeert in principe als derdelijnsinstantie, in die zin dat door de Vlaamse Ombudsdienst in principe pas een onderzoek naar een gemelde onregelmatigheid wordt ingesteld als de eerdere melding van het personeelslid bij de hiërarchische meerdere en daarna bij de IAVA niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het decreet geeft echter ook de mogelijkheid aan een ambtenaar om zich rechtstreeks tot de Vlaamse Ombudsdienst te wenden als hij mogelijke represailles vreest louter vanwege zijn melding van een onregelmatigheid.

Voor de optie om de Vlaamse Ombudsdienst te kiezen als extern meldingskanaal waren er een aantal goede redenen: vooreerst de onafhankelijke positie van de Vlaamse Ombudsdienst, zijn kennis van de Vlaamse overheid en zijn ervaring met het omgaan met klachten en ten slotte de vaste wil om de creatie van nog eens een nieuwe dienst te vermijden.

### 1.6.2 DE KLOKKENLUIDERSBEVOEGDHEID IN 2008

De Limburgse Reconversie­maatschappij (LRM) heeft in haar corporate-governanceregeling een klokkenluidersstatuut voor haar werknemers opgenomen. Dit statuut wijkt enigszins af van wat in de klokkenluidersregeling uit het Vlaamse Ombudsdecreet geldt. De regeringscommissaris, die in dient te staan voor de behandeling van dergelijke klachten binnen de LRM, deed een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst om haar te adviseren bij de uitvoering van haar opdracht toen een van de LRM-werknemers aanspraak maakte op klokkenluidersbescherming. Tussen 1 oktober en 8 december was er herhaaldelijk telefonisch consult.

Collega's van de Nederlandse Nationale Ombudsdienst en het Nederlandse Ministerie van Binnenlandse Zaken waren op 19 september te gast bij de Vlaamse Ombudsdienst. Er werd uitgebreid van gedachten gewisseld over de manier waarop in Vlaanderen klokkenluidersdossiers behandeld worden en over hoe dat in Nederland opgezet zou kunnen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 een uitgebreid klokkenluidersdossier behandeld.

**ONDERZOEK DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST VAN DE MELDING VAN ONREGELMATIGHEDEN BIJ DE VLAAMSE MAATSCHAPPIJ VOOR WATERVOORZIENING (VMW)**

Op 16 januari 2008 meldt een medewerker van de VMW bij de Vlaamse Ombudsdienst een aantal onregelmatigheden die hij heeft vastgesteld bij de VMW. Hij vraagt bescherming aan in toepassing van artikel 17bis van het Ombudsdecreet. Tijdens een informeel gesprek op 4 februari 2008 geeft de melder toelichting over de onregelmatigheden.

Op 12 februari 2008 voert de Vlaamse Ombudsdienst een gesprek met de Interne Audit voor de Vlaamse Administratie (IAVA) over hun bevoegdheid ten aanzien van de VMW. Op 26 februari 2008 voert de Vlaamse Ombudsdienst een gesprek met de Inspectie van Financiën over eventuele advisering inzake enkele onregelmatigheden. Op 21 maart 2008 geeft de functionele voorganger van de melder bijkomende toelichting over de vermeende onregelmatigheden.

Gezien de specificiteit van de onregelmatigheden beslist de Vlaamse Ombudsdienst zich te laten bijstaan door een forensic-auditbureau. Voor de gunning van de auditopdracht wordt op 10 april 2008 een bestek uitgestuurd. Na de beoordeling van de offertes wordt op 28 april 2008 i-Force aangesteld. Op 28 april 2008 en op 14 mei 2008 voert de Vlaamse Ombudsdienst gesprekken met i-Force over de gemelde onregelmatigheden en over de wijze waarop het onderzoek wordt gevoerd. Op 20 mei 2008 worden, na overleg met de melder, de meldingen gestructureerd en benoemd.

In een brief van 22 mei 2008 meldt de Vlaamse Ombudsdienst aan de heer Asselman, voorzitter Raad van Bestuur van de VMW, het onderzoek van mogelijke onregelmatigheden. Om hem die melding te verduidelijken en om de krijtlijnen van het onderzoek te bespreken meldt de Vlaamse Ombudsdienst zich op 26 mei 2008 om 10.30 uur bij hem aan op de Hoofddirectie van de VMW. Die kennisgeving wordt ook verstuurd naar de heer Breda, directeur-generaal van de VMW. Met de heer Breda wordt diezelfde 26 mei om 11.30 uur een afspraak gemaakt en een onderzoek aangekondigd.

Op 23 mei 2008 meldt de Vlaamse Ombudsdienst aan de heer Asselman, de heer Breda en aan de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur de bescherming van de melder. De heer Breda meldt op 28 mei 2008 dat in het personeelsstatuut van de VMW geen specifieke regeling opgenomen is voor klokkenluiders. Daaropvolgend dringt de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister-president op 28 mei 2008 aan op de toepassing van artikel 17bis van het Ombudsdecreet en van het Protocol tot regeling van de bescherming van de klokkenluiders. Op 13 juni 2008 bevestigt de minister-president dat de VMW onder het toepassingsgebied van het Ombudsdecreet valt en dat de nodige bepalingen ter implementatie van de klokkenluidersbescherming in haar rechtspositieregeling opgenomen moeten worden. Op 26 juni 2008 verzoekt de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme de VMW uitvoering te geven aan artikel 17bis van het Ombudsdecreet.

In de loop van het onderzoek verstrekt de melder aan de Vlaamse Ombudsdienst op regelmatige wijze bijkomende informatie over de onregelmatigheden. De VMW verleent constructief medewerking aan het onderzoek. Ze geeft i-Force toestemming om naar eigen inzichten medewerkers, zowel op de centrale zetel als op de provinciale directies, op een vertrouwelijke manier te bevragen. i-Force krijgt toegang tot relevante informatica-toepassingen en boekhoudkundige stukken. Tijdens het onderzoek voert de Vlaamse Ombudsdienst geregeld gesprekken met i-Force over de werkzaamheden en de voortgang van het onderzoek.

Op 22 september 2008 bespreekt i-Force zijn eindverslag met de Vlaamse Ombudsdienst. Rekening houdend met de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst finaliseert i-Force zijn eindverslag op 6 oktober 2008. Op 30 oktober 2008 om 10 uur stellen i-Force en de Vlaamse Ombudsdienst het eindverslag voor aan de heer Asselman en de heer Breda. Aan de melder wordt dezelfde dag om 14 uur een voorstelling gegeven van het eindverslag. Beide partijen ontvangen een kopie van het verslag.

Op 6 november formuleert de melder zijn opmerkingen op het eindverslag. Op 7 en 21 november formuleert de VMW haar opmerkingen op het eindverslag.

Het eindverslag en de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst worden op 19 december 2008 overgemaakt aan de Voorzitter van het Vlaams Parlement, aan de bevoegde minister en aan de minister-president van de Vlaamse Regering. De klokkenluider en de VMW ontvangen een kopie.

#### ONDERZOEK VAN DE MELDINGEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft het onderzoek van de meldingen opgedragen aan het multidisciplinaire team van het bedrijf i-Force. In overleg met en onder toezicht van de Vlaamse Ombudsdienst hebben de auditors van i-Force van 28 april tot 6 oktober 2008 alle onderzoeken uitgevoerd die noodzakelijk waren om de ernst en de gegrondheid van de meldingen te staven.

Het onderzoek spitste zich toe op zeven meldingen:

- Onvolledige registratie van de schrootinkomsten
- Vormingsfonds
- Onterecht gebruik AIK's
- Erelonen externe consultant
- Ereloonnota's van advocaten
- Inbreuken op de wet overheidsopdrachten
- Misgelopen inkomsten van gsm-masten

#### AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

##### *Aanbevelingen in verband met de vastgestelde knelpunten en onregelmatigheden*

1. Uit het onderzoek blijkt dat sommige inkomsten uit schroot niet in de boekhouding worden ingeschreven, dat de milieuwetgeving voor schrootafval niet wordt nageleefd en dat door een niet te miskennen gedoogbeleid een deel van de schrootinkomsten wordt afgewend naar onder meer een vriendenkring voor festiviteiten, naar tussenkomsten voor drank, enzovoort. Een deel van die activiteiten wordt door de VMW al jaren gesubsidieerd, precies om een eind te maken aan het bestaande grijs circuit.



Het is daarom belangrijk dat binnen de VMW een procedure wordt uitgewerkt met duidelijke richtlijnen hoe men met het schroot moet omgaan, dat er over die procedure duidelijk intern gecommuniceerd wordt en dat de hiërarchie er ook voor zorgt dat de procedure nageleefd wordt.

Op dit ogenblik bieden de bestekken geen voldoende duidelijkheid hoe het schroot moet worden afgevoerd en door wie het schroot te gelde kan gemaakt worden (de VMW of de individuele aannemers). Men kan er ook voor opteren om in alle bestekken uitdrukkelijk te bepalen dat het schroot te gelde kan gemaakt worden door de aannemer. In dat geval moet daar dan rekening mee gehouden worden bij de prijszetting.

- **Aanbeveling VMW-1** De VMW moet een procedure invoeren voor de registratie en afvoer van schroot, om te voorkomen dat inkomsten worden afgewend en om de naleving van de milieuwetgeving voor schroot te verzekeren.
2. Om op elk moment een zicht te hebben op de geldende procedures is de invoering aangewezen van een document-managementsysteem. Een document-managementsysteem laat toe om de procedures op een unieke plaats te beheren. Het biedt de mogelijkheid om procedures op specifieke manieren te structureren, versiecontrole te doen over de verschillende versies van een procedure, via metagegevens toegekend aan de procedures op een eenvoudige manier specifieke procedures terug te vinden en procedures te beveiligen. Het laat ook toe methoden uit te werken om elke werknemer te doen bevestigen dat hij kennis heeft genomen van de (nieuwe) procedure en deze zal naleven. Het document-managementsysteem laat bovendien toe om de gunningsdossiers zorgvuldig te archiveren.
- **Aanbeveling VMW-2** De VMW moet zorgen voor duidelijk gecommuniceerde, geïnventariseerde en gedateerde procedures (bijvoorbeeld over de schrootinkomsten en de AIK's), zodat alle bevoegde medewerkers die organisatiebreed kennen en kunnen consulteren. De VMW moet zoveel mogelijk gebruik maken van een document-managementsysteem om de procedures kenbaar te maken.
3. De aanwending door de erkende vakbonden van de betoelaging door de VMW van vormingsactiviteiten via het Vormingsfonds wordt niet gecontroleerd op basis van facturen. Nochtans moeten volgens de minister, in haar antwoord op de parlementaire vraag nr. 38 van 9 oktober 2007, die uitgaven steeds gestaafd kunnen worden door facturen. De betoelaging wordt berekend aan de hand van vooraf vastgelegde parameters en op basis van een verslag dat jaarlijks door de vakbonden wordt voorgelegd. De facturen worden nooit opgevraagd of gecontroleerd. Dat wordt door de VMW gezien als een onderdeel van de "sociale vrede". Maar de "sociale vrede" kan niet als beletsel of pasmunt gelden voor een effectieve controle. Ook het reële karakter van de activiteiten en het reële aantal deelnemers wordt niet gecontroleerd. Uit het onderzoek blijkt dat er twijfels kunnen rijzen over de correcte rapportering en aanwending van de door de VMW beschikbaar gestelde middelen.
- **Aanbeveling VMW-3** De VMW moet de aanwending van middelen uit het Vormingsfonds van de VMW controleren, door de facturen op te vragen en de aard van de betoelaagde activiteiten en het aantal deelnemers te verifiëren.

4. De interne audit van de VMW is een omvattend onderzoek gestart naar de wijze waarop de wetgeving van de overheidsopdrachten binnen de VMW wordt toegepast en hoe de naleving van die wetgeving kan worden verbeterd. Dat zou uiteindelijk moeten resulteren in een gedetailleerde opsomming van middelen en procedures om de naleving van de wetgeving en de volledigheid van de gunningsdossiers bij de VMW te verzekeren.
  - **Aanbeveling VMW-4** De VMW moet, zeker in een delicate aangelegenheid als de overheidsopdrachten, zorgen voor een volledige archivering van de gunningsdossiers, om de controleerbaarheid ervan achteraf te waarborgen.
5. Het ontbreekt de VMW aan een organisatiebreed uniform kader voor de aanwending en opvolging van de autonome investeringskredieten (AIK's) zodat die aanwending door alle bevoegde personen en niveaus geraadpleegd, opgevolgd en gecontroleerd kan worden. Dit kan het best verzekerd worden door de verrekening en opvolging van de AIK's niet langer extracomptabel te laten gebeuren maar die in de globale boekhouding te integreren. Dit moet ertoe bijdragen dat kosten van derden niet ten onrechte door de VMW zelf ten laste worden genomen.
  - **Aanbeveling VMW-5** De VMW moet de verrekening en de opvolging van de autonome investeringskredieten (AIK's) integreren in de globale boekhouding, om de transparantie ervan te verhogen en om te voorkomen dat kosten van derden ten onrechte door de VMW ten laste worden genomen.
6. Eén van de mogelijkheden om de opvolging van richtlijnen en de uitvoering van werken te optimaliseren is door het gebruik van het Project-Accountingsysteem (PA-systeem) te uniformiseren en verplicht op te leggen aan alle directies voor alle dossiers overheidsopdrachten. Daarbij is het ook aangewezen dat tegelijk ook werk wordt gemaakt van een goede afstemming tussen de boekhouding en deze beheerstools. In dit kader is het ook wenselijk het systeem met de AIK's te integreren in de boekhouding.
  - **Aanbeveling VMW-6** De VMW moet het consistent gebruik van de beheerstools verplicht stellen en ze ook gebruiken als een instrument voor analyse.

#### *Aanbevelingen die verband houden met de algemene bedrijfscultuur*

7. Uit het onderzoek blijkt dat concrete meldingen van onregelmatigheden aan de interne audit van de VMW, met kennisgeving aan de leidinggevenden, geen knipperlichten hebben doen branden en niet tot effectief onderzoek of de aanpak van sommige van die problemen hebben geleid. Nuttige informatie om invulling te geven aan de manier waarop de VMW de interne controle beter zou kunnen organiseren is onder meer terug te vinden op de website <http://www2.vlaanderen.be/internecontrole> van de website van de Vlaamse overheid, portaalsite bestuurszaken.

Om de leiding op directie- en afdelingsniveau te ondersteunen in zijn verantwoordelijkheid voor de organisatiebeheersing, is het aangewezen dat de interne-auditdienst een sensibiliseringsactie rond interne controle voert bij zowel de provinciale directies als op de hoofddirectie. Daarbij kan dan het wat, waarom en hoe van interne controle worden toegelicht. Bij deze sensibilisering kan bijvoorbeeld een 'leidraad interne controle' overhandigd worden aan de leiding van de verschillende diensten.

- **Aanbeveling VMW-7** De VMW moet een integriteitsbeleid uitbouwen en organisatiebreed sensibiliseren over het belang van interne controle.

8. Nevenwerkzaamheden kunnen problematisch zijn wanneer medewerkers of leidinggevenden van de VMW in hun overheidsfunctie bepaalde dingen doen of nalaten of de schijn daarvan wekken vanwege hun nevenfunctie of hun rechtstreeks of onrechtstreeks belang in andere organisaties of bedrijven.

Het volstaat niet dat de betrokkenen bewijzen dat zij zich niet hebben laten leiden door privébelangen. Het feit dat de schijn van partijdigheid of beïnvloeding gewekt kan worden is voldoende om een functie of een binding onverenigbaar te achten met het publieke mandaat. De schijn van partijdigheid is immers even schadelijk voor het interne en externe vertrouwen in de (eigen) organisatie als feitelijke partijdigheid of beïnvloeding. Dit kan voorkomen worden via een regulering en de invoering van een meldingsplicht.

Uit efficiëntie- en effectiviteitsoverwegingen kan dit bijvoorbeeld gebeuren aan de hand van een geautomatiseerd meldingssysteem via een intranettoepassing. Met een dergelijk actief systeem kan een centrale databank aangelegd worden die periodiek gematcht wordt met de masterfile 'leveranciers' van de VMW en die periodiek geüpdatet wordt om de gegevens betrouwbaar te houden.

- **Aanbeveling VMW-8** De VMW moet de schijn van belangenvermenging bij de gunning en toewijzing van opdrachten, bijvoorbeeld voor juridische dienstverlening, voorkomen en een procedure uitwerken om die schijn uit te sluiten.
9. Naast bepalingen in het personeelsstatuut en het arbeidsreglement, kan ook een gedragscode een nuttig onderdeel zijn voor de bevordering van ethisch en deontologisch verantwoord gedrag. Een gedragscode geeft op verstaanbare wijze de kernwaarden weer die men specifiek acht voor de organisatie. Uitgaande van die kernwaarden worden dan normen en gedragsregels bepaald. Onderwerpen die dan best zouden opgenomen worden in een gedragscode voor de VMW, in aanvulling op de wettelijke regels, zijn de onverenigbaarheden en nevenwerkzaamheden (wegens het risico van belangenvermenging), de omgang met de marktpartijen zoals aannemers en dienstverleners, het vragen of aanvaarden van relatiegeschenken en diensten en de omgang met vertrouwelijke informatie. Een gedragscode kan alleen maar effect hebben als die geïntegreerd is in een ruimer integriteitsbeleid (zie hoger). Een gedragscode die niet gedragen wordt door en overlegd is met de medewerkers op het terrein, heeft geen zin.

Een gedragscode wordt ook bij voorkeur gekoppeld aan andere integriteitsinstrumenten. Zo zouden de politieke en ambtelijke top expliciet hun steun moeten uitspreken voor een dergelijke code en zelf het voorbeeld geven. Het zou contraproductief zijn als leidinggevenden officieel het belang van zo'n code benadrukken, maar die in de praktijk niet zouden naleven. Ook moet de boodschap van een gedragscode levendig gehouden worden, bijvoorbeeld met dilemmatrainingen, op het werkoverleg, bij de functionerings- en evaluatiegesprekken, bij het onthaal van nieuwe medewerkers en in andere interne communicatie.

- **Aanbeveling VMW-9** De VMW moet een interne meldingsprocedure uitwerken en een gedragscode invoeren die ondermeer ook richtlijnen geeft voor de omgang met marktpartijen.

***Aanbeveling over de interne-auditfunctie***

10. Sinds 2006 wordt de interne-auditfunctie bij de VMW waargenomen door één interne auditor, die weldra de organisatie verlaat, en één externe deskundige. Beiden worden in de nabije toekomst vervangen, wat de VMW de kans geeft om het gewicht van de interne audit in de organisatie te verhogen. Uit het onderzoek is namelijk gebleken dat de meldingen van de melder en die van zijn voorganger aan de interne auditor niet of onvoldoende werden onderzocht en dat de auditfunctie onvoldoende of geen impact heeft op het beleid.

Er kan ook onderzocht worden of de VMW niet beter gevoegd wordt bij het audituniversum van de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA). Volgens het oprichtingsbesluit van 8 september 2000 werd de juridische voorganger van IAVA ook bevoegd voor de Vlaamse openbare instellingen, zoals de VMW. Dit werd nadien verankerd door een decreet van 8 december 2000. Bij een opsomming van 52 VOI's in de toelichting bij dat decreet, werd ook uitdrukkelijk de VMW vermeld als instelling die onder de bevoegdheid van IAVA viel. Door een decreet van 18 juli 2003 werd het werktein van IAVA nadien geherdefinieerd. Die aangepaste bevoegdheid werd bevestigd in een besluit van 16 april 2004, dat in werking trad op 1 april 2006.

- **Aanbeveling VMW-10** De VMW moet zorgen voor een goede werking van de auditfunctie, adequate opvolging van meldingen, doeltreffende rapporteringslijnen en correcte implementatie van de auditadviezen. Als dat niet kan, dan moet de Vlaamse overheid voor een onafhankelijke auditfunctie bij de VMW zorgen, door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie ook voor de VMW bevoegd te maken.

## 1.7 Het natraject van het Jaarverslag 2007

Het Jaarverslag 2007 was het negende Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het werd op 23 april 2008 in het Vlaams Parlement aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van de Vlaamse overheid, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers voorgesteld. Het Jaarverslag 2007 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2007-2008), aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

De bespreking van onderdelen van het Jaarverslag 2007 had plaats in de volgende commissies :

- 6 mei 2008: in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (**thema verkeer, infrastructuur en mobiliteit**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 2)
- 15 mei 2008: in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie (**thema onderwijs**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 3)
- 13 mei 2008: in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (**thema welzijn en gezondheid**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 4)
- 12 juni 2008: in de commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (**thema wonen**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 5)
- 5 juni 2008: in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (**thema's milieu, water, gas en elektriciteit en ruimtelijke ordening**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 6)
- 24 juni 2008: in de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting (**thema onroerende voorheffing**) (Stuk 41 (2007-2008) – Nr. 7)

Na een voorstelling van de resultaten en aanbevelingen door de Vlaamse ombudsman en een reactie van de bevoegde minister, volgde telkens een bespreking door de commissieleden.

In december 2008 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2007 aanbevelingen werden geformuleerd alsook, voor zover relevant, de vroegere aanbevelingen. Er werd gepolst in hoeverre zij de aanbevelingen konden aanvaarden en in hoeverre er al sprake was van enige doorwerking ervan, zowel op het niveau van de plannen en intenties, als op het vlak van de concrete realisaties. De ruime respons daarop wordt verwerkt in de diverse onderdelen van het klachtenbeeld en in hoofdstuk 13 van dit jaarverslag.

In het algemeen is de Vlaamse Ombudsdienst niet ontevreden over de wijze waarop er aan de aanbevelingen gevolg wordt gegeven, zowel in de bespreking ervan als met concrete initiatieven. In hoofdstuk 3 tot en met 13 worden de merites van de afzonderlijke maatregelen besproken.





Sinds het Klachtendecreet van 1 juni 2001 moeten alle diensten van de Vlaamse overheid een eerstelijnsklachtenbehandeling organiseren (zie daarover 1.5.2) en elk jaar vóór 10 februari daarover schriftelijk rapporteren bij de Vlaamse Ombudsdienst. Als dat correct zou gebeuren, dan zou er in de hoofdstukken 2 tot en met 12 van dit jaarverslag een overzicht moeten staan van alle klachten van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheid.

De kwaliteit van de eerstelijnsrapporten blijft erg ongelijk. Van sommige overheidsdiensten zijn die rapporten helder en volledig. Maar andere overheidsdiensten rapporteren slordig en onvolledig of ze rapporteren gewoonweg niet. Voorlopig kan de Vlaamse Ombudsdienst dus geen betrouwbaar overzicht geven van de eerstelijnsklachten van de burgers over de dienstverlening door de Vlaamse overheid.

Alle eerstelijnsrapporten zijn als pdf-documenten opgenomen op de cd-rom die u achterin dit jaarverslag vindt.



## 2.1 Eerstelijnsklachtenbehandeling

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2008 gekregen hebben.

Een hoog aantal eerstelijnsklachten betekent uiteraard niet dat de betrokken dienst slechter zou werken dan de andere. Integendeel, zou men vaak kunnen zeggen. Hoge cijfers wijzen juist op een groot aantal klantencontacten en een goed uitgebouwd en toegankelijk systeem van klachtenregistratie.

De cijfers maken ook heel duidelijk dat sommige Vlaamse overheidsdiensten niet alle klachten als klachten herkennen of erkennen, en zeker niet goed registreren. Er wordt over de eerstelijnsklachtenbehandeling in elk geval niet gerapporteerd zoals het Klachtendecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.

Tabel 1  
eerstelijnsklachten  
in 2008

	Onroerende Voorheffing	Milieu	Water, Gas en Elektriciteit	Ruimtelijke Ordening	Wonen	Onderwijs	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit <sup>(1)</sup>	Economie en Werkgelegenheid	Welzijn en Gezondheid	Andere <sup>(2)</sup>	Totaal <sup>(3)</sup>
<b>Totaal</b>	<b>313</b>	<b>254</b>	<b>732</b>	<b>41</b>	<b>1584</b>	<b>703</b>	<b>28.065</b>	<b>1225</b>	<b>1417</b>	<b>4392</b>	<b>38.726</b>
Ontvankelijk	296	193	663	30	-	569	28.045	1129	1189	4324	36.438
Onontvankelijk	17	61	49	11	-	134	20	96	228	68	684
-45 dagen	233	194	667	-	-	568	23.673	1166	1114	4377	8319
+45 dagen	3	58	68	-	-	40	2411	51	197	15	432
Gegronnd	97	83	418	15	-	331	-	434	792	3591	5761
Ongegrond	199	107	260	13	-	238	-	705	346	733	2601
Opgelost	92	71	404	14	-	293	-	332	687	3187	5080
Niet opgelost	6	11	17	1	-	38	-	101	43	405	622
Beslissing	11	9	45	4	-	132	-	217	64	-	482
Behandeltermijn	40	7	67	5	-	57	-	41	54	18	289
Informatieverstrekking	21	25	44	3	-	55	-	86	99	559	892
Bereikbaarheid	4	12	21	0	-	2	-	23	2	4	68
Bejegening	0	3	9	0	-	39	-	156	114	4	325
Andere	21	36	263	3	-	43	-	-	682	2999	4047

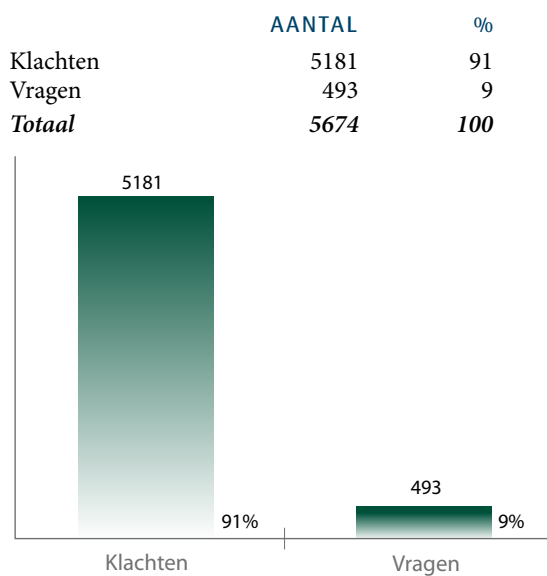
(1) en (2) Het hoge aantal klachten voor het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** wordt hoofdzakelijk verklaard door de 27.381 klachten die De Lijn behandeld heeft. De klachten voor het thema **andere** betreffen voor het grootste deel klachten gerapporteerd door de VRT (4263). Die disproportionele verhouding spruit voort uit het hoge aantal klantencontacten die beide overheidsdiensten kennen.

(3) De totaalcijfers van het algemene totaal zijn gebaseerd op cijfers uit alle rapporten; de overige totalen zijn onvolledig, omdat niet alle rapporten specifieke cijfers vermelden.

## 2.2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst

In tabel 2 tot 6 krijgt u een algemeen overzicht van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2008 behandelde, en van onze “onmiddellijke dienstverlening”: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2008

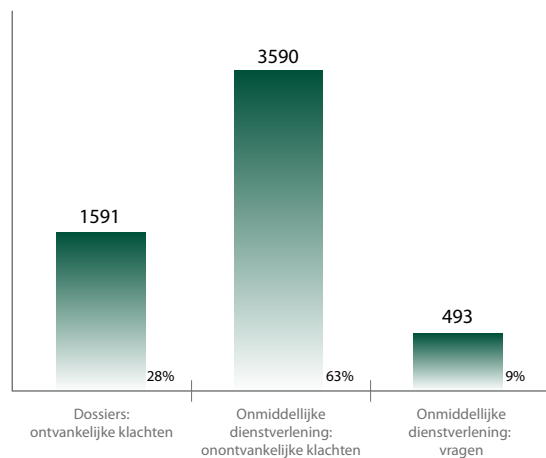


Het totale aantal in 2008 behandelde klachten en vragen bedraagt 5674. In 2007 waren er dat 6572. Ondanks die daling blijft het aantal boven het gemiddelde van de vorige jaren.

De Vlaamse Ombudsdienst wordt dus door een behoorlijk aantal burgers gevonden. Of dat komt omdat de eerstelijnsklachtenbehandelaars vaker naar ons doorverwijzen, dan wel omdat de bekendmakingscampagnes beginnen te renderen is moeilijk uit te maken.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2008

	AANTAL	%
Dossiers:	1591	28
Ontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	3590	63
Onontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	493	9
vragen		
<b>Totaal</b>	<b>5674</b>	<b>100</b>



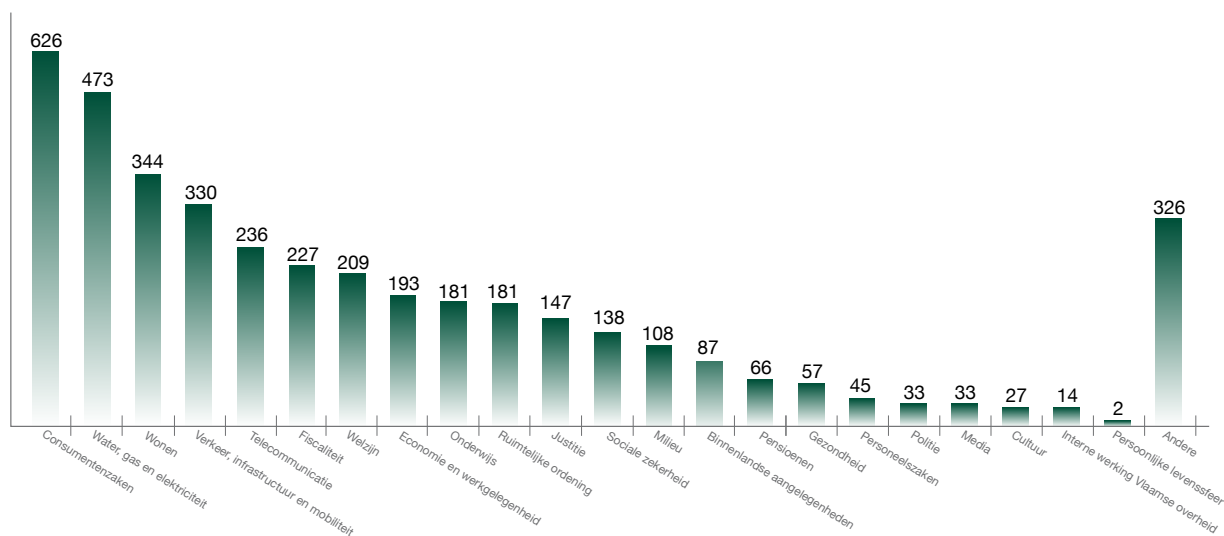
Als we het aantal klachten uitsplitsen in ontvankelijke en onontvankelijke klachten, dan merken we dat in 2008 de Vlaamse Ombudsdienst 4083 of 72% van de klagers-verzoekers moet doorverwijzen naar andere klachten- of ombudsdiensten. Die dispatchingfunctie heeft zowel te maken met de ruimere bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst, als met de onoverzichtelijkheid van de klachten- en ombudswereld.

Alle onontvankelijke klachten en vragen worden beantwoord met een “onmiddellijke dienstverlening”.

1591 klachten waren ontvankelijk en hebben tot een dossier geleid.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2008

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	626	15,3
Water, gas en elektriciteit	473	11,6
Wonen	344	8,4
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	330	8,1
Telecommunicatie	236	5,8
Fiscaliteit	227	5,6
Welzijn	209	5,1
Economie en werkgelegenheid	193	4,7
Onderwijs	181	4,4
Ruimtelijke ordening	181	4,4
Justitie	147	3,6
Sociale zekerheid	138	3,4
Milieu	108	2,6
Binnenlandse aangelegenheden	87	2,1
Pensioenen	66	1,6
Gezondheid	57	1,4
Personeelszaken	45	1,1
Politie	33	0,8
Media	33	0,8
Cultuur	27	0,7
Interne werking Vlaamse overheid	14	0,3
Persoonlijke levenssfeer	2	0,0
Andere	326	8,0
<b>Totaal</b>	<b>4083</b>	<b>100</b>



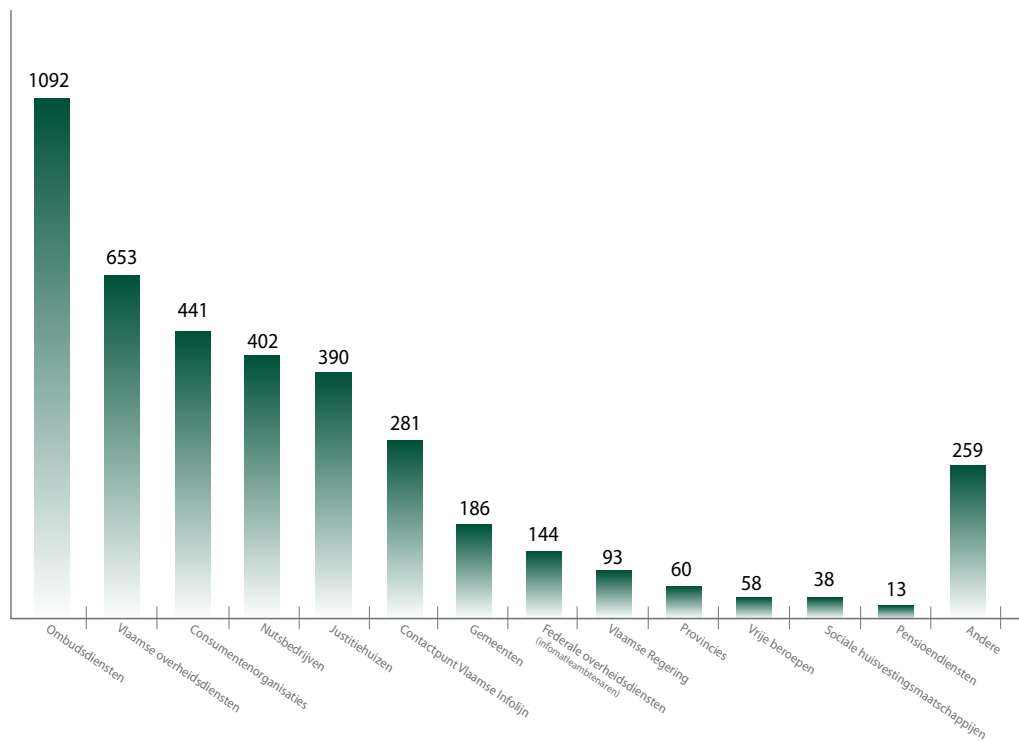
We kunnen de 4083 vragen en onontvankelijke klachten indelen per thema. Opnieuw scoren **consumentenzaken** met 15,3% en **water, gas en elektriciteit** met 11,6% het hoogst. Voor consumentenzaken is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd en voor water, gas en elektriciteit maar gedeeltelijk. Die laatste groep klachten zou 't best zo snel mogelijk opgevangen kunnen worden door de al jaren aangekondigde Ombudsdienst Energie.

De thema's **verkeer, infrastructuur en mobiliteit, wonen, ruimtelijke ordening en milieu** behoren voor een groot deel tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest en dus ook van de Vlaamse Ombudsdienst. Toch is ook voor die vragen en klachten een doorverwijzing vaak aangegeven, onder meer omdat het een puur lokale kwestie is of een louter informatieve vraag.

Tot het thema **fiscaliteit** behoren vragen of klachten over de (federale) personenbelasting of lokale belastingen. Het thema **justitie** omvat onder meer vragen om juridisch advies, soms ook klachten over de werking van het gerecht of de magistratuur. Tot de thema's **sociale zekerheid, economie en werkgelegenheid, personeelszaken en pensioenen** behoren vragen en klachten over sociale uitkeringen, werkgelegenheidsmaatregelen en arbeidsrelaties.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2008

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Ombudsdiensten	1092	26,6
Vlaamse overheidsdiensten	653	15,9
Consumentenorganisaties	441	10,7
Nutsbedrijven	402	9,8
Justitiehuzen	390	9,5
Contactpunt Vlaamse Infolijn	281	6,8
Gemeenten	186	4,5
Federale overheidsdiensten (informatieambtenaren)	144	3,5
Vlaamse Regering	93	2,3
Provincies	60	1,5
Vrije beroepen	58	1,4
Sociale huisvestingsmaatschappijen	38	0,9
Pensioendiensten	13	0,3
Andere	259	6,3
<b>Totaal</b>	<b>4110</b>	<b>100</b>



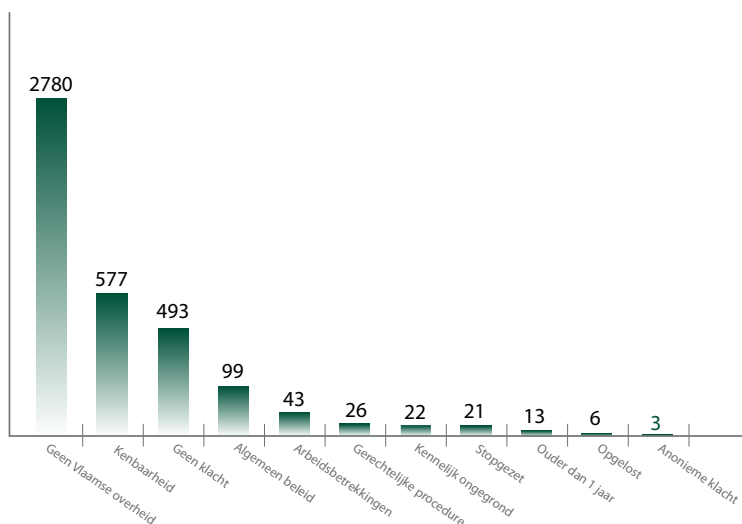
Ruim een kwart van onze doorverwijzingen gaat naar de Federale ombudsman en de andere **ombudsdiensten**, zoals de lokale ombudsdiensten van de grotere Vlaamse steden, en sectoriële ombudsdiensten, bijvoorbeeld de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of die voor Pensioenen.

De doorverwijzingen naar **consumentenorganisaties** (10,7%) mogen samengeteld worden met die naar **nutsbedrijven** (9,8%), omdat, in afwachting van een ombudsdienst voor de energiesector, veel klachten over de geliberaliseerde energiemarkt doorverwezen worden naar de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (federale overheidsdienst Economie) en naar consumentenorganisaties.

Doorverwijzingen naar Vlaamse overheidsdiensten (15,9%) zijn bijna altijd doorverwijzingen naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar, omdat een verzoeker eigenlijk eerst moet proberen “genoegdoening” te krijgen bij de overheidsdienst zelf.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2008

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	2780	68,1
Kenbaarheid	577	14,1
Geen klacht	493	12,1
Algemeen beleid	99	2,4
Arbeidsbetrekkingen	43	1,1
Gerechtelijke procedure	26	0,6
Kennelijk ongegrond	22	0,5
Stopgezet	21	0,5
Ouder dan 1 jaar	13	0,3
Opgelost	6	0,1
Anonieme klacht	3	0,1
<b>Totaal</b>	<b>4083</b>	<b>100</b>



De grootste groep onontvankelijke klachten gaat over niet-Vlaamse overheidsdiensten: over federale of lokale overheidsdiensten, maar ook over ondernemingen of over conflicten die tot de privésfeer behoren.

Er is opnieuw een toename (van 10,7% in 2007 naar 14,1% in 2008) van de klachten die niet voldoen aan de vereiste dat de verzoeker vooraf contact moet opnemen met de Vlaamse overheid zelf (de zogenaamde **kenbaarheid**). De Vlaamse Ombudsdienst stuurt die klachten door naar de eerstelijnsklachtenbehandelaars, die zo hun bevoegdheid ten volle kunnen uitoefenen.

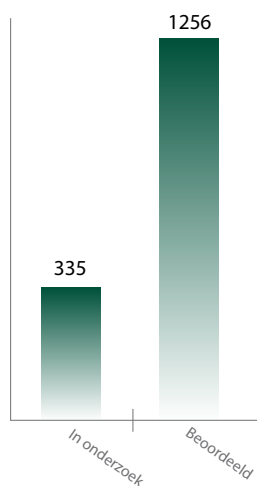


## 2.3 Dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst

De cijfers over de ontvankelijke klachten of dossiers staan hieronder in de tabellen 7 tot 11.

Tabel 7 Dossiers per fase in 2008

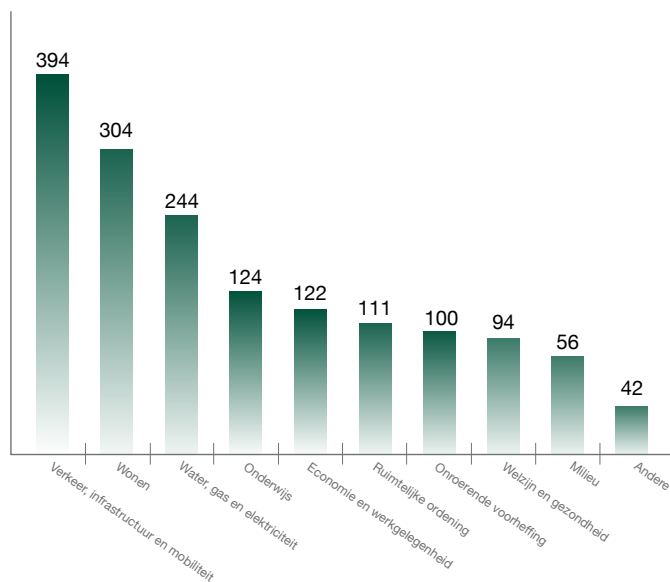
FASE	AANTAL	%
In onderzoek	335	21,1
Beoordeeld	1256	78,9
<b>Totaal</b>	<b>1591</b>	<b>100</b>



Bijna acht op de tien van de in 2008 behandelde dossiers heeft ook een eindbeoordeling gekregen. In 2007 was dat iets minder dan 75%.

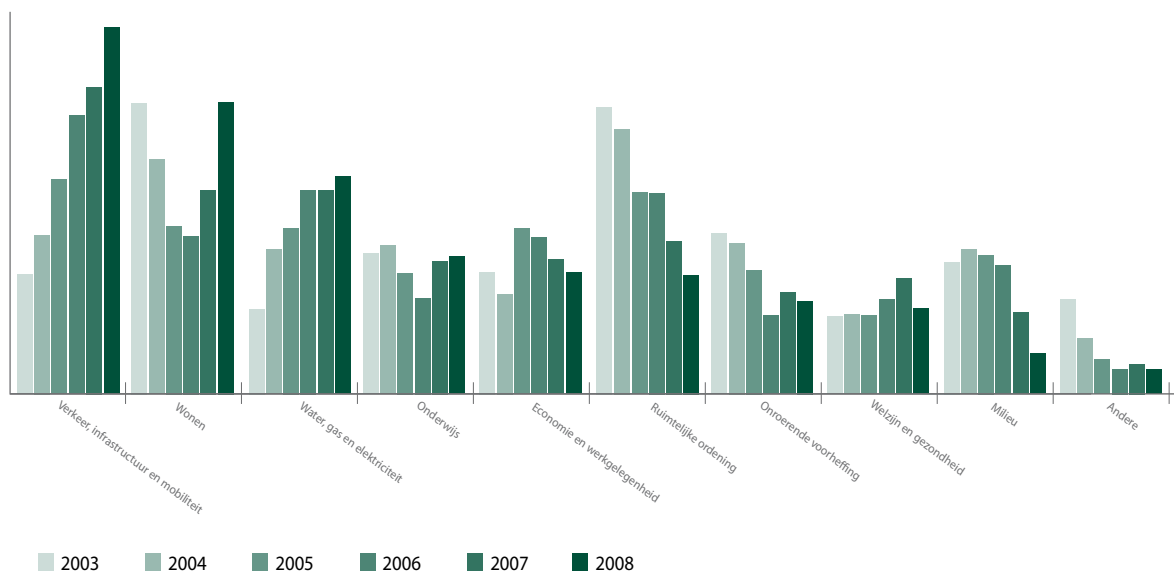
Tabel 8 Dossiers per thema in 2008

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2008	%
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	394	24,8	257	22,0
Wonen	304	19,1	247	21,2
Water, gas en elektriciteit	244	15,3	156	13,4
Onderwijs	124	7,8	106	9,1
Economie en werkgelegenheid	122	7,7	97	8,3
Ruimtelijke ordening	111	7,0	94	8,1
Onroerende voorheffing	100	6,3	68	5,8
Welzijn en gezondheid	94	5,9	67	5,7
Milieu	56	3,5	41	3,5
Andere	42	2,6	33	2,8
<b>Totaal</b>	<b>1591</b>	<b>100</b>	<b>1166</b>	<b>100</b>



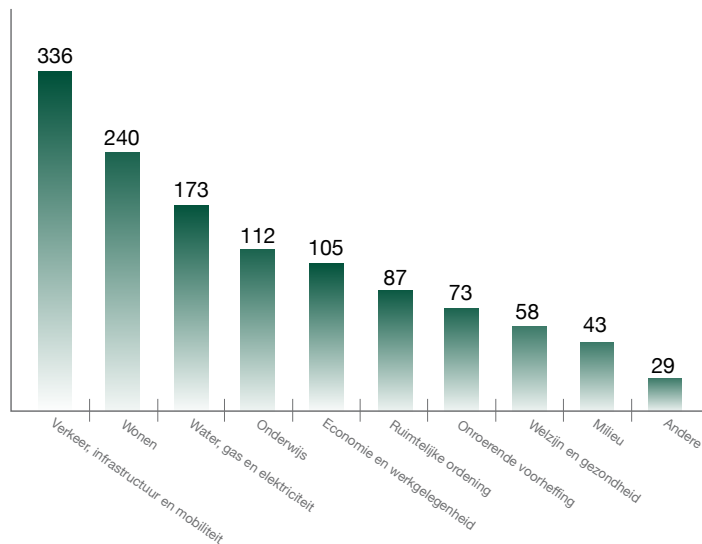
Tabel 9 Dossiers per thema: aandeel in % sinds 2003

THEMA	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	24,8%	22,3%	19,5%	15,4%	11,5%	8,0%
Wonen	19,1%	14,1%	11,1%	13,7%	17,0%	19,0%
Water, gas en elektriciteit	15,3%	14,0%	14,3%	12,2%	9,1%	6,9%
Onderwijs	7,8%	7,7%	6,5%	7,3%	9,4%	8,6%
Economie en werkgelegenheid	7,7%	8,0%	11,5%	12,1%	6,7%	7,2%
Ruimtelijke ordening	7,0%	10,6%	14,1%	14,3%	17,0%	18,0%
Onroerende voorheffing	6,3%	6,8%	5,6%	7,4%	10,1%	12,2%
Welzijn en gezondheid	5,9%	7,8%	6,4%	5,3%	5,4%	5,2%
Milieu	3,5%	5,8%	8,5%	9,3%	9,7%	8,8%
Andere	2,6%	2,8%	2,6%	3,1%	4,2%	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Tabel 10 Beoordeelde dossiers per thema in 2008

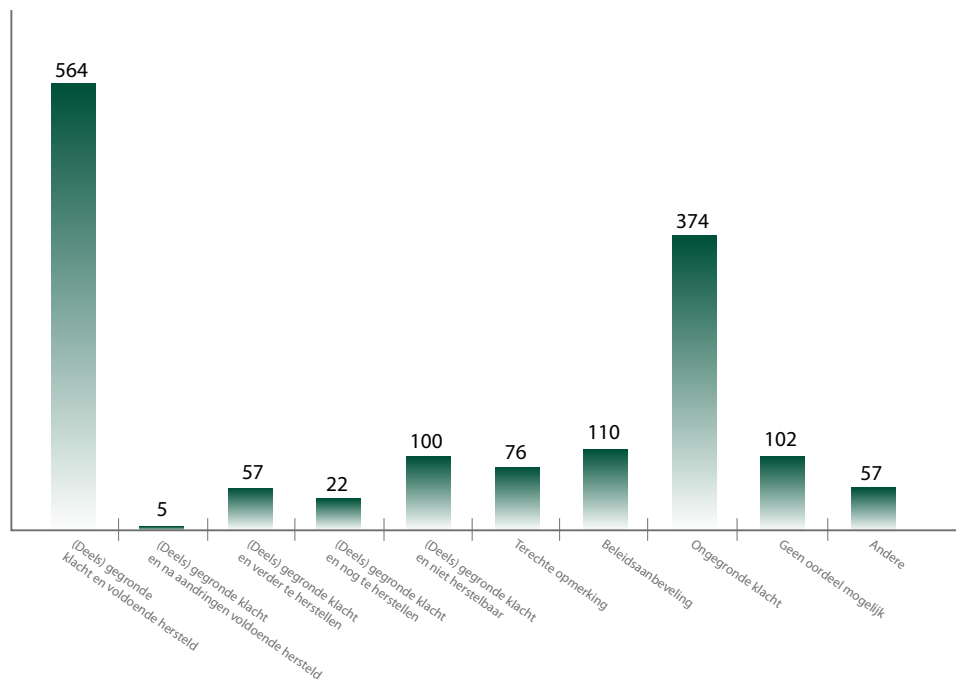
THEMA	AANTAL	%
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	336	26,8
Wonen	240	19,1
Water, gas en elektriciteit	173	13,8
Onderwijs	112	8,9
Economie en werkgelegenheid	105	8,4
Ruimtelijke ordening	87	6,9
Onroerende voorheffing	73	5,8
Welzijn en gezondheid	58	4,6
Milieu	43	3,4
Andere	29	2,3
<b>Totaal</b>	<b>1256</b>	<b>100</b>



De verdeling over de thema's is vrij stabiel gebleven. **Verkeer, infrastructuur en mobiliteit** scoort opnieuw iets hoger en **ruimtelijke ordening** en **milieu** gevoelig lager. Het thema **wonen** komt opnieuw op de tweede plaats. Dat de Vlaamse Ombudsdienst nu ook klachten over de sociale huisvestingsmaatschappijen kan onderzoeken, heeft daartoe bijgedragen. Logischerwijs vinden we ongeveer dezelfde verhouding terug in het overzicht van de beoordeelde dossiers.

Tabel 11 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2008

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	564	38,4
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	5	0,3
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	57	3,9
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	22	1,5
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	100	6,8
Subtotaal (deels) gegronde klachten	<b>748</b>	<b>50,9</b>
Terechte opmerking	76	5,2
Beleidsaanbeveling	110	7,5
Ongegronde klacht	374	25,5
Geen oordeel mogelijk	102	7,0
Andere	57	3,9
<b>Totaal</b>	<b>1467</b>	<b>100</b>

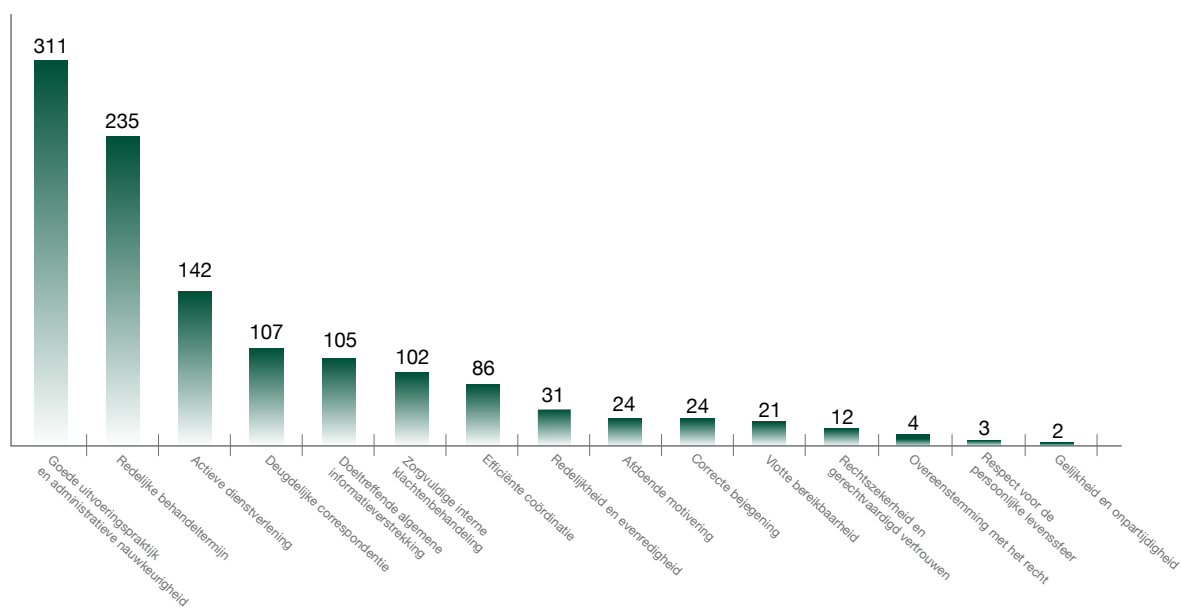


Ook in 2008 is er in de helft van de beoordeelde klachten sprake van een **(deels) gegronde klacht** (50,9%). Ongeveer drievierde van die **(deels) gegronde klachten** zijn ook **voldoende hersteld** of opgelost.

Veel kleiner in aantal (7,5%), maar niet onbelangrijk, zijn de **beleidsaanbevelingen**: de betrokken dienst is niet in de fout gegaan en de klacht is dus “ongegrond”, maar toch zit de verzoeker in een onaanvaardbare situatie. In dergelijke gevallen beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om het beleid of de regelgeving op een of andere manier aan te passen.

Tabel 12 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2008

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	311	25,7
Redelijke behandeltermijn	235	19,4
Actieve dienstverlening	142	11,7
Deugdelijke correspondentie	107	8,9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	105	8,7
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	102	8,4
Efficiënte coördinatie	86	7,1
Redelijkheid en evenredigheid	31	2,6
Afdoende motivering	24	2,0
Correcte bejegening	24	2,0
Vlotte bereikbaarheid	21	1,7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	12	1,0
Overeenstemming met het recht	4	0,3
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	3	0,2
Gelijkheid en onpartijdigheid	2	0,2
<b>Totaal</b>	<b>1209</b>	<b>100</b>



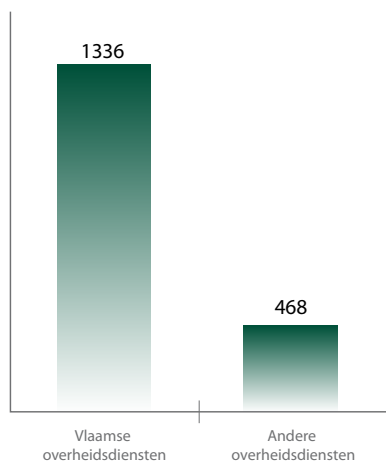
Bij elke **gegronde klacht** of **terechte opmerking** als oordeel over een dossier, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar één of meer ombudsnormen die in dat dossier geschonden zijn.

De top-5 van de geschonden normen is dezelfde als vorig jaar.

## 2.4 Verdeling van de ombudsdossiers over de overheidsdiensten

Tabel 13 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2008

	AANTAL	%
Vlaamse overheidsdiensten	1336	74,1
Agentschappen	1239	
Departementen	23	
Kabinetten	74	
Andere overheidsdiensten	468	25,9
Gemeenten en OCMW's	133	
Sociale huisvestingsmaatschappijen	221	
Overige	114	
<b>Totaal</b>	<b>1804</b>	<b>100</b>



Net als in 2006 en in 2007, had bijna 8 op de 10 (74,06%) van het totale aantal behandelde dossiers betrekking op de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid en de kabinetten van de Vlaamse Regering.

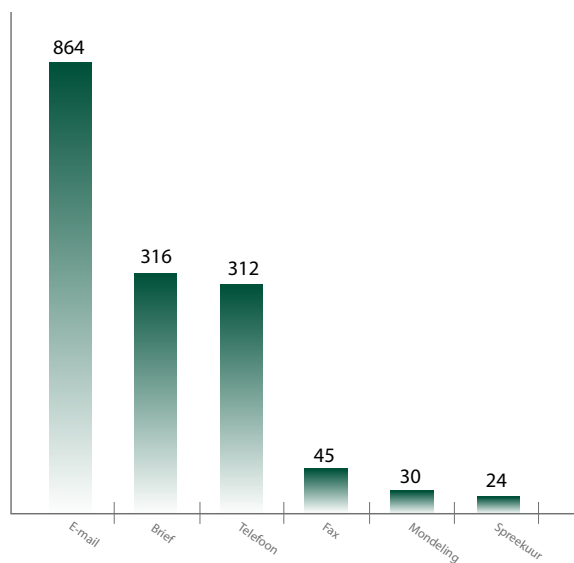
Andere overheidsdiensten zijn onder andere gemeenten en sociale huisvestingsmaatschappijen.

Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 1804 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1591).

## 2.5 Indieningswijze van de ontvankelijke klachten of dossiers en aantal 0800-oproepen

Tabel 14 Ontvangstwijze ontvankelijke klachten in 2008

	AANTAL	%
E-mail	864	54,3
Brief	316	19,9
Telefoon	312	19,6
Fax	45	2,8
Mondeling	30	1,9
Spreekuur	24	1,5
<b>Totaal</b>	<b>1591</b>	<b>100</b>



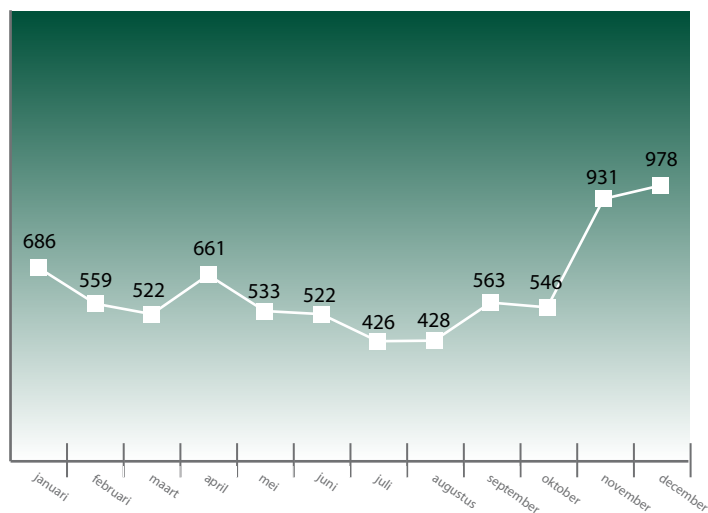
Een tendens die al jaren geleden ingezet is, wordt nu altijd maar duidelijker: de laagdrempeligheid van e-mailcorrespondentie zorgt voor een duidelijk terreinverlies van de brieven en faxen. De telefoon staat relatief laag in vergelijking met e-mail, maar dat mag niet verkeerd geïnterpreteerd worden. Vaak neemt de verzoeker telefonisch met ons contact op en vragen wij hem of haar dan de klacht door te mailen of op papier te zetten.

De Vlaamse Ombudsdienst houdt samen met de Federale Ombudsdienst een maandelijks spreekuur in een aantal steden. Dat levert niet veel dossiers op, maar alleen al vanwege hun vlotte toegankelijkheid blijven die spreekuren waardevol. Sedert 1 maart 2007 houden we spreekuur bij de lokale ombudsdiensten (Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven) en in de Provinciale Bibliotheek van Hasselt.



Tabel 15 Aantal 0800-oproepen per maand in 2008

MAAND	AANTAL	%
januari	686	9,3
februari	559	7,6
maart	522	7,1
april	661	9,0
mei	533	7,3
juni	522	7,1
juli	426	5,8
augustus	428	5,8
september	563	7,7
oktober	546	7,4
november	931	12,7
december	978	13,3
<b>Totaal</b>	<b>7355</b>	<b>100</b>



In het aantal oproepen per maand zijn uiteraard ook alle gesprekken begrepen die verzoekers met ons voeren in de loop van onze dossierbehandeling. De piek in november en december heeft te maken met onze tv-campagne.





De onroerende voorheffing is een belasting op onroerende goederen: gronden, woningen en gebouwen en sommige soorten bedrijfsuitrusting.

## 3.1 Regels en uitvoering

### 3.1.1 REGELS

De regelgeving over de onroerende voorheffing is opgenomen in het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB 92). Deze regelgeving omvat enerzijds federale fiscale bepalingen die gelden voor verschillende soorten belastingen zoals de onroerende voorheffing en de personenbelasting, en anderzijds bepalingen die door de Vlaamse decreetgever zijn vastgelegd en die alleen van toepassing zijn voor de onroerende voorheffing in Vlaanderen.

De onroerende voorheffing is sinds 1 januari 2002 een volwaardige gewestelijke belasting. De Vlaamse overheid is nu bevoegd om zowel de aanslagvoet, de verminderingen en de vrijstellingen, alsook de heffingsgrondslag te wijzigen. Alleen het kadastraal inkomen, de belangrijkste heffingsgrondslag, wordt nog federaal bepaald.

Door een decreet van 23 mei 2008 bij de aanpassing van de Vlaamse begroting van 2008, werd artikel 253 van het WIB 92 opnieuw op een aantal punten gewijzigd. Door die wijzigingen geldt vanaf 2009 een veralgemeende vrijstelling van de onroerende voorheffing op het kadastraal inkomen voor nieuw materieel en outillage. In het kader van het Lokaal Pact van 2008 worden vanaf 2009 via de Vlaamse begroting de minderinkomsten hierdoor voor de gemeenten gecompenseerd. De regeling werd verduidelijkt in een omzendbrief.

Door hetzelfde decreet van 23 mei 2008 is vanaf 2009 ook een nieuwe vermindering van de onroerende voorheffing ingevoerd voor energiezuinige woningen. Dit gebeurde door aanvulling, voor wat het Vlaamse Gewest betreft, van artikel 257 van het WIB 92 en wijziging van artikel 258 en 376 van hetzelfde wetboek.

### 3.1.2 UITVOERING

De onroerende voorheffing wordt in Vlaanderen geïnd door het agentschap Vlaamse Belastingdienst, dat een onderdeel is van het beleidsdomein Financiën en Begroting.

De inning van de onroerende voorheffing werd in 1999 door Vlaanderen overgenomen van de federale overheid maar toen uitbesteed aan de intercommunale CIPAL via een overeenkomst die in 2003 nog tot eind 2008 werd verlengd. Er bleef wel sturing door de Vlaamse overheid. De Vlaamse Regering besliste in juni 2005 tot insourcing van de inning. In de Beleidsnota 2004-2009 en ook nadien gaf de Vlaamse minister van Financiën als redenen aan dat de belastinginning een kerntaak is voor de overheid, die correleert met de fiscale autonomie, en dat men een te grote en te dure afhankelijkheid van derden wilde tegengaan.

De insourcing op 1 mei 2007 impliceerde de aanwerving van een honderdtal personeelsleden, maar sloeg toen alleen op de administratieve processen (inkohiering, inning en invordering). Vanaf 2009 is, na aanpassing, ook het ondersteunende ICT-luik van CIPAL overgenomen.

Tegelijk met die insourcing van het ICT-luik en na een jarenlange voorbereiding, werd begin 2009 onder de naam Vlaams Fiscaal Platform (VFP) voor de onroerende voorheffing en de andere gewestbelastingen een nieuw ondersteunend informaticasysteem operationeel, dat al vanaf 2003 werd voorbereid, uitgebouwd en getest. Dit VFP, dat in 2008 al werd getest voor de heffing op leegstaande bedrijfsruimten, is zo geconcipeerd dat het ook gemakkelijk uitbreidbaar is naar nieuwe gewestbelastingen zoals de verkeersbelastingen.

De doelstellingen, de voorbereiding en de werking van het VFP werden door de minister omstandig toegelicht in onder meer de Beleidsbrieven 2007-2008 en 2008-2009.

De invoering van het VFP hangt nauw samen met de implementatie van het FOBO-project, dat een reorganisatie inhoudt van de Vlaamse Belastingdienst in een front office (FO) met één aanspreekpunt voor alle Vlaamse gewestbelastingen en een back office (BO), die verantwoordelijk is voor alle achterliggende processen, inclusief de inkohiering, de opmaak en verzending van de aanslagbiljetten en de invordering.

Voor de inning van de onroerende voorheffing worden jaarlijks 2,6 miljoen aanslagbiljetten verzonden. Bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzending van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Vlaamse Belastingdienst. De opdrachten en operationele doelstellingen van de Vlaamse Belastingdienst werden geconcretiseerd in een beheersovereenkomst met de Vlaamse Regering voor de periode 2008-2010.

De website over de onroerende voorheffing ([www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be)) is begin 2009 vervangen door een nieuwe portaal ([www.belastingportaal.be](http://www.belastingportaal.be)), met informatie en nieuwe toepassingen. De website, aangekondigd in de Beleidsbrief 2007-2008, is een samenvoeging van twee vroegere websites over de Vlaamse gewestbelastingen en bevat een antwoord op de meest frequente vragen. Ook kan men via het digitaal loket elektronisch een bezwaarschrift of klacht indienen en de stand van de behandeling opvolgen. Er ontbreekt wel nog een gecoördineerde en toegankelijke weergave van de regelgeving.

De Klachtendienst Financiën behandelt sedert 1 juli 2006 alle eerstelijnsklachten van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Bij de positionering van de Klachtendienst Financiën binnen het beleidsdomein werd de onafhankelijkheid en autonomie van de Klachtendienst ten opzichte van de Vlaamse Belastingdienst en andere fiscale beleidsinstanties gewaarborgd.

## 3.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onroerende voorheffing** samen 296 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 16 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2008	Agentschap Vlaamse Belastingdienst	Kabinet Vl. min. van Financiën	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	<b>310</b>	<b>3</b>	<b>313</b>
Ontvankelijk	293	3	296
Onontvankelijk	17	0	17
-45 dagen	231	2	233
+45 dagen	2	1	3
Gegronde	95	2	97
Ongegronde	198	1	199
Opgelost	89	3	92
Niet opgelost	6	0	6
Beslissing	11	0	11
Behandeltermijn	38	2	40
Informatieverstrekking	21	0	21
Bereikbaarheid	4	0	4
Bejegening	0	0	0
Andere	20	1	21

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 100 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 73 daarvan beoordeeld.

Tabel 17 Onroerende Voorheffing: dossiers in 2008		Tabel 18 Onroerende Voorheffing: kwalificaties in 2008		Tabel 19 Onroerende Voorheffing: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	27	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	40	Afdoende motivering	3
Beoordeeld	73	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2	Correcte bejegening	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0	Actieve dienstverlening	15
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	0	Deugdelijke correspondentie	6
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>42</b>	Vlotte bereikbaarheid	3
		Terechte opmerking	3	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
		Beleidsaanbeveling	1	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	17
		Ongegronde klacht	25	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
		Geen oordeel mogelijk	2	Redelijke behandeltermijn	21
		Andere	-	Efficiënte coördinatie	10
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>		<b>73</b>		<b>81</b>

De Klachtendienst Financiën rapporteert voor 2008 opnieuw een verhoging van het aantal eerstelijnsklachten (van 171 naar 310). Eén van de verklaringen hiervoor is de belangrijke toename van het gebruik van het klachtenformulier e-taxes op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Terwijl het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst licht daalde (van 122 naar 100), vertoont het totale klachtenbeeld van de eerste- en tweedelijnsklachten samen sedert 2006 weer een stijgende trend.

De Klachtendienst Financiën voert een soepel beleid op het vlak van de ontvankelijkheid. De decretale behandeltermijn wordt door de klachtendienst zelden overschreden. De Klachtendienst zorgt ook voor een dossiergebonden toelichting en voor een degelijke jaarlijkse klachtenrapportage. Daarbij zou wel een cijfermatige opdeling van het aantal klachten per onderwerp van klacht kunnen opgenomen worden.

Het aantal bezwaarschriften is afgenomen van 27.440 in 2007 tot 23.406 in 2008. Dat het aantal klachten steeg, komt vooral door de vele (eerstelijns)klachten over een onregelmatige verzending van het aanslagbiljet en over de dienstverlening en informatieverstrekking. Dergelijke problemen worden eventueel wel als klacht geformuleerd, maar worden niet als een bezwaarschrift geregistreerd want er is nog geen aanslagbiljet.

De gemiddelde behandeltermijn voor bezwaren bedroeg in 2008 afgerond 95 dagen of ruim drie maanden. Dat is een merkelijke daling na de geleidelijke toename tijdens de voorgaande jaren. In 2007 was dat vijf maanden en dus dicht bij de maximumgrens van zes maanden die de Vlaamse Belastingdienst zichzelf heeft gesteld.

De meeste klachten, zowel in de eerste als in de tweede lijn, houden verband met de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet of de afwijzing van een proportionele vermindering wegens improductiviteit. Het klachtenbeeld bij de Klachtendienst Financiën en dat bij de Vlaamse Ombudsdienst was trouwens in 2008 erg gelijklopend, met zowat dezelfde soorten klachten in dezelfde onderlinge verhoudingen, alleen in lagere aantallen bij de Ombudsdienst. Er is dan ook hierna geen reden voor een afzonderlijke bespreking van beide categorieën van klachten.

Van alle (deels) gegronde klachten, worden hierna de volgende klachttypes nader toegelicht:

- Klachten over een onregelmatige verzending van het aanslagbiljet, waardoor de belastingplichtige in het ongewisse blijft en soms ook vreest voor extra kosten of boete.
- Klachten over de niet-toekenning of schrapping of verval van een vermindering, zoals de vermindering voor een bescheiden woning.
- Klachten in verband met de voorwaarden en bewijsvoering voor en de late toekenning van een proportionele vermindering wegens improductiviteit.
- Problemen bij de toekenning van verminderingen aan (al dan niet sociale) huurders.
- Problemen in verband met vrijstellingen van de onroerende voorheffing.
- Klachten over de behandeltermijn van bezwaren, de externe coördinatie, de telefonische bereikbaarheid, en de schriftelijke en elektronische communicatie.

### 3.2.1 DE ONREGELMATIGE VERZENDING VAN HET AANSLAGBILJET

Een zorgzame burger weet graag waar hij aan toe is en wil zijn uitgaven kunnen plannen. Het is dan ook belangrijk dat de Vlaamse Belastingdienst ervoor zorgt dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing elk jaar zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip wordt toegestuurd.

De onregelmatige verzending kan twee vormen aannemen, met verschillende gevolgen: (a) een vertraging in de verzending die vragen en onrust opwekt bij de belastingplichtige en (b) de verzending van meerdere aanslagbiljetten kort na elkaar, wat soms betalingsproblemen creëert. Die laatste klachten waren een paar jaar geleden nog zeer frequent, maar zijn sindsdien sterk verminderd, onder meer door de mogelijkheid van een gespreide betaling als binnen zes maanden meerdere aanslagbiljetten werden ontvangen. Het andere soort klachten, over de laattijdige verzending en dus het uitblijven van het aanslagbiljet, blijft wel heel duidelijk in het klachtenbeeld aanwezig en komt hierna aan bod.

Heel wat klachten over de onregelmatige verzending werden door de Klachtendienst Financiën niet en door de Vlaamse Ombudsdienst wel als gegrond beoordeeld. De Klachtendienst hanteert immers een iets soepelere norm bij de toetsing van de redelijke behandel- en verzendtermijn. De Klachtendienst acht die norm geschonden als een nieuw aanslagbiljet meer dan anderhalf jaar na het vorige wordt toegezonden, terwijl de Vlaamse Ombudsdienst erop aandringt dat het aanslagbiljet elk jaar zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip en alleszins binnen het aanslagjaar wordt verstuurd. Daardoor zijn er ook relatief minder gegronde klachten bij de Klachtendienst dan bij de Vlaamse Ombudsdienst.

#### WANNEER KOMT DAT AANSLAGBILJET?

De burger verwacht van een zorgvuldige overheid een regelmatige verzending, zodat hij zijn uitgaven kan doseren. Nog meer is het voor de burger belangrijk dat het aanslagbiljet ten minste in het betrokken aanslagjaar wordt verstuurd, zodat het voor hem duidelijk is voor welk jaar hij al dan niet al betaald heeft. De burger vermoedt dan ook een fout in geval van vertragingen en zeker als het aanslagbiljet verzonden wordt buiten het aanslagjaar. Soms vreest hij ook een boete. Hij begrijpt ook niet dat de overheid daarover zelf niet informeert.

De vertraging in de verzending kan meerdere oorzaken hebben, maar meestal gaat het om belastingplichtigen met recht op een vermindering voor een bescheiden woning. Bij die belastingplichtigen werd de verzending van het aanslagbiljet vaak lange tijd ingehouden in afwachting van een definitief uitsluitel over het recht op de vermindering. Dat recht op zich komt verder in de tekst aan bod bij de bespreking van de verminderingen.



In dossier 2008-0063 begrijpt de verzoeker niet waarom het de Vlaamse Belastingdienst niet lukt om systematisch voor iedereen het aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing elk jaar rond hetzelfde tijdstip te verzenden. De verzoeker ontvangt elk jaar het aanslagbiljet voor zijn woning op een wisselend tijdstip en met grote vertraging, wat een planning van zijn uitgaven belet.

De Vlaamse Belastingdienst erkent dat het aanslagbiljet in dit dossier sedert de overname van de onroerende voorheffing in 1999, inderdaad al elk jaar en zo al acht keer buiten het betrokken aanslagjaar aan de verzoeker is toegezonden. Dat kwam onder meer door de vraag van de verzoeker tot opsplitsing van die onroerende voorheffing. In dat geval werd dan de verzending van een volgend aanslagbiljet geblokkeerd. Bovendien was het lange tijd voor de Vlaamse Belastingdienst niet mogelijk om zo'n opsplitsing automatisch te laten verlopen en werden tot 2008 opgesplitste aanslagbiljetten bewust buiten de normale verzendperiode verstuurd. Zo werd ook het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2006 pas in april 2008 door de Vlaamse Belastingdienst verstuurd en kon die toen ook nog niet zeggen wanneer de verzoeker het volgende aanslagbiljet mocht verwachten. Inmiddels is vanaf aanslagjaar 2008 de verwerking en de verzending na vraag tot opsplitsing aangepast en wordt dit soort aanslagbiljetten nu mee opgenomen in het normale verzendcircuit.

De belangrijkste oorzaak van de klachten over de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet is sedert 2006 vooral de stelselmatige controle – eerst post factum en nadien preventief - van de proefrollen van aanslagbiljetten met een recht op een gewone vermindering voor een bescheiden woning. Die controle betrof vele duizenden dossiers en evenveel (deels onterechte) rechthebbenden. Deze aanslagbiljetten werden pas verzonden nadat duidelijk was of de vermindering behouden bleef, dan wel voor de toekomst moest geschrapt worden. Over de sterk vertraagde verzending en de oorzaak daarvan, werd door de Vlaamse Belastingdienst weinig of niet gecommuniceerd, tenzij dat de overheid wettelijk drie jaar de tijd heeft voor de verzending van het aanslagbiljet. Pas na meerdere contacten van de burger bleek dan dat voor het aanslagbiljet nog een onderzoek liep naar het recht op een vermindering voor een bescheiden woning. Bij de aanslagbiljetten waarbij de vermindering behouden bleef, werd geen uitleg gegeven.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de overheid er zorg voor moet dragen dat het aanslagbiljet zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip en ten minste tijdens het aanslagjaar zelf aan de belastingplichtige wordt verstuurd. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dan ook meestal de **redelijke behandeltermijn** geschonden. Ook ontbrak meestal een **deugdelijke correspondentie** omdat de verzoeker geen inhoudelijk antwoord kreeg en de dienst niet kon meedelen wanneer de verzoeker het aanslagbiljet mocht verwachten.

De meeste aanslagbiljetten worden verzonden tussen mei en september van het aanslagjaar. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een sterk geautomatiseerd systeem. Van een nauwgezette overheid mag men een concrete planning verwachten die aangeeft hoe, wanneer en bij wie zij haar belastingen het komende jaar gaat innen. Het ontbreken van concrete en consulteerbare informatie over de geplande verzenddatum voor het aanslagbiljet, lijkt dan ook een lacune. In een aantal dossiers werd daarom aanbevolen om een webapplicatie te ontwikkelen waarmee de burger de vermoedelijke verzenddatum van het volgende aanslagbiljet zou kunnen opvragen.

In 2008 werden 4,28% of toch nog 87.253 aanslagbiljetten verzonden voor de onroerende voorheffing van een eerder aanslagjaar dan 2008. In 2007 werden 69.879 aanslagbiljetten verzonden voor een vorig aanslagjaar. In 2006 lag dat aantal nog op 58.130. Op twee jaar tijd is het aantal bijgevolg toegenomen van 58.130 tot ruim 87.253. Op de 2,6 miljoen jaarlijks verzonden aanslagen lijkt dat aantal beperkt, maar een toename op twee jaar met 50% is wel een evolutie die om aandacht en opvolging vraagt.

### 3.2.2 DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN

Een terugkerend soort klachten, zowel bij de Klachtendienst Financiën als bij de Vlaamse Ombudsdienst, zijn de betwistingen na afwijzing van één of meerdere verminderingen voor de onroerende voorheffing. De meeste van die verminderingen worden automatisch toegekend, dus zonder dat een aanvraag vereist is. Door een decreet van 23 mei 2008 is er vanaf 2009 nog een nieuwe automatische vermindering voor energiezuinige woningen bijgekomen. In de andere gevallen gaat het om verminderingen “op aanvraag”, die frequent door de Vlaamse Belastingdienst (moeten) worden afgewezen omdat niet aan alle voorwaarden is voldaan. Dat is bijvoorbeeld dikwijls het geval voor de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand, die later aan bod komt.

Soms blijkt dat een in principe automatische vermindering van de onroerende voorheffing toch niet is toegekend, bijvoorbeeld door een foute en/of mislukte koppeling van gegevens, wat dan in geval van tijdige detectie of navraag wel meestal nog kan worden rechtgezet.

De gehandicapte verzoeker in dossier 2008-0539 bezit een appartement met garage. Tot 2007 betaalde de verzoeker, op basis van een jaarlijks aangevraagd afbetalingsplan, zijn onroerende voorheffing in maandelijks schijven, jaarlijks voor circa 800 euro. De verzoeker heeft echter al sinds de zomer van 2007 van de Vlaamse Belastingdienst geen enkele aanrekening of bericht voor zijn onroerende voorheffing meer ontvangen. Bij zijn navraag bij de Vlaamse Belastingdienst in Aalst belooft men dat dit zal worden rechtgezet, maar er gebeurt niets. De verzoeker klaagt dat hij geen verdere informatie daarover krijgt. Ook begrijpt hij niet waarom hij de vermindering voor zijn handicap niet automatisch krijgt en hij daar elk jaar opnieuw een bezwaar moet voor indienen.

De Vlaamse Belastingdienst erkent dat de verzoeker pas na aanvraag en bezwaar een vermindering van de onroerende voorheffing wegens handicap kreeg toegekend. Uit het nazicht blijkt inderdaad dat die vermindering de opeenvolgende jaren door een mislukte koppeling van gegevens ten onrechte niet automatisch op het aanslagbiljet was toegekend. Ook erkent de Vlaamse Belastingdienst dat de verzending van het aanslagbiljet aan de verzoeker erg onregelmatig verloopt, waardoor sedert 2002 in geen enkel jaar het aanslagbiljet werd verzonden binnen het betrokken aanslagjaar.

Dat de verzoeker - behalve voor 2005 - geen automatische vermindering wegens handicap toegekend kreeg, kwam doordat de verzoeker op een hoek woont en de kadastrale gegevens van de Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie (AAPD of het "Kadaster") en die van het Rijksregister, een verschillend adres vermelden. Daardoor gebeurde er bij de Vlaamse Belastingdienst, behalve voor 2005, geen koppeling tussen de vereiste gegevens voor de toekenning van de vermindering op het aanslagbiljet. Ook bleven de noodzakelijke correcties uit. Bovendien had informatie aan de verzoeker over het probleem en de niet-toegekende vermindering beter gekund: men kon hem niet zeggen wanneer het volgende aanslagbiljet zou volgen en met welke vermindering. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht **deels gegrond** en werd onder meer de **efficiënte coördinatie** geschonden.

Een ander knelpunt in verband met sommige verminderingen is de toepassing van een op zich objectief, maar niet altijd aangepast of accuraat criterium, zoals de niet opsplitsbare hoofdverblijfplaats als enige officiële woonplaats van kinderen van gescheiden ouders, die deel uitmaken van nieuw samengestelde gezinnen en bijvoorbeeld opgevoed worden in co-ouderschap. Dat woonplaatscriterium is bepalend bij de vermindering voor kinderen ten laste. Meer en meer echter wordt in onderlinge overeenkomst, al dan niet bekrachtigd door de rechter, een gelijke verdeling van het ouderschap en van de opvoeding bepaald, terwijl de huidige regelgeving geen gedeelde toekenning van die vermindering tussen bijvoorbeeld co-ouders toelaat. Precies om de problemen van nieuw samengestelde gezinnen en nieuwe samenlevingsvormen te verduidelijken, werd in 2008 de nieuwe website [www.tweehuizen.be](http://www.tweehuizen.be) gelanceerd, die een overzicht geeft van de mogelijkheden en pijnpunten. Bij dergelijke klachten wordt dan in een **beleidsaanbeveling** aangedrongen op een onderzoek hoe de Vlaamse fiscale regelgeving aan die nieuwe samenlevingsvormen kan worden aangepast.

## WAAR BLIJFT DIE VERMINDERING VOOR EEN BESCHIEDEN WONING?

Een probleem dat de twee vorige jaren vaak voorkwam, maar nu weer is verminderd, was de aanslepende controle van dossiers met recht op een vermindering voor een bescheiden woning (aan 25%) en nadien de eventuele schrapping van die vermindering.

In dossier 2007-0973 heeft de verzoeker in juli 2007 het aanslagbiljet ontvangen voor aanslagjaar 2007. Daarop is opnieuw geen vermindering toegekend voor een bescheiden woning. Nochtans had de verzoeker - na zijn eerdere en gelijkaardige klachten voor aanslagjaar 2005 en aanslagjaar 2006 - van de Vlaamse Belastingdienst de schriftelijke belofte gekregen dat die vermindering voor een bescheiden woning voor de toekomst wel zou toegekend worden en ook automatisch op het aanslagbiljet zou gebeuren. De verzoeker begrijpt dan ook niet dat drie maal na elkaar vrijwel eenzelfde fout wordt gemaakt.

De klachtenbehandelaar voor de Vlaamse Belastingdienst erkent na nazicht dat inderdaad opnieuw ten onrechte geen vermindering voor een bescheiden woning op het aanslagbiljet is toegekend. De Klachtendienst kan echter geen termijn voor een rechtzetting of een precieze oorzaak voor de hernieuwde fout opgeven. Ook de Vlaamse Belastingdienst erkent op haar beurt de weerkerende fout, ondanks de eerdere belofte. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond**, wegens miskennis van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**, omdat ondanks de eerdere klachten een oplossing uitbleef.

In 2006 en 2007 heeft de Vlaamse Belastingdienst een systematische controle doorgevoerd naar het voortgezet recht op een vermindering van de onroerende voorheffing voor een bescheiden woning (gewone vermindering aan 25%). Uit steekproeven en bezwaren was gebleken dat vaak dat recht vervallen was door een erfenis of aankoop. Voor het behoud van die vermindering gelden immers strikte voorwaarden. Zo mag het niet-geïndexeerde kadastraal inkomen 745 euro niet overschrijden. Soms is dat 992 euro, maar dan mag men na 1979 geen bijkomende eigendom - hoe klein of hoe tijdelijk ook - hebben verworven. Een andere voorwaarde is dat men er zijn hoofdverblijfplaats heeft.

Doordat voorheen, deels om technische redenen, partiële eigendomsrechten niet in rekening werden genomen, bleef de vermindering soms ten onrechte verder toegekend. De controle sloeg op vele duizenden dossiers. In heel wat dossiers bleek zo het recht op de vermindering vervallen. In die gevallen werd de vermindering enkel voor de toekomst geschrapt en werden de onterecht genoten bedragen van de vorige jaren niet teruggevorderd, ten dele omdat de overheid zelf schuld had en het verval door onvoldoende controle pas laattijdig werd ontdekt.

### EEN LEEGSTAANDE WONING EN TOCH GEEN PROPORTIONELE VERMINDERING WEGENS IMPRODUCTIVITEIT

Een weerkerend type klachten gaat over de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand van meer dan 90 dagen of drie maanden, die toegekend wordt op aanvraag en onder strenge en niet altijd even duidelijke voorwaarden.

Heel wat **ongegronde** klachten in de eerste lijn hebben betrekking op het niet toekennen van zo'n proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand. Meestal oordelen de Vlaamse Belastingdienst en de Klachtendienst Financiën in dergelijke gevallen dat de burger te weinig inspanning deed om zijn goed te verkopen of te verhuren, of dat de onvrijwillige leegstand onvoldoende lang was (minder dan 90 dagen in hetzelfde aanslagjaar). De maximale termijn van twaalf maanden die nog bepaald is in het WIB 92, wordt sinds een arrest van het Arbitragehof niet meer toegepast.

De voorwaarden voor de vermindering slaan zowel op de effectieve leegstand als op het onvrijwillige karakter van de improductiviteit. Vooral de door de Vlaamse Belastingdienst gevraagde bewijzen van een voldoende lange en volgehouden en dus permanente tekoop- of tehuurstelling, vormen niet zelden een probleem. Die voorwaarden en bewijsvereisten voor de vermindering worden nog altijd niet nauwkeurig genoeg op de nieuwe website van de Vlaamse overheid over de Vlaamse belastingen en de onroerende voorheffing vermeld. Maar ook het onderzoek zelf en de meestal lange behandelduur voor zo'n proportionele vermindering leiden tot klachten.

De verzoeker in dossier 2008-0146 is eigenaar van een kleine, oude woning die blijkbaar ook illegaal is. De verzoeker is de vervallen woning al geruime tijd buiten zijn werkuren aan het ombouwen tot garageboxen. Omdat de overheid hem elk jaar nog steeds de volledige onroerende voorheffing aanrekent voor een bewoonbare woning, heeft de verzoeker hiervoor elk jaar een proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand aangevraagd. Zijn aanvraag voor aanslagjaar 2007 wordt echter begin 2008 door de Vlaamse Belastingdienst afgewezen. Nochtans werd hem voordien die proportionele vermindering wegens improductiviteit voor een ander aanslagjaar wél toegekend, zonder dat de omstandigheden of de voorwaarden gewijzigd zijn. De verzoeker begrijpt dan ook niet waarom de Vlaamse Belastingdienst nu tot een andere beslissing is gekomen.

De Klachtendienst en nadien de Vlaamse Belastingdienst erkennen dat zowel het bezwaarschrift van de verzoeker tegen de onroerende voorheffing van aanslagjaar 2005 als die tegen het aanslagbiljet van aanslagjaar 2007, in eerste instantie door de Vlaamse Belastingdienst werden afgewezen. De dienst was in beide gevallen van oordeel dat de leegstand niet onvrijwillig was. Die beide beslissingen blijken bij nazicht echter inderdaad in tegenspraak met de beslissing over het bezwaar van de verzoeker voor aanslagjaar 2004, toen dat bezwaar wel werd ingewilligd. De argumentatie voor de drie bezwaren was nochtans telkens dezelfde. De Vlaamse Belastingdienst beslist daarom de beslissingen voor de aanslagjaren 2005 en 2007 alsnog te herzien en voor beide aanslagjaren ontheffing te verlenen. Er volgt wel geen verklaring waarom het zo lang heeft geduurd om voor alle aanslagjaren tot eenzelfde en correcte beslissing te komen. Bij deze **gegronde** klacht werden onder meer de **redelijke behandeltermijn**, de **afdoende motivering** en de vereiste van **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** miskend. De correcte beslissing over de bezwaarschriften voor 2005 en 2007 kwam er ruim na de zes maanden die de Vlaamse Belastingdienst zelf als absolute grens vooropstelt. Ook de informatie aan de verzoeker had beter gekund.

Bij veel aanvragen van een proportionele vermindering wegens improductiviteit wordt door de Vlaamse Belastingdienst eerst het advies ingewonnen van de federale Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie en wordt daardoor of om andere redenen de **redelijke behandeltermijn** overschreden. De mogelijke verkorting van de behandeltermijn door een betere coördinatie tussen de Vlaamse fiscus en de voormelde federale dienst (en soms ook nog de notarissen) blijft een aandachtspunt.

Een ander probleem bij de proportionele vermindering wegens improductiviteit is de vereiste dat men het leegstaande pand niet alleen te koop, maar ook ononderbroken te huur heeft gesteld en de wijze waarop die moet worden bewezen. De reden waarom en de modaliteiten van de bewijzen en bewijsvoering zijn grotendeels gesteund op de rechtspraak, die echter van langsom minder absoluut is en meer in vraag gesteld wordt. Zo wordt door de rechtspraak vlugger aanvaard dat er geen (permanente) tehuurstelling gebeurde omdat er door verval (al dan niet te wijten aan de belastingplichtige eigenaar zelf) geen bewoning mogelijk was of dat een verhuring de verkoopprijs of de kans op verkoop zou verminderd hebben. Vaak blijft zonder bewijs van een volgehouden tehuurstelling de proportionele vermindering wegens improductiviteit geweigerd. In andere gevallen, zoals bij een onbewoonbaarverklaring en opname op de inventaris van onbewoonbare/ongeschikte gebouwen, wordt deze vermindering echter meestal wel toegekend.

### MAG IK ALS HUURDER OOK MIJN VERMINDERING VAN DE ONROERENDE VOORHEFFING A.U.B.?

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2008 opnieuw een tiental klachten over de toekenning en uitbetaling van één of meer verminderingen van de onroerende voorheffing aan huurders, onder meer ook aan huurders van een sociale woning.

Sommige huurders hebben, op basis van hun handicap of lage zelfredzaamheid of omwille van hun kinderen, recht op een vermindering van de onroerende voorheffing voor de woning die zij huren. Voor die huurders geldt dat zij een eenmalige melding moeten doen bij de Vlaamse Belastingdienst om die vermindering(en) te verkrijgen. De vermindering wordt dan toegekend op het aanslagbiljet dat aan de eigenaar-verhuurder wordt gestuurd. Die moet het bedrag van de vermindering dan doorstorten of in mindering brengen van de huur. Als de vermindering ten onrechte niet op het aanslagbiljet is toegekend, kan hiertegen bezwaar worden ingediend. Dat moet dan echter verplicht gebeuren door de eigenaar omdat volgens de regelgeving alleen de belastingplichtige een bezwaar kan indienen.

De huurder in dossier 2008-0177 heeft twee kinderbijslaggerechtigde kinderen die recht geven op een vermindering van de onroerende voorheffing als huurder, maar heeft begin februari 2008 nog geen dergelijke vermindering voor het aanslagjaar 2007 ontvangen. Nochtans heeft de eigenaar begin 2007 voor zijn huurder een melding gedaan bij de Vlaamse Belastingdienst. De huur is ingegaan vóór 1 januari 2007 en ook aan de overige voorwaarden was tijdig voldaan. Toch heeft de eigenaar nadien van de Vlaamse Belastingdienst een aanslagbiljet ontvangen voor aanslagjaar 2007, zonder dat daarop de vermindering voor de huurder is toegekend. Daardoor wachten de eigenaar en zijn huurder begin februari 2008 nog steeds op de vermindering van de onroerende voorheffing van 2007. Ondanks telefonische navraag en e-mails aan de Vlaamse Belastingdienst blijft de toekenning van de vermindering uit.

De Klachtendienst en de Vlaamse Belastingdienst erkennen dat in 2007 door de huurder via de eigenaar een meldingsformulier werd ingediend, zodat het aanslagbiljet een vermindering voor diens kinderen had moeten bevatten. Het meldingsformulier werd echter (enkel) als een melding voor de huurder afgehandeld en niet als een bezwaarschrift tegen de onroerende voorheffing van 2007. Bovendien werd nadien een e-mail van de eigenaar wel als bezwaar geregistreerd, maar door de dienst verkeerdelijk gekoppeld aan een foute eigendom van de eigenaar. Daardoor waren zowel het meldingsformulier als het bezwaarschrift begin 2008 nog niet (correct) verwerkt. De Klachtendienst erkent dat er bij de behandeling van het dossier het een en ander is verkeerd gelopen. Na de gegronde klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst is het dossier dan opnieuw nagezien en rechtgezet. Nadien werden zowel de huurder als de eigenaar van de vermindering op de hoogte gebracht. Door de laattijdige verwerking in februari 2008 van het bezwaar van bijna een jaar voordien werd de redelijke behandeltermijn overschreden. Door de koppeling nadien van het bezwaar per e-mail aan een verkeerde eigendom, werd ook de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Door de Vlaamse Belastingdienst wordt sinds vorig jaar, na diverse klachten van huurders, in geval van een aanvraag van of melding door een huurder, hiervan nu ook systematisch kennis gegeven aan de eigenaar-verhuurder, zodat die ook niet onwetend kan zijn over de aanvraag van de huurder van een vermindering.

Een aanverwant probleem rees bij de toekenning en uitbetaling van verminderingen aan huurders van een sociale woning. Die kwestie kwam in het volgende voorbeeld aan bod.

De verzoeker in dossier 2007-1167 is invalide en huurt een sociale woning van zijn sociale huisvestingsmaatschappij (SHM). De verzoeker heeft op basis van zijn handicap recht op een vermindering van de onroerende voorheffing via de SHM. Die vermindering moet normaal aan de sociale huurder toegekend worden via een korting of vermindering op de jaarlijks vastgestelde huurprijs, tenzij de vermindering van de onroerende voorheffing groter is dan de huurvermindering waarbij dan het surplus wordt uitbetaald. De SHM heeft in mei 2007 bij de Vlaamse Belastingdienst voor die vermindering een bezwaarschrift ingediend.

Begin oktober 2007 of vijf maanden later hebben de SHM en de verzoeker echter nog altijd niets over dat bezwaar vernomen en wacht de verzoeker verder op de toekenning en verrekening van de vermindering voor 2006. De verzoeker begrijpt ook niet waarom hij voor die vermindering elk jaar opnieuw een attest van zijn invaliditeit aan de SHM moet bezorgen.

De huurder van een sociale woning moet in principe zelf niets ondernemen om een vermindering van de onroerende voorheffing te verkrijgen. Normaal wordt dit volledig geregeld tussen de Vlaamse Belastingdienst en de SHM. In principe is het de Vlaamse Belastingdienst die elk jaar door een koppeling van bestanden nagaat welke sociale huurders voor welk bedrag recht hebben op een vermindering van de onroerende voorheffing omwille van handicap of kinderen ten laste. De dienst bezorgt daartoe listings en gegevens aan de SHM, die dan zo nodig nog verder verbeterd en uitgezuiverd worden.

In het betrokken dossier werd door de Vlaamse Belastingdienst de aanslag van de onroerende voorheffing voor 2006 door softwareproblemen pas in maart 2007 aan de SHM bezorgd. Ook stond de verzoeker aanvankelijk wel als rechthebbende op een vermindering vermeld, maar werd hij nadien ten onrechte geschrapt. Het bedrag van de vermindering werd kort na de klacht van de verzoeker en de SHM, door de Vlaamse Belastingdienst aan de SHM overgemaakt. Dat de verzoeker ten slotte nog elk jaar aan de SHM een attest van zijn invaliditeit moest bezorgen, is inmiddels overbodig geworden doordat de Vlaamse Belastingdienst zelf nagaat en bepaalt welke sociale huurders recht hebben op vermindering.

Tot 2007 gebeurde de gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse Belastingdienst en de SHM's nog via diskettes. Omdat dit aanleiding gaf tot problemen en vertragingen, werd in 2008 overgestapt op een elektronische informatie-uitwisseling via e-mail. De verrekening van de verminderingen voor sociale huurders is deels ook geregeld in het Kaderbesluit Sociale Huur van 20 oktober 2007. Te oordelen aan het klachtenbeeld heeft de nieuwe werkwijze een verbetering gegeven en tot een vermindering van de klachten geleid.

Door een gelijkaardige klacht uit het vorige jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst heeft de entiteit Externe Controle van de Vlaamse Belastingdienst via steekproef de toepassing van de afspraken en de regelgeving getoetst. Omdat bleek dat de doorbetaling van de verminderingen aan de sociale huurders niet altijd tijdig verliep, werden in overleg met de inspectie RWO alle commissarissen van de SHM's aangeschreven om de toestand bij hun SHM te onderzoeken en terug te koppelen. Dit heeft zo tot een verbeterde werkwijze geleid.

### 3.2.3 DE VRIJSTELLINGEN VAN ONROERENDE VOORHEFFING

Naast een achttal al dan niet automatische verminderingen van de onroerende voorheffing bepaalt het WIB 92 ook dat bepaalde onroerende goederen geheel vrijgesteld zijn van onroerende voorheffing. Dat wil zeggen dat de houders van de zakelijke rechten op die onroerende goederen hiervoor geen onroerende voorheffing moeten betalen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor ziekenhuizen, rusthuizen, kerken, schoolgebouwen, enzovoort.

De vrijstelling geldt in principe zolang de bestemming van het onroerend goed ongewijzigd blijft. Er geldt ook een wettelijke vrijstelling van onroerende voorheffing voor nieuw materieel en outillage van bedrijven. Vroeger was er onroerende voorheffing verschuldigd op al het bedrijfsmaterieel en outillage, dat onroerend is door bestemming. De regeling van die specifieke vrijstelling is vanaf 2009 echter grondig gewijzigd (zie verder).

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2008 slechts een beperkt aantal dossiers over gebouwen waarvoor de regelgeving een vrijstelling van de onroerende voorheffing bepaalt. Waar vorige jaren sprake was van schoolgebouwen, een religieus gebouw, een onroerend goed voor een nutsbedrijf en van een betwiste vrijstelling voor materieel en outillage, ging het nu om een gebedsplaats voor een niet-katholieke kerkgemeenschap en om een afgewezen vrijstelling van een gebouw van een welzijnsorganisatie wegens “winstoogmerk”.

In dossier 2008-0103 verhuurt de verzoekster een woning aan een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Omdat de woning gebruikt wordt door een welzijnsinstelling kan voor het gebouw via een jaarlijkse aanvraag een vrijstelling van de onroerende voorheffing toegekend worden. Die vrijstelling volgt wel pas na verzending en betaling van het aanslagbiljet en na aanvraag van de vrijstelling. De betaalde onroerende voorheffing wordt dan elk jaar na onderzoek van het bezwaar via de eigenares-verhuurster terugbetaald.

Omdat voor het aanslagjaar 2007 opnieuw de volledige onroerende voorheffing is aangerekend en betaald, is hiertegen in juni 2007 zoals elk jaar via de eigenares-verhuurster bij de Vlaamse Belastingdienst een bezwaarschrift ingediend. Sindsdien heeft de verzoekster hierover al een tiental keer telefonisch en per e-mail navraag gedaan. Telkens wordt haar zonder veel uitleg een spoedige beslissing beloofd, maar toch blijft de beslissing verder uit. Nochtans betreft het volgens de verzoekster een eenvoudig want routinematig dossier en moet zij nu telkens ruim 815 euro onnodig betalen. Uiteindelijk wordt echter voor 2007 de afwijzing bevestigd.

Eén van de voorwaarden voor de wettelijke vrijstelling is dat er geen winstoogmerk mag zijn. Volgens de Vlaamse Belastingdienst is uit de gegevens opgevraagd bij het CAW gebleken dat voor aanslagjaar 2007 aan die voorwaarde niet is voldaan omdat het CAW als “soortgelijke weldadigheidsinstantie” in 2007 merkkelijk meer inkomsten heeft gegenereerd dan er uitgaven waren voor het onroerend goed. Bijgevolg werd de aanvraag voor 2007 afgewezen.



De Vlaamse Belastingdienst geeft een toelichting bij die inkomsten die echter niet terug te vinden is in de negatieve beslissing over de gevraagde vrijstelling. In de mededeling van de negatieve beslissing staat enkel dat de vrijstelling niet kan verleend worden omdat uit administratief onderzoek gebleken is dat er winstooigmerk is, wat echter op zich niet toelaat de draagwijdte en de correctheid van die conclusie te verifiëren. Bovendien heeft het blijkbaar ruim zes maanden en ettelijke vruchteloze telefoontjes en e-mails vereist, om de Vlaamse Belastingdienst tot die beslissing te brengen (vrijstellingsaanvraag door de Vlaamse Belastingdienst ontvangen op 18 juli 2007 en de beslissing verzonden op 5 februari 2008).

Hoewel de betwiste beslissing zes volle bladzijden telde, bevatte ze behalve de vermelding “winstooigmerk” weinig of geen nuttige informatie of motivering voor de afwijzing van de jaarlijkse aanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst betwist niet dat die beslissing uitging van terecht vaststellingen, maar begrijpt niet waarom dit in zo’n ambtelijke brief aan de verzoekster werd meegedeeld, waarvan de noodzaak onduidelijk blijft. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht dan ook **deels gegrond**, omdat de beslissing inhoudelijk wel correct was, maar minstens formeel zonder de vereiste **afdoende motivering** en omdat de **redelijke behandeltermijn** overschreden was. Ook de tussentijdse informatie na de herhaalde navraag van de verzoekster had beter gekund.

In een ander dossier over de vrijstelling van onroerende voorheffing voor een gebedshuis van een niet-katholieke kerkgemeenschap werd door de kerkgemeenschap een gerechtelijke procedure tegen de Vlaamse Belastingdienst ingesteld. Als gevolg daarvan werden nieuwe beslissingen over de vrijstelling voor volgende aanslagjaren volledig opgeschort in afwachting van de gerechtelijke uitspraak over de betwiste beslissing. Na onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst werd uiteindelijk toch aan de verzoeker een positieve beslissing meegedeeld voor alle aanslagbiljetten die niet gerechtelijk zijn betwist.

Door een decreet van 23 mei 2008 werd in het kader van de bijsturing van de Vlaamse begroting van 2008 artikel 253 van het WIB 92 op een aantal punten gewijzigd. Zo werd vanaf 2009 een veralgemeende vrijstelling van de onroerende voorheffing ingevoerd voor nieuw materieel en outillage. Voor bestaand materieel en outillage blijft nog de oude regeling verder van kracht, zij het met uitdovend effect. In het kader van het Lokaal Pact tussen de Vlaamse overheid en de gemeenten is in de Vlaamse begroting voor 2009 een jaarlijks bedrag voorbehouden van 15 miljoen euro om de minderinkomsten hierdoor voor de gemeenten te compenseren. Tegelijk werd de regeling verduidelijkt in een omzendbrief.

In 2007 had de Vlaamse Belastingdienst ook al een zeer omstandige omzendbrief uitgewerkt over de vrijstelling van onroerende voorheffing voor schoolgebouwen, na de bespreking van een klacht daarover in het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst. Inmiddels heeft de Vlaamse Belastingdienst dus hetzelfde gedaan voor de sterk verruimde vrijstelling vanaf 2009 voor nieuw materieel en outillage. De omzendbrief bevat ook praktische voorbeelden voor het bedrijfsleven (omzendbrief VLABEL/2008.1; zie Stuk 15 (2008-2009) - Nr. 8, pagina 125 – 136). De recente klachten over vrijstellingen tonen aan dat een gelijkaardige oefening ook nuttig zou kunnen zijn voor de welzijnssector en de eredienssten. Een verduidelijking voor hen van de vrijstellingsregeling zou ook kunnen leiden tot minder formaliteiten en minder bevraging. Zo zouden de administratieve lasten voor die actoren kunnen verminderen en zou een reële administratieve vereenvoudiging gerealiseerd kunnen worden.

### 3.2.4 DE BEHANDELTERMIJNEN EN DE COÖRDINATIE

Een fenomeen dat regelmatig in het jaarlijkse klachtenbeeld terugkomt; zijn de klachten over een te trage, te minimale, niet-correcte of toch nog verbeterbare dienstverlening door de Vlaamse Belastingdienst. Door de macht van de getallen (jaarlijkse verzending van 2,6 miljoen aanslagbiljetten) is dit soort klachten niet uit te sluiten en ook niet abnormaal.

Die klachten gaan dan bijvoorbeeld over een te lange behandeltermijn, onvoldoende afstemming met externe diensten en actoren, problemen rond de telefonische bereikbaarheid en de beperkte, onduidelijke of onjuiste en dus nog verbeterbare communicatie.

#### **WANNEER MAG IK EINDELIJK DIE BEZWAARBESLISSING VERWACHTEN?**

Hoewel op dit punt door de Vlaamse Belastingdienst al een heel lange weg is afgelegd, blijft de behandelduur van bezwaarschriften en aanvragen voor niet-automatisch toegekende verminderingen soms nog een pijnpunt. Door de benutting van nieuwe technologie wordt door de Vlaamse Belastingdienst hard aan de weg getimmerd. Toch is vooral de veelvuldige maar soms gestremde uitwisseling van adviezen, persoonsgegevens en perceels- of andere kadastrale gegevens met de Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie (voorheen : het Kadaster) en soms ook met notarissen, oorzaak van vertraging.

In dossier 2008-0407 heeft de verzoeker op 15 september 2007 bezwaar ingediend tegen de volledige aanrekening van de onroerende voorheffing voor 2007 voor een leegstaande woning, dit met het oog op toekenning van een proportionele vermindering wegens improductiviteit. Bij navraag stelt de Vlaamse Belastingdienst dat die daarover advies heeft gevraagd aan de diensten van het Kadaster en nog op een antwoord wacht. Begin april 2008 wacht de verzoeker nog altijd op de beslissing van de Vlaamse Belastingdienst. Nochtans heeft de verzoeker al vier maanden voordien van de FOD Financiën vernomen dat die in december al een positief advies aan de Vlaamse Belastingdienst heeft bezorgd. Uiteindelijk ontvangt de verzoeker, na zijn klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst, op 28 april 2008 een beslissing met volledige ontheffing van de onterecht betaalde onroerende voorheffing.

De Vlaamse Belastingdienst beschikte al op 13 december 2007 over alle elementen om een beslissing te nemen. Het is dan ook onredelijk dat die nog 4,5 maanden langer is uitgebleven.

Bovendien laat de Klachtendienst Financiën weten dat naar haar oordeel de dubbele opvraging van bewijsstukken aan de verzoeker (voor aanslagjaar 2006 en nadien nog eens voor 2007) niet nodig was en had kunnen vermeden worden. Het hergebruik van overheidsinformatie is inmiddels in een decreet van 27 april 2007 nader geregeld.

De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaarschriften is in 2008, na een aanzienlijke stijging in de drie voorgaande jaren, opnieuw gedaald van 111 dagen in 2005, 130 dagen in 2006 en 142 dagen in 2007 naar 95 dagen in 2008. Een jaar geleden kwam die dicht bij de al erg ruim genomen grens van zes maanden die de Vlaamse Belastingdienst nog aanvaardbaar acht. Die daling is zeker een positieve vaststelling, aangezien daarmee de gestage toename van de behandelduur is gestopt. Toch bedraagt die nog gemiddeld ruim drie maanden. Voor heel wat burgers blijft het moeilijk te begrijpen dat zij ondanks de toenemende automatisering toch zo lang of langer moeten wachten op een beslissing over hun bezwaar.

De nog **verbeterbare coördinatie** met en gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse Belastingdienst en de federale diensten die instaan voor de accurate kadastrale informatie, eigendomsgegevens en persoonsgegevens uit het Kadaster en het Rijksregister, is één van de oorzaken voor een soms nog onredelijk lange behandeltermijn voor bezwaren of aanvragen van een vermindering. De gemiddelde behandeltermijn voor bezwaarschriften mag dan wel volgens de Klachtendienst Financiën teruggelopen zijn van 142 dagen in 2007 tot 95 dagen in 2008, dat belet niet dat behandeltermijnen van meer dan een jaar - vooral dan bij aanvragen van een proportionele vermindering wegens improductiviteit - nog steeds met enige regelmaat voorkomen. Dat anderzijds de Belastingdienst, voor de vestiging van belastingen of het onderzoek van bezwaren, gebruik maakt van gegevens die worden beheerd door externe (want federale) diensten is geen enkel bezwaar, zolang gezorgd wordt voor een optimale coördinatie. De langverwachte, maar hoe dan ook verheugende, want tijdsbesparende overgang in 2008 naar een uitwisseling van adviezen tussen de federale diensten en de Vlaamse Belastingdienst via e-mail, is alleszins een tastbare verbetering. Het toont aan dat, met aangepaste werkwijzen en technologie, verdere verbeteringen bij de gegevensuitwisseling en zo ook qua behandelduur en responstermijnen kunnen gerealiseerd worden.

### 3.2.5 DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID EN DE COMMUNICATIE

#### “GRAAG U PER KERENDE TE HOREN”

Een aspect dat voor het eerst in het Jaarverslag 2007 aan bod kwam, is de soms moeilijke telefonische bereikbaarheid van de belastingdiensten van de Vlaamse overheid. Het aantal klachten over uitsluitend dit probleem blijft wel beperkt: een burger met vragen probeert het doorgaans wel opnieuw. Meestal komt de wrevel pas tot uiting als bijkomende klacht na een klacht over een ingrijpend of meer prangend probleem.

In dossier 2008-0949 heeft de verzoeker een aanslagbiljet ontvangen waarop een oude en vervallen uiterste betaaldatum vermeld staat. De verzoeker vreest dan ook dat hij nalatigheidsintresten zal moeten betalen. Hij tracht daarover op 18 september 2008 vruchteloos telefonische informatie te verkrijgen via het nummer vermeld op het aanslagbiljet. Hij geraakt niet bij een operator en krijgt ondanks herhaalde pogingen telkens een automatisch bericht dat alle lijnen bezet zijn en hij het later opnieuw kan proberen.

De Vlaamse Belastingdienst wijst er op dat het niet om een nieuw aanslagbiljet, maar om een betalingsherinnering gaat en dat dus de onroerende voorheffing al voor de verzending daarvan had moeten betaald zijn. Die herinnering doet geen nieuwe betalingstermijn starten en daarom wordt op de herinnering altijd de oorspronkelijke, zij het inmiddels verlopen uiterste betaaldatum vermeld. Op dat punt was de klacht dan ook **ongegron**d.

Op het vlak van de problematische telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastingdienst (via het standaard opgegeven nummer 078/15 30 15 van de Vlaamse Belastinglijn) erkent de Vlaamse Belastingdienst dat de dienst midden september enkele dagen niet of nauwelijks telefonisch bereikbaar was. De Vlaamse Belastinglijn werkt via een callcenter en wordt bemand door dezelfde mensen die ook het Vlaamse infonummer 1700 ondersteunen en die voor specifieke of dossiergebonden vragen doorverbinden met een medewerker of de dossierbeheerder van de Vlaamse Belastingdienst. De spaak gelopen oproepen van de verzoeker midden september waren het gevolg van de onterechte en verkeerde uitschakeling van een antwoordband over veel gestelde vragen. Daardoor konden heel wat oproepers toen niet doorverbonden worden met een voorlichter of een medewerker van de Vlaamse Belastingdienst. Het euvel is nadien door een technische tussenkomst hersteld. Deze deelklacht van de verzoeker was voor de Vlaamse Ombudsdienst wel **gegron**d.

Globaal genomen kan gesteld worden dat de telefonische bereikbaarheid beter was dan in 2007 en vooral tot enkele klachten leidde in september en november 2008. De al in 2007 voorgenomen en nadien ook uitgevoerde verbeteracties hebben blijkbaar effect gehad. Toch zou de Vlaamse fiscus, zowel tijdens de drukke verzendperiode van mei tot en met september als daarbuiten, moeten zorgen voor een maximale bereikbaarheid.

### KAN DAT OOK MET WAT UITLEG IN BEGRIJPELIJKE TAAL?

Een aanverwant probleem blijft de soms te beperkte of moeilijk begrijpbare informatieverstrekking. Een voorbeeld zijn soms de beslissingen over een proportionele vermindering wegens improductiviteit, met te beperkte informatie of motivering of geen afdoende verwijzing of opgave van de regelgeving. Een ander, zij het afnemend probleem, zijn de soms niet aangepaste of weinig zeggende standaardbrieven, zoals bij de schrapping van de vermindering voor een bescheiden woning. Ten slotte zijn er de soms moeilijk begrijpbare beslissingen of weinig relevante vermeldingen, bijvoorbeeld in afwijzingsbeslissingen, zoals die over de eerder besproken aanvraag voor vrijstelling van onroerende voorheffing voor een gebouw in gebruik door een welzijnsorganisatie (CAW).

Een belangrijk informatie-instrument van de Vlaamse Belastingdienst waar in 2008 zeker aan gewerkt is, is de nieuwe website over de Vlaamse gewestbelastingen. De nieuwe website oogt vrij nieuw, vollediger en met meer mogelijkheden, waaronder het digitaal loket. Het succes in 2008 van het klachtenformulier e-taxes toont ook aan dat de kennis over en het belang van een digitale ontsluiting en van elektronische consultatie- en bezwaarmogelijkheden toeneemt en dus de volle aandacht verdient. Het is een hoopgevende gedachte dat er al vooruitgedacht is aan de inning in eigen beheer van de verkeersbelastingen en aan bijkomende mogelijkheden en functionaliteiten.

Een aandachtspunt is volgens de Vlaamse Ombudsdienst de nog altijd te beperkte informatie op de website over de vereiste bewijzen voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit, evenals het ontbreken van een gecoördineerde versie van de in Vlaanderen toepasselijke fiscale regelgeving, waardoor een controle op de correcte uitvoering van die regelgeving wordt bemoeilijkt. De huidige digitale versie – met Vlaamse wijzigingen in een nog federaal wetboek (WIB 92) met ook Waalse bepalingen, enzovoort – is pas na tien maal kiezen en doorklikken raadpleegbaar en voor de burger weinig toegankelijk. Een gecoördineerde weergave van de Vlaamse bepalingen over onroerende voorheffing zou welkom zijn.

In de opeenvolgende beleidsbrieven kondigde de bevoegde Vlaamse minister inspanningen aan voor een grotere toegankelijkheid en leesbaarheid van de Vlaamse fiscale regelgeving.

Doordat de website van de Vlaamse overheid helaas geen verwijzingen of gemakkelijke link naar de toepasselijke wetgeving bevat, wordt controle op de toepassing van de nieuwe regelingen door de overheid wel bemoeilijkt.

De Vlaamse fiscale diensten werken echter stelselmatig aan verbetering van de communicatie. Zo werden door de Vlaamse Belastingdienst in 2008, met het oog op een duidelijker taalgebruik en ook in het kader van de implementatie van het nieuwe Vlaams Fiscaal Platform, op dit vlak nieuwe en beloftevolle initiatieven genomen.

### 3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

Het Jaarverslag 2007 en de klachten over de onroerende voorheffing werden op 24 juni 2008 toegelicht en besproken in de commissie Algemeen Beleid, Financiën en Begroting (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 7). Daartoe werd door de Vlaamse Belastingdienst een stand van zaken bezorgd over de realisaties van de aanbevelingen in het Jaarverslag 2007.

#### AANBEVELING 2007-01

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins binnen het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.**

Veruit de meeste aanslagbiljetten worden verzonden in de periode van mei tot en met september. Een vroegere verzending in het jaar is op dit ogenblik niet mogelijk doordat de Vlaamse Belastingdienst voor een correcte opmaak van het aanslagbiljet onder meer afhankelijk is van de accurate kadastrale gegevens van de federale overheid. In ieder geval probeert de Vlaamse Belastingdienst het aanslagbiljet zoveel mogelijk te verzenden binnen het betrokken aanslagjaar. In 2007 was dat zo het geval voor bijna 97% van de aanslagen.

De verzending van het aanslagbiljet binnen de reguliere verzendperiode is doorgaans (nog) niet mogelijk voor een drietal categorieën. Ten eerste zijn er de dossiers waarbij een bezwaar tegen een vorig aanslagbiljet nog niet is afgehandeld, waardoor de verzending van een volgend aanslagbiljet wordt ingehouden om eenzelfde fout te voorkomen (voor 2007 circa 25.500 dossiers). Ten tweede zijn er de dossiers waarin de tot dan gekende belastingplichtige overleden is en voor zekerheid over de belastingplichtige(n) gewacht wordt tot na de indieningstermijn voor de successierechten, die vijf maanden bedraagt of tot de aanlevering van andere gegevens via bijvoorbeeld de notarissen (voor 2007 circa 35.000 aanslagbiljetten). Ten derde zijn er de aanslagen die voorwerp zijn van preventieve controle van een vrijstelling of vermindering van de onroerende voorheffing (in 2007 ongeveer 35.000 aanslagbiljetten).

De aanslagbiljetten van de eerste en de derde categorie worden zoveel mogelijk tegen de maand december klaargemaakt voor verzending. Voor de tweede categorie (overleden belastingplichtigen) is dat niet altijd mogelijk. Het vergt immers enige tijd om de erfgenamen te kennen, onder meer omdat men 5 maanden de tijd heeft om de aangifte van nalatenschap in te dienen. Voor de drie categorieën worden de aanslagbiljetten zoveel mogelijk buiten de reguliere verzendperiode verzonden om het normale verzendschema te behouden.

Het klachtenbeeld van 2008 toont dat de onregelmatige verzendingen, ondanks pogingen tot verbetering, zeker nog om verdere aandacht en opvolging vragen.

#### AANBEVELING 2007-02

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet vermijden dat langdurende controles van bepaalde verminderingen van de onroerende voorheffing zoals die voor een bescheiden woning, de onzekerheid bij de burger verhogen en moet de (tussentijdse) informatie daarover aan de betrokkenen opvoeren en verbeteren.**

Vanaf aanslagjaar 2008 is een nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij niet langer de mogelijke probleem dossiers gegroepeerd en in één pakket worden verzonden. De kohieren zonder te verwachten problemen worden a rato van 2 per week aangemaakt gedurende de reguliere periode mei-september. Deze kohieren worden bij steekproef nagekeken, a rato van circa anderhalve werkdag per kohier. Nieuw voor aanslagjaar 2008 was daarbij dat tegelijkertijd per week een aantal speciale kohieren wordt aangemaakt met mogelijke probleem dossiers zoals bij recent overleden belastingplichtigen, vorige jaren bezwaar, vorig jaar korting en nu niet meer, geen rijksregisternummer, opgesplitste aanslagbiljetten en de perequatiedossiers.

Deze kohieren krijgen een grondige controle, a rato van 2 à 3 weken per kohierenset. Daarbij wordt getracht de laatste lichten speciale kohieren maximaal vier maanden na de reguliere kohieren te kunnen verzenden. Door deze werkwijze is een verbeterde informatie mogelijk en kan men een realistische inschatting geven over de verwachte verzendingsdatum.

In 1980 werd een overgangsregeling ingevoerd: wie een kadastraal inkomen (KI) had tussen 745 en 992 euro, kon verder genieten van de vermindering bescheiden woning, als men die al begin 1979 genoot. Dit recht verviel als men verhuisde of het KI verhoogde door aankoop, erfenis of verbouwing. De lijst rechthebbenden slonk inmiddels tot circa 37.000 dossiers. Los daarvan, werden er de afgelopen jaren zo'n 4000 dossiers bij gecreëerd. Deze 41.000 dossiers samen worden jaarlijks gecontroleerd. Er wordt wel gewerkt aan een snellere werkwijze.

**AANBEVELING 2007-03**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en de Vlaamse Belastingdienst, moeten de effectieve en tijdige toekenning van verminderingen verzekeren aan huurders, ook die van een sociale woning, onder meer door een wijziging van de procedures en zo niet door een aanpassing van de regelgeving.**

Een huurder mag de vermindering waarop hij recht heeft aftrekken van de huur. Hij krijgt bericht over het bedrag van de vermindering, zodat hij de berekening ook zelf kan uitvoeren. Voor huurders die niet meer wonen in de woning waarvoor de vermindering wordt toegekend (en die dus niet meer kunnen compenseren) geldt vanaf aanslagjaar 2008 een nieuwe werkwijze: er wordt de eigenaar uitdrukkelijk gevraagd om het bedrag van de vermindering door te storten aan de (toenmalige) huurder. Nu bestaat er strikt juridisch geen band tussen de Vlaamse Belastingdienst en de huurder. Een mogelijke wijziging zou kunnen toelaten de eigenaar volledig te belasten en de korting aan de huurder te betalen.

Inzake de sociale huisvestingsmaatschappijen werd actie ondernomen via de commissarissen (nu opdrachthouders) voor nazicht op de uitbetaling of verrekening van de verminderingen onroerende voorheffing, wat heeft geleid tot een betere opvolging van dit globaal dossier.

**AANBEVELING 2007-04**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet de nodige maatregelen nemen om de telefonische bereikbaarheid ook op piekmomenten te verzekeren en moet de schriftelijke communicatie verbeteren en de dienstverlening via de website verder uitbreiden.**

Vooreerst werd een gedetailleerd verzendschema van de aanslagbiljetten in 2008 meegedeeld aan de Vlaamse Belastinglijn. Die berekende voorheen de inzet van medewerkers volgens het verzendschema van het vorige jaar. Bij afwijking gaf dat op piekmomenten onderbezetting. Met de huidige werkwijze zou dit moeten verbeteren. Ook werd beslist om alle scripts te herbekijken. Op de website [www.vlaanderen.be/formulieren](http://www.vlaanderen.be/formulieren) werden verschillende contactformulieren beschikbaar gesteld. Ook gebeurt de doorschakeling van de Vlaamse Belastinglijn nu meer gericht naar de dossierbehandelaars die inhoudelijk de dossiers behandelen. Daarmee vermindert het risico dat men nogmaals moet doorschakelen.

Voor een betere schriftelijke communicatie werden in 2007 alle formulieren over de onroerende voorheffing aan een grondige screening onderworpen. De formulieren werden herwerkt conform de richtlijnen in de Formulierenleidraad en de "Checklist formulieren" en getoetst aan het "Evaluatie-instrument voor formulieren". Bij de ontwikkeling van het Vlaams Fiscaal Platform zijn alle brieven herbekeken en herschreven, met de bedoeling tot eenvoudiger en begrijpbare brieven te komen die bruikbaar zijn voor verschillende heffingen.

## 3.4 Conclusies

De meeste klachten in 2008 waren een gevolg van de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet, meestal buiten het betrokken aanslagjaar en dit deels nog door een langdurige en doorgedreven controle van dossiers met een vermindering voor een bescheiden woning.

Voor die dossiers bleef de verzending van het aanslagbiljet gedurende het onderzoek geblokkeerd en kon door de Vlaamse Belastingdienst bij navraag ook geen precieze of benaderende verzenddatum aan de belastingplichtige opgegeven worden.

Om dezelfde redenen is het aantal aanslagbiljetten dat in 2008 werd verzonden, maar dat betrekking had op een vorig aanslagjaar, op twee jaar tijd met 50% toegenomen. De onregelmatige verzending en het ontbreken van de nodige informatie en communicatie daarover leidt tot wrevel omdat men zich afvraagt of het aanslagbiljet verkeerd besteld werd of over het hoofd werd gezien of omdat men intresten en extra kosten of zelfs een boete vreest. Het is daarom aangewezen de informatie daarover te verbeteren en te verhogen, onder meer door het beschikbaar stellen van een webapplicatie waarmee men de verzenddatum van het volgende aanslagbiljet kan opvragen. Nu blijft de belastingplichtige die na de gebruikelijke periode nog geen aanslagbiljet heeft ontvangen, zonder enige informatie achter.

Een andere oorzaak van klachten in 2008 was de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand, waarvan zowel de voorwaarden en voor te leggen bewijzen als de nog altijd onvolledige informatie daarover in briefwisseling en op de website van de Vlaamse Belastingdienst aanleiding geven tot gegronde ergernis en klachten. Bij andere verminderingen blijkt dat de toegepaste criteria soms botsen met de maatschappelijke evoluties en nieuwe samenlevingsvormen zoals co-ouderschap.

Bij de communicatie blijft er een probleem van weinig relevante vermeldingen of ambtelijke taal, zoals in sommige beslissingen na een bezwaar en het gebruik van onaangepaste standaardbrieven zoals bij het opvragen van bewijzen voor de onvrijwillige leegstand voor de proportionele vermindering wegens improductiviteit. De Vlaamse Belastingdienst heeft op dat vlak al wel een hele weg afgelegd en nog verbeteringen in de pijplijn. Tegelijk moet ook de bereikbaarheid via de Vlaamse Belastinglijn maximaal verzekerd blijven.

Ook de coördinatie en de gegevensuitwisseling met de federale overheid en met name de Algemene Administratie voor Patrimoniumdocumentatie zijn nog voor verbetering vatbaar. De inmiddels digitale aanlevering van de adviezen betekende alvast een merkbare tijd- en kostenbesparing en een verkorting van de behandelduur. Een ander item in 2008 waren de klachten rond de doorbetaling van de verminderingen van de onroerende voorheffing aan (sociale) huurders. Op dat vlak is inmiddels wel een verbetering merkbaar.

De overheid werkt ook verder aan administratieve lastenverlaging en het tegengaan van “pestbelastingen”, onder meer door de veralgemening van de vrijstelling voor materieel en outillage. Een verbetering voor de burger is ook de invoering van het Vlaams Fiscaal Platform en een front- en back-office. De toegankelijkheid van de regelgeving zou wel nog kunnen verbeterd worden. Ten slotte werd een nieuwe website gecreëerd met nieuwe mogelijkheden.



## 3.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-01

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins in het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

### AANBEVELING 2008-02

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor een correcte toekenning van de automatische verminderingen, ook aan (sociale) huurders.

### AANBEVELING 2008-03

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor volledige en onderbouwde informatie over de voorwaarden en bewijzen voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit.

### AANBEVELING 2008-04

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet nagaan hoe de procedures voor vrijstelling van onroerende voorheffing zoals voor gebouwen van welzijnsdiensten en erediensten, eenvoudiger en transparanter gemaakt kunnen worden.





We behandelen in dit hoofdstuk klachten over het toezicht op verschillende soorten van milieuhinder, over milieuvergunningen, natuurbeheer en bodemsanering.

## 4.1 Regels en uitvoering

### 4.1.1 REGELS

De belangrijkste regeling is het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning van 6 februari 1991 en dat van 1 juni 1995 (Vlarem I en Vlarem II). Die besluiten zijn de uitvoering van het decreet van 26 juni 1985 betreffende de milieuvergunning. Met het decreet tot aanvulling van het decreet van 5 april 1995 houdende algemene bepalingen inzake milieubeleid met een titel XVI ‘Toezicht, handhaving en veiligheidsmaatregelen’ van 21 december 2007 wordt de milieuhandhaving grondig gewijzigd. Dit Milieuhandhavingsdecreet harmoniseert de bepalingen over het milieutoezicht, de sancties en de veiligheidsmaatregelen en versterkt de administratieve handhaving. Het uitvoeringsbesluit is op 12 december 2008 door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Het nieuwe kader treedt in werking op 1 mei 2009.

Een tweede belangrijke vernieuwing zit vervat in het besluit van de Vlaamse Regering van 19 september 2008 dat titel I en II van het Vlarem actualiseert. De indelingscriteria voor hinderlijke inrichtingen worden grondig gewijzigd waardoor vele vergunningsplichtige inrichtingen verschuiven van klasse 1 naar klasse 2 en van klasse 2 naar klasse 3. Belangrijk is dat het toezicht op die nieuwe klasse 2's bij de Milieu-inspectie blijft. Bij meldingen klasse 3 zal het voor de gemeente voortaan mogelijk zijn om ook bijzondere voorwaarden op te leggen aan de exploitant. Lokale hinderproblemen van deze inrichtingen kunnen zo zeer gericht worden aangepakt. Er wordt ingeschat dat een 8000-tal bedrijven verandert van klasse.

De regeling voor milieuvergunningen deelt de hinderlijke inrichtingen (doorgaans bedrijven) op in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van hinder. Voor de klasse 1 en 2 moet een vergunning worden aangevraagd bij respectievelijk de bestendige deputatie en de gemeente, bij klasse 3 volstaat een melding aan de gemeente. Het toezicht op die “ingedeelde inrichtingen” is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (Milieu-inspectie) en de gemeenten (de burgemeester en bepaalde ambtenaren).

Bodemsanering is geregeld in het decreet van 27 oktober 2006 inzake bodemsanering en bodembescherming en het uitvoeringsbesluit van 14 december 2007.

Inzake het mestbeleid is er:

- het decreet van 22 december 2006 houdende de bescherming van water tegen de verontreiniging door nitraten uit agrarische bronnen,
- het besluit van de Vlaamse Regering van 7 september 2007 betreffende de toewijzing, het gebruik en de overname van de nutriëntenemissierechten en betreffende de bedrijfsontwikkeling na bewezen mestverwerking en
- het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de mestverwerking van 10 oktober 2008.

#### 4.1.2 UITVOERING

Het ministerie van Leefmilieu, Natuur en Energie bestaat uit het departement Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) en - voor milieu - vijf verzelfstandigde agentschappen:

- de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM),
- de Openbare Afvalstoffenmaatschappij (OVAM),
- het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO),
- het agentschap voor Natuur en Bos (ANB) en
- de Vlaamse Landmaatschappij (VLM).

Milieu-inspectie en -vergunningen blijven taken van het departement. Naast de Milieu-inspectie oefenen ook andere instellingen, zoals de Gezondheidsinspectie en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) toezicht uit.

## 4.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **milieu** samen 193 ontvankelijke klachten behandeld. Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door het kabinet van Leefmilieu, het departement LNE en de agentschappen OVAM, VLM en Natuur en Bos. De klachtenrapportage van de VMM is verwerkt in het hoofdstuk **Water, Gas en Elektriciteit**.

Tabel 20 Milieu: eerstelijnsklachten in 2008

	Departement LNE	Kabinet	OVAM	VLM	Natuur en bos	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>82</b>	<b>91</b>	<b>36</b>	<b>254</b>
Ontvankelijk	13	13	81	66	20	193
Onontvankelijk	19	0	1	25	16	61
-45 dagen	22	11	82	47	32	194
+45 dagen	8	2	0	44	4	58
Geground	4	13	15	34	17	83
Ongegrond	6	0	66	32	3	107
Opgelost	3	13	15	24	16	71
Niet opgelost	0	0	0	10	1	11
In behandeling	3	-	-	-	-	3
Beslissing	0	5	0	1	3	9
Behandeltermijn	0	0	1	3	3	7
Informatieverstrekking	2	8	4	6	5	25
Bereikbaarheid	0	0	0	8	4	12
Bejegening	0	0	0	1	2	3
Andere	5	0	10	21	0	36

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 56 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 43 daarvan beoordeeld.

Tabel 21 Milieu: dossiers in 2008		Tabel 22 Milieu: kwalificaties in 2008		Tabel 23 Milieu: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	13	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	16	Actieve dienstverlening	6
Beoordeeld	43	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0	Deugdelijke correspondentie	1
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1	Vlotte bereikbaarheid	2
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>21</b>	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
		Terechte opmerking	1	Redelijke behandeltermijn	8
		Beleidsaanbeveling	1	Efficiënte coördinatie	2
		Ongegronde klacht	22		
		Geen oordeel mogelijk	2		
		Andere	1		
<b>TOTAAL</b>	<b>56</b>		<b>48</b>		<b>29</b>

#### 4.2.1 MILIEUHINDER EN BESTUURLIJKE HANDHAVING

Klachten over de aanpak van milieuhinder maakten de vorige jaren een ruime helft uit van dit hoofdstuk, maar in 2008 is dat behoorlijk teruggevallen. Slechts een kwart van de beoordeelde klachten slaat op hinder. Dat aantal ligt dan wel een stuk lager maar inhoudelijk bevestigen de klachten de analyse van de vorige jaarverslagen. Die klachten slaan vooral op het toezicht door de gemeente. Burgers verwachten een alerte reactie en een duidelijke communicatie over het gevoerde onderzoek, de conclusies en de opvolging. De behandeltermijn en een gebrek aan opvolging blijven een bron van ergernis bij milieuhandhaving.

Waarom het aantal klachten over toezicht is teruggelopen, is niet meteen duidelijk. Het zou kunnen dat een aantal gemeenten alerter reageren op hindermeldingen, ook in hun communicatie naar de melders toe. Een mogelijkheid is ook dat de gemeentelijke klachtenbehandelaars, die de steden en gemeenten nu moeten aanstellen conform het Gemeentedecreet, die ontevredenheid van de inwoners opvangen.

## WAT ZIJN DE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK?

De verzoeker van dossier 2008-0460 ondervindt geluidshinder van muziekoptredens in een Kunstencentrum. Op 4 januari 2008 meldt hij dit aan de stad. Hij krijgt onmiddellijk antwoord van de schepen van Cultuur dat dit zal worden besproken op een overleg met het Kunstencentrum. Een verdere reactie blijft uit.

Als hij in april opnieuw informeert, deelt de stad mee dat de opmerkingen nogmaals zullen worden doorgegeven aan het Kunstencentrum. De verzoeker stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst omdat onduidelijk blijft wat de stad heeft ondernomen en tot welke conclusies dit heeft geleid. Als de Vlaamse Ombudsdienst de stad contacteert, blijkt de milieudienst nog niet op de hoogte te zijn van de problemen. In reactie op de klacht wordt de exploitant in juni 2008 gewezen op de Vlarem-geluidsnormen en de verplichting de zaal akoestisch voldoende te isoleren. De milieudienst vraagt een overzicht van de geplande optredens en in geval van aanhoudende klachten zal er worden aangemaand om een akoestisch onderzoek te laten uitvoeren door een erkende deskundige.

Alhoewel het Kunstencentrum onder klasse 3 valt in Vlarem voor de exploitatie van een schouwspelzaal, blijkt de milieudienst niet op de hoogte te zijn van de meldingen. De verzoeker die veronderstelde dat de dienst met het dossier bezig was, verneemt in antwoord op zijn klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst dat er de voorbije maanden nog geen stappen zijn ondernomen om toezicht uit te oefenen. Waarom de meldingen een half jaar eerder niet tot bij de milieudienst zijn geraakt, blijft onduidelijk. Het niet nakomen van de belofte is geen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Uit de gegevens blijkt dat naast de e-mails van de verzoeker naar de stad ook de politie al enkele keren ter plaatse is gekomen wegens overlast en geluidshinder. Hij bezorgt ook een petitie van de buurt die aan het stadsbestuur werd bezorgd. De stad was dus zeker op de hoogte van de situatie. Met een **efficiënte coördinatie** zou de milieudienst op de hoogte zijn geweest en had de dienst al in januari een initiatief kunnen nemen.

Hetzelfde hebben we vastgesteld bij een aardappelverwerkend bedrijf: pas na een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst worden maatregelen genomen om bezinkingsbekkens beter te ruimen. Een plaatsbezoek na de klacht leidt tot meerdere afspraken met de exploitant. Een verzoeker die hinder ondervindt van het afvalwater van een carwash, krijgt pas in antwoord op zijn klacht te horen dat een onderzoek wordt ingesteld. Het onderzoek leidt dan tot een aanmaning aan de exploitant om zijn afvalwater correct op te vangen en tot een wijziging van de milieuvergunning in juni 2008 inzake de openingsuren. Een alerte opvolging, die echter pas plaatsvond na een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst in januari 2008 en niet na de melding in september 2007. Niettemin had de verzoeker toen een uitgebreide brief gestuurd naar de burgemeester met foto's van de situatie en handtekeningen van de omwonenden.

Het gaat in deze klachten dus niet om een discussie of er sprake is van milieuhinder volgens Vlarem dan wel burenruzies, waarbij geen milieuvergunning in het geding is. Burgers verwachten dat hun melding wordt gevolgd door een onderzoek dat de hinder aftoetst aan de milieureggeving. Burgers contacteren soms de milieudienst maar doen ook een beroep op de politie of spreken de burgemeester aan. Een goede uitwisseling van informatie moet ervoor zorgen dat de milieudienst van de gemeente altijd op de hoogte is. De (inter)gemeentelijke Vlarem-ambtenaar moet de spil vormen van een goed werkende administratieve handhaving die zowel oog heeft voor het voeren van onderzoek als voor het communiceren met de burger die hinder ervaart.

Vanaf mei 2009 treedt het nieuwe Milieuhandhavingsdecreet in werking. De nieuwe regelgeving legt vast hoeveel lokale toezichthouders er minimaal moeten zijn naargelang het aantal inwoners of klasse 2-inrichtingen. Een budget is voorzien in het kader van de Samenwerkingsovereenkomsten Milieu waarbij de handhavingstaken in het verplichte deel van de samenwerkingsovereenkomst zitten. Vanaf 2010 trekt de Vlaamse overheid daarboven een extra budget uit. Op voorwaarde dat een gemeente voldoende controles van klasse 2 en klasse 3 uitvoert, kunnen gemeenten die extra subsidie aanvragen.

Uit het Milieuhandhavingsrapport 2007 van de Milieu-inspectie blijkt dat nog altijd 62 gemeenten geen Vlarem-toezichthoudend ambtenaar hebben. In een antwoord van de minister op een schriftelijke vraag in het Vlaams Parlement (Schriftelijke Vragen, vraag nr. 682 van 22 mei 2008) blijkt uit de gegevens 2007 van de Samenwerkingsovereenkomst Milieu dat een aantal gemeenten geen eigen toezichthoudend ambtenaar hebben maar wel een samenwerkingsprotocol met de politiezone. Ook dan zijn er echter nog 30 probleemgemeenten.

Daarnaast werkt de Vlaamse overheid aan een ondersteuning van de gemeenten door opleiding en vorming. Zo werd in 2008 een handleiding/invullijst uitgewerkt om preventieve controles uit te voeren bij standaardgarages en -carrosseriebedrijven. In april 2009 wordt dit project geëvalueerd. Met deze maatregelen worden gemeenten gestimuleerd om de bestuurlijke handhaving actief op te nemen. Een cruciale succesfactor om de burger te laten zien dat het milieutoezicht zorgvuldig wordt uitgeoefend, is en blijft een goede communicatie over hoe er wordt gereageerd op meldingen en over de ondernomen acties.



## EFFICIËNTIE EN EFFECTIVITEIT VAN DE HANDHAVING

Voldoende controles en aanmaningen garanderen nog niet dat exploitanten gevolg geven aan de aanmaningen. Op die manier kan hinder een probleem van lange duur worden.

In dossier 2007-1125 ondervindt de verzoeker stof- en geluidshinder van een sloop- en afvalstoffenbedrijf. In februari 2006 werden bijzondere voorwaarden opgelegd aan het bedrijf: de aanleg van een stofscherm van 3 meter hoog, beperkingen in de uren voor de aan- en afvoer, voor het breken en zeven van hout en voor het bewerken van afvalstoffen. Dat laatste mag bovendien enkel in een loods gebeuren. Volgens de verzoekers worden die voorwaarden anderhalf jaar later nog steeds niet nageleefd. Het stofscherm en de loods zijn niet aangelegd, de uren worden niet gerespecteerd. Een controle door de Milieu-inspectie in oktober 2007 bevestigt inderdaad dat er nog geen loods en geen stofscherm is. In het stappenplan dat de gemeente met het bedrijf had afgesproken ontbrak een timing voor het stofscherm en een groenstrook. Afspraken inzake een communicatie- en klachtensysteem voor de omwonenden bleken verward. De klacht leidt tot een aantal acties die een striktere controle verzekeren van de uitvoering van de bijzondere voorwaarden die aan het bedrijf werden opgelegd.

Het bedrijf is een klasse 1-inrichting. De Milieu-inspectie werkt voor de controle samen met de gemeente. De Milieu-inspectie heeft het bedrijf in 2006-2007 tien maal geïnspecteerd met het oog op de vele bijzondere voorwaarden die werden opgelegd. Er zijn daarbij twee aanmaningen gegeven en er is één pv opgesteld. Met een stappenplan werd gewaakt over de uitvoering van de bijzondere voorwaarden. Met de klacht kon worden vastgesteld dat afspraken zoals het communicatiesysteem niet meer systematisch werden nageleefd en dat de uitvoering van het stappenplan vertraging opliep. Zo had de gemeente de aanvraag van de stedenbouwkundige vergunning voor de loods laattijdig aan het agentschap Ruimtelijke Ordening bezorgd. Ten slotte bleek dat de Milieu-inspectie geen volledig zicht had op vaststellingen van hinder doordat pv's die door de politie werden opgesteld, niet altijd aan de Milieu-inspectie werden bezorgd.

Een dergelijk dossier illustreert de nood aan een strikte controle en geregelde opvolging. Ondanks de vele controles, vaststellingen en afspraken in het dossier beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht toch als **deels gegrond** omdat die acties onvoldoende waren opdat het bedrijf zich in regel stelt. Een nauwkeurige opvolging van afspraken vormt een essentieel onderdeel van de **goede uitvoeringspraktijk**. De **efficiënte coördinatie** met de politie wordt door de administratie aangekaart door de hoofdcommissaris uitdrukkelijk te vragen om steeds kopie van de pv's over te maken aan de Milieu-inspectie, zoals in Vlarem ook is voorgeschreven.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het departement LNE vermeldt ook een aantal klachten over het milieutoezicht. In enkele dossiers toont het klachtonderzoek aan dat de afdeling Milieu-inspectie voldoende acties had ondernomen. Naar aanleiding van een paar andere dossiers worden opmerkingen geformuleerd dat de afdeling sneller juridisch advies had moeten vragen. Het toezicht kwam in het gedrang door onduidelijkheid over de milieuvergunningstoestand van een bedrijf na een bevel tot staking van de stedenbouwkundige vergunning. Verder moet worden gewaakt over een snelle en duidelijke communicatie als het om toezicht op klasse 2-bedrijven gaat zodat geen verkeerde verwachtingen ten aanzien van de Milieu-inspectie worden gewekt.

## 4.2.2 DE MESTBANK

### ADVIESWERK IS MAATWERK

Het volgende dossier kan illustreren hoe complex de omgeving is waarin de VLM moet adviseren.

In december 2006 stelt de VLM vast dat de verzoeker van dossier 2008-0680 hetzelfde perceel in gebruik heeft als zijn broer. Aangezien een perceel slechts door één landbouwer kan worden gebruikt, wordt er afgesproken dat de verzoeker het perceel zal overnemen. Bij de broer was het perceel opgenomen in een beheersovereenkomst water, dus sluit de verzoeker nu zelf zo een beheersovereenkomst af. Begin 2008 blijkt echter dat hij voor het jaar 2007 geen vergoeding ontvangt voor zijn beheersovereenkomst water, hoewel de nitraatresidumeting op het perceel gunstig was. Gevraagd naar de reden, blijkt dat er op het perceel een bemestingsverbod geldt door de ligging in een kwetsbare zone natuur. In dat geval kan er voor een perceel geen beheersovereenkomst water worden toegepast. De broer van de verzoeker had echter als gezinsveeteeltbedrijf een ontheffing van het bemestingsverbod en hij kon het perceel wel mee opnemen in een beheersovereenkomst water. De verzoeker kan die ontheffing niet verkrijgen. Het perceel kan daardoor niet worden meegeteld. Zonder dat perceel beschikt de verzoeker over onvoldoende oppervlakte om een beheersovereenkomst water te kunnen toepassen. Als er geen oplossing voor de verzoeker mogelijk blijkt, stelt de Vlaamse Ombudsdienst voor dat het perceel dan terug naar de broer gaat, zodat die toch verder kan genieten van een beheersovereenkomst water. De broer kan het perceel wel terug overnemen maar een beheersovereenkomst water is nu in het geheel niet langer mogelijk, ook niet voor de broer. De ontheffing is een uitdovende maatregel, de broer van de verzoeker kan dit niet opnieuw verkrijgen.

In het antwoord op de klacht stelt de VLM dat zij te goeder trouw heeft geïnformeerd. De overdracht van het perceel werd beslist op een zitdag. De ligging in een kwetsbare zone natuur en de ontheffing van het bemestingsverbod kwamen daarbij niet ter sprake. Hoe het gesprek op de zitdag precies is verlopen, valt niet meer te achterhalen. Het is begrijpelijk dat de verzoeker er van uit gaat dat hij dezelfde mogelijkheden heeft met het perceel als zijn broer. Op de zitdag werd ook afgesproken dat de beheersovereenkomst water van de broer zou worden herzien en dat de verzoeker voor het perceel een beheersovereenkomst water zou aangaan.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat met een goede **administratieve nauwkeurigheid** de VLM de broers had kunnen informeren over de specifieke voorwaarden die op het perceel van toepassing waren en over het persoonsgebonden karakter van de ontheffing van het bemestingsverbod. Een dossiercontrole na de zitdag had deze gegevens kunnen leveren. Het resultaat nu is dat geen van beide broers nog aanspraak kan maken op een beheersvergoeding water voor het perceel. De klacht is daarom **gegrond maar niet herstelbaar**. Een zorgvuldige dossiercontrole is vereist om te verifiëren of alle relevante elementen waarover de VLM beschikt, aan bod zijn gekomen als een zaak besproken wordt op een zitdag. Met deze extra controle kunnen latere problemen worden voorkomen.

Naar aanleiding van een ander dossier rond beheersovereenkomsten heeft de VLM in haar eerstelijnsklachtenrapport een aanbeveling opgenomen om bij het elektronisch invullen van de verzamelaanvraag een foutmelding te geven als een perceel wordt gemeld waarop een beheersovereenkomst water niet kan worden toegepast.

Andere klachten inzake dienstverlening gaan over de moeilijkheden van niet-landbouwers die vanwege hun grondbezit toch een aangifteplicht hebben bij de VLM. De regels en het jargon zijn voor die mensen zeer onduidelijk en complex. Bij landbouwers waren er klachten over boetes. Een landbouwer kon onvoldoende mestafzet aantonen omdat een bepaald mesttransport niet werd aanvaard. Een mesttransport wordt pas als verwerkt beschouwd als het transport ook is nagemeld. Dat was niet gebeurd maar de verzoeker was daar niet van op de hoogte. Momenteel kunnen landbouwers via het Mest Transport Internet Loket (MTIL) de status van transporten veel beter opvolgen. Met het nieuwe decreet is het systeem volledig gewijzigd. De mestverwerking wordt nu bewezen aan de hand van certificaten die na de verwerking van mest worden opgesteld.

Het eerstelijnsklachtenrapport meldt enkele technische problemen met het MTIL waardoor het bevestigen van een mestafzetdocument niet lukte. Over het Mest Internet Loket (MIL), een informatieve webapplicatie voor landbouwers, waren er klachten over het feit dat de gegevens niet voldoende actueel waren. Beide internetloketten worden regelmatig bijgewerkt en hervormd. De via de klachten vastgestelde opmerkingen worden hierin verwerkt. Naar aanleiding van klachten over de portaal-site zijn een aantal acties ondernomen om de opvolging van infovragen via de website te verbeteren. Verder waren er enkele **gegronde** klachten over de laattijdige uitbetaling van een beheersovereenkomst of een vergoeding natuur.

## DE NITRAATRESIDUMETING: NU MET EXTRA GARANTIE OP VERWITTING

In het Jaarverslag 2007 is de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid ingegaan op de problemen rond de jaarlijkse nitraatresidumetingen bij landbouwers in het najaar. De resultaten van die metingen kunnen tot boetes leiden waarbij er soms discussie was of er wel op de juiste plaats een staal was genomen. De VLM heeft de procedure verbeterd door de afspraken met de laboratoria die de staalnames uitvoeren, op punt te stellen. Verwittigingsbrieven met tijdstip en plaats van de staalname worden tijdig verzonden en de laboratoria zijn telefonisch beter bereikbaar. Dit moet de kans op aanwezigheid van de landbouwer bij de staalname verzekeren. Met dataloggers wordt de locatie en het tijdstip van de staalname geregistreerd zodat betwistingen hierover kunnen worden uitgeklaard. Voordien was dat een welles-nietesdiscussie.

In dossier 2008-0212 werd nog vastgesteld dat een staalname in november 2007 later werd uitgevoerd dan was meegedeeld, zonder de landbouwer daarvan op de hoogte te brengen. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt dat als een tekort aan **actieve dienstverlening**. In het najaar 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen nieuwe klachten ontvangen over de staalname. De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de VLM hebben in het najaar 2008 maar 8 klachten ontvangen over de staalname, tegenover 50 in 2007. De verbeteringen in de staalnameprocedure hebben dus tot goede resultaten geleid.

## VAN NUTRIËNTENHALTE NAAR NUTRIËNTENEMISSIERECHTEN

Het nieuwe Mestdecreet zet de vroegere nutriëntenhalte om naar nutriëntenemissierechten. Die omzetting gebeurt op een manier dat het totale aantal dieren op Vlaams niveau niet aangroeit.

In dossier 2008-0649 dient de verzoeker op 14 november 2007 een bezwaar in tegen de toekenning van nutriëntenemissierechten. De nutriëntenemissierechten zijn toegewezen aan de exploitant die varkensstallen huurt van de verzoeker. In juni 2008 is er nog altijd geen beslissing. De VLM bevestigt dat het bezwaarschrift nog in behandeling is. De verwerking van de nieuwe regelgeving en het aantal ingediende bezwaren hebben tot een achterstand geleid. Een beslissing valt uiteindelijk op 24 december 2008.

Een termijn van 13 maanden in plaats van de 90 dagen uit het decreet is uiteraard geen **redelijke behandeltermijn**. In de eerste lijn heeft de VLM ook enige klachten ontvangen over de behandeltermijn van deze bezwaren. De nieuwe regelgeving vereiste het ontwikkelen van software-applicaties, het opstellen van een handleiding en het opleiden van de medewerkers. De VLM heeft daarnaast te kampen gehad met enkele informaticatechnische problemen. Het grote aantal bezwaren zorgde dan al snel voor een achterstand. Eind 2008 zijn er ongeveer 8000 dossiers ingediend rond nutriëntenemissierechten waarvan 685 een bezwaar zijn tegen de toekenning van de nutriëntenemissierechten. De grootste groep betreft de overdracht van nutriëntenemissierechten (ongeveer 4900 dossiers) en herkwalificaties (ongeveer 1800 dossiers).

De behandeling van de bezwaren werd ook belemmerd doordat het beleid nog in ontwikkeling was. Bij de afhandeling van de eerste dossiers rond nutriëntenemissierechten bleek dat de regelgeving haar doelstellingen op bepaalde punten niet haalde. Het gaat om een aantal specifieke gevallen waarmee bij het schrijven van het nieuwe Mestdecreet geen rekening was gehouden, bijvoorbeeld rond het verhandelen van nutriëntenemissierechten en de overgang van nutriëntenhaltes naar nutriëntenemissierechten. Er werd gekozen om de regelgeving te wijzigen. Op 3 december 2008 werd in het Vlaams Parlement een ontwerp van decreet houdende diverse bepalingen inzake energie, leefmilieu, openbare werken, landbouw en visserij goedgekeurd dat de bepalingen rond de nutriëntenemissierechten op een aantal punten wijzigt. Een doorgedreven toepassing van technieken zoals de reguleringssimpactanalyse (RIA) bij de totstandkoming van het Mestdecreet had die nood aan onmiddellijke wijzigingen kunnen voorkomen.

Dossiers die volgens de oude bepalingen een negatief antwoord moesten krijgen, maar waar het verzameldecreet de regelgeving wijzigde, werden in afwachting van de goedkeuring van het verzameldecreet niet verder afgehandeld. In dossier 2008-0649 van hierboven handhaafden de beleidsmakers evenwel de principiële keuze om de nutriëntenemissierechten te koppelen aan een persoon, met name de exploitant, en niet aan de inrichting.

## 4.2.3 BODEMSANERING

## DE VLAREBOBEROEPEN

De structurele achterstand bij de behandeling van beroepen tegen beslissingen van de OVAM bij het departement LNE was sinds 2003 een belangrijk onderwerp in dit hoofdstuk. De maatregelen die werden genomen in 2007 leidden tot een sterke verbetering. In 2008 kon de Vlaamse Ombudsdienst de laatste twee klachten hierover afsluiten. Met een termijn van respectievelijk 2,5 en 4 jaar werd ook in deze dossiers de **redelijke behandeltermijn** ruim overschreden. De Vlaamse Ombudsdienst ontving hierover in 2008 geen nieuwe klachten meer. Uit het antwoord van de minister op een schriftelijke vraag in het Vlaams Parlement (Schriftelijke Vragen, vraag nr. 697 van 26 mei 2008) blijken er op 10 juni 2008 echter toch nog 181 beroepsdossiers in behandeling te zijn, waarvan er 35 uit 2004, 38 uit 2005 en 51 uit 2006 dateren. De nodige waakzaamheid blijft dus geboden om deze beroepen eindelijk af te handelen.

## EEN SAMENWERKENDE OVERHEID

Op een bedrijfsterrein in de buurt van de verzoekster van dossier 2008-0582 vindt er in juni 2005 een grote bedrijfsbrand plaats. Die brand heeft de bodem ernstig aangetast, wat onder meer blijkt uit het massaal afsterven van bomen in de omgeving. Als de verzoekster eind 2007 bij de OVAM informeert naar het uitblijven van een bodemsanering, wordt haar meegedeeld dat het bedrijf tegen 1 juli 2008 een beschrijvend bodemonderzoek moet indienen. De OVAM werd in 2005 niet op de hoogte gebracht van het incident, dit gebeurde pas met de brief van de verzoekster. De analyses uit 2005 die de OVAM vervolgens opvroeg bij het bedrijf, bleken onvoldoende om dienst te doen als beschrijvend bodemonderzoek. In 2008 werd bijgevolg een beschrijvend bodemonderzoek uitgevoerd en volgt de OVAM het dossier op.

Uit het dossier blijkt dat de bedrijfsbrand in 2005 conform de meldingsplicht in Vlarem II correct werd gemeld aan de Milieu-inspectie die onmiddellijk ter plaatse is gegaan. Het bedrijf heeft dan in 2005 bodem- en oppervlaktewateranalyses laten uitvoeren die hoge zoutconcentraties vaststelden. In overleg met de Milieu-inspectie en Natuur en Bos werd een herbeplanting besproken. Tussen de afdeling Bodembeheer van de OVAM en de overkoepelende cel bij de Milieu-inspectie zijn er informele afspraken om gegevens uit te wisselen. Waarom de OVAM in dit dossier in 2005 niet werd geïnformeerd over de bodemverontreiniging blijft onduidelijk maar is in elk geval geen **efficiënte coördinatie**. Misschien ging het om een eenmalige fout. Gevraagd naar meer informatie meldt de OVAM echter dat zij sinds september 2006 een samenwerkingsprotocol heeft met de Milieu-inspectie voor de handhavingstaken in het kader van het afvalstoffendecreet maar niet inzake bodemsanering. Het is wel de bedoeling om dit naar aanleiding van het nieuwe Milieuhandavingsdecreet op te nemen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt dan ook aan om de samenwerking op gebied van bodemverontreiniging te formaliseren in een protocol.

## EEN ZORGVULDIG WERKENDE OVERHEID

In dossier 2007-1248 wordt de tuin van de verzoekers op initiatief van de OVAM gesaneerd in het kader van de sanering van gronden rond het bedrijf Umicore. De verzoekers vinden dat er onvoldoende nazorg wordt geboden en er een groot gebrek aan communicatie is. In eerste instantie antwoordt de OVAM dat er zowel qua communicatie als qua uitvoering enkele kleine punten zijn die moeten worden aangepakt maar dat er geen reden is om een klacht in te dienen. De verzoekers bezorgen echter foto's die een heel ander beeld tonen van hoe het terrein erbij ligt, met ernstige oneffenheden en kraansporen ter hoogte van de oprit. Het terrein werd niet in een redelijke staat achtergelaten. De OVAM stelt voor om het terrein manueel af te werken en de grond te laten rusten tot na de winterperiode. Omdat er werken waren uitgevoerd zonder de verzoekers te verwittigen en het gebrek aan communicatie al zeer gevoelig lag bij de verzoekers, dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op een overleg met de verzoekers.

Met een gesprek en een aantal nieuwe afspraken over de nodige werken om het terrein te herstellen in de oorspronkelijke staat, wordt het gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk** en **actieve dienstverlening** rechtgezet. De Vlaamse Ombudsdienst informeert nadien nog regelmatig bij de verzoekers. In het voorjaar wordt er gestart met het nivelleren van de tuin en alle afgesproken herstellingen worden uitgevoerd. Bij dergelijke werken die uiteraard zeer ingrijpend zijn voor de bewoners, is het van groot belang dat er op regelmatige wijze wordt gecommuniceerd met de bewoners om problemen door de werken op te volgen en in overleg te bespreken welke ingrepen er nodig zijn als de werkzaamheden het terrein aantasten.

Een ander punt bij bodemsaneringswerken is de timing. Klachten hierover komen in hoofdzaak van burens die op hun eigendom hinder ondervinden van een bodemverontreiniging. De communicatie van de OVAM is in eerste instantie gericht op de saneringsplichtige. In dossier 2007-0639 had een sanering moeten starten tegen uiterlijk 15 november 2006. Een eerste keer wordt die datum met een jaar overschreden omdat er nog wordt onderhandeld met een aantal aannemers. In november 2007 duiken er dan vragen op over de stabiliteit. De in het bodemsaneringsproject voorgestelde beschoeiingstechniek wordt in vraag gesteld. Uiteraard moeten stabiliteitsproblemen worden uitgeklaard en kan dit voor een onvermijdelijke vertraging zorgen. Maar als dergelijke vragen 12 maanden na de voorziene startdatum opduiken, is dat iets te lang om nog van een **redelijke behandeltermijn** te kunnen spreken. Belangrijk hierbij is dat de problemen die opduiken en de aanpassingen aan de timing niet alleen met de saneringsplichtige worden afgesproken maar ook naar de betrokken omwonenden worden gecommuniceerd.

Ook in 2008 kwam het bodemsaneringsfonds voor particuliere stookolietanks niet van de grond. In haar Beleidsbrief 2008-2009 (Stuk 1908 (2008-2009) - Nr. 1) meldt de minister dat de drie gewesten en het federale niveau hun politieke wil hebben bevestigd. De gesprekken om tot een samenwerkingsakkoord te komen, blijven gaande. In het Jaarverslag 2006 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst al een aanbeveling over de aanpak van stilliggende saneringsdossiers van particuliere stookolietanks door ofwel een snelle inwerkingtreding van dit fonds ofwel een alternatieve regeling op Vlaams niveau.

In het eerstelijnsklachtenrapport van de OVAM gaat zowat de helft van de klachten over bodemsanering. Midden 2008 zorgde de nieuwe informaticatoepassing, naar aanleiding van het nieuwe Bodemdecreet, voor enige problemen. Het nieuwe Bodemdecreet leverde verder een klacht op over de geldigheid van bodemattesten afgeleverd vóór 1 juni 2008 (de datum van inwerking-treding van het nieuwe Bodemdecreet) voor aktes die verleden werden na 1 juni 2008. In overleg met de minister werd de regeling voor de overgang naar het nieuwe decreet herbekeken en bijge-steld. Dit werd vervolgens gecommuniceerd naar de Federatie van Belgische Notarissen.

#### 4.2.4 POLDERS EN WATERINGEN

In het Jaarverslag 2006 vroeg de Vlaamse Ombudsdienst al aandacht voor een efficiënte en klantvriendelijke inning van de polder- en wateringbelasting. Dit is een grondbelasting die wordt geheven op percelen gelegen in de omschrijving van een polder of een watering met als doel het verzorgen van een gezonde waterhuishouding in het gebied. Er bestaan in het Vlaamse Gewest 106 polders en wateringen. In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw klachten ontvangen over deze belasting. Het onvoldoende informeren van de belastingplichtige en administratieve proble-men blijven een aandachtspunt.

De verzoeker van dossier 2008-0444 ontvangt voor het aanslagjaar 2007 twee aanslagbiljet-ten van een polder. Omdat de bedragen van de aanslagen onder de minimumheffing vallen, worden de beide aanslagen opgetrokken tot het bedrag van de minimumheffing. Na een klacht voegt de polder de twee aanslagbiljetten samen. De polder is bereid om dit ook in de toekomst te doen. Dit moet echter elk jaar manueel gebeuren. Het datasysteem waar de polder mee werkt laat niet toe om dit te automatiseren. Het ene perceel staat uitsluitend op naam van de verzoeker, het andere perceel kent verschillende eigenaars. Omdat de polder het aanslagbiljet niet opsplijst over de verschillende eigenaars maar de volledige som bij de verzoeker int, is er geen reden om de beide bedragen niet op één aanslagbiljet te zetten.

De polder bezorgt de verzoeker extra kosten door twee aparte aanslagen op te trekken tot de minimumheffing. De polder is van goede wil om de aanslagen samen te voegen, maar kan niet verzekeren dat dit elk jaar zal gebeuren. Dat is geen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. In een nog lopend dossier gaat het om verouderde eigendomsgegevens waarbij de polder toch op betaling zou blijven aandringen bij iemand die al lang geen eigenaar meer is.

In reactie op het Jaarverslag 2006 deelde de minister mee dat een studieopdracht zou worden uitgeschreven over een herziening van de wet op de polders en de wet op de wateringen. De proble-matiek van een efficiënte inning van de belasting werd daarin opgenomen. Als de overheid deze kleine belasting in stand wil houden, moet de inning kunnen gebeuren met dezelfde principes van klantvriendelijkheid die bijvoorbeeld de Vlaamse Belastingdienst hanteert. In antwoord op een schriftelijke vraag in het Vlaams Parlement (vraag nr. 484 van 6 maart 2008) deelde de minis-ter mee dat uit een inventarisatie blijkt dat 31 polders en wateringen als inactief kunnen worden beschouwd. Fusievoorstellen worden uitgewerkt om de versnippering tegen te gaan en tot een efficiëntere werking te komen. Uit de inventaris blijkt dat vele polders en wateringen over weinig of geen personeel beschikken. De functie van ontvanger-griffier wordt meestal deeltijds ingevuld.

#### 4.2.5 NATUUR EN BOS

De klachten over het agentschap voor Natuur en Bos zijn zeer divers: zwerfvuil en toezicht en toegankelijkheid van natuurdomeinen zijn de belangrijkste items in de eerstelijnsklachtenbehandeling. Bij toezicht en handhaving zijn er enkele klachten over de communicatie en bejegening. Het gaat hier meestal om specifieke lokale situaties. Klachten worden aangepakt door het geven van feedback en informatie en het op punt stellen van afspraken, bijvoorbeeld inzake het openen van poorten of het legen van vuilnisbakken. In een paar dossiers worden verontschuldigingen aangeboden voor een onheuse bejegening.

### 4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

Op 15 mei 2008 werd het Jaarverslag 2007 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 6). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

#### AANBEVELING 2007-05

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Leefmilieu, moet samen met de gemeenten in het kader van het nieuwe milieuhandhavingsdecreet de lokale expertise en het lokale draagvlak versterken en moet met de gemeenten de handhaving van milieu-inbreuken in het volledige Vlaamse Gewest verzekeren.**

Het Milieuhandhavingsdecreet van 21 december 2007 voorziet in de mogelijkheid van subsidiëring van lokale toezichthouders en van opleiding en permanente vorming van die toezichthouders. Het uitvoeringsbesluit van 12 december 2008 legt een minimumaantal lokale toezichthouders op, afhankelijk van het aantal inwoners en milieuvergunningplichtige inrichtingen. Een gemeente met meer dan 300 klasse 2-inrichtingen of meer dan 30.000 inwoners moet bijvoorbeeld twee toezichthouders hebben. Gemeenten kunnen lokale toezichthouders zelf aanstellen of een beroep doen op toezichthouders die zijn aangesteld binnen een politiekezone of een intergemeentelijke vereniging. Het decreet voorziet in overgangstermijnen van één en twee jaar om aan die verplichtingen te voldoen.

In 2008 werd verder een overleg opgestart met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) om de behoeften van de gemeenten in kaart te brengen. De VVSG voerde een enquête om de bestaande toestand en de behoeften in kaart te brengen. Op basis hiervan formuleerde de minister een voorstel van subsidieregeling dat door de Vlaamse Regering werd goedgekeurd. Handhaving vormt een onderdeel van het verplichte basisdeel van de Samenwerkingsovereenkomst Milieu die de gemeenten met de Vlaamse overheid kunnen afsluiten. De samenwerkingsovereenkomst bevat bepalingen aangaande aanstelling van personeel, pro-actieve en reactieve controles, logistieke ondersteuning en samenwerking met andere gemeenten of in een politiekezone. In een addendum bij de Samenwerkingsovereenkomst kan een extra budget worden verkregen door gemeenten die voldoende controles uitvoeren. Daartoe moeten zij de nodige toezichtverslagen en een klachtenregister overmaken. Het addendum wordt in 2009 uitgewerkt in overleg met de VVSG.



Inzake ondersteuning werd een inspectie-instrument uitgewerkt dat de gemeentelijke Vlaremtoezichthoudende ambtenaren kunnen gebruiken bij de preventieve handhaving van de integrale milieuvoorwaarden voor standaardgarages en carrosseriebedrijven.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze initiatieven om de handhaving te versterken uiteraard een goede zaak.

#### AANBEVELING 2007-06

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het departement LNE, moet de nodige waarborgen bieden dat MER-deskundigen gehoord kunnen worden in het kader van hun erkennings- of verlengingsaanvraag. Een administratieve beroepsprocedure is aangewezen opdat aanvragers zich efficiënt kunnen verdedigen tegen een negatieve beslissing.**

De dossiers waarin een hoorzitting wordt georganiseerd, zijn uitgebreid. Een hoorzitting vormt voortaan een vast onderdeel van de procedure zodra er een ongunstig advies is in een dossier of als een advies een beperking van de erkenningsduur of beperkende erkenningsvoorwaarden voorstelt. Zo heeft de aanvrager de mogelijkheid om zich te verdedigen vooraleer er een beslissing wordt genomen. In enkele gevallen heeft de hoorzitting alsnog elementen aangebracht waardoor het voorstel van beslissing in gunstige zin werd gewijzigd. De minister kondigt aan dat de idee van een administratieve beroepsprocedure werd besproken met de administratie. Hierover zal in 2009 worden beslist naar aanleiding van de aanpassing van alle erkenningsregelingen in het kader van de implementatie van de Europese Dienstenrichtlijn 2006/123/EG.

#### AANBEVELING 2007-07

**De Vlaamse overheid, en met name de VLM, moet inzake het mestbeleid de landbouwers op systematische wijze informeren en ondersteunen over dreigende problemen op hun bedrijf. Een efficiënte coördinatie met de laboratoria moet verzekeren dat een landbouwer altijd op voorhand weet waar en wanneer een nitraatresidumeting zal plaatsvinden op zijn bedrijf.**

De beoordeling van een bedrijf is gebaseerd op perceelgegevens en diergegevens. Via de aangiftes verkrijgt de VLM deze informatie, wat betekent dat het veelal niet mogelijk is om landbouwers preventief te verwittigen van dreigende problemen op hun bedrijf. Om toch een preventief beleid te realiseren, investeert de VLM sterk in gerichte informatieverstrekking aan de landbouwers met infovergaderingen en ook met individuele begeleiding voor ondermeer het opmaken van een bemestingsplan en een bemestingsregister. Met name over het bemestingsplan werd in 2008 een uitgebreide informatiecampagne gevoerd. Hiermee kan de landbouwer een inschatting maken van de meststoffen die hij op zijn bedrijf in het lopende jaar kan toepassen. Hoewel dit instrument al lang bestaat, blijken landbouwers vaak problemen te hebben bij het opmaken van het plan en het register. In 2009 zal deze actie worden herhaald en uitgebreid naar tuinbouwers. Voor 2009 is ook een zending rond de mestverwerkingsplicht gepland met informatie over het nieuwe systeem van mestverwerkingscertificaten. Het Mest Internet Loket (MIL) wordt verder uitgebouwd. Voor de rundveehouders is er een koppeling met de Sanitelgegevens. Landbouwers kunnen daarmee nagaan hoeveel dieren ze op dat moment al gehouden hebben en een prognose maken voor de rest van het jaar.

Om de relevantie van de informatie te versterken wordt, de informatieverstrekking zoveel mogelijk toegespitst op bepaalde doelgroepen, zoals tuinbouwers, mestvoerders, mestverwerkers en bedrijven die derogatie of een afwijking op de bemestingsnorm toepassen. Daarnaast worden verschillende hulpmiddelen ter beschikking gesteld die de landbouwer helpen om de situatie op zijn bedrijf na te gaan. Via prognoses, berekeningsprogramma's, bemestingsplannen en dergelijke kan de landbouwer zijn bedrijf evalueren en waar nodig bijsturen. Zo krijgen landbouwers tweemaal per jaar een overzicht van de verschillende mesttransporten van en naar hun bedrijf en een overzicht van de percelen die ze voor dat jaar geregistreerd hebben met vermelding van de geldende bemestingsnormen.

Bij een 500-tal landbouwers met percelen in risicogebieden en waar een te hoog nitraatresidu is gemeten, is een volledige audit van het bedrijf gebeurd. Die audit gaat na hoe de concrete werking is in verband met bijvoorbeeld teeltrotatie en de wijze van bemesten. Ook wordt nagegaan of de Mestbalans in 2006 en 2007 in evenwicht was. De audit levert een advies op met een beoordeling van de huidige bedrijfsvoering en mogelijkheden van verbetering. Als er verbeterpunten zijn, wordt later ook geëvalueerd hoe dit is opgevolgd.

Begin 2009 wordt gestart met een rekenprogramma voor diergegevens. Met dit programma kan de landbouwer de dierlijke productie en het equivalent aan nutriëntenemissierechten berekenen. Bij beweiding kan hij nagaan of de bemestingsnormen gerespecteerd blijven. Een rekenprogramma voor het berekenen van de mestverwerkingsplicht wordt eveneens uitgewerkt. Ten slotte wordt onderzocht of een berekeningsprogramma voor balansen en een digitaal bemestingsplan en bemestingsregister op bedrijfsniveau ter beschikking kunnen worden gesteld.

Wat de problemen rond de nitraatresidustaalname betreft, zijn er voor de staalnamecampagne van 2008 nieuwe afspraken gemaakt met de laboratoria. De VLM heeft één typebrief opgesteld die alle laboratoria gebruiken om de landbouwer te verwittigen. Er zijn afspraken gemaakt dat de landbouwers tijdig moeten worden verwittigd en de laboratoria in die periode beter telefonisch bereikbaar moeten zijn. Om betwistingen over plaats en tijdstip van de staalname te voorkomen, is er bij de staalnamecampagne gewerkt met dataloggers die de VLM ter beschikking stelt van de laboratoria. Uit het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt het succes van deze maatregelen.

## 4.4 Conclusies

Uit het klachtenbeeld blijkt dat de administratieve milieuhandhaving ofwel minder problemen oplevert door een toegenomen waakzaamheid, ofwel dat de toezichhoudende overheden via andere kanalen worden aangezet om meldingen alert en zorgvuldig op te volgen. Met name de gemeentelijke klachtenbehandelaars kunnen hierin een belangrijke rol spelen. Het zijn immers vooral klasse 2- en 3-inrichtingen die de laatste jaren in de dossiers van de Vlaamse Ombudsdienst aan bod kwamen. Het nieuwe Milieuhandhavingsdecreet bevestigt die gemeentelijke bevoegdheden en wil tevens de aanpak van milieuhinder via het bestuurlijk toezicht in plaats van strafrechtelijk versterken. Het blijft dus zeer belangrijk dat de Vlaamse overheid inspanningen en resultaten van het gemeentelijk toezicht kan opvolgen. De Samenwerkingsovereenkomst Milieu biedt mogelijkheden hiertoe door de registratie van het aantal controles, naar aanleiding van vergunningsaanvragen en na meldingen en incidenten.

Een aandachtspunt uit het klachtenbeeld van 2008 is dat de gemeentelijke toezichthouder goede afspraken moet maken inzake informatie-uitwisseling met de andere diensten en met de politie. Hindermeldingen kunnen langs diverse kanalen binnenkomen. Het is belangrijk dat de milieudienst het overzicht bewaart en weet waarover er meldingen of klachten zijn. Dit zijn gegevens die ook in het preventieve beleid kunnen gebruikt worden. Ook de Milieu-inspectie doet er goed aan om de samenwerking met politiediensten geregeld op te frissen. Wat de effectieve naleving van gemaakte afspraken en de uitvoering van aanmaningen betreft, is een nauwgezette opvolging door de toezichthouder nodig.

Het nieuwe handhavingskader van het Milieuhandhavingsdecreet biedt misschien meer mogelijkheden om die naleving via de bestuurlijke geldboete te verzekeren. Ook dan zijn echter regelmatige vaststellingen vereist om te controleren welk gevolg een exploitant heeft gegeven aan de inspectie. Een laatste punt om te evalueren, is de vraag of er met de uitvoering van het handhavingsdecreet de komende jaren inderdaad in elke gemeente een toezichthoudend ambtenaar beschikbaar zal zijn. Binnen twee jaar moet dit voor elke gemeente geregeld zijn.

Het klachtenbeeld van de VLM illustreert de nood aan een zeer nauwgezette dossiercontrole bij de adviesverlening en ondersteuning die de VLM biedt. Zeker als zaken op een zitdag worden overeengekomen, is een controle nadien nodig van de verschillende aspecten in een dossier. In die context kaart de VLM de mogelijkheid aan dat bij een elektronische indiening van een verzamelaanvraag een foutmelding wordt gegeven als een perceel wordt gemeld waarop een beheersovereenkomst niet kan worden toegepast. Afspraken op papier zetten kan ook latere discussies over wat er wel en niet werd gezegd verhelderen. In die zin leveren nieuwe technieken bij de nitraatresidumetingen zo objectieve gegevens over de plaats van de staalname, wat discussies helpt uitklaren. Een andere vraag is of er mogelijkheden zijn om de regels te vereenvoudigen. Het complexe karakter van regels en verplichtingen blijft vele landbouwers parten spelen. Onvermijdelijk is het ook een zeer technische regelgeving wat niet meteen de begrijpbaarheid bevordert. De invoering van de nutriëntenrechten illustreert hoe het debat over de regelgeving doorloopt terwijl de VLM moet starten met de uitvoering. In die context was het opportuun om de behandeling van beroepen tijdelijk stop te zetten in plaats van een negatieve beslissing te nemen. Tegelijkertijd creëert dit veel onduidelijkheid en onzekerheid. Procedés van wetsmatiging zoals de reguleringssimpactanalyse (RIA) moeten zeker in deze sector optimaal worden benut om de regelgeving zo helder mogelijk te houden.

Inzake bodemsanering blijkt dat de OVAM nog geen samenwerkingsprotocol heeft met de Milieu-inspectie. Die samenwerking is belangrijk opdat de OVAM steeds op de hoogte wordt gebracht van incidenten op bedrijfsterreinen die bodemverontreiniging kunnen veroorzaken. Het verdient aanbeveling om de informele werkafspraken vast te leggen in een samenwerkingsprotocol.

In 2008 ontving de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw verschillende klachten over de polder- en wateringbelasting: aanslagbiljetten met foutieve, verouderde gegevens, problemen om aanslagbiljetten voor dezelfde belastingplichtige samen te voegen, onvoldoende bereikbaarheid van die besturen en een gebrek aan informatie. In 2006 pleitte de Vlaamse Ombudsdienst al voor een meer efficiënte en klantvriendelijke inning van deze belasting en werd de vraag gesteld of de 106 polders en wateringten wel de meest geschikte instanties vormen om deze belasting te innen. In 2008 werd er gewerkt aan een schaalvergroting door fusies. Specifieke aandacht voor een modernisering van de polder- en wateringbelasting moet hierbij aan bod komen.

## 4.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-05

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Milieu-inspectie, en de gemeenten moeten ervoor zorgen dat de toezichthoudende ambtenaren goede samenwerkingsafspraken maken met andere diensten en met de politie, zodat hindermeldingen en vaststellingen altijd bij de toezichthouder bekend zijn.

### AANBEVELING 2008-06

De Vlaamse overheid, en met name de OVAM en de afdeling Milieu-inspectie, moet voor de bodemsanering een efficiënte coördinatie verzekeren door de samenwerking op dit punt tussen de beide diensten te regelen in een samenwerkingsprotocol.

### AANBEVELING 2008-07

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Leefmilieu, moet onderzoeken hoe de polder- en wateringbelasting kan worden gemoderniseerd zodat die belasting efficiënt en klantvriendelijk wordt geïnd, met voldoende contactmogelijkheden voor de belastingplichtige.



Dit thema omvat de klachten over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen, de klachten over de (saneringsbijdragen en heffingen voor de) waterzuivering en waterafvoer en de klachten over de gas- en elektriciteitsvoorziening.

## 5.1 Regels en uitvoering

### 5.1.1 REGELS

Voor de waterdistributie is de belangrijkste regeling het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending (verder: het Drinkwaterdecreet). Dat decreet bevat, naast kwaliteitsnormen voor drinkwater, ook regels over de wateraansluiting en de kosten voor het waterverbruik. Het regelt ook de levering van een gratis volume water per gezinslid en de oprichting van een reguleringsinstantie voor drinkwater. Het decreet is sedert 2004 al elk jaar gewijzigd, het laatst door het programmadecreet van 19 december 2008. De drinkwatermaatschappijen zijn wettelijk verantwoordelijk voor de sanering van het afvalwater in Vlaanderen, zowel op bovengemeentelijk als op gemeentelijk vlak. Europese richtlijnen bepalen de normen en principes inzake de zuivering en de kwaliteit van het water.

Voor kleinverbruikers geldt de verplicht integrale waterfactuur, met aanrekening van een bovengemeentelijke saneringsbijdrage en meestal ook een gemeentelijke saneringsbijdrage, als deelname in de zuiverings- en rioleringskosten, zoals bepaald in het Drinkwaterdecreet. Beide saneringsbijdragen worden geïnd door de drinkwatermaatschappijen. De eigen waterwinners en grootverbruikers betalen nog een afvalwaterheffing op basis van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging. Door een aanpassing van het Drinkwaterdecreet zijn eigen waterwinners nu ook verplicht om, behalve de al lang bestaande afvalwaterheffing, ook een saneringsvergoeding te betalen.

Vanaf 2008 is in het Drinkwaterdecreet een compensatieregeling ingeschreven voor bepaalde rechthebbenden op vrijstelling van de saneringsbijdragen en saneringsvergoedingen. Door een verzameldecreet van 12 december 2008 wordt de langverwachte Reguleringsinstantie Water opgericht. Door hetzelfde decreet zijn via wijziging van het Drinkwaterdecreet ook diverse administratieve boetes ingevoerd en werd ook het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid aanzienlijk gewijzigd. De SERV uitte scherpe kritiek op de ontoegankelijke regelgeving inzake water en op de vele, vaak karig gemotiveerde wijzigingen.

Sedert 1 juli 2003 is de aardgas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrijgemaakt en speelt de vrije concurrentie. De controle en regulering inzake aardgas en elektriciteit is opgedeeld tussen de federale overheid en de gewesten. De energiemarkt wordt voor de Vlaamse bevoegdheden geregeld in het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. Met een in 2008 gewijzigd besluit van begin 2003 werden aan de energiesector sociale openbaardienstverplichtingen opgelegd. Een ander besluit regelt het recht op 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid in Vlaanderen. Die regeling werd na hoorzittingen door een decreet van 18 juli 2008 gewijzigd. Een decreet van 12 december 2008 wijzigt diverse energiedecreten en creëert nieuwe sectorale openbaardienstverplichtingen.

De afsluiting van de water- en energietoevoer is vooral geregeld in het decreet van 20 december 1996, zoals gewijzigd in 2007, zij het enkel voor de energieafsluiting. Een wijzigingswet ten slotte van 16 maart 2007 en een besluit van 18 januari 2008 regelen de oprichting van een federale Ombudsdienst Energie, die nog altijd op uitvoering wacht. Vanwege de verspreide en zeer complex geworden regelgeving, is in 2008 een ontwerp van coördinatie van de Vlaamse energiewetgeving uitgewerkt en al principiële goedgekeurd.

### 5.1.2 UITVOERING

De waterdistributie in Vlaanderen is in handen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) en een aantal (inter)gemeentelijke drinkwatermaatschappijen.

Die zijn, naast hun taak voor de drinkwaterverdeling en als uitvloeisel van de Europese kader Richtlijn Water, wettelijk ook verantwoordelijk voor de sanering van het afvalwater: dat is de collectieve waterzuivering en de lokale zuivering en afvoer via grachten en de riolering.

De drinkwatermaatschappijen kunnen voor hun saneringsplicht overeenkomsten aangaan met Aquafin voor de waterzuivering in het collectief zuiveringsgebied en met de gemeenten of intercommunale of andere rioolbeheerders voor de afvoer van het water, al dan niet via een gescheiden riolering, en de sanering ervan in individueel zuiveringsgebied. Om mee de kosten van die taken te dekken, staan de drinkwatermaatschappijen in voor de inning van de bovengemeentelijke en gemeentelijke saneringsbijdragen voor waterzuivering en riolering. Door die taken is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd klachten daarover te onderzoeken voor alle drinkwatermaatschappijen. Dat is ook het geval voor de afsluiting van de watertoevoer, de aanrekening van de saneringsvergoeding bij eigen waterwinning, de waterkwaliteit, de openbaredienstverplichtingen inzake aansluitrecht en de toekenning van gratis water.

De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) is de grootste Vlaamse drinkwatermaatschappij, met de Vlaamse overheid als aandeelhouder en met ruim een miljoen abonnees. De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) int afvalwaterheffingen en controleert als economisch toezichthouder de saneringsinkomsten en -activiteiten van drinkwatermaatschappijen. De VMM int de afvalwaterheffingen van de wet van 1971 en de grondwaterheffing en bewaakt de waterkwaliteit. De 32.000 grootverbruikers krijgen voor de waterzuivering een afvalwaterheffing aangerekend van de VMM. Dat is ook zo voor de 65.000 kleinverbruikers met een eigen waterwinning. De meer dan 2 miljoen andere kleinverbruikers betalen jaarlijks aan hun drinkwatermaatschappij een (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage. Door een decreet van 12 december 2008 wordt, na 9 jaar uitstel, de Reguleringsinstantie Water ingesteld en als subentiteit bij de VMM ondergebracht.

Via het Elektriciteitsdecreet werd op Vlaams niveau de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG) opgericht, zowat de evenknie van de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). De VREG bewaakt de naleving van de Vlaamse regelgeving en heeft naast een technische ook een informatieve taak. De werking van de VREG wordt onder meer besproken in het jaarverslag van de VREG en in het Ondernemingsplan 2009. De meer beleidsmatige aspecten rond energie, het REG-beleid en het beleid rond energieprijzen worden gecoördineerd door het Vlaams Energieagentschap (VEA). De werking van het VEA werd verder geconcretiseerd in een beheersovereenkomst.

De VMW, Aquafin, de VMM, het VEA en de VREG dienden een eerstelijnsklachtenrapportage in. De andere drinkwatermaatschappijen dan de VMW vallen niet onder het Klachtendecreet.

## 5.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 663 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 24 Water, gas en elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2008	VMW	Aquafin	VMM	VEA	VREG	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>314</b>	<b>326</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>732</b>
Ontvankelijk	302	299	31	41	10	663
Onontvankelijk	12	27	4	6	0	49
-45 dagen	268	322	31	33	10	667
+45 dagen	49	4	4	11	0	68
Gegronde	154	241	2	14	7	418
Ongegronde	143	58	29	27	3	260
Opgelost	144	241	2	10	7	404
Niet opgelost	10	0	-	4	3	17
In behandeling	5	0	-	2	3	10
Beslissing	31	-	14	-	-	45
Behandeltermijn	56	-	-	5	6	67
Informatieverstrekking	21	17	3	2	1	44
Bereikbaarheid	21	-	-	-	-	21
Bejegening	6	-	1	2	-	9
Andere	19	224	15	5	-	263

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 244 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 173 daarvan beoordeeld.

Tabel 25 Water, gas & elektriciteit: dossiers in 2008		Tabel 26 Water, gas & elektriciteit: kwalificaties in 2008		Tabel 27 Water, gas & elektriciteit: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	71	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	101	Overeenstemming met het recht	1
Beoordeeld	173	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1	Redelijkheid en evenredigheid	15
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	5	Correcte bejegening	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1	Actieve dienstverlening	43
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	30	Deugdelijke correspondentie	11
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>138</b>	Vlotte bereikbaarheid	1
		Terechte opmerking	3	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	58
		Beleidsaanbeveling	54	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	48
		Ongegronde klacht	32	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	8
		Geen oordeel mogelijk	16	Redelijke behandeltermijn	33
		Andere	2	Efficiënte coördinatie	38
<b>TOTAAL</b>	<b>244</b>		<b>245</b>		<b>257</b>



Voor het eerst heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook een rapport ontvangen over de eerstelijnsklachten bij en over Aquafin, dat in Vlaanderen instaat voor de collectieve waterzuivering. Dat rapport, resultaat van eerder overleg tussen Aquafin en de Vlaamse Ombudsdienst, geeft een overzicht van de eerstelijnsklachten in 2008. Daaruit blijkt dat een groot deel van die klachten te maken heeft met een onvoldoende herstel van privaat en openbaar domein na uitvoering van werken. Andere klachten, meestal van bewoners uit de buurt, gaan vooral over lawaai- of geurhinder door de installaties van Aquafin. Slechts een beperkt aantal van die klachten kwam nadien ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. De eerstelijnsklachten van de andere instanties zijn mee verwerkt in de verdere bespreking.

Terwijl in 2007 onder meer de klachten over gemiste vrijstellingen het klachtenbeeld bepaalden, waren er in 2008 vooral veel klachten over hoge facturen en lekken.

### 5.2.1 HOGE FACTUREN, FOUTE FACTURERINGEN EN GRATIS WATER

#### DE TOEGENOMEN DRINKWATERKOSTEN IN EEN BREDER KADER

Tussen 2006 en 2008 en dus op twee jaar tijd zijn de eerstelijnsklachten over water en over de drinkwaterkosten bijna verdubbeld. Zo stegen de eerstelijnsklachten bij en over de VMW met bijna 200%. Die evolutie kadert in een uitbreiding van taken binnen de watersector.

De drinkwatersector heeft immers de laatste vijf jaar, sedert de invoering van de integrale waterfactuur, enkele belangrijke veranderingen ondergaan, deels door de invoering van die integrale waterfactuur en een ermee samenhangende sterke stijging van de drinkwaterkosten en deels door een wijziging van het waterzuiveringslandschap ingevolge de uitbouw van nieuwe activiteiten. Die veranderingen zijn grotendeels een gevolg van de invoering, via het Drinkwaterdecreet, van een wettelijke saneringsverplichting voor de drinkwatermaatschappijen, die daardoor nu verantwoordelijk zijn voor de volledige sanering, dit is zuivering en afvoer, van het afvalwater.

En wie sanering zegt, zegt kosten, hoge kosten. Want Europa legt inzake waterkwaliteit en waterzuivering een aantal doelstellingen op die in België en zeker in Vlaanderen nog niet worden gehaald en nog aanzienlijke investeringen vergen. Zo heeft Europa zich in de Kaderrichtlijn Water en de Richtlijn Stedelijk Afvalwater strenge doelstellingen gesteld tegen 2015 op het vlak van de waterkwaliteit, de waterzuivering en de waterafvoer via de grachten en riolering. Terwijl voor de grootschalige of collectieve waterzuivering, met de miljarden overheidsinvesteringen via Aquafin al een hele weg is afgelegd, is er op het vlak van de kleinschalige waterzuivering en de waterafvoer nog een hele weg te gaan. Doordat de gemeenten jarenlang aarzelden om te investeren in onderhoud van riolering en gescheiden afvoer, bleven de door Europa gestelde doelstellingen nog ver buiten bereik. En inmiddels ligt de bal in het kamp van de drinkwatermaatschappijen en de gemeenten. De bijkomende investeringen vergen bijkomende kosten en die worden doorgerekend aan de klant.

Volgens een studie van de SERV van 2008 zijn de drinkwaterkosten in Vlaanderen voor een gemiddeld gezin met een gemiddeld verbruik tussen 2006 en 2008 en dus op twee jaar tijd gestegen met 30 tot 70%. Daarbij zijn niet zozeer de kosten toegenomen voor de productie of distributie van drinkwater, maar wel de daaraan gekoppelde bijdragen voor de sanering, die aangerekend worden op de drinkwaterfactuur.

Die stijging van de sanerings- en drinkwaterkosten voor de abonnee is, misschien met lichte vertraging, ook het Vlaams Parlement niet ontgaan. Eind 2007 en begin 2008 werden door de commissie voor Leefmilieu over de hele evolutie en problematiek verscheidene hoorzittingen gehouden met alle betrokken actoren (Stuk 1537 (2007-2008) - Nr. 1, pagina 1-56). Op basis van die hoorzittingen werd hierover door het Vlaams Parlement een resolutie aangenomen met 19 aanbevelingen aan de Vlaamse Regering om de evolutie op te volgen en mee te sturen (Stuk 1504 (2007-2008) - Nr. 6). Ook de vaststellingen in de studie van de SERV, over de sterke verhoging van de globale drinkwaterprijs, de weinig transparante kostenstructuur van de watersector en tariefbepaling van de saneringsbijdragen, leidden tot resoluties en parlementaire vragen.

En die gestage stijging van de drinkwaterkosten is ten slotte ook de abonnee niet ontgaan. De vragen en klachten bleven niet uit. Op twee jaar tijd verhoogde het aantal ontvankelijke eerste-lijnsklachten bij de VMW van 158 in 2006 tot ruim 302 in 2008. Een groot deel van die toename komt door die prijs- en kostenstijging op korte tijd en de verhoogde prijsgevoeligheid van de afnemers. Een ander deel is te verklaren door een vaak te minimale informatie en communicatie over de waterfactuur.

Vergeleken met de energieprijzen bleef de impact van de prijsstijgingen nog beperkt. Door de omzichtige communicatie hierover van de watersector, werd die kostentoeename vaak ook niet door de burger opgemerkt of er toch maar bij genomen. Dat gold ook voor de overgang van één jaarlijkse afrekening naar de opgesplitste aanrekening van driemaandelijke tussentijdse facturen voor een veel kleiner bedrag. Op het totale abonneebestand van ruim één miljoen klanten voor de VMW viel het aantal echte klachten daardoor nog wel mee. De eerste verbazing en commotie lijken alweer geluwd zodat dit soort klachten over de prijsstijgingen en prijsstelling en de informatie daarover weer lijken te verminderen.

De snelle toename van de eerste-lijnsklachten bij de VMW is niet alleen te wijten aan die enorme prijzevolutie, maar ook aan een aantal “kinderziektes” na de overgang naar een nieuw informaticaprogramma voor de facturen. Dat factureringsprogramma was al geruime tijd aangekondigd en in voorbereiding, maar toch werden bij het proefdraaien sommige problemen over het hoofd gezien, want een aantal fouten of gebreken van het systeem konden maar langzaam worden verholpen. Inmiddels zijn de meeste problemen weggewerkt. Dat nieuwe factureringsprogramma zou ook zorgen voor duidelijkere en eenvoudiger facturen. Het aantal klachten daarover is inderdaad afgenomen. Toch blijft de informatie – zeker die op de tussentijdse facturen – nog minimaal.

## FACTURERINGSPROBLEMEN - WAAR BLIJFT DIE TERUGBETALING?

De meeste eerstelijnsklachten bij de VMW in 2008 hadden te maken met de facturen en de facturering. Eenzelfde beeld is ook terug te vinden in het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. De belangrijkste oorzaak van die klachten was de ingebruikname van een nieuw informaticaprogramma en klantenbeheersysteem voor de berekening en de opmaak van de facturen.

Bij de verzoeker in dossier 2008-0062 is er een paar jaar geleden een lek geweest met een aanzienlijk waterverlies. De verzoeker heeft toen, ondanks zijn vraag aan de VMW om rekening te houden met het lek, toch het integrale drinkwaterverbruik moeten betalen.

Begin 2008 stelt de verzoeker, na ontvangst van de jaarlijkse afrekening voor zijn drinkwaterverbruik, vast dat de VMW hem in 2007 sterk verhoogde tussentijdse facturen heeft aangerekend, waardoor hij 75 euro te veel heeft betaald en dit terwijl zijn verbruik in 2007 niet hoger was dan zijn normaal gemiddeld verbruik van andere jaren. Omdat op de afrekening die 75 euro als tegoed staat, zonder enige toelichting, gaat de verzoeker ervan uit dat hem dat bedrag zal worden terugbetaald. Bij navraag wordt hem echter gezegd dat dit niet zo is en dat dit bedrag "bewaard" wordt en pas verrekend wordt op een volgende factuur. De verzoeker begrijpt dit niet. Eerst wordt hem zonder reden of uitleg te veel aangerekend en nadien wil men hem het te veel betaalde bedrag ook niet terugbetalen.

De VMW erkent dat aan de verzoeker te hoge tussentijdse facturen werden aangerekend. Er werd ten onrechte uitgegaan van het verhoogde aangerekende drinkwaterverbruik door het eerdere lek. De VMW erkent ook dat het tegoed van 75 euro van eind 2007 nog niet aan de verzoeker werd terugbetaald. De VMW wijst er op dat zij een nieuw factureringssysteem in gebruik heeft genomen en dat volgens de standaardprocedure een tegoed onder de 100 euro niet wordt terugbetaald of uitbetaald, maar wordt "bewaard" en dan verrekend op een volgende factuur. Uiteindelijk wijzigt de VMW, na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, toch het eerdere standpunt en wordt het tegoed eind maart aan de verzoeker uitbetaald. Voor de Vlaamse Ombudsdienst werden hier de **redelijkheid en evenredigheid**, de **actieve dienstverlening** en de **redelijke behandeltermijn** miskend.

In het klachtenrapport van de VMW wordt erop gewezen dat de VMW werkt aan een inhaaloperatie: vanaf 2009 wordt nu ook al elk tegoed boven 50 euro uitbetaald.

Zoals door de verzoekers soms werd opgemerkt, heeft de VMW, door haar monopoliepositie als drinkwatermaatschappij, meer vrijheid om zelf de factuur- en de betalingsvoorwaarden te bepalen en op te leggen. Van een instantie die zelf aan de klant korte betaaltermijnen oplegt en, als er niet betaald wordt, al snel dreigt met de aanrekening van intresten of boetes voor administratie of met de afsluiting van de watertoevoer, had de verzoeker een correcte en dus onmiddellijke terugbetaling mogen verwachten.

Dat de VMW ook nog andere middelen gebruikt om de eigen werking te vergemakkelijken en een correct verbruik te achterhalen, blijkt hierna.

In dossier 2008-0347 heeft de verzoeker al een drietal jaar geen meterstand doorgegeven. Daardoor heeft de VMW telkens een jaarlijkse afrekeningsfactuur opgemaakt op basis van een geraamd verbruik. Om de verzoeker er toe aan te zetten toch zelf de correcte meterstand op te nemen en door te geven aan de VMW, heeft de VMW hem begin 2008 een opnieuw geraamde, maar veel hogere afrekeningsfactuur toegestuurd dan de vorige jaren. De verzoeker vermoedt een fout, krijgt bij zijn navraag bij de VMW geen behoorlijk antwoord en klopt daarom aan bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenmanager van de VMW erkent dat bewust een te hoge drinkwaterfactuur aan de verzoeker werd aangerekend. Daarbij was het de uitdrukkelijke bedoeling van de VMW om van de klant een geregistreerde meterstand te krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat bij een te lange periode van niet-geregistreerd en dus geraamd verbruik, de drinkwatermaatschappij zelf een meteropname moet doen of laten doen om zich zo van een correcte notering van de meterstand en van een correcte werking van de meter te vergewissen.

De klachten over niet-correcte of te hoge facturen zijn niet zelden ook een gevolg van onvoldoende informatie en communicatie door de drinkwatermaatschappijen.

In dossier 2008-0957 heeft de verzoeker als klant van de VMW plots een hogere tussentijdse factuur ontvangen dan hem was aangekondigd op de jaarlijkse afrekeningsfactuur. De verzoeker doet navraag maar krijgt geen behoorlijke uitleg.

De VMW erkent dat op de laatste jaarlijkse afrekeningsfactuur lagere driemaandelijke tussentijdse facturen werden aangekondigd dan hem nadien in 2008 effectief als tussentijdse facturen is aangerekend. Die verhoging is ook nog één van de kinderziektes van het nieuwe factureringssysteem dat de VMW vanaf april 2008 in gebruik heeft genomen. De VMW erkent ook dat de verzoeker ten onrechte niet vooraf noch bij de aanrekening over die verhoging werd geïnformeerd. De klacht was daarom **deels gegrond**. Tussentijdse wijzigingen moeten mogelijk zijn, maar wijzigingen in de facturen moeten grondig voorbereid en tijdig aan de abonnee gemeld en toegelicht worden. Omdat dit hier niet was gebeurd, ook niet na klacht bij de klachtenbehandelaar, werd volgens de Vlaamse Ombudsdienst zowel de **algemene informatieverstrekking** als de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** miskend.

Een belangrijke oorzaak van klachten was precies die niet-toegelichte verhoging van de tussentijdse facturen in 2008. De vergoeding voor de vaste werkingskosten van de VMW werd vroeger jaarlijks aangerekend op de afrekeningsfactuur, maar wordt vanaf 2008 aangerekend op alle tussentijdse facturen. Daardoor was er een verhoging van de tussentijdse facturen. Omdat de VMW daarover geen informatie toevoegde, leidde dit in 2008 tot heel wat vragen en klachten.

## WANNEER KRIJG IK MIJN GRATIS WATER?

De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar van de VMW ontvingen in 2008 opnieuw klachten over de toekenning van een volume gratis water.

Het recht op een wettelijke hoeveelheid gratis water is geregeld in het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 en in een besluit van 13 december 2002. Volgens die regeling heeft elk gezin in Vlaanderen recht op 15 m<sup>3</sup> gratis water per persoon die op het verbruiksadres woont.

De verzoekers in het dossier 2007-1119 wonen al ettelijke jaren in hun huurwoning. Zij zijn er bij toeval achter gekomen dat hun al jaren een te klein volume gratis water wordt toegekend vanaf begin 1997, toen de maatregel werd ingevoerd. De verzoekers hebben hierover navraag gedaan bij de VMW en die heeft hun het te veel aangerekende bedrag voor de laatste twee jaren terugbetaald via een creditnota. De VMW weigert echter een rechtzetting of terugbetaling voor de acht overige jaren, omdat de VMW volgens het eigen verkoopsreglement geen klachten van meer dan een maand na de ontvangst van de factuur moet behandelen en omdat een rechtzetting technisch moeilijk zou zijn.

De toekenning van het wettelijk volume gratis water verloopt in principe automatisch, op basis van het aantal gedomicilieerden op 1 januari van het jaar. De VMW wijst er ook op dat zij zich voor de toekenning van dat gratis water baseert op de gegevens van het Rijksregister. Als de toekenning van het gratis water op de drinkwaterfactuur niet correct is, kan dit na klacht van de abonnee en na voorlegging van een attest van gezinssamenstelling van de gemeente worden rechtgezet. De berekening gebeurt naar rato van het aantal kalenderdagen.

In dossier 2007-1119 heeft de VMW, na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, uiteindelijk toch het correcte volume gratis water toegekend vanaf 1997. Bij deze klacht werden vier ombudsnormen miskend: de **efficiënte coördinatie**, de **goede uitvoeringspraktijk**, de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** en de **doeltreffende algemene informatieverstrekking**.

Voor de klanten in sommige gemeenten, voor wie de afrekening jaarlijks vóór april wordt verzonden, gebruikte de VMW de gegevens in het Rijksregister van het jaar voordien, omdat zij geen actuele gegevens van het Rijksregister op 1 januari van het jaar beschikbaar had en niet zolang wilde wachten om afrekeningen op te maken. Wel worden de jaarfacturen aangepast en zo nodig gecrediteerd als nadien een toename blijkt van het aantal gedomicilieerden. Na de invoering van een nieuw systeem voor de facturering door de VMW vanaf april 2008, is dit soort klachten wel afgenomen.

Andere klachten over het gratis water gaan erover dat alleen de gedomicilieerde personen op 1 januari van het jaar meetellen en niet zij die er sindsdien zijn bijgekomen en dat de regeling onvoldoende rekening houdt met (kinderen uit) nieuw samengestelde gezinnen, die bijvoorbeeld opgevoed worden in co-ouderschap tussen de ex-partners. In nog andere klachten wordt betreurd dat er op de drinkwaterfactuur over het wettelijk volume gratis water meestal weinig of niets is vermeld en dat op dat gratis water saneringsbijdragen worden aangerekend, waardoor het voordeel is verwaterd.

### 5.2.2 DE SANERINGSKOSTEN VOOR EIGEN WATERWINNERS EN DE VRIJSTELLINGEN

Voor het eerst in jaren daalde in 2007 het drinkwaterverbruik in Vlaanderen. Dat kwam mogelijk door meer milieubewustzijn, maar wellicht ook door de sterke stijging van de drinkwaterkosten. De redenen voor die stijging werden hierboven al toegelicht. De stijging is vooral te wijten aan een dubbele evolutie bij de saneringsbijdragen, met name een verhoging van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor waterzuivering (op twee jaar tijd met 25%) en een veralgemeende aanrekening én verhoging van de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de riolering. Door die beide trends stegen de drinkwaterkosten voor een gemiddeld gezin op 2 jaar tijd en afhankelijk van de gemeente met 30 tot 70%. Deze saneringbijdragen vertonen veel gelijkheid met de afvalwaterheffing van de VMM, zij het zonder het fiscale karakter. Dat blijkt onder meer uit het tarief, de berekeningsbasis en de vrijstellingsregeling.

De bovengemeentelijke saneringsbijdrage werd vanaf 2007 verhoogd met 15%. Voor 2008 gold een iets lagere verhoging. Voor de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterafvoer gold volgens de SERV in 2006 nog in ruim de helft van de gemeenten de derdebetalersregeling, waarbij die bijdrage niet door de abonnees, maar door de gemeente zelf werd gedragen en betaald. Eind 2008 was dat aantal afgenomen tot nog slechts 6 van de 308 gemeenten. De bovengemeentelijke saneringsbijdrage geldt voor iedereen, behalve voor de bezitters van een eigen waterwinning of van een individuele waterzuiveringsinstallatie (IBA).

### WAAROM WORD IK, ALS EIGEN WATERWINNER, DUBBEL BELAST?

Een categorie van klachten die voor het eerst aan bod kwam in 2007 en opnieuw in 2008, waren de klachten over de saneringskosten voor de waterafvoer die worden aangerekend aan gezinnen met een eigen waterwinning en met een al dan niet gemengd verbruik. Het gaat dan strikt genomen niet om een saneringsbijdrage, maar om een saneringsvergoeding.

De verzoeker in dossier 2007-1185 of 2008-0051 heeft eind 2007 onverwacht van de plaatselijke drinkwatermaatschappij een factuur ontvangen waarbij hem nieuwe en volgens hem onterechte kosten worden aangerekend voor zijn eigen waterwinning. Nochtans heeft de verzoeker eerder in het jaar aan de VMM ook al een afvalwaterheffing voor zijn eigen waterwinning moeten betalen. Volgens de verzoeker gaat het hier dan ook om een dubbele belasting, te meer omdat onder meer de berekeningsbasis (een forfaitair waterverbruik) geheel en het tarief bijna gelijklopend zijn. Bovendien is de verzoeker niet aangesloten op leidingwater en heeft hij dus geen uitstaans met de drinkwatermaatschappij.

De VMM en de VMW leggen elk uit dat de afvalwaterheffing dient voor de waterzuivering en dat de saneringsvergoeding van de VMW een deelname is in de kosten van de gemeentelijke saneringsplicht van de drinkwatermaatschappijen en de kosten van de riolering. Het is de VMM die hiervoor de nodige gegevens aanlevert. De aanrekening blijft evenwel behouden. Volgens de VMM is altijd gesteld dat de drinkwatermaatschappijen zelf verantwoordelijk zijn voor de saneringsplicht en voor de inning van saneringsvergoedingen bij eigen waterwinning.

Wel wordt erkend dat er op het vlak van verzending en informatie een betere coördinatie moet mogelijk zijn tussen de VMM en de drinkwatermaatschappijen. Dit probleem werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als een **gegronde klacht**, omwille van een schending van onder meer de **doeltreffende informatieverstrekking** en de **efficiënte coördinatie**. Aan de klacht werd ook de **beleidsaanbeveling** gekoppeld om het systeem van deze saneringsbijdragen kritisch te evalueren en te verfijnen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ook voor een bundeling van de beide aanrekeningen en voor meer communicatie erover.

### NU OOK EEN COMPENSATIE VOOR EEN NIET GENOTEN VRIJSTELLING ALS FLATBEWONER

Het probleem van ten onrechte niet toegekende vrijstellingen van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de zuivering van het afvalwater en de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterafvoer, kwam in 2007 frequent naar voren in het klachtenbeeld en in het Jaarverslag 2007.

Door de invoering van een nieuwe regeling in het Drinkwaterdecreet vanaf 2008 wordt nu aan de rechthebbende bewoners van appartementen met één wateraansluiting en ter vervanging van een vrijstelling, een forfaitaire compensatie toegekend. De klachten over gemiste vrijstellingen van saneringsbijdragen zijn sindsdien gedaald, zowel bij de VMW als bij de Vlaamse Ombudsdienst. Omdat dit onderwerp nog uitvoerig aan bod kwam in het Jaarverslag 2007, wordt daarnaar verwezen. Wel zal dit zeker verder worden opgevolgd.

### 5.2.3 HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

Ook in 2008 hebben de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de VMW en de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten over de gevolgen van een lek behandeld. Vaak vielen die klachten uiteen in twee aspecten: één over de onterechte aanrekening van een hoog drinkwaterverbruik en één over de eveneens onterechte aanrekening van op dat hoge verbruik gebaseerde saneringsbijdragen.

#### WAAROM VOLGT ER GEEN HERZIENING NA DAT LEK?

Vaak wordt een verborgen lek pas opgemerkt bij de jaarlijkse meteropname of bij ontvangst van de jaarlijkse waterfactuur, als het kwaad al is geschied. Meestal draait de abonnee er zelf voor op. In tegenstelling tot de vorige jaren was er een lichte verschuiving in gunstige zin in de afhandeling van dit soort klachten door de VMW.

De klachten over een onverwacht meerverbruik, meestal door een verborgen lek, zijn na die over de facturatie het grootste in aantal, zowel bij de klachtenbehandelaar als bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In dossier 2007-1153 heeft de verzoeker een factuur ontvangen van ruim 4968 euro. Enige tijd voordien is na een controle bij de verzoeker, onder meer ook door de VMW zelf, een ondergronds en dus onzichtbaar lek vastgesteld. Dat lek is nadien door een loodgieter hersteld, door de aanleg van een vervangende bovengrondse leiding. Sindsdien heeft de verzoeker weer een normaal verbruik. Zijn verzoek om een herziening en herberekening van de aangerekende waterfactuur omwille van het lek en op basis van een gunstiger want verlaagd tarief, wordt door de VMW afgewezen. Ook op zijn vraag om informatie krijgt de verzoeker onvoldoende antwoord.

Uiteindelijk gaat de VMW na onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst toch over tot een herziening. Door toepassing van een verminderd lektarief worden de drinkwaterkosten voor de verzoeker uiteindelijk verlaagd van bijna 5000 euro tot nog 544 euro. Deze klacht was dan ook **gegrond**, wegens miskenning van onder meer de **redelijkheid en evenredigheid** en de **goede uitvoeringspraktijk**. Ook ontbrak een **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. Vaak blijft de klant immers onwetend, omdat hij onvoldoende wordt geïnformeerd over de consequenties van een al dan niet verborgen lek en nog minder over de voorwaarden en modaliteiten voor een herziening. Dergelijk herstel of herziening van de drinkwaterfactuur na een lek en na een klacht, blijft echter – zeker bij de VMW – de uitzondering. De meeste klachten en vragen tot herziening worden zonder specifieke motivering afgewezen omdat de abonnee zelf verantwoordelijk is voor de binneninstallatie.

De aanpak van een verborgen lek is bij elke drinkwatermaatschappij in Vlaanderen anders. Zo kent de drinkwatermaatschappij TMVW een specifiek solidariteitsfonds met een uitgewerkt reglement dat algemeen beschikbaar is. De VMW daarentegen heeft voor de voorwaarden en de modaliteiten van een herziening een aantal richtlijnen die strikt intern worden gehouden omdat dit tot misbruiken zou leiden, waardoor de klanten met een verborgen lek eigenlijk weinig controle hebben op de houding van de VMW en op de berekening in geval van een eventuele herziening.

Uit het klachtenbeeld blijkt ook dat heel wat herzieningen na een verborgen lek worden geweigerd wegens een niet-reglementaire constructie of verbinding tussen bijvoorbeeld de boiler en de riolering, ook al heeft een vakman die installatie geplaatst en wordt ze regelmatig gecontroleerd. Uiteraard moeten onzichtbare verbindingen vermeden worden. Maar dit kan alleen een afwijzing van een herziening verantwoorden als dat de enige oorzaak is dat het lek niet werd ontdekt. Als een lek is ontstaan door hoge druk in de toevoerleidingen of door het erg kalkrijk of hard water, wekt een afwijzing van een herziening nog meer frustratie. Voor een globale aanpak werd eerst gedacht aan de Reguleringsinstantie Water, die dan als onafhankelijke instantie een eenvormige regeling zou kunnen uitwerken. Zolang die er niet is, kan de VMW zelf al een klantvriendelijker gedragslijn uitwerken en die ook bekend maken, in overleg met andere maatschappijen of na initiatief van de overheid voor een betere regeling of voor het opzetten van een compensatiefonds.

De volledige aanrekening van het waterverbruik na een verborgen lek heeft nog een tweede aspect. Bovenop het onverwacht hoge waterverbruik moet de klant immers ook een bovengemeentelijke en meestal ook een gemeentelijke saneringsbijdrage betalen voor de zuivering en afvoer van dat weggevloeide water. Nochtans gaat het telkens om water dat door de burger volstrekt niet werd verbruikt, noch vervuild.

#### 5.2.4 DE AFVALWATERHEFFINGEN EN DE IBA-PREMIES

Jaarlijks weerkerende klachten, in wisselend aantal, zijn die over de aanrekening door de VMM van een afvalwaterheffing en/of een boete aan grootverbruikers, de klachten over de al besproken afvalwaterheffing voor eigen waterwinners en de klachten over de laattijdige afhandeling en uitbetaling via de VMM van premies voor de aanleg van een individuele waterzuiveringsinstallatie of individuele behandeling van afvalwater (IBA).

Vooraf bij die premies voor een IBA was het voor de betrokkenen vaak erg lang wachten op de uitbetaling. Meestal ging het dan om de uitbetaling van een Vlaamse gewestelijke premie, als equivalent van eenzelfde maar meestal veel eerder uitbetaalde gemeentelijke premie. Het probleem was dan vooral de lange doorlooptijd van de aanvragen voor die gewestelijke premie voor de IBA. Een aantal van die Vlaamse premies, soms al aangevraagd in 2005, werden na goedkeuring door de VMM pas twee jaar later uitbetaald.

In dossier 2007-1645 heeft de verzoeker in 2004 een nieuwe woning gebouwd en daarbij een individuele waterzuiveringsinstallatie of individuele behandeling van afvalwater (IBA) aangelegd. Hij heeft daar kort nadien een gemeentelijke en, onder dezelfde voorwaarden, ook een parallelle Vlaamse gewestelijke premie voor aangevraagd, elk voor circa. 620 euro. De gemeentelijke premie wordt in oktober 2005 principieel goedgekeurd en in 2006 uitbetaald. De gewestelijke premie is eind 2007 of meer dan een jaar later nog niet uitbetaald.



De VMM erkent dat de gemeentelijke premie in oktober 2005 al vaststond, terwijl twee jaar later nog niets kan gezegd worden over de gewestelijke premie hoewel de voorwaarden gelijklopend zijn. De aanvraag voor de gewestelijke premie kwam in maart 2007 bij de Vlaamse overheid binnen. Vervolgens volgde een omslachtige controle en uitwisseling van gegevens tussen de VMM, het Centraal Aanspreekpunt Lokale Overheden (CAPLO) van de Vlaamse overheid en de gemeente. Uiteindelijk werd de gewestelijke premie eind 2007 door de Vlaamse overheid aan de gemeente uitbetaald, die dan nog die premie moest doorbetalen aan de verzoeker. Volgens de VMM was de vertraging vooral te wijten aan externe factoren, zoals problemen bij CAPLO als intermediaire instantie die de gegevens verzamelt en het doorgeefluik is en door de slechts jaarlijkse betaling van de premies aan de gemeenten. In 2008 is de procedure voor de toekenning van die Vlaamse premie vervangen door een eenvoudiger systeem met kortere termijnen en betere afspraken met de gemeenten.

Ook de afvalwaterheffingen voor grootverbruikers genereren jaarlijks klachten.

In dossier 2007-0150 heeft de verzoeker, een landbouwer met vee, al vijf jaar van de VMM een formulier ontvangen voor zijn aangifteplicht als grootverbruiker (afnemer met meer dan 500 m<sup>3</sup> waterverbruik op jaarbasis). Elk jaar staan daarin onjuiste gegevens, waartegen hij dan bezwaar aantekent. Elk jaar wordt de fout dan erkend door de VMM en rechtgezet, dit nu al vijf jaar op rij. Zo ontvangt de verzoeker ook elk jaar van de VMM een afvalwaterheffing als kleinverbruiker eigen waterwinning. De verzoeker begrijpt die rompslomp en pestbelasting niet en meent dat hij ten onrechte dubbel wordt belast.

Normalerweise wordt voor een grootverbruiker, op basis van diens verplichte aangifte, enkel een aanslagbiljet voor een afvalwaterheffing als grootverbruiker verstuurd. Waarom de afvalwaterheffing als kleinverbruiker eigen waterwinning vijf jaar lang niet verrekend en geïntegreerd werd in de afvalwaterheffing als grootverbruiker, wordt door de VMM niet toegelicht, maar mogelijk ligt de oorzaak bij een verkeerde koppeling van gegevens. In ieder geval belooft de VMM een structurele oplossing voor dit probleem door de systematische schrapping van de heffingsplichtigen met dubbele heffing, als groot- en als kleinverbruiker, uit de bestanden van de kleinverbruikers. De klacht was **gegrond**, maar werd finaal **hersteld**.

De afvalwaterheffing voor grootverbruikers en de aangifteplicht met bijbehorend boetesysteem, leidt elk jaar tot klachten. Daarbij werd in het verleden vooral de als nutteloos aanvoelde aangifteplicht in vraag gesteld, omdat de VMM zelf alle nodige gegevens ontvangt van andere externe instanties, zoals de drinkwatermaatschappijen.

### 5.2.5 PROBLEMEN BIJ DE CONCRETE DIENSTVERLENING AAN DE BURGER

Het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst en dat in de eerste lijn bevat elk jaar ook diverse klachten over de concrete dienstverlening. De meeste daarvan handelen bijvoorbeeld over geen of een slechte uitvoering van werken, herstellingen of controles, de levering van vuil water, onverwachte administratiekosten, te lange wacht- of uitvoeringstermijnen, enzovoort.

In dossier 2007-1426 heeft de verzoeker met tussenpozen en vooral na een iets langere onderbreking van het waterverbruik, last van bruin vervuild water. De verzoeker heeft dat al medio 2007 aan de VMW gemeld. Volgens de verzoeker moet de oorzaak gezocht worden bij de oude en verroeste toevoerleidingen van de VMW, die volgens zijn navraag al zo'n 100 jaar oud zijn. Na zijn klacht komt iemand van de VMW langs. Die bevestigt de vervuiling en meldt dit ook aan zijn chef, maar toch wordt het probleem niet opgelost of verholpen. Na een nieuwe klacht van de verzoeker neemt de VMW de watermeter weg, spoelt de leidingen en laat ook een waterstaal nemen. Het leidingwater bevat bij de verzoeker te veel ijzer, het dubbele van de wettelijk toegelaten norm.

De medewerker van de VMW verwittigt zijn baas en belooft vervolgens herstel door de aanleg van nieuwe leidingen in roestvrij materiaal. Omdat dat herstel opnieuw uitblijft, contacteert de verzoeker de Vlaamse Ombudsdienst. In maart 2008 worden nieuwe leidingen gelegd. Een staalanalyse nadien toont aan dat het ijzer volledig uit het leidingwater is verdwenen. Hier werden de **actieve dienstverlening**, de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** en de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

Nieuw in 2008 waren de klachten over de telefonische bereikbaarheid van de VMW en de trage heraanleg van opritten en tuinen na werken van Aquafin.

De verzoeker in dossier 2008-0856 wil een operator van de VMW spreken. Het enige wat hij telkens te horen krijgt, is een bandje over de verhoogde waterfacturen en nadien niets meer.

Dit probleem is, na evaluatie en bijsturing van het systeem door de VMW, aangepakt en grotendeels opgelost. Dat is meestal ook zo voor de klachten over slecht en vuil achtergelaten erven en gronden na werken van Aquafin. Wel sleept het herstel niet zelden te lang aan.

### 5.2.6 BETWISTE INVORDERINGEN EN WATERAFSLUITINGEN

Als de rekeningen of heffingen onbetaald blijven, kan een gerechtsdeurwaarder soelaas bieden. Drinkwatermaatschappijen hebben echter een ander probaat middel: de afsluiting.

#### WAT DOET DIE GERECHTSDEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

Sinds de overgang naar de integrale waterfactuur is het aantal klachten in verband met de VMM duidelijk teruggelopen. Toch zorgen navorderingen en invorderingen via een gerechtsdeurwaarder voor oude afvalwaterheffingen nog altijd regelmatig voor problemen, bijvoorbeeld door onvoldoende coördinatie door of met de VMM. Ook de invordering zoveel jaren na het ontstaan van de heffing, leidt tot klachten.

In dossier 2008-0331 wordt in 2008 in opdracht van de VMM een oude afvalwaterheffing (heffingsjaar 2004) met bijkomende intresten en kosten ingevorderd, voor waterverbruik in 2002 en 2003 op een vorig adres van de verzoekster. De gerechtsdeurwaarder is al overgegaan tot beslag en dreiging met aanplakking en openbare verkoop. De verzoekster betwist dat zij nog die afvalwaterheffing aan de VMM verschuldigd is, want die zou ze al in schijven hebben afbetaald. Ook heeft de VMM verschillende jaren niets van zich laten horen en is bijgevolg die afvalwaterheffing volgens de verzoekster verjaard.

De VMM erkent na nieuw onderzoek dat de vraag van de VMM bij de gerechtsdeurwaarder om verdere invordering onterecht was. De verzoekster werd immers destijds ambtshalve door de drinkwatermaatschappij geschrapt op dat verbruiksadres en de drinkwaterkosten werden nadien door de drinkwatermaatschappij volledig gecrediteerd. De VMM annuleert dan ook de afvalwaterheffing en alle intresten en invorderingskosten. Ook wordt erkend dat het bezwaarschrift van de verzoekster in 2006 ten onrechte laattijdig en onontvankelijk en vervolgens ongegrond werd verklaard. Dat wordt door de VMM in een brief van begin april 2008 aan de verzoekster bevestigd met de belofte dat haar 400 euro wordt terugbetaald.

Omdat de gerechtsdeurwaarder die regeling echter afwijst, duurt het toch nog tot 31 juli 2008 voor de VMM het bedrag terugbetaalt. Voor de Vlaamse Ombudsdienst ging het hier om een schending van de **administratieve nauwkeurigheid**, de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** en de **redelijke behandeltermijn**. In andere invorderingsdossiers werd soms na jaren plots nog een afvalwaterheffing ingevorderd voor drinkwaterverbruik van 10 jaar voordien. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst was de afvalwaterheffing dan ook verjaard. De VMM heeft daarom nadien de invordering stopgezet en alle kosten geannuleerd.

## DE WATERAFSLUITING ALS HET ULTIEME DWANGMIDDEL

De drinkwatermaatschappijen maken zelden gebruik van een gerechtsdeurwaarder. Zij laten bij wanbetaling de watertoevoer afsluiten en hebben daarmee een ultiem dwangmiddel. Dat middel werd in 2007 door de Vlaamse drinkwatermaatschappijen zo'n 1400 keer (laatste bekend cijfer) toegepast. Een waterafsluiting bij de klant vereist wel de tussenkomst van de lokale adviescommissie (LAC), die door een decreet van 20 december 1996 bij elk Vlaams OCMW is ingesteld. Die tussenstap is bedoeld als bescherming tegen het onverantwoord gebruik van een waterafsluiting, maar is niet altijd een garantie tegen een drastische en onevenredige aanpak van mensen met betalingsmoeilijkheden.

In dossier 2007-1131 hebben de verzoekers een betalingsachterstand opgebouwd, zowel voor hun drinkwaterkosten als voor hun energieverbruik. De VMW heeft daarom aan de LAC toelating gevraagd om de watertoevoer bij de verzoekers af te sluiten. Op dat ogenblik bedraagt hun schuld 432 euro. Op de zitting van de LAC zijn de verzoekers wel uitgenodigd maar niet aanwezig. Omdat betaling uitblijft, komt enige tijd later de VMW onaangekondigd de watermeter wegnemen en afsluiten. Ze dreigt dat te doen van op de straat met nog extra kosten. De medewerker toont een formulier "betalen, zo niet afsluiten". De verzoekers willen alsnog betalen maar worden toch afgesloten. Ook een hervatting van de gespreide betaling in schijven wordt niet meer aanvaard.

De drinkwatermaatschappij erkent dat inderdaad, ondanks de vermelding op het formulier, niet meer de mogelijkheid geboden werd alsnog te betalen om de afsluiting te voorkomen. De drinkwatermaatschappij ging over tot afsluiting toen bleek dat de eerste twee van zes overeengekomen maandelijkse schijven nog niet waren betaald. Door de LAC was toelating tot afsluiting gegeven als het nieuw overeengekomen afbetalingsplan niet stipt zou worden gevolgd en werd tegelijk beslist dat een heraansluiting pas mogelijk zou zijn als de verzoekers de totale schuld én de kosten voor de af- en heraansluiting én de tussentijdse facturen zouden hebben betaald. Na de afsluiting gaan de verzoekers noodgedwongen over tot volledige betaling van de schuld en van de volgens hen onnodige afsluitkosten. Na betaling van alle sommen worden de verzoekers heraangesloten en wordt de watertoevoer hernomen.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst had de VMW nog de mogelijkheid tot betalen moeten geven en had de LAC de sociale en financiële situatie van de verzoekers kunnen laten onderzoeken, waaruit dan was gebleken of en waarom de verzoekers de schuld niet konden of wilden betalen. De LAC's gaan er soms te vlug van uit dat wie na een uitnodiging niet op de zitting van de LAC verschijnt, zelf afziet van zijn verweer, zijn schuld erkent en akkoord gaat met een afsluiting. De Vlaamse Ombudsdienst meent ook dat er geen specifieke redenen zijn voor een verschil in voorwaarden en procedure tussen de afsluiting van de watertoevoer en die van de energietoevoer. Ook vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dat aan een afsluiting altijd een sociaal onderzoek zou voorafgaan. Nu moet dat alleen vóór een energieafsluiting. Zo'n onderzoek zou een aantal waterafsluitingen kunnen voorkomen, zeker bij beperkte bedragen.

### 5.2.7 ENERGIEPRIJZEN, GRATIS ELEKTRICITEIT EN GROENESTROOMCERTIFICATEN

Door de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt vanaf juli 2003 is het jaarlijks aantal vragen en klachten in verband met de energievoorziening sterk toegenomen. Veel van die klachten gaan over de facturen van de private energieleveranciers, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is. Die energieleveranciers zijn private ondernemingen en de regeling van het contractenrecht en de handelspraktijken is een federale bevoegdheid.

#### DE VREG EN DE CONTROLE EN INFORMATIE OVER DE ENERGIEMARKT

Voor een aantal andere energieaspecten is de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG) bevoegd, zoals de regels voor de toegang tot de markt, de naleving van de wetgeving en de vrije concurrentie en de openbaredienstverplichtingen. De VREG heeft ook een toenemende informatieve taak. Zo publiceert de VREG op zijn website een maandelijks geactualiseerde vergelijking van de leveranciersprijzen. Die vergelijking geeft soms niet de correcte prijzen en dat leidt soms tot klachten.

In dossier 2008-0134 klaagt de verzoeker erover dat de leveranciersvergelijking op de website van de VREG licht afwijkende resultaten en prijzen geeft in vergelijking met de prijsgegevens op de websites van de verschillende leveranciers zelf.

Bij deze klacht werden de **deugdelijke correspondentie**, de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en de **redelijke behandeltermijn** miskend. De VREG erkent dat geen rekening wordt gehouden met tijdelijke promoties waardoor haar prijsvergelijking soms andere resultaten geeft dan de website van de betrokken energieleverancier.

De publicatie van een actuele prijsvergelijking via de website is inmiddels als taak voor de VREG vastgelegd. Die taak beantwoordt ook aan een reële behoefte, omdat het door de snelle prijsevoluties, specifieke voorwaarden en tijdelijke promoties vaak moeilijk is om op basis van de website of prijzen van de verschillende leveranciers, tot een correcte vergelijking en afweging te komen.

## DE VREG EN DE CORRECTE TOEKENNING VAN GRATIS ELEKTRICITEIT

Een weerkerende soort klachten gaat over toekenning van een wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit en de controle daarop.

In dossier 2008-0315 stellen de verzoekers na controle van de energiefactuur vast dat hen ten onrechte door hun private elektriciteitsleverancier de voorbije twee jaar geen gratis elektriciteit is toegekend. De verzoekers contacteren de leverancier. Omdat ze geen duidelijk antwoord krijgen, doen ze verder navraag, maar een rechtzetting blijft aanvankelijk uit.

Die komt er na verdere navraag uiteindelijk toch. De VREG geeft daarbij toelichting over de afspraken die met de energieleveranciers en de netbeheerders zijn gemaakt om de wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit aan de eindafnemers toe te kennen. De energieleveranciers gebruiken daarbij gegevens van het Rijksregister en koppelen die aan het toegangsregister. Ze zijn hierbij afhankelijk van de netbeheerder en zo kan de gegevensuitwisseling soms fout lopen. De VREG heeft evenwel met de sector een procedure uitgewerkt voor rechtzettingen achteraf. Die procedure zal indien nodig verder worden aangepast en verbeterd. Door te zorgen voor de toekenning via de energieleverancier van de gratis elektriciteit, is het probleem van de verzoekers verholpen en zorgt de VREG voor herstel.

De Vlaamse regeling over de toekenning van een wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit werd begin 2008 grondig geëvalueerd door de commissie Energiearmoede van het Vlaams Parlement. Zo werd nagegaan of de maatregel wel werkbaar was, voldoende de kansarmen bereikte en zijn doel niet voorbij schoot. Na de hoorzittingen daarover met de energiesector en de armenverenigingen werd de regeling op enkele punten bijgestuurd.

## HET TOENEMEND BELANG VAN DE GROENESTROOMCERTIFICATEN

Een nieuw soort klachten gaan over toekenning van groenestroomcertificaten door de VREG.

Groenestroomcertificaten, die tegen een vaste verkoopprijs verkocht kunnen worden aan de netbeheerder die ze verplicht moet opnemen, geven de bezitter van meestal een installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen een 20 jaar lange garantie van een soort verzekerd inkomen uit zijn kleinschalige installatie voor alternatieve energieproductie.

De verzoeker in dossier 2008-0292 heeft meer dan een maand na zijn aanvraag bij de VREG van groenestroomcertificaten voor zijn energieproductie met zijn fotovoltaïsche zonnepanelen nog geen enkel verder bericht ontvangen van de VREG. De verzoeker maakt zich ongerust dat hij iets verkeerd heeft gedaan en geen groenestroomcertificaten zal krijgen.

Uit het onderzoek blijkt een ernstige achterstand bij de verwerking van de aanvragen voor groenestroomcertificaten en dit door een dubbele oorzaak. Vooreerst was er een sterke, maar volgens de Vlaamse Ombudsdienst zeer voorspelbare toename van de aanvragen van groenestroomcertificaten. Die toename had men dus tijdig kunnen opvangen. Verder was er de lange afwezigheid van een medewerker die de gegevens inbrengt. Ook dit had de VREG met spreading van de kennis en competenties tijdig kunnen ondervangen. Uiteindelijk werden twee tijdelijke krachten ingeschakeld en is zo de achterstand weggewerkt. Bij deze klacht werden de **deugdelijke correspondentie**, de **efficiënte coördinatie** en de **redelijke behandeltermijn** miskend. De VREG klaagt al enige tijd over personeelstekort. Dat blijkt nogmaals uit het Ondernemingsplan voor 2009.

### 5.2.8 DE PREMIES VOOR ENERGIE-INVESTERINGEN EN DE COMMUNICATIE DAAROVER

#### NAWEEËN VAN EEN UITGEDOOFDE REGELING: DE INVESTERINGSSUBSIDIE VOOR ZONNEPANELEN

In het vorige jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst werd uitvoerig de problematiek belicht van de inmiddels uitgedoofde en stopgezette investeringssubsidie van het Vlaamse Gewest voor de plaatsing van fotovoltaïsche zonnepanelen. Die subsidie werd eind augustus 2007 - zonder de nodige omkadering en voldoende informatie en overigens ook vroeger dan was aangekondigd - stopgezet, maar leidde zowel voor- als nadien nog tot heel wat klachten. Die subsidie werd toegekend door het Vlaams Energieagentschap (VEA) dat onder meer ook instaat voor het beleid inzake rationeel energiegebruik en energiebesparing en voor de informatie over en toepassing van de energieprestatiewetgeving. Als oorzaak van die klachten waren er een drietal fenomenen.

Een eerste probleem was de grote achterstand bij de behandeling van de subsidieaanvragen. Daarom werd in 2007 structureel ingegrepen en kwam er een intermediaire instantie om zo de klachten te verminderen en overbevraging van het budget te voorkomen. Een tweede probleem was de onwetendheid bij de aanvragers over de precieze toekenningsvoorwaarden, zoals de vereiste van een voorafgaande goedkeuring door het VEA vóór aankoop en plaatsing van de zonnepanelen. Ook die voorwaarde leidde tot heel wat klachten. Een derde probleem was de karige informatie over het uitdoofbeleid en het beperkt beschikbare budget, dat bovendien te vroeg was opgebruikt. Dat informatiedeficit was des te pijnlijker door de hoge investeringen en de hoge subsidie. Ook vonden sommigen dit beperkte budget haaks staan op de bezorgdheid over de klimaatopwarming in 2007 en het pleidooi van de overheid voor duurzame energie. Ook in 2008 leidde dit tot klachten. Voor een verdere bespreking daarvan en van de problematiek wordt echter verwezen naar het vorige jaarverslag.

Een specifiek soort klachten dat pas in 2008 tot uiting kwam, waren die na een meestal gedeeltelijke afwijzing van de inmiddels gestopte investeringssubsidie voor zonnepanelen omdat aan de installateur een te vroeg voorschot werd betaald.

In dossier 2008-0570 wordt via de installateur een aanvraag ingediend voor de subsidie. Omdat dit door de installateur als voorwaarde werd gesteld, heeft de verzoeker een aanzienlijk voorschot betaald. De verzoeker ontvangt de subsidieovereenkomst op 5 juni 2007. De zonnepanelen worden geplaatst en alle nodige documenten worden bezorgd aan het VEA voor uitbetaling. Pas in 2008 verneemt de verzoeker dat hem voor zijn aanzienlijk voorschot geen subsidie zal worden uitbetaald. De verzoeker begrijpt niet waarom hem in zijn geval een groot deel van de subsidie wordt ontzegd en waarom het VEA hem dat nu pas laat weten en niet tussentijds de nodige informatie heeft verstrekt.

Volgens het VEA kunnen voor de subsidie om twee redenen alleen facturen aanvaard worden die dateren van na de overeenkomst. Vooreerst zou zo de particulier meer zekerheid hebben over het subsidiebedrag dat hij zou krijgen vooraleer hij moest beslissen. Bovendien zou de voorwaarde mede op vraag van het Rekenhof zijn ingevoerd, omdat dit het vermoeden weergeeft dat de aanvrager de subsidie nodig had om tot een installatie te beslissen. Men wilde alleen diegenen bereiken die zonder subsidie geen zonnepanelen zouden installeren.

Die redenering kon nog opgaan toen de subsidie 50% van de investering bedroeg, maar was achterhaald toen de subsidie daalde tot slechts 10%. De toepasselijke tekst kan trouwens verschillend geïnterpreteerd worden, wat door het VEA niet werd gecommuniceerd. Dat het onderzoek zolang heeft geduurd en de aanvrager niet tussentijds werd geïnformeerd, wijt het VEA aan de delicate aard van het onderzoek dat via de Bijzondere Belastinginspectie verliep. Inmiddels is in deze zaak een strafprocedure ingezet. Bij deze klachten werden alleszins de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en de **redelijke behandeltermijn** geschonden. Tegelijk werd in een **beleidsaanbeveling** aangedrongen op aangepaste en duidelijke regelgeving die geen foute interpretatie toelaat en aansluit bij het doel: de stimulering van duurzame energie.

Andere klachten over het VEA in 2008 gingen over de (coördinatie van de) informatie over de premies voor energiebesparing toegekend via de netbeheerders. Die werden in het kader van het rationeel energieverbruik verplicht een deel van hun budget te besteden aan REG-acties en energiebesparende initiatieven. Nog andere klachten over de informatieverstrekking door het VEA gingen over onvolledige informatie in brochures van het VEA over de federale belastingkorting voor bepaalde energiebesparende investeringen. Zo werd daarin wel gewezen op een belastingkorting van 40%, maar werd lange tijd niet duidelijk vermeld dat dit niet geldt voor wie weinig of geen belasting betaalt (de zogenaamde energieval).

## WAAROM BELET DAT VOORSCHOT EEN PREMIE VOOR ENERGIEBESPARING?

Om deze energieval en dit ongewenste effect van het verlies van een fiscaal voordeel voor niet-belastingbetalers te neutraliseren, werd eind 2007 een Vlaamse compensatiepremie aangekondigd. Die premie kwam er uiteindelijk met het besluit van 9 mei 2008 en heeft tot doel het mislopen van het belastingvoordeel door personen die in energiebesparing investeren maar die geen of te weinig belastingen betalen en daardoor geen belastingkorting krijgen, te compenseren met een gelijkwaardige premie.

De nieuwe maatregel toont ook aan dat - anders dan lange tijd door het VEA werd gesteld - de Vlaamse overheid wel over bevoegdheden en instrumenten beschikt om zelf energiebesparende investeringen door gezinnen te stimuleren en daarvoor niet afhankelijk is van het fiscaal beleid van de federale overheid. Inmiddels heeft de nieuwe regeling andere klachten gegenereerd, bijvoorbeeld van burgers die hun investering al deden of betaalden vóór 2008 waardoor die niet in aanmerking komt, of burgers die zowel voor de federale belastingkorting als voor de vervangende Vlaamse compensatiepremie uit de boot vallen of van burgers die om een andere reden de compensatiepremie toch niet krijgen.

In dossier 2008-1098 komt de verzoeker principieel in aanmerking voor de Vlaamse compensatiepremie voor niet-belastingbetalers: hij deed de nodige energiebesparende investeringen en kreeg geen belastingkorting omdat hij te weinig belastingen betaalt. Toch wordt hem door het VEA ook de Vlaamse compensatiepremie geweigerd, omdat hij in 2007 op vraag van de installateur een voorschot heeft betaald.

Volgens het VEA is de premie daardoor niet volledig betaald in 2008, wat volgens het VEA vereist wordt of alleszins zo door het VEA geïnterpreteerd wordt. Anders dan voor de inmiddels gestopte investeringssubsidie, wordt de compensatiepremie in geval van betaling van een voorschot buiten het geldende jaar 2008 niet proportioneel verminderd, maar volledig geschrapt. Het VEA stelt dat de regeling goed werkt, maar meldt tegelijk dat het dit en andere verbeteringspunten heeft voorgesteld die door de minister zijn overgenomen.

### 5.2.9 DE AFSLUITING VAN ENERGIETOEVOER: KANSARMEN IN DE KOU?

Een regelgeving die weleens de media haalt, zijn de sociale openbaardienstverplichtingen voor de energieleveranciers en de distributienetbeheerders. Die netbeheerders moeten onder meer instaan voor de elektriciteitsaansluiting en de verdeling van huis tot huis. Ze zijn ook sociale leverancier voor huishoudelijke afnemers die wegens betalingsachterstand door hun private elektriciteits- of aardgasleverancier “gedropt” of afgestoten zijn. Als de afnemer verder stroom afneemt van de sociale leverancier en ook die niet betaalt, kan de netbeheerder overgaan tot afsluiting van de energietoevoer. Daartoe is dan wel de voorafgaande instemming vereist van de Lokale Adviescommissie (LAC). Met name de tussenkomst van die LAC's en het optreden van de netbeheerders bij afsluitingen leidt tot klachten. Zoals wel vaker bij een betalingsachterstand, gaat het vooral om (kans)armen.

De verzoekster in dossier 2007-1287 is een moeder met vijf kinderen. Doordat ze niet tijdig betaalde, is ze door haar private energieleverancier “gedropt” en krijgt ze stroom van de netbeheerder als sociale leverancier. Omdat ze ook daar energieschulden heeft opgebouwd, heeft de netbeheerder aangeboden om een budgetmeter te plaatsen. Omdat dat door de verzoekster is geweigerd en ze ook de openstaande schuld niet ineens kan betalen, heeft de netbeheerder onverwachts de energietoevoer afgesloten. Volgens de verzoekster is hiertoe door de LAC geen instemming gegeven, hoewel dat wettelijk vereist is. Ook was er geen klaarblijkelijke onwil om te betalen, hoewel dat toen vereist was.



De netbeheerder en de LAC wijzen erop dat de verzoekster behoorlijk werd opgeroepen door de LAC maar niet is verschenen en dat haar daarom is gemeld dat bij niet-betaling of bij weigering van een budgetmeter de stroomtoevoer mocht afgesloten worden. Van de weigering van de verzoekster om een budgetmeter te laten plaatsen, wordt door de netbeheerder geen enkele aanwijzing of bewijs voorgelegd. Ook blijken uit het dossier geen aanwijzingen dat de LAC enig onderzoek heeft gedaan naar de sociale en financiële situatie van de verzoekster en naar haar mogelijkheid om haar totale energieschuld bij de netbeheerder ineens te betalen, wat de netbeheerder als voorwaarde stelt voor een heraansluiting.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst werd bij deze klacht onder meer de **actieve dienstverlening** door de netbeheerder en de **goede uitvoeringspraktijk** door de LAC miskend. De verzoekster werd weliswaar opgeroepen en verwittigd, maar de instemming tot afsluiting werd door de LAC genomen zonder enig wederwoord en vooral zonder een afdoend, voorafgaand en tegensprekelijk onderzoek naar de sociale situatie en de financiële draagkracht van de verzoekster, zoals dat in de voorgenomen en ontworpen regelgeving werd opgenomen. Daarom werd er tegelijk ook in een **beleidsaanbeveling** bij de Vlaamse overheid op aangedrongen te zorgen voor de al in 2007 beloofde betere en doelmatigere bescherming van energiearmen tegen afsluiting door de geplande aanpassing van de regelgeving.

Aan de energieafsluitingen en de werking van de LAC's hield de commissie Energiearmoede van het Vlaams Parlement begin 2008 een aantal hoorzittingen. Daarin werd de opvolging van de aanbevelingen in de beleidsnota van begin 2006 van die commissie geëvalueerd.

De regelgeving over de afsluiting van de energietoevoer werd door een decreet van 18 mei 2007 gewijzigd. Nadien verscheen ook een beperkt uitvoeringsbesluit. De verdere aanpassing van de reglementering die al voor midden 2008 was aangekondigd laat nog altijd op zich wachten. Wel werd begin 2009 een voorontwerp van besluit principieel goedgekeurd. Door de sterke verhoging toen van de energieprijzen kwam de problematiek van de energieschulden in 2008 meermaals in de media, bijvoorbeeld omdat de aanvragen van netbeheerders bij LAC's om te mogen afsluiten, tussen 2006 en 2008 grofweg verdubbelden.

De talloze vragen en klachten over energieafsluitingen en over de facturen van de energieleveranciers tonen de noodzaak aan van de spoedige start van de Ombudsdienst Energie. Het is daarom een pijnlijke vaststelling dat die er na vijf jaar nog altijd niet is.

## 5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

De aanbevelingen inzake water uit het Jaarverslag 2007 werden op 15 mei 2008 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 2). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de betrokken instanties een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2007-08

**De Vlaamse overheid moet de regeling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de zuivering van het afvalwater en van de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de rio-lering verfijnen en de saneringsvergoeding bundelen met de afvalwaterheffing in geval van een eigen waterwinning.**

De kleinverbruikers eigen waterwinning betalen nu voor de waterzuivering nog een heffing aan de VMM. Vrijwel alle eigen waterwinners betalen aan de drinkwatermaatschappij ook nog een gemeentelijke saneringsvergoeding. Die dient voor het verzamelen en de afvoer van afvalwater op gemeentelijk vlak. De heffing van de VMM betreft de bovengemeentelijke sanering, de aanrekening door de drinkwatermaatschappij betreft de gemeentelijke sanering. Een bundeling van beide is wettelijk mogelijk en kan verwarring bij de burger voorkomen, zeker met toevoeging van de nodige informatie. Er werden al enkele ideeën uitgewerkt. Een obstakel is echter dat dan, door de BTW-problematiek, de totale kost met 15% zou verhogen.

### AANBEVELING 2007-09

**De Vlaamse overheid moet zorgen voor een klantvriendelijkere oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge saneringsbijdrage(n) als gevolg van een verborgen lek, voor een eenvormig verkoopreglement en voor een reguleringsinstantie voor drinkwater.**

Voor de factuurherziening bij verborgen lekken bestaat er nog geen eenvormige aanpak. Deze problematiek zou ook deels kunnen geregeld worden in het waterverkoopreglement. Een voorontwerp van besluit over rechten en verplichtingen van drinkwatermaatschappijen en hun klanten bij de levering van leidingwater, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement werd uitgewerkt door de VMM en ligt ter studie bij de minister. Door het decreet van 19 december 2008 wordt de Reguleringsinstantie Water nu opgericht als een subentiteit bij de VMM. De effectieve start zou nog in 2009 gebeuren.

### AANBEVELING 2007-10

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en de drinkwatermaatschappijen, moeten voor de toekenning van de wettelijke hoeveelheid gratis water gebruikmaken van actuele gegevens en rekening houden met nieuwe samenlevingsvormen.**

De toekenning van een wettelijk volume gratis water gebeurt conform het besluit van 13 december 2002. De afhandeling kan wel variëren, omdat men daarbij de eigen bedrijfsregels volgt voor facturatie, creditering en betaling. Zo'n regeling is enkel werkbaar volgens de sector als de authentieke brongegevens op een geautomatiseerde manier met het eigen bedrijfssysteem kunnen worden gekoppeld. Daarom wordt vastgehouden aan de bestaande criteria en wordt gewerkt met het Rijksregister of met de gemeentelijke bevolkingsgegevens.

**AANBEVELING 2007-11**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Energieagentschap, moeten zorgen voor een voldoende budget, voor correcte informatie en voor een behoorlijke behandeltermijn bij de toekenning van premies voor duurzame energie en energiebesparing.**

De Vlaamse premie voor energiebesparende investeringen voor niet-belastingbetalers is geregeld in een besluit van 9 mei 2008, en trad op 21 juni 2008 in werking. Voor deze premie heeft de Vlaamse Regering een budget voorzien van 5 miljoen euro. Op zes maanden tijd werden 1245 dossiers behandeld met een totale budgettaire weerslag van 1,8 miljoen euro. Voor de volledige dossiers wordt de premie uitbetaald binnen de drie maanden. Het VEA informeert via de website [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be) en via een folder over de voorwaarden van de premie. De folder werd verspreid naar gemeentebesturen en OCMW's. Het aanvraagformulier kreeg in juni 2008 het kwaliteitslabel van de kenniscel Wetsmatiging.

## 5.4 Conclusies

De snelle stijging van de globale drinkwaterkosten voor een gemiddeld Vlaams gezin heeft bij de VMW op twee jaar tijd geleid tot bijna een verdubbeling van de eerstelijnsklachten. De stijging van de drinkwaterkosten is bijna volledig te wijten aan de toename van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke saneringsbijdrage. De eerste dient voor de collectieve waterzuivering via Aquafin, de tweede voor de kleinschaliger zuivering en de lokale waterafvoer. Door diverse kinderziektes van een nieuw factureringsprogramma bij de VMW, waren er in 2008 heel wat klachten over niet-terugbetaling van een tegoed of het achterblijven van een beloofde creditnota.

Door de instelling vanaf 2008 van een compensatieregeling voor wie omwille van een gemeenschappelijke wateraansluiting geen vrijstelling van de saneringsbijdragen kan krijgen, is het aantal klachten over misgelopen vrijstellingen verminderd. Dat kan daarentegen zeker niet gezegd worden van de klachten van eigen waterwinners over dubbele belasting van hun eigen waterwinning, eerst door de VMM (voor een afvalwaterheffing) én nog eens door een voor hen vreemde drinkwatermaatschappij (voor een saneringsvergoeding). Een bundeling van beide aanrekeningen en bijkomende informatie zou hier al veel kunnen oplossen.

Een pijnpunt dat weldra misschien kan aangepakt worden door de aangekondigde Reguleringsinstantie Water, is het totnogtoe onopgeloste probleem van de verborgen lekken en de daarbij aangerekende saneringsbijdragen. Tot nu toe volgt elke drinkwatermaatschappij hiervoor een eigen richtlijn en aanpak, waarover bijvoorbeeld de VMW weinig of niet met de klant communiceert. Een andere bron van klachten blijft het gratis water.

Andere oorzaken van klachten waren de afvalwaterheffingen die de VMM aanrekent aan grootverbruikers en de soms veel te trage uitbetaling van de Vlaamse gewestelijke premie voor een individuele waterzuiveringsinstallatie, waarvoor ook de tussenkomst is vereist van de VMM. Ook de invordering door diezelfde VMM van oude afvalwaterheffingen bij kleinverbruikers gaf opnieuw aanleiding tot klachten, evenals het gebruik van een afsluiting als ultiem dwangmiddel. Een grondig sociaal onderzoek vooraf zou een aantal afsluitingen kunnen voorkomen.

De ontvankelijke klachten in verband met energie gaan vooral over de VREG (prijsinformatie, marktwerking, gratis stroom en toekenning van groenestroomcertificaten) en over het VEA. De regeling voor de toekenning van een wettelijke hoeveelheid gratis stroom werd na een grondige evaluatie door het Vlaams Parlement bijgestuurd. De klachten over het VEA gingen vooral over de inmiddels uitgedoofde Vlaamse subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen. Vaak ging de klacht erover dat een deel van de subsidie door het VEA werd geweigerd omwille van een te vroeg betaald voorschot of omwille van andere, te onduidelijk gecommuniceerde voorwaarden. Feit is dat een duidelijker regelgeving én communicatie hier heel wat problemen hadden kunnen voorkomen. Ten slotte blijft het te betreuren dat de Ombudsdienst Energie nog altijd niet is opgestart.

## 5.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-08

De Vlaamse overheid moet de regeling van de saneringsbijdragen voor de zuivering van het afvalwater en voor de riolering verfijnen en, in geval van een eigen waterwinning, de saneringsvergoeding bundelen met de afvalwaterheffing.

### AANBEVELING 2008-09

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een eenvormig verkoopreglement en een slagkrachtige reguleringsinstantie voor water.

### AANBEVELING 2008-10

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Energieagentschap, moet zorgen voor doeltreffende informatie over en de correcte toepassing van de subsidie- en compensatieregelingen in het kader van energiebesparende investeringen.

### AANBEVELING 2008-11

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, de VREG en de LAC's, moeten zorgen voor een geharmoniseerde en eenvormig toegepaste regeling van de afsluiting van de water- of energietoevoer op basis van een deskundig sociaal onderzoek.



In het thema **ruimtelijke ordening** komen klachten aan bod over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouwvoertredingen en ruimtelijke planning. Ook klachten over onroerend erfgoed en over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten worden bij dit thema behandeld.

## 6.1 Regels en uitvoering

### 6.1.1 REGELS

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening, hierna Decreet Ruimtelijke Ordening genoemd. Wel zijn nog steeds enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, van toepassing, vooral inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen. Op 1 januari 2009 waren 38 gemeenten ontvoogd, wat inhoudt dat zij zelfstandig vergunningsaanvragen kunnen afhandelen, zonder voorafgaand advies van de Vlaamse overheid. Alleen voor hen gelden de nieuwe procedureregels en behandeltermijnen van het Decreet Ruimtelijke Ordening.

Het Decreet Ruimtelijke Ordening heeft in 2008 geen belangrijke wijziging ondergaan, maar die is wel in aantocht. De Vlaamse Regering heeft in december 2008 een uitgebreid ontwerp van decreet bij het Vlaams Parlement ingediend met een reeks fundamentele wijzigingen (Stuk 2011 (2008-2009)). Op enkele aspecten van dat ontwerp tot aanpassing en aanvulling van het ruimtelijke plannings-, vergunningen- en handhavingsbeleid komen we later terug.

Het decreet van 19 april 1995 bevat de regels voor de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten. De basisregels over de bescherming van monumenten en stads- en dorpsgezichten kan men vinden in het decreet van 3 maart 1976. Begin 2009 is een ontwerp van decreet onroerend erfgoed in voorbereiding.

### 6.1.2 UITVOERING

De voor de hand liggende aanspreekpunten bij de behandeling van de klachten zijn de bestuursinstanties binnen het beleidsdomein Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO). Naast het gelijknamige departement zijn er enkele intern verzelfstandigde agentschappen (IVAs). Voor ruimtelijke ordening zijn dat het agentschap RO-Vlaanderen, het agentschap Inspectie RWO en het Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed (VIOE).

In het thema **ruimtelijke ordening** bestaan er belangrijke medebewindstaken. De gemeenten hebben zowel in de vergunningverlening als in de bestrijding van bouwvoertredingen essentiële opdrachten gekregen van de Vlaamse overheid. Jaarlijks behandelen zij ongeveer 80.000 vergunningsaanvragen en stellen zij enkele duizenden processen-verbaal op. De provincies fungeren in het kader van de ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. Zowel de gemeenten als de provincies hebben ook een planningsbevoegdheid.

De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van het agentschap RO-Vlaanderen, dat met behulp van de gemeenten de inventaris maakt, en van de Vlaamse Belastingdienst, die de aanslagbiljetten verstuurt.

Het kabinet Ruimtelijke Ordening, het departement RWO, het agentschap Inspectie RWO, het agentschap RO Vlaanderen en de klachtendienst Financiën hebben een klachtenrapport ingediend. Het VIOE heeft gemeld geen klachten te hebben ontvangen. De gemeenten en provincies vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet. Sinds 1 januari 2007 moeten zij op grond van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en het Provinciedecreet van 9 december 2005 wel een eerstelijnsklachtenbehandeling hebben. Zij hoeven echter niet te rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## 6.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 30 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 28 Ruimtelijke Ordening: eerstelijnsklachten in 2008

	RO - Vlaanderen	Inspectie RWO	Departement RWO	Vlaamse Belastingdienst	Kabinet	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>41</b>
Ontvankelijk	11	10	1	2	6	30
Onontvankelijk	10	-	1	0	0	11
-45 dagen	-	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-	-
Gegronnd	7	3	-	0	5	15
Ongegrond	4	7	-	1	1	13
In Behandeling	0	0	-	1	0	1
Onbekend	0	0	1	0	0	1
Opgelost	7	3	-	0	4	14
Niet opgelost	0	0	-	0	1	1
Beslissing	1	3	-	0	0	4
Behandeltermijn	2	0	-	0	3	5
Informatieverstrekking	1	0	-	0	2	3
Bereikbaarheid	0	0	-	0	0	0
Bejegening	0	0	-	0	0	0
Andere	3	0	-	0	0	3

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 111 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 87 daarvan beoordeeld.

Tabel 29 Ruimtelijke ordening: dossiers in 2008		Tabel 30 Ruimtelijke ordening: kwalificaties in 2008		Tabel 31 Ruimtelijke ordening: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	24	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	28	Afdoende motivering	1
Beoordeeld	87	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3	Actieve dienstverlening	3
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	2	Deugdelijke correspondentie	6
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	8	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	17
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>41</b>	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
		Terechte opmerking	3	Redelijke behandeltermijn	19
		Beleidsaanbeveling	5	Efficiënte coördinatie	1
		Ongegronde klacht	41		
		Geen oordeel mogelijk	4		
		Andere	10		
<b>TOTAAL</b>	<b>111</b>		<b>104</b>		<b>52</b>

Naar jaarlijkse gewoonte ligt het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij de agentschappen RO-Vlaanderen en Inspectie RWO opmerkelijk laag. De meeste van die klachten zijn bovendien niet rechtstreeks door de burger ingediend, maar aangebracht door de Vlaamse Ombudsdienst. Nochtans heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden al meermaals het belang van klachtherkenning en klachterkenning onderstreept.

Behalve de klassieke onderwerpen vergunnen en handhaven komen dit jaar ook enkele klachten over planschadevergoeding en over onroerend erfgoed aan bod.

### 6.2.1 VERGUNNEN

#### DE ONREDELIJKE BEHANDELTERMIJN IS VOORAL EEN LOKAAL PROBLEEM GEWORDEN

Elk jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over de lange behandelduur van aanvragen voor een stedenbouwkundig attest, een stedenbouwkundige vergunning of een verkavelingsvergunning. Tot enkele jaren geleden was dat een centraal onderwerp omwille van de historische achterstand bij de buitendiensten van wat nu het agentschap RO-Vlaanderen heet. Door uiteenlopende maatregelen is het aantal klachten de laatste jaren systematisch gedaald. In het Jaarverslag 2006 is daarop nader ingegaan. In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst slechts een tiental klachten behandeld over een te lange behandelduur. Daarnaast is geregeld doorverwezen naar de eerstelijnsklachtenbehandeling van vooral de gemeenten.



Op basis van de klachten kan geen totaalbeeld worden gegeven over de gemiddelde behandeltermijn bij de gemeenten. Vrij veel van de doorverwezen en de behandelde klachten over een gemeentelijke achterstand hebben betrekking op Aalst, dat er blijkbaar maar niet in slaagt de structurele achterstand van meerdere maanden onder controle te krijgen.

Hoe dan ook is het voor elke gemeente van belang om de decretaal bepaalde behandeltermijnen te halen. In het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening moeten ook de niet-ontvoogde gemeenten beslissen binnen een vervaltermijn: na het verstrijken van een termijn van 105 dagen wordt de aanvraag geacht te zijn afgewezen. De aanvrager moet dan maar in beroep gaan bij de bestendige deputatie. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de gemeenten en de provincies daarom nogmaals aan de passende maatregelen te treffen om tijdig een beslissing te nemen.

## DE BESLISSING OVER DE VERGUNNINGSAANVRAGEN: DE WAARDE VAN VOORAFGAANDE INFORMATIE

Meer dan over het uitblijven van een beslissing klaagt de burger over de inhoud van de beslissing. In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst iets meer dan 30 tweedelijnsklachten over vergunningsbeslissingen behandeld. De onderzochte beslissingen waren alle in overeenstemming met de geldende rechtsregels. Het onderzoek van enkele beslissingen is wel opgeschort doordat de verzoeker een procedure bij de Raad van State startte.

Toch was het ongenoegen van de burger soms heel begrijpelijk. De buur van de aanvrager kan zijn bezwaren uiten tijdens het openbaar onderzoek. Het belang daarvan is in het Jaarverslag 2006 onderstreept. Tegen vergunningsbeslissingen van ontvoogde gemeenten heeft de buur een administratieve beroepsmogelijkheid bij de bestendige deputatie. In het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening wordt die mogelijkheid uitgebreid tot alle gemeenten, een positieve zaak.

Het ongenoegen bij aanvragers zelf kan dikwijls worden voorkomen door voorafgaand correct te informeren over wat vergunbaar is, niet alleen met algemene informatie op websites en in folders, maar ook met concrete informatie op concrete vragen. Elke buitendienst van het agentschap RO-Vlaanderen heeft inmiddels een infoloket, maar de Vlaamse overheid legt terecht ook de nadruk op het belang van overleg tussen aanvrager, gemeente en agentschap voordat een vergunningsaanvraag wordt ingediend.

De concrete informatie die meegedeeld wordt, moet vanzelfsprekend wel correct zijn, zo niet wordt het **gerechtvaardigd vertrouwen** van de aanvrager geschonden.

In dossier 2008-1222 meldt de gemeente via e-mail aan de verzoeker dat hij voor het bepleisteren van zijn woning en voor het leggen van nieuwe pannen in een andere kleur geen stedenbouwkundige vergunning nodig heeft. Nadien blijkt dat de gemeente de specifieke BPA-voorschriften over het hoofd gezien heeft. Die bepalen onder meer dat alle buitengevels moeten worden uitgevoerd in welgevormde roodbruin getinte gevelsteen. Afwijken kan als het agentschap RO-Vlaanderen daarmee akkoord gaat, maar dan moet wel een stedenbouwkundige vergunning worden aangevraagd.

In dossier 2008-1135 wil de verzoeker een gebouw met vier wooneenheden bouwen. Tijdens het vooroverleg wordt vastgesteld dat de plannen in overeenstemming zijn met de planologische voorschriften, maar toch weigert de gemeente nadien een vergunning af te leveren. De aanvraag duidt slechts twee parkeerplaatsen aan op het privéterrein, waardoor het parkeerprobleem wordt afgewenteld op het openbare domein. Dat vindt de gemeente stedenbouwkundig onverantwoord. De verzoeker gaat in beroep en krijgt van de bestendige deputatie wel de gevraagde vergunning. De gemeente dient echter bij de Raad van State een verzoekschrift tot vernietiging van die beslissing in.

In beide dossiers klaagt de verzoeker terecht over de gebrekkige informatie. In het eerste dossier heeft de gemeente ten onrechte meegedeeld dat er geen stedenbouwkundige vergunning nodig was; in het tweede dossier heeft de gemeente tijdens het vooroverleg nagelaten de verzoeker te wijzen op haar principiële houding over het aantal parkeerplaatsen op het privéterrein.

Een vooroverleg blijft natuurlijk een vooroverleg. De aanvrager die na een gunstig vooroverleg vooruitloopt op de uiteindelijke beslissing en al enkele investeringen doet om zijn ingediende plannen te realiseren, doet dat op eigen risico.

In dossier 2008-1141 wil de verzoeker een binnenspeeltuinen oprichten. De gemeente neemt vóór en tijdens de behandeling van de vergunningsaanvraag een gunstig standpunt in, en de verzoeker koopt al een aantal speeltuigen aan. De plannen stuiten echter op principiële bezwaren van RO-Vlaanderen, dat niet bij een vooroverleg betrokken was. Ook de bestendige deputatie wijst in beroep de aanvraag af. Onderzocht wordt wat wel nog mogelijk is.

Ook met een positieve vergunningsbeslissing wacht de vergunninghouder het beste nog even op het verstrijken van de beroepstermijn.

In dossier 2008-0950 wil de verzoeker vrijstaande zonnepanelen plaatsen, op een plek die volgens de leverancier daarvoor het meest geschikt is. De (ontvoogde) gemeente verleent hem ook de nodige stedenbouwkundige vergunning. Het agentschap RO-Vlaanderen gaat echter in beroep: de uitgekozen plek ligt iets voorbij de strook van 50 meter woongebied, in agrarisch gebied. Het plaatsen van vrijstaande zonnepanelen in agrarisch gebied kan niet worden vergund als er geen link met die bestemming wordt aangetoond. De bestendige deputatie verleent in beroep toch opnieuw een vergunning, maar uiteindelijk maakt de minister die beslissing ongedaan. Ondertussen had de verzoeker de zonnepanelen al aangekocht.

De verzoeker kan zijn zonnepanelen wellicht wel in de strook van 50 meter woongebied plaatsen, maar de investering is dan aanmerkelijk minder interessant. Bovendien moet hij dan eerst opnieuw een stedenbouwkundige vergunning aanvragen. In de loop van 2008 heeft de Vlaamse Regering zonnepanelen op daken principieel vrijgesteld van een vergunning, maar voor vrijstaande zonnepanelen blijft een vergunning nodig.

Zelfs een definitieve stedenbouwkundige vergunning is nog geen waarborg tegen stedenbouwkundige problemen.

In dossier 2008-0461 kopen de verzoekers een perceel in een verkaveling en krijgen enige tijd later een stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een woning. Tijdens de werken wordt vastgesteld dat niet alle nutsvoorzieningen aanwezig zijn: de elektriciteit ligt aan de andere kant van de straat. Uiteindelijk wordt de woning aangesloten op het net, maar dat heeft geleid tot extra kosten: 966 euro. De verzoekers wenden zich tot de stad. Die had immers vooraf geattesteerd dat alle nutsvoorzieningen aanwezig waren.

De stad antwoordt echter dat het een zaak betreft tussen de verkavelaar en de koper. Volgens de verkavelingsvergunning zijn alle nutsvoorzieningen immers ten laste van de verkavelaar. Na aandringen van de verzoekers stelt de stad dan toch de verkavelaar in gebreke en doet zij een bemiddelingspoging bij de verkavelaar, voorlopig zonder succes.

Het Decreet Ruimtelijke Ordening verbiedt dat kavels worden verkocht voordat de lasten zijn uitgevoerd of daarvoor een afdoende financiële waarborg is gestort bij de gemeente. De stad heeft echter voorbarig een attest afgeleverd dat alle nutsvoorzieningen aanwezig zijn. Op basis van het attest hebben de verzoekers het perceel gekocht. Een burger moet erop kunnen vertrouwen dat de stad alleen correcte attesten aflevert. De stad heeft dan ook het **gerechtvaardigd vertrouwen** van de verzoekers geschonden. Verder betreurt de Vlaamse Ombudsdienst dat de stad pas na aandringen van de verzoeker bereid werd gevonden de verkavelaar in gebreke te stellen en een bemiddelde oplossing te zoeken met de verkavelaar. Dat is een gebrek aan **actieve dienstverlening**. Van een klantvriendelijke overheidsdienst mocht worden verwacht dat dat uit eigen beweging zou gebeuren. De Vlaamse Ombudsdienst volgt het dossier verder op.

### 6.2.2 HANDHAVEN

#### DE AANPAK VAN LICHTE BOUWOVERTREDINGEN BLIJFT PROBLEMATISCH

De handhaving is een taak van het agentschap Inspectie RWO en van de gemeenten. Het agentschap richt zich op de kwetsbare gebieden. Hun aantal processen-verbaal en stilleggingen stijgt jaarlijks. De gemeenten concentreren zich op de niet-kwetsbare gebieden. Het Vlaams Parlement heeft in een motie van 16 maart 2005 aan de Vlaamse Regering gevraagd om een handhavingsbeleid te voeren dat voldoende duidelijk en doortastend is, zodat er een preventieve werking van uitgaat en nieuwe bouwovertredingen maximaal worden voorkomen (Stuk 92 (2004-2005) - Nr. 5).

Het zijn vooral de lichte bouwovertredingen in woongebieden die tot klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst leiden. In dichtbevolkte wijken vormen lichte bouwovertredingen geregeld een bron van ergernis, zeker voor wie wel de regels wil volgen maar daarvoor niet beloond wordt.

De verzoeker van dossier 2007-1483 woont in een verkaveling. Hij wil een carport naast zijn woning bouwen, en vraagt netjes een stedenbouwkundige vergunning aan. Die wordt echter geweigerd: volgens de verkavelingsvergunning moet de strook naast de woning bouwvrij blijven. De verzoeker ziet in de verkaveling verscheidene carports en andere constructies in de bouwvrije zone, en gaat niet akkoord met de weigering van de vergunning.

De gemeente erkent dat de constructies van de andere bewoners eigenlijk kleine bouwovertredingen vormen, waartegen nooit opgetreden is. Sommige overtredingen zijn al strafrechtelijk verjaard.

Algemeen meent de Vlaamse Ombudsdienst dat gemeenten ook tegen lichte bouwovertradingen moeten optreden. Het versterkt het vertrouwen van de burger in het gemeentelijk handhavingsbeleid en heeft een preventieve werking. Wie vaststelt dat lichte bouwovertradingen meestal onbestraft blijven, zal minder geneigd zijn zich aan de regels te blijven houden, mogelijk ook voor meer ingrijpende werken.

In het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening wordt de termijn waarbinnen de overheid een herstellvordering kan indienen, vastgelegd op 5 jaar vanaf het plegen van de bouwovertrading, althans in de woongebieden. Momenteel gelden er grosso modo twee verjaringstermijnen: 20 jaar vanaf het plegen van de bouwovertrading, en 5 jaar vanaf de kennisname door de overheid van de bouwovertrading. De gemeenschappelijke schorsings- en stuitingsgronden zullen ook na een decreetswijziging wel blijven gelden, maar toch betekent een verkorte verjaringstermijn dat de gemeenten voortaan alerter moeten zijn in het opsporen en vaststellen van bouwovertradingen. Zeker in kleine gemeenten is een efficiënte coördinatie met de politiediensten dan onontbeerlijk. Daar schort het wel eens aan.

In dossier 2008-0041 heeft de verzoeker op 29 juni 2007 aan de gemeente gemeld dat zijn buur nieuwe bouwovertradingen heeft begaan. Eerdere onvergunde werken zijn geregulariseerd. Een half jaar later is nog geen gevolg gegeven aan die nieuwe melding. Begin 2008 vraagt de Vlaamse Ombudsdienst uitleg aan de gemeente. Die antwoordt dat zij aan de politie de opdracht heeft gegeven om een nieuw onderzoek in te stellen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt geregeld naar de stand van zaken. Telkens herinnert de gemeente de politie opnieuw aan haar vraag, maar eind 2008 is nog niet duidelijk of er een plaatsbezoek is geweest en wat daarvan dan wel het resultaat is.

In dossier 2008-0285 heeft de verzoeker enkele jaren geleden aan de gemeente gemeld dat zijn buur meerdere bouwovertradingen had begaan. Volgens hem is er weinig veranderd sindsdien. De gemeente antwoordt dat een deel van de onvergunde werken inmiddels geregulariseerd zijn, en dat zij in februari 2006 aan de politie gevraagd heeft een proces-verbaal op te stellen voor de uitbreiding van de woning en de oprichting van paardenstallen. De gemeente heeft niet verder opgevolgd welk gevolg de politie gegeven heeft aan die vraag. Zij heeft ook geen aanmaning gestuurd naar de overtreder of een herstellvordering ingediend bij het parket.

De Vlaamse Ombudsdienst weet dat het parket heel wat zaken seponert. Sinds eind 2005 worden de lichte overtradingen op vraag van het parket trouwens alleen nog opgenomen in een vereenvoudigd proces-verbaal omwille van de vermoedelijke seponering. De verdere procedure via parket en strafrechter is ook vrij omslachtig voor lichte bouwovertradingen. Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid al meermaals aanbevolen (bijvoorbeeld in aanbeveling 2007-12) te zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, zoals administratieve sancties. De minister is daar geen voorstander van en het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat ook geen luik administratieve sancties, alleen een nieuwe mogelijkheid tot minnelijke schikking. In het natraject wordt nader ingegaan op de reactie van de minister op aanbeveling 2007-12. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat meer ruimte voor een bemiddelde oplossing uiteraard positief is, maar een reële sanctiemogelijkheid blijft noodzakelijk als geen minnelijke schikking wordt getroffen. In andere domeinen is de Vlaamse overheid wel al overgestapt naar administratieve sancties. Verwezen kan worden naar het Milieuhandhavingsdecreet en het Energieprestatiedecreet.

Zonder een alternatieve bestraffingsmogelijkheid is het van belang dat de gemeenten ook werken aan een **efficiënte coördinatie** met het parket. De gemeenten moeten meer in overleg treden met de parketten voor de ondersteuning van hun handhavingsbeleid, een aanbeveling die de Vlaamse Ombudsdienst al in het Jaarverslag 2005 geformuleerd heeft.

## **AANKOOP VAN EEN ONROEREND GOED: WAT IS DE ZIN “GEEN BOUWOVERTREDING BEKEND” WAARD?**

Het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat belangrijke informatieverplichtingen bij onder meer de verkoop van een onroerend goed. De verplichtingen rusten in de eerste plaats op de notaris, maar ook op iedereen die voor de verkoop publiciteit maakt. In 2008 heeft het agentschap Inspectie RWO een grootschalige actie op touw gezet waarbij inbreuken op die informatieverplichtingen geverbaliseerd zijn. Die actie is voorafgegaan door een sensibiliseringscampagne in 2006 en een waarschuwingsactie in 2007, waarbij overtreeders een waarschuwing maar nog geen proces-verbaal kregen. Eind mei 2008 had het agentschap al 876 processen-verbaal opgesteld (Schriftelijke Vragen, vraag nr. 188 van 8 juli 2008). De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover alleen eerstelijnsklachten ontvangen.

De burger kan niet altijd met een gerust gemoed voortgaan op de verstrekte stedenbouwkundige informatie.

In dossier 2008-1020 koopt de verzoeker op een openbare verkoop een kleine woning. De notaris heeft ter plaatse verkondigd dat de woning vrij, zuiver en onbelast is en dat er geen bouwovertredingen vastgesteld zijn. Na de koop werkt de verzoeker verbouwingsplannen uit. Op de gemeentelijke dienst Ruimtelijke Ordening verneemt hij dat het plan dat hij op de openbare verkoop gekregen heeft, verschilt van de plannen bij de gemeente. De helft van de woning blijkt onvergund te zijn.

De notaris heeft zoals gebruikelijk de stedenbouwkundige informatie bij de gemeente opgevraagd aan de hand van een uitgebreid, gedetailleerd formulier. Daarop wordt onder meer gevraagd of er bouwovertredingen bekend zijn. Een ontkennend antwoord op die vraag betekent echter niet dat er geen bouwovertredingen zijn. De notaris moet de kandidaat-kopers op die nuance wijzen, maar eigenlijk heeft de burger recht op een antwoord dat meer betrouwbaar is.

Voor marginale afwijkingen van de vergunde plannen brengt de decreetgever wellicht een oplossing aan. Het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat wel een nieuw instrument, het as built-attest. Dat is een attest waarin verklaard wordt dat de werken niet of slechts marginaal afwijken van de vergunde plannen. Als de gemeente het attest valideert, dan treedt het attest in de plaats van de vergunde plannen.

De koper heeft recht op een stedenbouwkundig uittreksel. Dat uittreksel vermeldt de informatie uit het gemeentelijk plannenregister en vergunningenregister, en duidt dus onder meer aan welke vergunningen zijn afgeleverd voor het perceel. Natuurlijk kan de burger of de notaris dan zelf bij de gemeente de vergunningsdossiers gaan inkijken en de vergelijking maken met de werkelijke situatie, maar eigenlijk zou de overheid op grond van haar handhavingstaak voldoende moeten weten of er een bouwovertreding rust op een bepaald onroerend goed. Dat veronderstelt opnieuw een actief en consequent handhavingsbeleid.

**WEEKENDVERBLIJVEN: EEN TIJDELIJK WOONRECHT MAAR NOG GEEN PLANOLOGISCHE OPLOSSING**

In dossier 2008-1310 protesteert de verzoeker tegen de betekening van een arrest dat hem verplicht een einde te maken aan de permanente bewoning van zijn woning in een Kempense weekendzone. Het arrest dateert al van het jaar 2000. Door de betekening begint een dwangsom van 25 euro per dag te lopen. Hij verneemt wel dat de provincie zoekt naar een planologische oplossing en dat het agentschap Inspectie RWO in afwachting daarvan de dwangsom niet actief zal invorderen. Garanties voor een planologische oplossing kunnen niet worden gegeven, en het bedrag van de eventueel te betalen dwangsom loopt snel op.

Het Vlaams Parlement heeft in zijn resolutie van 15 januari 2003 enkele krachtlijnen aangeduid voor het beleid inzake weekendverblijven (Stuk 1484 (2002-2003) - Nr. 3). In afwachting van het onderzoek naar planologische oplossingen is de Vlaamse administratie gevraagd om iedere verdere procedure tot uitvoering van gerechtelijke uitspraken op te schorten. Dat houdt echter niet in dat de vonnissen niet mogen betekend worden, wel dat de dwangsommen niet actief zullen worden ingevorderd. De verjaring van de verbeurde dwangsommen wordt gestuit. Voor de betrokken bewoners blijft dat een stresserende situatie.

Met het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening tracht de Vlaamse overheid tegemoet te komen aan de onzekerheid van de permanente bewoners in weekendverblijven:

- Het ontwerp bevat een deadline voor de planologische onderzoeken: die moeten uiterlijk op 30 april 2012 afgerond zijn. Die oplossingen moeten dan uiterlijk op 30 april 2015 in definitieve ruimtelijke uitvoeringsplannen verwerkt zijn.
- Het ontwerp verleent onder een aantal voorwaarden een tijdelijk woonrecht voor de permanente bewoners waarvoor geen planologische oplossing wordt geboden.
- Het maakt de Hoge Raad voor Handhavingsbeleid bevoegd om op gemotiveerd verzoek te beslissen dat een opeisbaar geworden dwangsom slechts gedeeltelijk wordt ingevorderd.

Begin 2009 bespreekt het Vlaams Parlement het ontwerp, waarbij ook aandacht wordt besteed aan enkele juridische bezwaren.

Het aangekondigde woonrecht is mogelijk doorslaggevend in een dossier waarin twee verenigingen lijnrecht tegenover elkaar staan, met de gemeente daartussen.

In dossier 2008-0303 ijvert een bewonersvereniging al jaren voor een verharding van de zandweg naar hun weekendverblijfspark. De gemeente heeft daarvoor een vergunningsaanvraag ingediend bij RO-Vlaanderen, maar is gebotst op een ongunstig advies van het agentschap voor Natuur en Bos. Een verharding met twee smalle betonstroken zou voor Natuur en Bos nog aanvaardbaar zijn, maar dat is voor de gemeente geen realistische oplossing. Mede doordat de vuilniswag en landbouwvoertuigen er passeren, zou die verharding heel geregeld moeten worden hersteld.

Ondertussen dient een natuurvereniging op haar beurt een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Zij ijvert voor het behoud van de zandweg en op termijn voor het verdwijnen van de hele weekendzone. Die is namelijk volledig omgeven door beschermde groengebieden. Tijdens een vergadering met de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat de gemeente geen oplossing kan uitwerken die voor iedereen aanvaardbaar is. Planologisch moet de knoop op provinciaal niveau worden doorgehakt, maar dat zal nog enkele jaren tijd vergen.

De gewestelijke stedenbouwkundige verordening van 8 juli 2005 inzake openluchtrecreatieve verblijven geeft de bewoners geen afdwingbaar recht op een verharde weg. De verordening bepaalt alleen dat de aard en de breedte van de eventuele verharding wordt bepaald in functie van de plaatselijke noodwendigheden. Zolang permanente bewoning onwettig blijft, wordt bij die afweging eigenlijk alleen rekening gehouden met de objectieve behoeften van personen die hun weekendverblijf geregeld bezoeken, niet met de behoeften van permanente bewoners. Met een decretaal geregeld woonrecht is een volwaardige verharding veel realistischer. In het geval dat de provincie oordeelt dat het gebied een bestemming als groengebied moet krijgen, kan de verharding na het uitdoven van de woonrechten zo nodig worden verwijderd.

Ook met een tijdelijk woonrecht, dat trouwens voorwaardelijk is, blijven permanente bewoners van weekendverblijven en andere betrokkenen zoals natuurverenigingen uitkijken naar de planologische afweging van de provincies. Voor een overzicht van de geleverde inspanningen op dat vlak kan worden verwezen naar de bespreking van 14 februari 2008 in de parlementaire commissie (Handelingen, C140 – LEE17). De Vlaamse Ombudsdienst heeft er begrip voor dat het onderzoek complex is en tijd vergt, maar hoopt dat de planologische knopen zo snel mogelijk worden doorgehakt.

### 6.2.3 PLANNEN

#### EEN DURE GERECHTELIJKE PROCEDURE IN PLAATS VAN EEN GOEDKOPE MINNELIJKE SCHIKKING

In dossier 2008-1041 hebben de ouders van de verzoeker 27 jaar geleden een gerechtelijke procedure aangevat om een planschadevergoeding te verkrijgen van de overheid. Die had eind jaren '70 beslist om een aantal gronden om te vormen van bouwgrond naar duingebied. In oktober 2008 is de rechtszaak nog niet afgerond. Het Vlaamse Gewest heeft zelfs nog een cassatieberoep ingediend. Het bedrag van de planschade zelf ligt wel definitief vast op 24.335,16 euro. Dat bedrag moet worden vermeerderd met intresten, die ondertussen meer dan 150.000 euro bedragen.

Terugblikkend meent de verzoeker dat het Vlaamse Gewest zich niet als een goede huisvader heeft gedragen. Met een minnelijke schikking hadden heel wat intresten en advocatenkosten kunnen worden uitgespaard.

Dat de zaak zo lang aansleept, komt blijkbaar door de talrijke procedurestappen die doorheen de jaren in dit dossier werden gezet, met onder meer drie procedures voor het Hof van Cassatie. Twee van de drie cassatieberoepen zijn ingeleid door de verzoeker. Alleen het derde cassatieberoep, tegen een arrest van 16 mei 2008, is ingeleid door het Vlaamse Gewest. Volgens het Vlaamse Gewest heeft het Hof van Beroep de kapitalisaties niet correct uitgevoerd in het laatste arrest. De verzoeker wilde niet ingaan op de vraag om de twee betwiste kapitalisaties te laten vallen. De advocaat van het Vlaamse Gewest had positief geadviseerd voor een cassatieberoep. Nadat bij definitieve berekening gebleken was dat de kosten-batenanalyse van de cassatieprocedure negatief uitviel voor het Vlaamse Gewest, is op 3 november 2008 toch beslist om niet verder te gaan met de procedure voor het Hof van Cassatie. Er dus worden betaald.

In het Jaarverslag 2007, en eerder al in het Jaarverslag 2002, had de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid aanbevolen om in planschadedossiers een regeling in der minne niet bij voorbaat uit te sluiten. Omwille van de complexiteit verwijst de Vlaamse overheid burgers die planschadevergoeding vragen, nog altijd systematisch door naar de rechter. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn aanbeveling dan ook meteen gevraagd dat onderzocht wordt hoe de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd, zodat de burger zich niet altijd tot de rechter moet wenden.

In het regeerakkoord en ook in de beleidsnota Ruimtelijke Ordening 2004-2009 was de evaluatie van het planschadesysteem als actiepunt opgenomen. In de ontwerpen van decreet die bij het Vlaams Parlement ingediend zijn, is van een vereenvoudiging van het planschadesysteem niets terug te vinden. Wel bevat het ontwerp van decreet betreffende een grond- en pandenbeleid (Stuk 2012 (2008-2009)) een compensatie voor bepaalde bestemmingswijzigingen die geen aanleiding geven tot planschade. De aanvragen moeten niet bij de rechter worden ingediend, maar bij de Vlaamse Landmaatschappij, die zal worden bijgestaan door vijf provinciale deskundigencommissies. De bedoeling is om tot een zekere forfaitarisering te komen. Een gelijkaardige methodiek wordt gehanteerd in een ander ontwerp van decreet dat een gebruikerscompensatie bij bepaalde bestemmingswijzigingen wil invoeren (Stuk 2021 (2008-2009)). De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat een duidelijke verbetering en ziet niet in waarom die methodiek niet wordt doorgetrokken tot de planschadevergoeding.



De minister heeft in een reactie op de aanbeveling erop gewezen dat het systeem van de bestemmingswijzigingscompensatie merkelijk eenvoudiger wordt geregeld in het ontwerp. Het moet gaan om percelen die minstens een halve hectare groot zijn en die in een specifiek register opgenomen zijn. Er zijn geen uitzonderingsgronden, behalve een onverenigbaarheid met een planschadevergoeding. Dat betekent dat het systeem weinig of geen interpretatie van criteria veronderstelt. Ook de berekening gebeurt volgens een vooraf vastgelegd systeem.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat de criteria voor een planschadevergoeding meer ruimte voor interpretatie bevatten. Voor de berekening moeten er waardeschattingen gebeuren. Net daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst een vereenvoudiging van de regelgeving, onder meer van de criteria, aanbevolen. In het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst al geargumenteed dat de onduidelijkheid van de criteria voor planschadevergoeding ook in het nadeel van de overheid zelf is. Geen planschadevergoeding toekennen aan wie er volgens de regelgeving recht op heeft, doet afbreuk aan de legitimiteit van de ruimtelijke plannen en meer algemeen aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Bovendien is het voor een zorgvuldig bestuur nuttig om tijdig te kunnen inschatten hoeveel planschadevergoedingen een bepaald ruimtelijk plan kan kosten.

Verder argumenteert de minister dat in het decreet letterlijk ingeschreven staat dat de beoordeling van vorderingen tot planschadevergoeding tot de bevoegdheid van de rechtbanken van eerste aanleg behoort. De decreetgever heeft volgens hem allicht terecht geoordeeld dat zo'n beoordeling best aan de rechter toekomt. Dat garandeert een onafhankelijke beoordeling. Als de overheid zelf moet oordelen over een vraag tot schadevergoeding en over het bedrag daarvan, terwijl diezelfde overheid een eventuele vergoeding ook moet betalen, dan lijkt dat volgens de minister een rechter-en-partij-situatie te zijn. Een aanvullend argument ziet hij in het feit dat burgers hun vordering tot planschadevergoeding meer dan eens combineren met een vergoeding op basis van foutaansprakelijkheid (artikel 1382 Burgerlijk Wetboek). Het spreekt volgens de minister voor zich dat in zo'n geval een rechterlijke beoordeling onontbeerlijk is.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de decreetgever gewoon de bevoegde rechter heeft aangeduid, maar daarom nog geen minnelijke schikking decretaal heeft willen uitsluiten. Bij een minnelijke schikking is de Vlaamse overheid inderdaad betrokken partij, maar geen rechter. Een minnelijke schikking houdt immers een akkoord in tussen de burger en de overheid, geen eenzijdige uitspraak van die overheid die de burger moet aanvaarden. Zoals uit de casus blijkt, kan een minnelijke schikking ook voor de overheid voordelen inhouden. Dat de burger soms de foutaansprakelijkheid inroept, is wellicht omdat de criteria voor planschadevergoeding niet eenduidig zijn. Bovendien heeft men voor de twee nieuwe compensatieregelingen wel een ander alternatief gevonden voor de rechter: een aanvraag bij de Vlaamse Landmaatschappij, die ondersteund wordt door provinciale deskundigencommissies.

#### 6.2.4 BESCHERMEN

De Vlaamse overheid heeft in 2008 het 10.000ste gebouw als monument beschermd. In 2009 zal het Vlaamse Gewest voor het eerst beschikken over een gebiedsdekkende inventaris van het bouwkundig erfgoed. Momenteel staan er meer dan 80.000 gebouwen en straatgehelen in beschreven. Nog in 2009 hoopt de minister een ontwerp van decreet betreffende het onroerend erfgoed in te dienen bij het Vlaams Parlement, en worden verdere initiatieven gepland om het draagvlak voor onroerend erfgoed te vergroten (beleidsbrief Ruimtelijke Ordening, luik Onroerend Erfgoed, Stuk 1899 (2008-2009) - Nr. 1).

Die toenemende belangstelling voor onroerend erfgoed heeft niet geleid tot een groter aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat aantal blijft erg beperkt. Vermeldenswaard is de volgende klacht over de inventaris van het bouwkundig erfgoed, die ook door de Ombudsdienst van de stad Brugge behandeld is.

In dossier 2008-0839 verneemt de verzoeker van de stad Brugge dat zijn gebouw al enkele jaren op de Vlaamse inventaris van het bouwkundig erfgoed staat. De verzoeker is het daarmee niet eens en dringt bij het agentschap RO-Vlaanderen aan op een bezoek ter plaatse en een nieuwe beoordeling. Hij aanvaardt ook niet dat het agentschap hem niet met een op de hoogte heeft gebracht van de inventarisatie en dat hij geen bezwaar heeft kunnen aantekenen.

Het agentschap wijst erop dat de inventaris geen rechtstreekse juridische gevolgen heeft, maar dat betwist hij. De stad Brugge heeft voor gebouwen op die inventaris een aanvullende vergunningsplicht voor kleine werken opgenomen in een gemeentelijke stedenbouwkundige verordening. Voor de verzoeker zijn er dus wel juridische gevolgen gekoppeld aan de inventarisatie.

De inventaris heeft in eerste instantie als opzet een uitgangspunt te zijn voor de op te stellen lijsten van te beschermen monumenten, stads- en dorpsgezichten. Er wordt van uit gegaan dat ongeveer 10% van de in de inventaris beschreven objecten voor bescherming in aanmerking komen. De inventaris heeft inderdaad op zich geen juridische gevolgen, al zal dat in de nabije toekomst wellicht veranderen. De Vlaamse overheid wil een onroerenderfgoedtoets invoeren voor elke vergunningsaanvraag tot sloop van een pand dat op de inventaris van het bouwkundig erfgoed staat.

De website van het Vlaams Instituut voor Onroerend Erfgoed (VIOE) vermeldt dat de inventaris ook als opzet heeft een hulpmiddel te zijn voor een gemeentelijk beleid voor het architecturaal patrimonium. De stad Brugge heeft inderdaad de inventaris aangewend om voor een aantal gebouwen een strengere vergunningsplicht op te leggen.

De Vlaamse Ombudsdienst meent samen met de Ombudsman van de stad Brugge dat, zodra juridische gevolgen worden gehecht aan de inventaris, de betrokken eigenaars recht hebben op een onmiddellijke kennisgeving van de inventarisatie en, naargelang de draagwijdte van die gevolgen, ook op een betwistingsmogelijkheid.

Ondertussen heeft de Vlaamse overheid een informatiecampagne gevoerd om op het bestaan van de inventaris te wijzen. De inventaris is raadpleegbaar op [www.vioe.be](http://www.vioe.be). Onder andere bij de uitwerking van een nieuw decreet betreffende onroerend erfgoed wordt nagegaan of en op welke manier het mogelijk is om eigenaars hierover te informeren, bijvoorbeeld door ze individueel aan te schrijven en door ervoor te zorgen dat die informatie bij eigendomsoverdracht beschikbaar wordt (Schriftelijke Vragen, vraag nr. 4 van 30 september 2008).

**6.2.5 HEFFEN**

Het aantal klachten over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten is erg beperkt, zowel in de eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst. Zij hebben niet geleid tot nieuwe inzichten. In dossier 2008-0497 hebben de verzoekers kansen gehad om de heffing te vermijden, zodat overmacht onvoldoende kan worden gemotiveerd. Toch valt het te betreuren dat de verzoekers een heffing moeten betalen door een tekort aan administratieve vaardigheden. Zoals benadrukt in het Jaarverslag 2006, moet het agentschap RO-Vlaanderen als inventarishouder voldoende **actieve dienstverlening** verstrekken om dergelijke situaties te vermijden.

Op zich is het lage aantal klachten niet zo verwonderlijk. In 2008 heeft de Vlaamse Belastingdienst slechts 968 aanslagen verstuurd (zie het klachtenrapport van de Klachtendienst Financiën, pagina 15). De beperkte omvang maakt de heffing ideaal om nieuwe zaken uit te testen. Voor de aanslagen is voor het eerst in België gebruik gemaakt van het nieuwe, Europese overschrijvingsformulier. De heffing is ook uitgekozen als pilootheffing, zowel voor de front office back office-reorganisatie, als voor de ondersteuning door middel van het Vlaams Fiscaal Platform. Met het Vlaams Fiscaal Platform wil de Vlaamse Belastingdienst de burger onder meer de mogelijkheid geven zijn dossier online op te volgen, en eventueel online een bezwaar in te dienen. Dat biedt niet alleen voor de belastingplichtige, maar ook voor de administratie aanzienlijke voordelen.

## 6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

In het Jaarverslag 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst drie aanbevelingen geformuleerd over ruimtelijke ordening. De commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed heeft ze besproken op 5 juni 2008 (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 6). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2007-12

**De Vlaamse overheid moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertredingen die het parket seponereert.**

De minister blijft bij zijn standpunt: hij is geen voorstander van administratieve sancties voor bouwovertredingen. Hij schuift opnieuw de stillegging van onvergunde werken naar voren als geschikt handhavingsinstrument. In 2008 is het aantal stilleggingen opnieuw duidelijk gestegen, en ook de controle op de naleving ervan is verder verbeterd. Wanneer een doorbreking wordt vastgesteld, wordt er een administratieve geldboete opgelegd. Terwijl er in 2007 voor 222.446,74 euro administratieve geldboetes werden betaald, was dit op 12 december 2008 al 303.975,14 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst merkt op dat stilleggingen zonder administratieve geldboete bij doorbreking ervan weinig efficiënt zouden zijn. Het bewijst dus net het nut van administratieve sancties. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook opnieuw naar de administratieve sancties in de regelgeving over energiestatistiek voor gebouwen en in het Milieuhandhavingsdecreet.

Verder verwijst de minister naar een nieuw handhavingsinstrument in het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening: de minnelijke schikking. De uitvoering van de minnelijke schikking leidt tot het verval van de strafvordering en de herstellvordering. De schikking kan inhouden dat de overtreder een geldsom moet betalen, of bepaalde bouw- of aanpassingswerken moet uitvoeren. Daarmee beschikt de overheid over een extra instrument om op te treden tegen lichte overtredingen, die door het parket doorgaans worden geseponereerd.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dat meer ruimte voor een bemiddelde oplossing uiteraard positief is, maar een reële sanctiemogelijkheid blijft noodzakelijk als geen schikking wordt getroffen.

### AANBEVELING 2007-13

**De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten de openbare onderzoeken over hun ruimtelijke plannen maximaal bekendmaken, zodat zoveel mogelijk belanghebbenden tijdig op de hoogte zijn en hun recht om een bezwaarschrift in te dienen, kunnen uitoefenen.**

De minister bevestigt het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst dat het verhogen van de kenbaarheid van openbare onderzoeken en het opwaarderen van inspraakmogelijkheden eerder een zaak is van gerichte initiatieven bovenop de decretale vereisten, dan een verzwaring van die decretale vereisten.

Verder schetst hij nog eens welke initiatieven het Vlaamse Gewest neemt:

- Alle openbare onderzoeken over gewestelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen worden standaard aangekondigd op de website [www.ruimtelijkeordening.be](http://www.ruimtelijkeordening.be), en op die site kan men ook de integrale plannen zelf raadplegen.
- Daarnaast is in het ontwerp van communicatieplan voor de bekendmaking van de principes van het ontwerp van aanpassingsdecreet ruimtelijke ordening ook een brede communicatie-actie (bijvoorbeeld een brochure) voorzien over de planningsprocessen en de rol van de verschillende overheden. Daarbij gaat de aandacht onder meer naar de openbare onderzoeken.
- Geregeld worden in het kader van de planningsprocessen die de vaststelling van een gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan voorafgaan, initiatieven rond informatie en participatie genomen. Al naargelang het geval gebeurt dat in samenwerking met provincie- en gemeentebesturen. Het gaat dan om nieuwsbrieven, informatie- en overlegvergaderingen of een vermelding in gemeentelijke informatiebladen. Het maatschappelijk middenveld blijkt volgens de minister trouwens ook zijn werk te doen, en organisaties informeren hun leden en treden als spreekbuis op.

Ook provincies en gemeenten doen heel wat inspanningen voor extra informatie bovenop wat decretaal verplicht is:

- Heel wat gemeenten maken standaard gebruik van hun website of het gemeentelijk informatieblad, en zeker op lokaal niveau zijn informatie- en inspraakvergaderingen courant.
- In een aantal gevallen schrijft men de eigenaars of bewoners aan, of wordt bijvoorbeeld een folder in de brievenbussen verspreid. Dat laatste voorbeeld illustreert volgens de minister trouwens goed dat het niet haalbaar is om zo'n initiatieven in de regelgeving op te leggen: met het bussen van standaardbrieven of folders bereikt men de bewoners, maar dat zijn natuurlijk niet meteen ook alle eigenaars; als men ervoor kiest om de eigenaars aan te schrijven, dan bereikt men echter niet alle bewoners die ook belanghebbenden zijn bij een initiatief in hun buurt.

De Vlaamse Ombudsdienst rekent op verdere maximale inspanningen van de plannende overheden.

**AANBEVELING 2007-14**

**De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten bij bestemmingswijzigingen de betrokken burgers actief informeren over de mogelijkheid planschadevergoeding te verkrijgen. Zij mogen een regeling in der minne niet bij voorbaat uitsluiten. Het is bovendien wenselijk te onderzoeken of de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd.**

Wat de informatieverstrekking betreft, houdt het ontwerp van aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening een verbetering in. Aan artikel 38 van het Decreet Ruimtelijke Ordening, dat de inhoud van de ruimtelijke uitvoeringsplannen beschrijft, wordt toegevoegd dat een ruimtelijk uitvoeringsplan moet bevatten:

“7° in voorkomend geval, een register, al dan niet grafisch, van de percelen waarop een bestemmingswijziging wordt doorgevoerd die aanleiding kan geven tot een planschadevergoeding, als vermeld in artikel 84, een planbatenheffing, als vermeld in artikel 87, of een bestemmingswijzigingscompensatie als vermeld in boek 5 van het decreet van (...) betreffende het grond- en pandenbeleid.”

De belanghebbenden worden dus in het ruimtelijk uitvoeringsplan zelf, ook reeds in de fase van het openbaar onderzoek, erover geïnformeerd dat door een bestemmingswijziging planbaten kunnen verschuldigd zijn of dat er mogelijk een planschade of bestemmingswijzigingscompensatie kan worden gevraagd. De minister benadrukt wel dat de tekst gaat over percelen die mogelijk voor planschade, planbaten of bestemmingswijzigingscompensatie in aanmerking komen. Er blijft ook na de definitieve vaststelling van het plan nog altijd een beoordeling in concreto nodig, omwille van uitzonderingsgronden, vrijstellingen, enzovoort.

Verder verwijst de minister ook naar het plannenregister, dat in diverse gemeenten al operationeel is en in andere gemeenten volop in ontwikkeling is. Het plannenregister verzamelt, zoveel mogelijk per perceel, de geldende voorschriften van de plannen die in de gemeente van toepassing zijn (plannen van aanleg, gewestelijke, provinciale en gemeentelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen). Men kan dat register gaan inkijken in de gemeente en er ook uittreksels uit vragen. Het plannenregister zal ook een weergave bevatten van percelen die potentieel onder het toepassingsgebied vallen van onder meer de planschaderegeling.

De overige onderdelen van de aanbeveling zijn al besproken in het klachtenbeeld.

## 6.4 Conclusies

Het klachtenbeeld van 2008 bevat ten opzichte van de voorgaande jaren geen opvallende nieuwe trends. De behandeltermijn van de vergunningsdossiers is meer en meer een probleem van gemeenten en provincies en minder van het agentschap RO-Vlaanderen, maar die trend is al enkele jaren aan de gang en ligt volledig in de lijn van de verwachtingen. Door de geplande invoering van de vervaltermijn voor niet-ontvoogde gemeenten wint een tijdige behandeling van vergunningsdossiers wel merkkelijk aan belang. Als niet tijdig beslist wordt, dan moet de aanvrager in beroep gaan en start een nieuwe termijn. De gemeenten doen er dan ook goed aan om de passende organisatorische maatregelen te nemen. Dat geldt ook voor de provincies die mogelijk veel meer beroepsdossiers te verwerken zullen krijgen.

Belangrijker nog dan de termijn is de inhoudelijke behandeling van de vergunningsbeslissing. In het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de kwaliteit van de beslissingen en de controle daarop uitvoerig behandeld. Dit jaar trokken vooral enkele klachten over tekortkomingen in de voorafgaande informatieverstrekking de aandacht. Heldere, algemene informatie en vooral correcte, concrete informatie zijn natuurlijk een blijvend aandachtspunt. Het agentschap RO-Vlaanderen investeert meer en meer in voorafgaand overleg met de gemeente en de kandidaat-aanvrager, en dat is positief. Een degelijk vooroverleg vergroot de kans op een vergunbaar bouwplan en verhoogt het vertrouwen van de burger in de vergunningverlenende overheid.

Het Vlaams Parlement heeft in 2005 bij de Vlaamse Regering aangedrongen op een duidelijk en doortastend handhavingsbeleid, zodat er een preventieve werking van uitgaat en nieuwe bouwovertradingen maximaal worden voorkomen. Vooral over niet-aangepakte bouwovertradingen in woongebied dient de burger klachten in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De geplande aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat een verkorte verjaringstermijn om voor bouwovertradingen in woongebieden een herstellvordering in te dienen. Om het vertrouwen van de burger in de handhavende overheid te behouden, komt het er voor de gemeenten op aan om tijdig en dus uit eigen beweging bouwovertradingen op te sporen en vast te stellen. Zeker voor kleinere gemeenten veronderstelt dat een goede samenwerking met de politiediensten. Voor een voldoende effectief handhavingsbeleid moeten gemeenten met een gestructureerde gemeentelijke handhavingsnota in overleg treden met het parket, zodat hun beleid niet bemoeilijkt wordt door seponeringen.

Een pijnpunt dat in het Jaarverslag 2005 al gesignaleerd is, is de beperkte betrouwbaarheid van de stedenbouwkundige informatie bij de aankoop van een onroerend goed. De geplande aanpassingen van het Decreet Ruimtelijke Ordening bevatten enkele verbeteringen, maar het is vooral de zin "geen bouwovertradingen bekend" die voor problemen zorgt. Heel wat bouwovertradingen zijn nooit vastgesteld en zijn dus niet bekend. De koper weet daarmee niet of het te koop gestelde gebouw stedenbouwkundig volledig in orde is. De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten en de notarissen uitzoeken hoe de betrouwbaarheid kan worden verhoogd op een voor de burger klantvriendelijke manier. Een actieve opsporing van bouwovertradingen maakt daarvan deel uit.

De geplande aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat een voorwaardelijk en tijdelijk woonrecht voor permanente bewoners van weekendverblijven waarvoor geen planologische oplossing wordt geboden. De behandelde klachten maken duidelijk dat men niettemin ongeduldig wacht op de planologische beslissingen van de provincies. Die onderzoeken al enige tijd of planologische oplossingen kunnen worden geboden voor de bestaande knelpunten. De Vlaamse Ombudsdienst is zich bewust van de complexiteit, maar hoopt toch dat het voorbereidend onderzoek binnen een redelijke termijn kan worden afgerond. De geplande aanpassing van het Decreet Ruimtelijke Ordening legt de deadline voor de uiteindelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen op 30 april 2015. Dat is nog een lange periode van onzekerheid.

Reeds enkele jaren voert de Vlaamse Ombudsdienst een discussie met de Vlaamse overheid over het systeem van de planschadevergoeding. Positief is dat de informatieverstrekking over het bestaan van een planschadevergoeding wordt verbeterd. De Vlaamse Ombudsdienst blijft verder wel bij zijn aanbeveling 2007-12 dat minnelijke schikkingen niet bij voorbaat mogen worden uitgesloten. De argumenten zijn in dit jaarverslag nog eens overlopen.

Tot slot heeft een klacht over de inventaris voor bouwkundig erfgoed de aandacht getrokken. Als aan de inventaris juridische gevolgen worden gehecht, dan heeft de eigenaar van een geïnventariseerd pand recht op een onmiddellijke kennisgeving, en naargelang de omvang van die gevolgen, ook op een betwistingsmogelijkheid. De Vlaamse overheid werkt momenteel aan een nieuw decreet betreffende het onroerend erfgoed, een uitgelezen moment om die aspecten te regelen.

## 6.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-12

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten blijven investeren in algemene informatieverstrekking over wat vergunbaar is, maar ook in individuele informatieverstrekking, bijvoorbeeld vooroverleg met de kandidaat-aanvrager.

### AANBEVELING 2008-13

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Inspectie RWO, moet samen met de gemeenten investeren in een actief en consequent handhavingsbeleid, waarbij bouwovertradingen tijdig worden opgespoord en vastgesteld en herstellvorderingen worden ingediend binnen een redelijke termijn. Dat veronderstelt onder meer een efficiënte coördinatie met de politiediensten en met het parket.

### AANBEVELING 2008-14

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten onderzoeken op welke wijze de betrouwbaarheid kan worden verhoogd van de informatie die aan kandidaat-kopers van een onroerend goed over het bestaan van bouwovertradingen wordt verstrekt.

### AANBEVELING 2008-15

De Vlaamse overheid moet samen met de provincies onverminderd werk blijven maken van de beloofde planologische beoordeling van de bestaande knelpunten in verband met weekendzones.







Onder het thema **wonen** vallen de klachten over de sociale woonorganisaties, over financiële tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting, over de kwaliteitsbewaking van woningen en over de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen.

## 7.1 Regels en uitvoering

### 7.1.1 REGELS

De belangrijkste decreten in verband met klachten over wonen zijn de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997 en het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996, waarin de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen is opgenomen.

Het decreet van 15 december 2006 heeft de basisbeginselen van de sociale huur in de Vlaamse Wooncode grondig gewijzigd. Die bepalingen treden in werking op 1 januari 2008. Het decreet van 21 november 2008 heeft nog een wijziging in de opzegging door de sociale huurder ingevoerd.

Het Grondwettelijk Hof vernietigt op 10 juli 2008 de bepaling uit de Vlaamse Wooncode die een ontbinding van de huur op het einde van de proeftijd mogelijk maakte. Het Hof is van oordeel dat een beslissing van de vrederechter vereist is om een sociale huurovereenkomst te kunnen ontbinden. De decreetgever mag geen afbreuk doen aan de woonzekerheid in de sector van de sociale huisvesting.

Het Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007 dat in werking trad op 1 januari 2008, werd al een eerste maal gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 14 maart 2008 tot wijziging van diverse bepalingen op het vlak van wonen (het eerste optimalisatiebesluit). In 2008 volgden de eerste uitvoeringsbesluiten onder andere over het inschrijvingsregister. Op 6 februari 2009 wordt een tweede wijzigingsbesluit goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn omschreven in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering.

### 7.1.2 UITVOERING

Voor klachten over sociale huur stelt de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek in bij een sociale huisvestingsmaatschappij of een andere sociale verhuurder. De volgende sociale woonorganisaties vallen onder de toepassing van het Ombudsdecreet: de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW), de sociale huisvestingsmaatschappijen, het Vlaams Woningfonds, de sociale verhuurkantoren en de huurdersorganisaties.

Het aanspreekpunt voor de behandeling van klachten over tegemoetkomingen aan particulieren is het agentschap Wonen-Vlaanderen. Dit agentschap is opgesplitst in de afdeling Wonen en de afdeling Financiële Instrumenten.

Voor het fiscale luik van de klachten over de heffing op leegstand en verkrotting loopt het onderzoek via de Vlaamse Belastingdienst. Die verzendt de aanslagbiljetten en behandelt de bezwaarschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend. Voor de klachten over de inventarisatie loopt het onderzoek ofwel via de gemeentelijke inventarisbeheerders of via het agentschap Wonen-Vlaanderen, in het bijzonder via de provinciale diensten van dit agentschap.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft inzake het thema **wonen** klachtenrapporten ontvangen van het kabinet van de minister, bevoegd voor wonen, van de VMSW, van 90 sociale huisvestingsmaatschappijen, van het agentschap Wonen-Vlaanderen, van het agentschap Inspectie Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, en van de Klachtendienst Financiën bevoegd voor de Vlaamse Belastingdienst.

## 7.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en de sociale huisvestingsmaatschappijen hebben over het thema **wonen** samen 1584 klachten behandeld.

Tabel 32 Wonen: eerstelijnsklachten in 2008	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale huisvestings- maatschappijen/VMSW	Tegemoetkomingen aan particulieren	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>1459</b>	<b>103</b>	<b>1584</b>
Ontvankelijk	19	-	85	-
Ontontvankelijk	3	-	18	-
-45 dagen	-	-	41	-
+45 dagen	-	-	62	-
Gegronde	4	-	47	-
Ongegronde	15	-	38	-
Opgelost	4	-	45	-
Niet opgelost	-	-	2	-
Beslissing	-	69	-	-
Behandeltermijn	2	248	14	-
Informatieverstrekking	2	25	11	-
Bereikbaarheid	-	1	1	-
Bejegening	-	14	1	-
Andere	-	191	20	-

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft in zijn eerstelijnsrapport de gegronde klachten voor het eerst getoetst aan de volledige lijst van de ombudsnormen. Dit kunnen we nalezen in het eerstelijnsklachtenrapport op de cd-rom bij dit jaarverslag en op de website [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be). Om de gegevens te kunnen verwerken zijn ze hier teruggebracht tot de vereenvoudigde lijst van geschonden normen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 304 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 240 daarvan beoordeeld.

Tabel 33 Wonen: dossiers in 2008		Tabel 34 Wonen: kwalificaties in 2008		Tabel 35 Wonen: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	64	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	83	Overeenstemming met het recht	2
Beoordeeld	240	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	3	Afdoende motivering	8
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	12	Gelijkheid en onpartijdigheid	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	12	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	13	Redelijkheid en evenredigheid	7
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>123</b>	Correcte bejegening	2
		Terechte opmerking	30	Actieve dienstverlening	35
		Beleidsaanbeveling	19	Deugdelijke correspondentie	15
		Ongegronde klacht	64	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	13
		Geen oordeel mogelijk	12	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	50
		Andere	19	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	14
				Redelijke behandeltermijn	59
				Efficiënte coördinatie	5
				Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
<b>TOTAAL</b>	<b>304</b>		<b>267</b>		<b>214</b>

Er zijn drie categorieën klachten:

- klachten over sociale woonorganisaties,
- klachten over tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting,
- klachten over de heffing op leegstand en verkrotting.

### 7.2.1 SOCIALE WOONORGANISATIES

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 230 klachten en tientallen vragen behandeld over:

- de lange wachttermijn voor kandidaat-huurders van een sociale woning en voor huurders die willen muteren,
- de berekening van de huurprijs,
- onduidelijkheid over de huurlasten,
- de vermindering van de onroerende voorheffing voor de sociale huurder,
- leefbaarheidsproblemen,
- het gebrek aan onderhoud en herstel van sociale huurwoningen,
- de overschakeling naar een nieuw systeem voor de huurwaarborg.

Dit klachtenbeeld loopt gedeeltelijk gelijk met het klachtenbeeld van de vorige jaren. Toch hebben de wijzigingen in de regelgeving geleid tot andere accenten. Zo hebben de berekening van de huurprijs, de toepassing van de gezinskorting en de wijziging van de huurwaarborg in 2008 aanleiding gegeven tot heel wat klachten. De nieuwe taalbereidheidsvoorwaarde voor de sociale huurder kreeg veel aandacht in de media. Enkele geboren en getogen Vlamingen klaagden dat ze een taaltest moesten afleggen. Inmiddels hebben de sociale verhuurders de bevoegdheid gekregen om in naam van het Huis van het Nederlands vast te stellen dat zo'n kandidaat-huurder het vereiste niveau van het Nederlands behaalt.

### HET KLACHTENDECREET OP KRUISSNELHEID?

In 2008 hebben 90 maatschappijen een klachtenrapport bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Vele maatschappijen hebben nu een klachtenbehandelaar aangewezen binnen hun organisatie en de Vlaamse Ombudsdienst wil de eerstelijnsklachtenbehandelaars hun rol maximaal laten spelen. Als een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst binnenkomt en die is nog niet behandeld door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, dan wordt de klacht naar de eerste lijn doorgestuurd. De minister heeft bij besluit twee basisbegeleidingstaken uitdrukkelijk toevertrouwd aan de sociale verhuurders:

1. kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren en hen vertrouwd maken met de klachtenprocedure en
2. kandidaat-huurders en huurders een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt bieden bij wie ze terecht kunnen met hun vragen, problemen of klachten.

Net zoals in 2007 heeft een aantal maatschappijen de klachten zorgvuldig geregistreerd, bij andere maatschappijen is het aantal geregistreerde klachten onwaarschijnlijk laag. De klachten bij de eerste lijn hebben betrekking op gebrek aan onderhoud, problemen met de leefbaarheid, domiciliëfraude en technische gebreken.

### BETER INFORMEREN EN BETER COMMUNICEREN = MINDER KLACHTEN

Ook in 2008 hebben vele sociale huurders contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst met de vraag

- of de huurprijs wel zo fel kon stijgen?
- of de verhuurder zo maar de huurwaarborgrekening kon leeghalen?
- of de verhuurder de verwarming onmogelijk mag maken tijdens de zomermaanden?
- of de verhuurder de kosten van een slot na vandalisme mag aanrekenen?
- of schimmel- en vochtvlekken wel gezond zijn?

De Vlaamse Ombudsdienst bepleit sinds enkele jaren een extern informatiepunt voor de sociale huurder. Ook het agentschap Wonen-Vlaanderen wijst net zoals vorig jaar in zijn klachtenrapport op de vele briefwisseling en vragen over sociale huur.

De minister herhaalt dat hij de sociale verhuurders wil responsabiliseren en die informatie-taak volledig bij hen wil leggen. Maar in een conflictsituatie blijft het toch moeilijk dat de sociale huurder informatie moet gaan vragen bij de maatschappij met wie hij in conflict ligt.

### HOELANG MOETEN WE WACHTEN OP EEN (AANGEPASTE) SOCIALE HUURWONING?

Uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat er nood is aan meer grote sociale woningen. Vooral in en om Antwerpen is dit een probleem. Anderzijds blijkt ook een grote nood te bestaan aan kleine wooneenheden door de verdunning van de gezinnen en het toenemend aantal alleenstaanden.

In dossier 2008-0342 woont de verzoekster met haar drie kinderen in een twee-slaapkamersappartement. Ze wil muteren naar een woning met vier slaapkamers. Haar mutatieaanvraag dateert van 2004. Het aantal grote woningen is bij de maatschappij kleiner dan het aantal grote appartementen. Er zijn vele interne kandidaten om te verhuizen naar een grotere woning. De grootste gezinnen hebben voorrang. De verzoekster wordt aangeraden haar keuze uit te breiden naar een appartement.

In dossier 2008-0915 is de verzoeker al meer dan 5 jaar kandidaat voor een grotere sociale woning. Toen hij in 2001 de woning huurde, had hij maar één baby. Ondertussen woont hij er met zijn vrouw, zijn vader, moeder, en vijf kinderen. De woning heeft drie slaapkamers, een zeer kleine keuken en geen zolderkamer. De situatie van overbewoning is onhoudbaar en slecht voor de gezondheid van de kinderen.

Een juiste rationele bezetting is een voorrangregel bij de toewijzing en mutatieaanvragen van sociale woningen. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een snelle oplossing voor dit gezin in woonnood en formuleert de volgende **beleidsaanbeveling**: de Vlaamse overheid moet een voldoende gevarieerd aanbod van sociale woningen creëren, waaronder grote gezinswoningen.

Begin 2009 zijn nog geen nieuwe cijfers bekend over het aantal kandidaat-huurders. Eind 2007 was dit 78.000. De minister brengt dit cijfer terug naar 54.457. In dit cijfer zijn de mensen weggelaten die al een sociale woning huren maar willen muteren naar een andere of meer aangepaste woning en ook diegenen die al langer dan 10 jaar op de lijst staan. Volgens de minister wijst zo'n lange wachtermijn op een te zelfgekozen keuzebeperving van de kandidaat-huurder. De gemiddelde wachtermijn voor een sociale huurwoning bedraagt 872 dagen of bijna 2,5 jaar.

De verzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst klagen over wachttermijnen van 2 tot 6 jaar. Er zijn in Vlaanderen nog zeven gemeenten zonder sociale huurwoningen: Pepingen, Linkebeek, Begijnendijk, Hoegaarden, Kruishoutem, Horebeke en Herstappe. In drie van deze gemeenten werden de voorbije 20 jaar evenmin sociale koopwoningen gerealiseerd: Linkebeek, Horebeke, Herstappe (Schriftelijke Vragen, vraag nr. 60 van 19 december 2008). In het kader van het ontwerpdecreet Grond- en Pandenbeleid wordt een inhaaloperatie gepland. Elke gemeente zal in de toekomst een percentage sociale woningen moeten halen. Tegen 2020 zouden er 43.000 sociale huurwoningen bijkomen.

De minister wil in 2009 woonbehoeftige gezinnen extra helpen door huursubsidies toe te kennen aan kandidaat-huurders die al 5 jaar op de wachtlijst voor een sociale huurwoning staan, een laag inkomen hebben en in afwachting moeten huren op de private huurmarkt.

## IS DE SOCIALE HUURWONING NOG BETAALBAAR?

De huurprijsberekening is volledig nieuw sinds 1 januari 2008. Tot 2011 geldt een ingewikkeld overgangsregime. Het uitgangspunt voor de huurprijs is de marktwaarde waarop sociale kortingen worden toegepast.

Begin 2008 krijgt de Vlaamse Ombudsdienst veel klachten over de stijging van de huurprijs. Doorgaans is die wel correct berekend. Er zijn ook heel wat klachten over de toepassing van de gezinskorting voor die kinderen van wie de ouders niet samenwonen. Dit is rechtgezet door het eerste optimalisatiebesluit in maart 2008, hoewel het bij heel wat maatschappijen lang duurde voor ze tot rechtzetting overgingen. Zo werd de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

Eind 2008 stromen de vragen en de klachten binnen over de huurprijsberekening voor 2009. Sommige huurders werden geconfronteerd met een extreme verhoging van de huurprijs: bijvoorbeeld van 423,06 euro in 2008 naar 625 euro in 2009. Voor een andere huurder stijgt de huur met 323 euro tegenover de huurprijs in 2008. Beide voorbeelden zijn huurders die een relatief goed gezinsinkomen hebben (respectievelijk 38.122 euro en 44.403 euro) en daardoor de maximumhuurprijs of de basishuurprijs (= marktwaarde) betalen. In 2008 is die voorlopig vastgesteld door de huisvestingsmaatschappij, voor 2009 gelden de huurwaarden zoals ze door een notaris werden vastgesteld. Die moeten overeenstemmen met de huurprijzen zoals ze op de private huurmarkt gelden. Volgens de minister hebben de betrokken maatschappijen jarenlang een te lage huurprijs aangerekend. Ze hebben ook geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de markthuurwaarde in drie gelijke stappen in te voeren, wat niet echt **redelijk of evenredig** is.

De betrokken huurders behoren plots in 2009 niet meer tot de doelgroep van de sociale verhuring en zijn daardoor vogelvrij verklaard. Hun huurprijs stijgt in één jaar met 100 tot 300 euro. Hierover werd met die huurders op voorhand niet gecommuniceerd. Zulke huurprijsstijgingen zijn op de private huurmarkt ondenkbaar. De huurprijs wordt daar vastgesteld voor negen jaar en kan jaarlijks alleen worden aangepast aan de gezondheidsindex. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat de stapsgewijze invoering van de markthuurwaarde niet verplicht werd gemaakt.

Soms sluipen er ook fouten in de berekeningen van de huurprijs.

In dossier 2007-0807 vraagt de verzoeker, na een herziening van de aanslag van de inkomstenbelastingen van het referentiejaar, een herberekening van de huurprijs vanaf januari 2007. Aanvankelijk wil de maatschappij dit alleen rechtzetten voor de toekomst en past ze de regel toe dat de huurprijs wordt herzien vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de huurder de nodige bewijsstukken ter kennis brengt van de verhuurder.

Hiervan is in dit dossier geen sprake. De belastingadministratie is tot een rechtzetting overgegaan van het inkomen van 2004 op 30 mei 2007, maar daardoor wordt het inkomen van de verzoekers voor 2004 geacht overeen te stemmen met het juiste herberekende bedrag.

Het is op basis van dit correcte inkomen dat de sociale huurprijs vanaf januari 2007 moet herberekend worden.

De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. Na aandringen is de maatschappij in 2008 uiteindelijk tot rechtzetting overgegaan.

### WELKE KOSTEN EN LASTEN MOET DE SOCIALE HUURDER BETALEN?

In veel dossiers zijn er discussies over de kosten die de maatschappijen aanrekenen aan de huurders. Vanaf 1 januari 2008 werd het oude huurlastenbesluit van 1985 opgeheven en vervangen door bijlage III bij het Kaderbesluit Sociale Huur. De Vlaamse Regering heeft in die bijlage bepaald welke kosten en vergoedingen ten laste van de huurder kunnen gelegd worden. Ook de regels die gelden voor de verdeling van kosten bij appartementsgebouwen werden vastgelegd. Alle aangerekende kosten en vergoedingen moeten overeenstemmen met de reële uitgaven en zijn niet begrepen in de huurprijs.

In het volgende dossier rekent een sociale huisvestingsmaatschappij 80 euro dossierkosten aan.

In dossier 2008-0646 wordt op 17 maart 2008 aan de verzoeker een sociaal huurappartement toegewezen. De maatschappij vraagt om de eventuele aanvaarding voor 31 maart 2008 te melden. De verzoeker wordt uitgenodigd om de huurovereenkomst te tekenen en volgende sommen te betalen: huurwaarborg 800 euro, huur eerste maand 334 euro en kosten beschrijving 80 euro. De verhuring aan de verzoeker gaat niet door omdat de huurder het bedrag te laat betaalt. De maatschappij rekent hiervoor 80 euro "dossierkosten" aan. De verzoeker gaat niet akkoord en wil die 80 euro terugbetaald krijgen.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat er geen wettelijke of reglementaire grondslag bestaat om een vergoeding van 80 euro "dossierkosten" aan te rekenen aan een kandidaat-huurder wanneer een verhuring niet kan doorgaan. Dit is **niet in overeenstemming met het recht**. De Vlaamse Ombudsdienst raadt de maatschappij aan om zo snel mogelijk 80 euro terug te betalen aan de huurder. Dit is uiteindelijk na veel aandringen in februari 2009 gebeurd.

In 2008 werd opnieuw geklaagd over de kosten van een plaatsbeschrijving.



In dossier 2008-0387 rekt de maatschappij 43 euro aan voor een plaatsbeschrijving bij uittrede. Volgens de regelgeving wordt de plaatsbeschrijving opgemaakt op gemeenschappelijke kosten van de verhuurder en de huurder. Als de beide partijen vertegenwoordigd zijn bij de plaatsbeschrijving, kan de maatschappij geen kosten ten laste van de huurder leggen voor die plaatsbeschrijving. Alleen een externe deskundige kan zijn factuur elk voor de helft aanrekenen aan de huurder en aan de verhuurder. De maatschappij deelt nu mee dat de plaatsbeschrijving door een externe expert is gebeurd. De helft van diens factuur werd aan de verzoeker aangerekend.

In het kader van **actieve dienstverlening** is het aangewezen dat de maatschappij op voorhand meedeelt dat de plaatsbeschrijving zal gebeuren door een externe expert en welke gevolgen dat heeft voor de aanrekening van kosten. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat kosten voor een externe deskundige moeten vermeden worden als er geen conflictsituatie is.

In een ander dossier wordt de sociale huurster verplicht om de vervanging van haar deurslot na een inbraak grotendeels zelf te betalen omdat de hersteller een veiligheidsslot had geplaatst dat 288,32 euro kost. De maatschappij is aanvankelijk bereid om slechts 40 euro te betalen. Dit getuigt niet van een **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Herstellingen na een diefstal kunnen niet ten laste van de huurder worden gelegd. De huurder had de kosten wel kunnen beperken door het slot door een gelijkaardig slot te laten vervangen. Na bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst is de maatschappij bereid om tussen te komen voor de werkuren plus een standaard cilinder en rozet: dit betekent een terugbetaling van 125,02 euro.

Ook het doorstorten van de vermindering van de onroerende voorheffing loopt niet altijd vlot en hiervoor worden ook kosten aan de huurder aangerekend.

In dossier 2007-0437 heeft de huurster een vermindering van de onroerende voorheffing voor 2006 ontvangen van 170,93 euro. In maart 2008 vordert de maatschappij dit bedrag terug. In een eerste antwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst verklaart de maatschappij de regelgeving (van toepassing tot 1 januari 2008) juist toe te passen: wanneer de gezinskorting groter is dan de korting onroerende voorheffing, dan moet die laatste korting niet meer worden doorgestort. In het geval van de verzoekster heeft de gezinskorting echter geen invloed op de bepaling van de huurprijs, omdat die bepaald wordt op een maximum van 1/60 van het inkomen. In dat geval moet de vermindering van de onroerende voorheffing wel degelijk en integraal doorgestort worden aan de huurder. Dit wordt bevestigd in een advies van de afdeling Woonbeleid.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de berekeningsbladen van de huurprijs van de verzoekster voor de voorbije jaren, met de vraag of de vermindering onroerende voorheffing al dan niet werd doorgestort. De maatschappij antwoordt niet op die vraag. Ze erkent nu wel dat de verzoekster recht heeft op de vermindering onroerende voorheffing voor 2006. Ook de vermindering onroerende voorheffing 2007 zal aan de verzoekster betaald worden. Wat de vorige jaren betreft, geeft de maatschappij geen verklaring, noch over de huurberekening noch over het al dan niet uitbetalen van de vermindering onroerende voorheffing. De maatschappij rekent voor het doorstorten van de vermindering onroerende voorheffing administratiekosten van 4 euro aan. Ze verwijst naar het oude vademecum van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Daarin staat vermeld dat de kosten van een circulaire cheque voor de betaling van de vermindering van de onroerende voorheffing ten laste van de huurder kunnen worden gelegd. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit zeer verregaand, niet klantvriendelijk en dus in strijd met de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om geen administratieve kosten aan te rekenen voor het louter doorstorten van bedragen waar de huurder recht op heeft.

## HEEFT DE SOCIALE HUURDER RECHT OP PRIVACY?

De schending van de ombudsnorm **respect voor de persoonlijke levenssfeer** komt niet vaak voor in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarom zijn volgende klachten het vermelden waard.

In dossier 2007-1587 klaagt de verzoekster over het feit dat de individuele watermeters vervangen werden zonder enige verwittiging. De watermaatschappij heeft zich zonder toestemming toegang verschafte tot de woning van de verzoekster. Volgens de verzoekster heeft de huisvestingsmaatschappij dit mogelijk gemaakt door aan de watermaatschappij sleutels ter beschikking te stellen. De verzoekster kon de oude meterstand ook niet meer zelf noteren. De maatschappij betreurt dat de huisbewaarder in het concrete geval geen toelating heeft gevraagd om dit te doen en geeft toe dat dit niet getuigt van **respect voor de persoonlijke levenssfeer**.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om altijd goede afspraken te maken met de huurder over bezoeken aan de woning en zich nooit onaangekondigd toegang te verschaffen tot de woning.

In dossier 2008-0703 brengt de directeur van de maatschappij samen met de schatter een onaangekondigd bezoek aan de woning van de verzoekster met het oog op een schatting van de woning die de huurder wil aankopen. De verzoekster is niet thuis. Alleen haar minderjarige dochter van 13 jaar is aanwezig. Toch blijven de directeur en de schatter ter plaatse om de woning te schatten. Dat vindt de verzoekster zeer ongepast. Volgens de dochter van de verzoekster liet de directeur zich ook beledigend uit over de staat van de woning. Het kind was erg aangedaan. De verzoekster ervaart dit als een zware inbreuk op haar privacy.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het ongepast dat de directeur en de schatter de woning bezoeken op een moment dat alleen de minderjarige dochter thuis is. De directeur had zijn (al dan niet gerechtvaardigde) opmerkingen over de slordige staat van de woning op een ander moment aan de verzoekster kunnen duidelijk maken, zonder het kind daarbij te betrekken. Ook hier beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de maatschappij aan om steeds goede afspraken te maken over huisbezoeken uit **respect voor de persoonlijke levenssfeer**. Eventuele tekortkomingen aan de huurdersplichten kunnen niet via de minderjarige kinderen gecommuniceerd worden. Dit is geen **correcte bejegening**.

### IS DIT LEEFBAAR?

Heel wat maatschappijen blijven terughoudend bij leefbaarheidsproblemen. Ze doen het probleem af als een burentwist en willen niet tussenbeide komen. Toch is het duidelijk dat een verstoorde burerelatie de woonkwaliteit behoorlijk naar beneden kan halen. Eén van de basisgeleidingstaken van de sociale verhuurders is bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij samenlevingsproblemen en in overleg met de betrokkenen zoeken naar oplossingen.

In dossier 2007-1437 heeft de verzoeker erg veel last van de (twee) honden van de burens. Wanneer de burens zelf weg zijn, blaffen de dieren de hele tijd. Ook de politie heeft de hinderlijke geluidsoverlast al vastgesteld. In een brief van 19 oktober 2007 wijst de maatschappij de verzoeker zonder meer door naar de vrederechter. Volgens de huurovereenkomsten die de maatschappij met de bewoners sluit, mogen huurders nochtans geen huisdieren houden die hinder veroorzaken. Na de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst wijst de maatschappij de buurman op zijn plichten. Volgens de maatschappij gaat het hier om een burenruzie en hebben alle betrokken partijen moeilijkheden. De maatschappij herhaalt dat de verzoeker de buur kan oproepen in verzoening.

De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat de aanpak van leefbaarheidsproblemen niet evident is. Het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur hecht veel belang aan de leefbaarheid van de sociale wooncomplexen en heeft de sociale verhuurders heel wat instrumenten gegeven om te begeleiden en op te treden tegen problemen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om in het kader van **actieve dienstverlening** bij zo'n welles-nietesdiscussie over burenhinder de partijen zelf op te roepen in verzoening bij de vrederechter. De maatschappij doet dit en bezorgt nadien het proces-verbaal van de minnelijke schikking aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarin staat dat het geschil geregeld is.

In een ander dossier (2008-0825) klaagt de verzoeker over overlast veroorzaakt door de huurders-burens: ruzies en geluidshinder, overlast van zware brommers, drank- en drugsgebruik ook op straat voor de woning. De maatschappij is op de hoogte van de problemen en heeft de overlastproblemen opgevolgd samen met de toezichthouder en de gemeente. Toen dit geen resultaten gaf, heeft de maatschappij een procedure ingezet tot ontbinding van de huurovereenkomst bij de vrederechter.

## BIEDT DEZE SOCIALE WONING VOLDOENDE KWALITEIT?

Naar aanleiding van klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst werden drie sociale huurwoningen ongeschikt verklaard. Wanneer de huurder klaagt over een slechte staat van zijn woning en dit wordt door de verhuurder volledig ontkend of niet voldoende aangepakt, raadt de Vlaamse Ombudsdienst de huurder aan een kwaliteitsonderzoek van de woning te vragen. Uiteraard is het met de kwaliteit van sociale woningen slechts in uitzonderlijke gevallen zo slecht gesteld dat de minimale normen van de Vlaamse Wooncode niet gehaald worden.

Zoals in het verleden blijven schimmel en vochtvlekken de vaakst gehoorde klacht. En ook nu blijven de maatschappijen dit probleem van de hand doen als een gevolg van een gebrekkige verluchting van de woning.

In dossier 2008-0647 klaagt de verzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst over de staat van zijn huurwoning: verzakking van de vloer, problemen met de elektriciteit, een bad dat niet kan gebruikt worden... De maatschappij is begin 2008 ter plaatse geweest om foto's te nemen, maar enkele maanden later is er nog niets veranderd. De slechte staat van de woning wordt door de maatschappij erkend. Er komt een architect langs om de renovatie te bekijken.

Aan de verzoeker zal bij voorrang een andere woning worden toegewezen. Die voorrang wordt gelijkgesteld aan de voorrang bij herhuisvesting van huurders waarvan de huurwoning moet gerenoveerd worden. Begin 2009 meldt de verzoeker dat de situatie nog steeds dezelfde is.

De maatschappij moet ervoor zorgen dat de woningen die ze verhuurt, voldoen aan de kwaliteitsnormen van de Vlaamse Wooncode. Dat is **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De maatschappij kende de slechte staat van de woning al geruime tijd maar heeft pas actie ondernomen na een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat gebeurde niet binnen een **redelijke behandeltermijn**.

## HELP, MIJN HUURWAARBORGREKENING IS LEEGGEHAALD!

Het Kaderbesluit Sociale Huur bepaalt dat de waarborgregeling van de Woninghuurwet ook geldt voor de sociale huurovereenkomst, maar de sociale verhuurder kan ook beslissen dat de waarborg in zijn handen wordt gestort. Wellicht zullen weinig maatschappijen kiezen voor de regeling uit het Burgerlijk Wetboek. Die staat immers nooit toe dat een verhuurder bij de beëindiging van een huurovereenkomst eenzijdig bedragen van de waarborg kan afhouden. Volgens het Burgerlijk Wetboek moet er ofwel een akkoord zijn van de huurder en de verhuurder ofwel een vonnis dat de waarborg vrijgeeft. Volgens het Kaderbesluit Sociale Huur kan dat zonder akkoord of vonnis. De maatschappij moet in haar intern huurreglement opnemen voor welke waarborgregeling zij heeft gekozen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving tientallen klachten van huurders nadat de bank hen een uittreksel met saldo 0 euro op de waarborgrekening had toegestuurd.

De verzoekster in dossier 2008-1053 is sociale huurster. Begin september 2008 krijgt zij een uittreksel van haar huurwaarborgrekening bij Dexia. Het saldo bedraagt plots 0 euro. De verzoekster schrijft op 13 september 2008 een aangetekende brief naar de maatschappij met een aantal vragen: kan de maatschappij de waarborgrekening zomaar leeghalen; moet ze de huurders niet inlichten over de gang van zaken? Naar aanleiding van de klacht zendt de maatschappij op 24 oktober 2008 een brief met een summiere toelichting.

Omdat de maatschappij niet spontaan antwoordde op de brief van de verzoekster en het uiteindelijke antwoord zeer summier was opgesteld, is de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden. De maatschappij had haar huurders voorhand niet ingelicht over de nieuwe huurwaarborgregeling en schendt zo ook de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. Een andere maatschappij die haar huurders wel informeerde, liet uitschijnen dat de nieuwe waarborgregeling nu eenmaal het automatische gevolg was van de nieuwe regels in het Kaderbesluit Sociale Huur. Dit is geen correcte informatie. Een maatschappij kan immers kiezen.

Volgens de afdeling Woonbeleid kan een sociale huisvestingsmaatschappij, zonder instemming van de huurder, de wijze waarop de waarborgen belegd worden zelf bepalen en wijzigen, ook tijdens de rit. De maatschappij moet evenwel het kapitaal op een rekening plaatsen, op naam van de huurder ofwel onder eigen naam, al dan niet uitgesplitst op naam per huurder en dit bij de VMSW ofwel een andere erkende kredietinstelling. De VMSW biedt nu een hogere rente aan dan de andere kredietinstellingen. Daarom stappen veel maatschappijen over naar de VMSW.

In de tekst van de vorige typehuurovereenkomst lezen we niet met zoveel woorden dat een maatschappij eenzijdig de vorm van de waarborg mag wijzigen. Er kon wel eenzijdig geld afgehaald worden om huurschade te vergoeden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de wijziging van de waarborgregeling aanvaardbaar omdat de huurder geen echt nadeel ondervindt. De huurder geniet misschien een voordeel omdat de intrest op de waarborg die in handen van de verhuurder wordt gestort, doorgaans hoger zal zijn dan de intrest op de individuele rekening. Voor 2008 bedraagt de intrest volgens de nieuwe waarborgregeling 4,18%. Dit voordeel voor de huurder zal evenwel niet altijd gelden: in het najaar van 2008 zijn er financiële instellingen die een intrest van 4,25% geven op een spaarrekening.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving ook een klacht van een kandidaat-huurster omdat de huisvestingsmaatschappij een waarborg door borgstelling van het OCMW had geweigerd. De minister heeft naar aanleiding van een toezichtprocedure geoordeeld dat deze weigering onterecht was. Een waarborg kan vervangen worden door een schriftelijke garantie of door een schriftelijke borgstelling van het OCMW. Deze vormen van borgstelling vereisen geen instemming van de verhuurder.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn Jaarverslag 2007 de **beleidsaanbeveling** geformuleerd dat de Vlaamse overheid moet uitzoeken of er een billijker regeling mogelijk is voor de huurwaarborgen van sociale huurders van vóór 1985. Die leveren volgens het Kaderbesluit Sociale Huur immers maar intresten op vanaf januari 2008. Ook in 2008 kwam die klacht opnieuw naar boven. De minister wenst de bepaling uit het Kaderbesluit niet te herzien.

### 7.2.2 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft 103 klachten in de eerste lijn ontvangen. Dit zijn 22 klachten over huursubsidies, 8 klachten over de verbeterings- en aanpassingspremie, 6 klachten over de verzekering gewaarborgd wonen, 42 klachten over de renovatiepremie, 10 klachten over kwaliteitsbewaking en 15 klachten over varia. Daarnaast vermeldt de klachtenrapportage dat de cel Klachtenbehandeling 458 nota's van het kabinet, 429 berichten van (kandidaat-)huurders van een sociale woning en 49 infovragen heeft behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde een 60-tal klachten over financiële tegemoetkomingen.

#### SOMS DUURT HET WAT LANGER

Uit de klachtenrapportage van het agentschap Wonen-Vlaanderen blijkt dat de norm **redelijke behandeltermijn** 14 maal werd geschonden. Ook uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat een tijdige afhandeling van een premieaanvraag niet altijd kon gegarandeerd worden.

In dossier 2007-1461 vraagt de verzoeker op 28 november 2006 een huursubsidie aan. De negatieve beslissing wordt aan de verzoeker meegedeeld op 14 mei 2007. De reden van de weigering berust op het enkele feit dat de verlaten woning niet kon gecontroleerd worden. De nieuwe bewoner zou niet te bereiken zijn. De verzoeker kan dit moeilijk aanvaarden en tracht de nieuwe bewoner te betrekken zodat een onderzoek aan de ontruimde woning mogelijk wordt. Een paar van zijn mails aan de onderzoeker van het agentschap Wonen-Vlaanderen worden niet beantwoord. In november 2007 wordt de eerste negatieve beslissing bevestigd. Zonder toelichting wordt opnieuw meegedeeld dat de onderzoeker zich meermaals tevergeefs heeft aangeboden. Na het indienen van de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst worden extra inspanningen geleverd om de huidige bewoner toch te kunnen contacteren en een afspraak te maken. Dit lukt. De negatieve beslissingen kunnen worden herzien in april 2008. De verzoeker ontvangt een maandelijkse huursubsidie van 39,04 euro en een installatiepremie van 297,46 euro.

Ook in dossier 2007-1485 duurt het lang. De verzoekster vraagt huursubsidies aan bij het agentschap Wonen-Vlaanderen afdeling Antwerpen op 24 april 2007. Op 10 oktober 2007 schrijft ze de dienst terug aan: ze heeft nog niets vernomen. Op 8 november 2007 schrijft ze nog een rappelbrief. Op 15 november 2007 dient ze een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De klacht van de verzoekster heeft een eerste excuus van het agentschap Wonen-Vlaanderen gekruist. Door de verhuizing van de dienst en het enorme succes van de renovatiepremie heeft de behandeling van de aanvraag vertraging opgelopen. Inmiddels is de verzoekster overleden. Op 10 januari 2008 wordt de dochter van de verzoekster op de hoogte gebracht van de toekenning van de huursubsidie. Die bedraagt 14,15 euro voor 11 maanden tot aan het overlijden van de verzoekster. Er wordt aan de erfgenamen de eenmalige installatiepremie van 247,89 euro toegekend.

De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn**, **deugdelijke correspondentie** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden. De behandeltermijn van de aanvraag van de huursubsidie is te lang. Sommige mails of brieven aan de onderzoeker van het agentschap Wonen-Vlaanderen werden niet beantwoord.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat bij extra lange behandeltermijnen van aanvragen van premies, het agentschap Wonen-Vlaanderen uit eigen beweging een voortgangsbericht zou kunnen sturen. Wanneer een aanvrager van een premie of een tegemoetkoming op geregelde tijdstippen een bericht ontvangt over de stand van zaken van zijn aanvraag, zal hij minder vlug een klacht indienen. Opnieuw staat beter informeren voor minder klachten.

Ook bij de aanvragen van de renovatiepremie duurt het vaak te lang en pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor de verzending van een voortgangsbericht.

In dossier 2008-0309 vraagt de verzoekster in december 2007 een renovatiepremie aan en pas op 28 februari 2008 krijgt ze een ontvangstmelding. Zij neemt telefonisch contact op met de provinciale dienst Oost-Vlaanderen van het agentschap Wonen-Vlaanderen om te informeren naar de stand van zaken en wordt volgens haar onvriendelijk te woord gestaan. Op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) wordt er niet verwezen naar de langere behandeltermijnen. De verzoekster vindt dat er moet gewezen worden op het feit dat de behandeltijd van de aanvraag momenteel heel wat meer bedraagt dan drie maanden. Internet heeft nu juist het voordeel om te kunnen inspelen op actuele situaties. Het agentschap Wonen-Vlaanderen bevestigt dat het personeel in alle omstandigheden een klantvriendelijke houding moet aannemen. Naar aanleiding van de klacht werd de betrokken dienst daar opnieuw op gewezen. De verzoekster ontvangt een afdruk van de gewijzigde webpagina waarbij een koppeling naar een krantenartikel over de vertraging is toegevoegd. De verzoekster ontving in juni 2008 een (negatieve) beslissing over haar aanvraag.

De ombudsnormen **correcte bejegening**, **deugdelijke correspondentie**, **redelijke behandeltermijn** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschonden. Het is aannemelijk dat de medewerker van het agentschap onvriendelijk was bij het informeren naar de stand van zaken. Die klacht komt wel vaker voor wanneer aanvragers naar hun dossier informeren bij een dienst die overstelpt wordt door aanvragen. Ook de ontvangstmelding werd te laat verstuurd. De behandeling van de aanvraag bedroeg 5 maanden en de informatie op de site bleek niet up-to-date te zijn.

In een ander dossier liet de uitbetaling van de renovatiepremie een half jaar op zich wachten (2008-0698). Het aanvraagdossier was een tijdje zoek geraakt. Dit getuigt niet van **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid**.

## BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER DE JUISTE PREMIEVOORWAARDEN

Sommige premieaanvragers kennen de juiste premievoorwaarden niet. Dit blijkt ook uit het volgende dossier.

In dossier 2008-0616 wordt de renovatiepremie geweigerd omdat de partner van de verzoekster met wie ze feitelijk samenwoont, eigenaar is van een woning (appartement). De verzoekster gaat niet akkoord met het feit dat haar partner als mede-aanvrager wordt beschouwd.

De verzoekster stelt dat haar partner met wie ze feitelijk samenwoont op het moment van de aanvraag, de premiewoning op het moment van de aanvraag niet bewoont op grond van een zakelijk recht, hij is immers geen (mede-)eigenaar van de premiewoning. Daarom mag volgens de verzoekster geen rekening gehouden worden met het feit dat haar partner eigenaar is van een appartement. De verzoekster ervaart de regel als onrechtvaardig en stelt dat indien ze het slim had gespeeld, ze haar aanvraag alleen had kunnen doen als haar partner officieel pas na de aanvraag bij haar was komen wonen. De verzoekster vindt de folder over de renovatiepremie onvolledig. Er wordt niet verwezen naar de eigendomsvoorwaarde van de partner.

De regelgever heeft bij de voorwaarden voor de premie duidelijk rekening willen houden met het vermogen van de feitelijke of wettelijke partner. Ook het inkomen van de feitelijke partner wordt immers mee in rekening gebracht om de inkomensgrens te bepalen. De verzoekster heeft een punt als ze stelt dat in de folder geen gewag gemaakt wordt van de voorwaarde dat ook de (feitelijke) partner geen andere woning in volle eigendom mag hebben (gehad) in de drie jaar voor de aanvraagdatum. Wat de inkomensvoorwaarden betreft, staat het meerekenen van het inkomen van de (feitelijke) partner wel vermeld. De Vlaamse Ombudsdienst kan aanvaarden dat in een folder niet alle voorwaarden in detail kunnen omschreven worden. De folder vermeldt zelf dat deze “een vereenvoudigde voorstelling van de reglementering betreft”. Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft het advies van de Vlaamse Ombudsdienst gevolgd om de folder in de toekomst aan te passen zodat deze duidelijker is voor particulieren. De ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden.

Uit deze en andere klachten over de premievoorwaarden kan de Vlaamse Ombudsdienst afleiden dat aanvragers van premies zich doorgaans baseren op een folder of goede raad van een ambtenaar zonder dat ze zelf de juiste premievoorwaarden grondig onderzoeken. Meestal hebben de aanvragers het besluit van de Vlaamse Regering en het uitvoerend ministeriële besluit niet gelezen. Op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) vinden we geen link naar de regelgeving. Ook [www.premiezoeker.be](http://www.premiezoeker.be) verwijst niet naar de wetteksten. Uiteraard moet de informatie toegankelijk en leesbaar zijn voor de aanvragers, maar de aanvragen worden vaak afgewezen met verwijzing naar de specifieke bepaling uit het besluit. Premiezoekers zouden makkelijker toegang moeten hebben tot de juiste premievoorwaarden.



Net als in 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten ontvangen over de eigendomsvoorwaarden die worden gesteld aan de aanvrager van de renovatiepremie. Die mag in een periode van drie jaar voor de aanvraag geen andere woning dan de premiewoning in eigendom hebben gehad. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde in het Jaarverslag 2007 de **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid bij de evaluatie van de renovatiepremie moet nagaan of de eigendomsvoorwaarde kan worden genuanceerd. Tot die nuancering is het begin 2009 gekomen. In de toekomst mag afgeweken worden van de regel dat er tot drie jaar vóór de aanvraag geen andere woning in volle eigendom of volledig in vruchtgebruik mag geweest zijn als:

1. die vorige woning onteigend werd,
2. die vorige woning werd gesloopt en de aanvrager heeft op de aanvraagdatum geen bouwperceel in eigendom,
3. die vorige woning een krot is en de aanvrager was de laatste bewoner van deze woning,
4. die vorige woning op de aanvraagdatum van de renovatiepremie verkocht is en de aanvrager de vorige woning bewoonde tot de verhuizing naar de nieuwe woning.

## PREMIES WORDEN SOMS TERUGGEVORDERD

In dossier 2008-1005 hebben de verzoekers een nieuwbouwpremie gekregen. Zij leven de woonverplichting van 5 jaar niet na: de woning werd betrokken in december 2002 en de verzoekers zijn verhuisd in mei 2007, na 4 jaar en 5 maanden dus. Het agentschap Wonen-Vlaanderen vordert de volledige premie terug. De verzoekers gaan niet akkoord. In hun telefonische contacten met het agentschap was meegedeeld dat bij een verhuis in mei 2007 hoogstens 1/5 zou worden teruggevorderd. Dat was ook zo vermeld in een brief van 27 juli 2005 van de buitendienst West-Vlaanderen. Als de verzoekers geweten hadden dat het volledige bedrag zou teruggevorderd worden, dan hadden zij de verhuis met 7 maanden uitgesteld.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft een onderzoek gevoerd naar de praktijken van de verschillende provinciale afdelingen. Blijkbaar is in het verleden over de bewoningsplicht en de sanctionering geen eenduidige communicatie gevoerd. Sommige premiegenieters kregen al bij de toekenning van de premie de melding dat bij niet-naleving gedeeltelijk zou worden teruggevorderd. Niet alle afdelingen pasten die werkwijze toe. Op basis van de vaststellingen zal in de toekomst bij gedeeltelijke niet-naleving van de bewoningsplicht de gedeeltelijke terugvordering als algemene regel worden toegepast. Dit gebeurt ook in het dossier van de verzoeker. De ombudsnormen **redelijkheid en evenredigheid** en **efficiënte coördinatie** zijn geschonden. Een volledige terugvordering in het geval van een bijna volledige naleving van de bewoningsplicht is onevenredig. De buitendiensten werkten blijkbaar niet op een eenvormige wijze. Dat werd rechtgezet.

In dossier 2007-1494 ontvangen de verzoekers op 22 oktober 2007 een aangetekende brief van het agentschap Wonen-Vlaanderen - afdeling Financiële Instrumenten. Een saneringspremie van 210.000 oude Belgische franken (toegekend in augustus 1987 en door bijkomende werken opgenomen in het ministerieel besluit van 10 september 1993) wordt teruggevorderd omdat de verzoekers de aan de premie gekoppelde bewoningsplicht van de premiewoning niet zouden hebben nageleefd. De bewoningsplicht liep tot 10 september 1998. De verzoekers stellen dat de vordering verjaard is. Naast dit punt verwijten de verzoekers aan de administratie slechte communicatie, gebrek aan motivering en onredelijke behandeltermijnen.

Domicilie kan iets anders betekenen dan “hoofdzakelijk bewonen”, maar tot een **gemotiveerde overweging** of er al dan niet sprake kon zijn van hoofdzakelijke bewoning is de administratie nooit gekomen. De verjaring is volgens de Vlaamse Ombudsdienst begonnen lopen vanaf de kennisname van de domiciliewijziging door de administratie in 1995. Van een **redelijke behandeltermijn** in hoofde van de administratie is geen sprake: de eerste brief volgt 3,5 jaar na de kennisname van de domiciliewijziging en de brief van de verzoeker van 22 april 2002 wordt niet beantwoord. De volgende brief van de administratie dateert van 2007. In oktober 2008 bevestigt het agentschap Wonen-Vlaanderen dat er geen procedure tot terugvordering voor de rechtbank zal opgestart worden.

### TIJDELIJKE STOPZETTING VAN DE VERZEKERING GEWAARBORGD WONEN?

De verzekering gewaarborgd wonen voorziet in een dekking voor wie zijn hypothecaire lening niet meer kan afbetalen wegens onvrijwillige werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. De voorbije vijf jaar betaalde de Vlaamse overheid de volledige premie voor deze verzekering voor wie dit aanvraag en aan de inkomensvoorwaarden voldeed. Voor deze verzekering werd door de Vlaamse overheid een contract gesloten met Ethias in 2003. Dit liep definitief af op 31 juli 2008. Met de beëindiging van het contract met Ethias werd het systeem geëvalueerd en op een aantal punten bijgestuurd. Het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juni 2008 betreffende de verzekering gewaarborgd wonen voorziet in een aantal aanpassingen. Die beogen een uitbreiding van de doelgroep, een verbetering van het risico door uitbreiding van de groep verzekerden, een beperking van de verzekerde schade en aanpassingen aan de berekening van de tussenkomst.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving volgende klacht over de communicatie rond de tijdelijke stopzetting van de verzekering gewaarborgd inkomen.

In dossier 2008-0832 wil de verzoeker in augustus 2008 zijn aanvraag voor de verzekering gewaarborgd wonen indienen. De verzekering blijkt te zijn afgeschaft. De verzoeker vindt dat er onvoldoende is gecommuniceerd over de afschaffing. Uit de gegevens blijkt dat vanaf januari 2008 de administratie bij alle vragen om inlichtingen meedeelde dat het bestaande systeem op 31 juli 2008 zou worden stopgezet.

Het is niet de bedoeling om het systeem af te schaffen. De door de Vlaamse Regering voorgestelde nieuwe regeling kon midden 2008 echter niet van start gaan doordat de aanbesteding om een verzekeringsmaatschappij te vinden geen afdoende resultaten opleverde. Geen enkele verzekeraar bleek geïnteresseerd om tegen een redelijke vergoeding de verzekering aan te bieden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de opmerking van de verzoeker terecht, de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden. Het agentschap is een half jaar op voorhand gestart met het informeren over de stopzetting van het stelsel aan burgers die zelf het agentschap of de Vlaamse Infolijn contacteerden. De overheid had echter ook op een actieve wijze de stopzetting kunnen bekendmaken via de media. In de algemene communicatie werd uitgegaan van een voortzetting van het stelsel. Eind juli berichtten zelfs twee kranten de verbeteringen in het systeem vanaf 1 augustus 2008.

Vanaf april 2009 start de Vlaamse overheid opnieuw met een gratis verzekering gewaarborgd wonen. De inkomensgrens valt weg. De nieuwe formule is een stuk retroactief en bevat een activeringsluik. Zo voorziet de VDAB al na twee maanden in een aparte trajectbegeleiding. Wie geen moeite doet om aan de slag te gaan, riskeert de verzekering te verliezen.

### 7.2.3 LEEGSTAND EN VERKROTING

De Klachtendienst Financiën van de Vlaamse Belastingdienst heeft over de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen 22 klachten behandeld in 2008. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 in de tweede lijn 12 klachten over die heffing onderzocht. Ten opzichte van de massaal ingediende klachten in 2003 en 2004 bleef ook in 2008 het aantal klachten zeer beperkt.

In 2008 zijn in totaal 2345 aanslagen voor de heffing verstuurd. De verstuurde aanslagbiljetten hadden betrekking op de opname van een pand op de lijsten leegstand, verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar van de inventaris. Door de decreetwijziging van 2004 werd de leegstand voor het eerst opnieuw belast, goed voor 323 aanslagen. Voor verwaarlozing werden 451 aanslagen verstuurd. Voor ongeschikt/onbewoonbaar 1571.

In het goedgekeurde ontwerp Grond- en Pandendecreet wordt de heffing op leegstand van gebouwen en/of woningen doorgeschoven naar de gemeenten. Het Vlaamse Gewest blijft wel instaan voor de heffing op verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft 1364 bezwaarschriften ontvangen in de loop van 2008 en de cel Bezwaren heeft over 1355 bezwaren een beslissing genomen. 991 bezwaarschriften zijn ingewilligd wat overeenkomt met 73,14% van de afgehandelde bezwaren. Net zoals in 2007 ligt het niet naleven van decretaal opgelegde vormvereisten bij de inventarisatie van panden aan de basis van die vele inwillingen. De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaren bedroeg in 2008 103 dagen of 3,5 maanden. De bezwaarschriften werden gemiddeld sneller afgehandeld dan in 2007 en duidelijk binnen de decretaal voorziene termijn van 6 maanden.

Vier klachten werden in de eerste lijn **gegrond** verklaard: in één dossier bleef de beslissing over het bezwaar van de verzoeker uit omdat de gegevens door de cel Bezwaren niet correct werden aangepast in de databank. In een ander dossier duurde het 2 jaar om een bedrag 'onverwijld' terug te storten. De derde klacht had betrekking op de ontvangstmeldingen die door de cel Bezwaren verstuurd worden na ontvangst en registratie van een bezwaarschrift. In deze ontvangstmeldingen wordt standaard vermeld dat het bezwaar 'thans' wordt onderzocht. De behandeling van het bezwaar werd echter opgeschort omdat er een geschil voor de rechtbank hangende was met betrekking tot een vorige heffing. De verzoeker werd niet op de hoogte gebracht van deze opschorting. Sinds de decreetwijziging in 2004 wordt er wel een informatiebrief verstuurd als de beslissing langer dan 6 maanden op zich laat wachten. De vierde klacht handelde over een brief van het centraal ontvangkantoor waarin aan de verzoekster de stopzetting van een afbetalingsregeling werd gemeld. Uit onderzoek bleek echter dat de verzoekster door een foutief opgesteld afbetalingsschema ten onrechte in de veronderstelling was dat de heffingen al waren afbetaald. Er werd een nieuw en aangepast schema opgesteld en de nalatigheidsintresten op de nog openstaande bedragen werden kwijtgescholden.

Uit een dossier bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat de inventarisbeheerder de schrapping uit de inventaris niet tijdig had ingevoerd met alle gevolgen vandien.

In dossier 2008-0485 zijn de verzoekers sinds 29 september 2005 eigenaar van een woning in Gent. Die woning bevond zich op de inventaris ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen sinds 4 maart 2005. De dienst Huisvesting van de Stad Gent verleende een vrijstelling van de heffing tot en met 28 september 2007. Op 21 augustus 2007 werd de ongeschikt/onbewoonbaarverklaring van de woning opgeheven door de burgemeester. Niettemin ontvingen de verzoekers op 8 november 2007 van de Vlaamse Belastingdienst aanslagbiljetten goed voor 5940 euro en 8910 euro. Op 14 november 2007 tekenden de verzoekers bezwaar aan tegen deze heffingen. De verzoekers ontvangen een ontvangstmelding van het bezwaarschrift op 30 november 2007. Op 26 februari 2008 ontvangen de verzoekers aanmaningen voor de heffingen, verhoogd met de intresten en met de uitdrukkelijke vermelding dat bij niet-betaling binnen de 7 kalenderdagen er zou worden overgegaan tot gedwongen invordering. Op 11 april 2008 ontvangen zij de positieve beslissingen: hun bezwaar wordt volledig ingewilligd en de voornoemde heffingen zijn niet verschuldigd.

Volgens de verzoekers is dit kafaiaans: enerzijds is dit een verspilling van publieke middelen, anderzijds een onnodige verontrusting van de individuele burger die erin geslaagd is om een onbewoonbaar pand binnen de gestelde termijnen te saneren. Van een Vlaamse overheid die zich beroept op een modern openbaar bestuur en klantvriendelijkheid verwachten zij iets anders. Blijkbaar werden de gegevens in verband met de schrapping laattijdig verwerkt door de inventarisbeheerder. Aan het ontvangkantoor werd dan ook gevraagd om er bij de inventarisbeheerders op aan te dringen hun gegevens tijdig bij te werken om zo onterecht verstuurd aanslagen te vermijden. Het ongenoegen van de verzoeker is begrijpelijk. De fout ligt echter niet bij de Vlaamse Belastingdienst maar bij de inventarisbeheerder. De fout werd wel rechtgezet in de bezwaarprocedure.

## 7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement besprak ze op 12 juni 2008 (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 5).

Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de minister van Wonen een stand van zaken gevraagd.

### AANBEVELING 2007-15

**De Vlaamse overheid moet de toepassing van nieuwe regelgeving voor wonen voldoende voorbereiden zodat de praktische toepassing ervan vlot verloopt.**

De minister bepleit verzachtende omstandigheden bij de startproblemen voor de toepassing van het Kaderbesluit Sociale Huur. Het is een gigantische operatie geweest. Er was van dat kaderbesluit al sprake in de jaren '90 en het heeft al die jaren geduurd om het goed uit te werken. Wie een dergelijke mega-operatie opzet, zal dat nooit meteen perfect kunnen doen. Vandaar dat er evaluatiemomenten ingebouwd zijn.

De minister geeft het voorbeeld van de onderbezettingsvergoeding. Dat is een vergoeding die de huurder moet betalen bovenop de huurprijs als de woning te ruim is. Hierover wordt een heel intens overleg georganiseerd zodat de regeling gedragen wordt door alle actoren en tegemoetkomt aan de behoeften op het terrein.

### AANBEVELING 2007-16

**De Vlaamse overheid, en met name het Vlaams ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, moet zorgen voor de organisatie van een extern en objectief informatiepunt voor de sociale huurder.**

De minister gaat niet in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een informatiepunt voor de sociale huurder op te richten. Hij blijft achter het Klachtendecreet staan, waarbij de eerste lijn bij de sociale huisvestingsmaatschappijen zelf ligt en de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst. Informatieverstrekking kan daarbij conflictontmijnend werken. De minister betwijfelt of een neutraal informatiepunt in de praktijk zoveel soelaas zou bieden. Hij is ervan overtuigd dat heel wat klachten opgelost worden in de eerste lijn, maar die aantallen zullen nooit bekend zijn. De minister denkt dat het goed is dat de maatschappijen in de eerste lijn met de klachten worden geconfronteerd en daardoor verplicht zijn informatie te verstrekken. Het grote bezwaar tegen een apart informatiepunt is dat het de afstand tussen de huurder en de maatschappij zou vergroten. Voorts hebben de huurdersbonden hier een belangrijke taak, meent de minister. Zeker de sociale huurder, die het minst weerbaarheid heeft, moet op de huurdersbonden een beroep kunnen doen. Tevens hecht de minister in dat opzicht veel belang aan de bewonersparticipatie. Met huurders die zich verenigen en als groep optreden tegenover de maatschappij, kunnen heel wat problemen uitgeklaard en voorkomen worden. Bij de nieuwe erkenningsronde voor de sociale huisvestingsmaatschappijen zullen de informatieverstrekking en de klachtenbehandeling opgenomen zijn bij de performantiemaatstaven.

**AANBEVELING 2007-17**

**De Vlaamse overheid moet het recht op betaalbaar wonen binnen en buiten de sociale huursector voor zoveel mogelijk mensen realiseren.**

De minister verwijst naar het goedgekeurde ontwerp van het Grond- en Pandendecreet. Hierin worden 65.000 bijkomende sociale woningen voorzien tegen 2020, waarvan 43.000 sociale huurwoningen. De minister herhaalt zijn vaststelling dat de tweedeling in de samenleving vooral tot uiting komt in de huisvesting. Wonen is een fundamenteel recht, beschermd door artikel 23 van de Grondwet. In vergelijking met 1999 zijn de beschikbare begrotingskredieten voor wonen vervijfvoudigd. Dat bewijst volgens de minister dat het beleid wel degelijk dat grondrecht wil respecteren.

**AANBEVELING 2007-18**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet uitzoeken of er geen billijkere regeling mogelijk is voor de huurwaarborgen van sociale huurders voor huurovereenkomsten afgesloten vóór 1985.**

De minister vindt dat er nu al een oplossing is die erin bestaat dat vanaf 1 januari 2008 die oude waarborgen intrest opbrengen. De minister wijst erop dat de huurwaarborg vóór 1985 eigenlijk niet was geregeld. De maatschappijen pakten dat heel verschillend aan. Na 1985 kregen de huurders rente op hun waarborg maar bij sommige maatschappijen werd die rente niet gekapitaliseerd: men kreeg slechts rente op het basisbedrag. Ook die anomalie is weggewerkt, in 2001. En nu is vanaf 1 januari 2008 geregeld dat de huurders met een waarborg van vóór 1985, die nooit rente hadden ontvangen, ook gekapitaliseerde rente krijgen. De minister acht het evenwel praktisch niet uitvoerbaar om dat retroactief te regelen.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft het onbillijk vinden dat sociale huurders als financieel kwetsbare groep geen minimale intrest ontvangen voor al die jaren dat de sociale verhuurder over die waarborg kon beschikken.

## 7.4 Conclusies

Het tekort aan betaalbare huisvesting laat zich ook in 2008 voelen. Vele kandidaat-huurders moeten jaren wachten op een sociale huurwoning die aangepast is aan de behoeften van hun gezin. Of de doelstellingen van het Grond- en Pandendecreet met 43.000 extra sociale huurwoningen tegen 2020 gehaald worden, zal de toekomst moeten uitwijzen.

Op 1 januari 2008 is het Kaderbesluit Sociale Huur in werking getreden. Dit bracht vele wijzigingen in de regelgeving met zich mee. Ook de sociale huurder heeft behoefte aan goede informatie over zijn rechten en plichten. De minister wil geen extern en onafhankelijk informatiepunt organiseren: hij wil de maatschappijen responsabiliseren en die belangrijke informatietaak bij hen houden. Dat zal concreet betekenen dat de sociale verhuurders goed en duidelijk moeten communiceren met hun huurders. Dat bleek in het verleden niet altijd het geval te zijn. Over de wijziging van het huurwaarborgsysteem werd door vele maatschappijen in 2008 niet of onvoldoende gecommuniceerd.

De stijging van de huurprijzen in 2008 en 2009 heeft vele sociale huurders aangezet tot klagen. Begin 2008 bleef het probleem rond de gezinskorting spelen. Dit werd met terugwerkende kracht rechtgezet in maart 2008. In extreme gevallen blijkt de huurprijs voor 2009 met 100, 200 en zelfs 300 euro per maand te zijn verhoogd. De basishuurprijs is in die gevallen gestegen door de schatting van de notarissen. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat de stapsgewijze invoering van de markthuurlaag niet verplicht werd gemaakt.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandacht vragen voor de leefbaarheid en de woonkwaliteit van sociale wooncomplexen. Woningkwaliteit houdt dan weer in dat de sociale woningen goed moeten onderhouden worden en dat herstellingen tijdig moeten worden uitgevoerd. Ook respect voor de private levenssfeer en correcte bejegening moeten een aandachtspunt zijn. Huisbezoeken moeten vooraf worden afgesproken.

Bij de aanvraag van een renovatiepremie en huursubsidies werd de redelijke behandeltermijn vaak geschonden. Ook de ontvangstmeldingen werden niet altijd tijdig verzonden. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor het verzenden van een tussentijds bericht wanneer de behandeling van de aanvraag te lang aansleept. De informatiesites zouden beter kunnen inspelen op de actualiteit en de reëel te verwachten behandeltermijn vermelden.

De toegang tot de juiste premievoorwaarden blijkt niet voor de hand te liggen. Vele aanvragers raadplegen enkel een folder of winnen alleen mondeling advies in. De specifieke regels en uitzonderingen zijn hen niet bekend. De informatiesites zouden de regelgeving toegankelijk kunnen maken voor de kandidaat-aanvragers.

Het aantal klachten over de heffing op leegstand en verkrotting is laag gebleven in 2008. In de toekomst zal de heffing op leegstand naar de gemeenten worden doorgeschoven. De heffing op verwaarlozing en onbewoonbaarheid blijft bij het Vlaamse Gewest.

## 7.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-16

De Vlaamse overheid moet een gevarieerd aanbod van sociale wooneenheden hebben om het recht op wonen voor iedereen te realiseren.

### AANBEVELING 2008-17

De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet de sociale huurder beter informeren en met die sociale huurder duidelijker communiceren.

### AANBEVELING 2008-18

De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet sociale huurwoningen in goede staat ter beschikking stellen en zorgen voor het tijdig uitvoeren van onderhoudswerken en herstellingen.

### AANBEVELING 2008-19

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Wonen-Vlaanderen, moet zorgen dat de premie-aanvrager makkelijk toegang heeft tot de juiste premievoorwaarden zoals ze in de regelgeving bepaald zijn.





In het thema **onderwijs** gaat het om klachten over dienstverlening door zowel de onderwijsdiensten van de Vlaamse overheid als door de onderwijsinstellingen.

## 8.1 Regels en uitvoering

### 8.1.1 REGELS

De volgende regelgeving is belangrijk:

- het decreet van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap en het bijhorende uitvoeringsbesluit van 7 september 2007;
- het decreet van 19 maart 2004 betreffende de rechtspositieregeling van de student, de participatie in het hoger onderwijs, de integratie van bepaalde afdelingen van het hoger onderwijs voor sociale promotie in de hogescholen en de begeleiding van de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen;
- het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en het bijhorende uitvoeringsbesluit van 21 september 2007;
- het decreet basisonderwijs van 25 februari 1997 en de omzendbrief kostenbeheersing in het basisonderwijs van 10 augustus 2007.

### 8.1.2 UITVOERING

Het ministerie van Onderwijs en Vorming bestaat uit het departement Onderwijs en Vorming dat het Vlaamse onderwijsbeleid uitstippelt en vier agentschappen die dat beleid uitvoeren: het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS), het agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION), het agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC) en het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODI). De dienstverlening van NARIC voor de erkenning van buitenlandse diploma's valt onder AHOVOS.

De Vlaamse Ombudsdienst is ook bevoegd voor het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Voor de andere erkende onderwijsinstellingen is er een specifieke bevoegdheid door de medebewindsbepaling in het Ombudsdecreet. Ten aanzien van niet-Vlaamse bestuursinstanties kan de Vlaamse Ombudsdienst optreden als de klacht betrekking heeft op de uitvoering van taken die door de Vlaamse overheid aan die bestuursinstantie zijn toevertrouwd. Als er wordt geklaagd over iets dat onder de autonome bevoegdheid van een erkende school valt, kan de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komen. Zo bepaalt een school bijvoorbeeld zelf welke feiten tot een tuchtsanctie kunnen leiden, maar de Vlaamse overheid legt wel een procedure op om een tuchtsanctie te nemen. Als de school nalaat om de ouders vooraf te horen of de beslissing niet gemotiveerd meedeelt, zoals de procedure dat vereist, dan kunnen de ouders dat bij de Vlaamse Ombudsdienst aanklagen.

De Vlaamse Ombudsdienst is maar beperkt bevoegd om klachten te behandelen van het onderwijspersoneel. Hij is niet bevoegd als “de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie”. De Vlaamse Ombudsdienst moet toezien op de dienstverlening aan burgers, maar mag zich niet mengen in werkgevers/werknemersverhoudingen. De agentschappen van het ministerie van Onderwijs verzorgen wel een algemene dienstverlening aan het onderwijspersoneel. De werkstations beheren de personeelsdossiers met de gegevens die de werkgevers bezorgen, en betalen de wedde rechtstreeks uit. Omdat het hier niet over de werkgever gaat, kunnen personeelsleden van scholen met klachten over de uitvoering van die taken door het ministerie van Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## 8.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 569 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 36 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2008	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Kabinet	GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap	Associatie Universiteit Gent	Totaal
<i>Totaal</i>	148	71	7	332	145	703
Ontvankelijk	148	55	7	221	138	569
Onontvankelijk	0	16	0	111	7	134
-45 dagen	131	59	5	233	140	568
+45 dagen	14	12	2	7	5	40
Gegronnd	82	40	4	128	77	331
Ongegrond	66	15	3	93	61	238
Opgelost	73	39	4	115	62	293
Niet opgelost	9	1	0	13	15	38
Beslissing	25	3	0	46	58	132
Behandeltermijn	33	10	2	5	7	57
Informatieverstrekking	15	9	2	27	2	55
Bereikbaarheid	0	0	0	2	0	2
Bejegening	3	7	0	19	10	39
Andere	6	11	0	26	0	43

In de eerste lijn maken het departement en de agentschappen één gezamenlijk klachtenrapport. In de tabel werd Studietoelagen uitgesplitst uit de totale cijfers omdat die afdeling binnen het ministerie het meest in contact staat met de burger en een uitgebreide klachtenregistratie heeft. Van de Associatie Universiteit Gent werden klachtenrapporten ingediend door de Universiteit Gent en de Hogeschool Gent.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 124 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 112 daarvan beoordeeld.

Tabel 37 Onderwijs: dossiers in 2008		Tabel 38 Onderwijs: kwalificaties in 2008		Tabel 39 Onderwijs: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	12	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	59	Afdoende motivering	2
Beoordeeld	112	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2	Redelijkheid en evenredigheid	3
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3	Actieve dienstverlening	11
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>64</b>	Deugdelijke correspondentie	2
		Terechte opmerking	5	Vlotte bereikbaarheid	2
		Beleidsaanbeveling	6	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
		Ongegronde klacht	43	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	23
		Geen oordeel mogelijk	2	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	4
		Andere	3	Redelijke behandeltermijn	34
				Efficiënte coördinatie	8
				Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
<b>TOTAAL</b>	<b>124</b>		<b>123</b>		<b>92</b>

Algemeen valt op dat de burger meer en meer de weg vindt naar de eerstelijnsklachtenbehandeling. Zowel bij het ministerie van Onderwijs als bij het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap dienden de meeste verzoekers hun klacht rechtstreeks in bij de diensten. De vorige jaren verliep dit vaker via de Vlaamse Ombudsdienst. Bij het ministerie van Onderwijs is op 1 mei 2008 een centraal meldpunt voor klachten in werking getreden.

Inhoudelijk blijven de klachten zeer divers. Zowel in de eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst is studietoelagen het belangrijkste onderwerp.

### 8.2.1 STUDIETOELAGEN

Zowat de helft van de klachten gaat over schooltoelagen (voor het kleuter-, basis- en secundair onderwijs) en studietoelagen (voor het hoger onderwijs). Uiteraard rekenen mensen op die financiële ondersteuning bij de start van het school- of academiejaar. Net die behandeltermijn was problematisch voor de aanvragen 2008-2009.

## WANNEER KAN IK EEN BESLISSING VERWACHTEN OVER MIJN AANVRAAG?

De verzoekster van dossier 2008-1126 dient eind augustus 2008 haar aanvraag studietoelage 2008-2009 in. Midden oktober bezorgt zij een bewijs van inschrijving aan de hogeschool, als zij verneemt dat die gegevens nog ontbreken in haar dossier. Midden november 2008 is er nog geen beslissing. Pas op 10 december 2008 wordt de studietoelage uitbetaald.

Drieënhalve maand is geen **redelijke behandeltermijn**. Twee problemen spelen de afdeling parten bij de afhandeling van de aanvragen: een zware achterstand bij het verwerken van de binnenkomende post en ontbrekende gegevens over de studiepunten bij de aanvragen hoger onderwijs.

Het dossier 2008-1126 wordt op 13 oktober 2008 “in beraad gezet” omdat er geen gegevens beschikbaar zijn in de Databank Hoger Onderwijs (DHO). De afdeling moet het exacte aantal studiepunten kennen waarvoor een student is ingeschreven. Met het modulaire systeem in het hoger onderwijs schrijven studenten zich niet langer in voor een academiejaar maar stellen zij zelf een vakkenpakket samen. Men moet voor 60 studiepunten inschrijven om in aanmerking te komen voor een volledige studietoelage. Met een inschrijving voor minder studiepunten wordt maar een deel van het bedrag uitbetaald. Om vlot over die studiegegevens te kunnen beschikken, is de Databank Hoger Onderwijs ontworpen waarin alle hogescholen en universiteiten de gegevens van hun studenten registreren. Die databank is rechtstreeks gekoppeld aan het dossiersysteem studietoelagen. Begin november 2008 hebben verschillende hogescholen en universiteiten de nodige gegevens echter nog niet ingevoerd zodat de afdeling de aanvragen niet kan verwerken. De afdeling en de onderwijsinstellingen hebben ietwat tegengestelde belangen. De afdeling wil uiteraard zo snel mogelijk over de gegevens kunnen beschikken. De onderwijsinstellingen wachten eerder wat af totdat de studenten hun inschrijving definitief hebben bevestigd. Een **efficiënte coördinatie** is nodig om deze gegevensuitwisseling sneller te laten verlopen. Omdat een aantal gegevens te lang op zich laten wachten, worden de studentenadministraties van de hogescholen en universiteiten in het najaar 2008 opnieuw gewezen op de problemen die hiermee worden gecreëerd en dringt de afdeling aan om de studiegegevens zo spoedig mogelijk in te voeren.

Wekelijks worden de dossiers opgelijst waarin er in de databank gegevens zijn binnengekomen. Eind november is dat voor de aanvraag van dit dossier het geval. Met die gegevens kan het dossier dan worden afgehandeld. De verzoekster had anderhalve maand daarvoor al een papieren attest bezorgd. Die post was echter nog niet verwerkt op het moment dat de gegevens in de databank beschikbaar kwamen. Zo komen we bij het tweede probleem dat de werking van de afdeling in het najaar 2008 belemmerde: een structurele achterstand in de verwerking van de post.

In 2008-2009 kon men voor het eerst een studietoelage aanvragen voor het kleuter- en basisonderwijs. Die maatregel bleek een groot succes. Maar de afdeling was daar onvoldoende op voorzien. De post blijft daardoor tot 6 weken liggen alvorens de brieven kunnen worden verwerkt. Op 6 november 2008 had de Vlaamse Ombudsdienst een overleg met de afdeling. Op dat moment wordt de post verwerkt die op 28 september is ontvangen. Grote containers met brieven staan te wachten terwijl de rij achteraan dagelijks wordt aangevuld. Dit zorgde uiteraard voor veel klachten van verzoekers die een aanvraag hadden ingediend of die in het najaar nog bijkomende gegevens over hun vermoedelijk inkomen van 2008 hadden opgestuurd. Verzoekers sturen dit in en verwachten dan een paar weken later een beslissing. Maar die beslissing blijft uit en er komt ook geen ontvangstbevestiging omdat de post nog niet is verwerkt. Dat lange wachten en de onzekerheid of opgestuurde documenten goed terecht zijn gekomen, leidde tot veel **gegronde** klachten.

De ploeg dossierbehandelaars van 59,2 fulltime equivalenten (FTE) is in mei 2008 versterkt met 11,9 FTE. Zodra in het najaar duidelijk werd dat de afdeling de dossiers niet tijdig verwerkt kreeg, werden er in oktober 5 medewerkers van de intakeploeg ingeschakeld bij de dossierbehandeling. Vervolgens werden er tijdelijk extra medewerkers aangeworven, zowel voor de intake als voor de dossierbehandeling. In december werden ten slotte nog 20 FTE van andere afdelingen ingeschakeld om de achterstand weg te werken. De afdeling heeft een grote inspanning geleverd om zoveel mogelijk dossiers af te handelen voor het einde van het jaar. Volgende gegevens vergelijken de situatie op 21 december 2007 en 17 januari 2008 met die op 19 december 2008 en 23 januari 2009.

academiejaar	aantal ingediende aanvragen eind december	aantal afgehandelde aanvragen eind december	aantal ingediende aanvragen midden januari	aantal afgehandelde aanvragen midden januari
2007-2008	143.063	78.029 (54,5%)	149.202	93.831 (62,9%)
2008-2009	268.396	144.714 (53,9%)	364.027	200.458 (55,1%)

In een persbericht van de Vlaamse Regering van 30 mei 2008 was al een inschatting gemaakt dat er in 2008-2009 in totaal 313.300 aanvragen zouden zijn. Op deze verdubbeling bleek de afdeling onvoldoende voorzien. De nieuwe dossierbehandelaars van het najaar hebben allemaal tijdelijke contracten. In 2009 moet dan ook worden beslist hoeveel van deze medewerkers kunnen behouden worden voor het school- en academiejaar 2009-2010. Het aantal aanvragen zal volgend jaar allicht niet lager liggen. Een aantal tijdelijke maatregelen moet dan een definitief karakter krijgen.

## HOE KUNNEN FOUTEN IN DE GEGEVENS WORDEN RECHTGEZET?

In dossier 2008-0140 wordt een deel van de studietoelage 2005-2006 van de verzoekster teruggevorderd. Uit een controle bleek zij dat jaar slechts een inschrijving te hebben voor 18 nieuwe studiepunten en voor haar oude studiepunten had zij geen recht meer op studiefinanciering. De verzoekster bezorgt de afdeling kopie van haar resultaten van dat academiejaar die aantonen dat het om nieuwe studiepunten gaat. De afdeling antwoordt opnieuw dat volgens de officiële gegevens in de databank het 38 oude studiepunten zijn. De Vlaamse Ombudsdienst contacteert de hogeschool die bevestigt dat de gegevens in de databank foutief zijn. De hogeschool heeft de studiepunten niet correct in haar systeem ingevoerd waardoor ze ook verkeerd in de databank zijn terechtgekomen. Een rechtzetting in de databank is volgens de hogeschool technisch niet mogelijk. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt de brief van de hogeschool aan de afdeling. Daarop herziet de afdeling de terugvordering.

Voordat zij klacht indiende had de verzoekster al een bezwaar ingediend tegen de terugvordering met papieren documenten die de fouten in de inschrijvingsgegevens in de databank aantoonde. De afdeling stelde toen dat de school in geval van fouten nieuwe gegevens moet invoeren in de databank. Maar uit ons onderzoek blijkt dat na twee studiejaar wijzigingen in de gegevens in de databank niet meer geregistreerd kunnen worden.

Dat is geen efficiënte coördinatie en geen goede uitvoeringspraktijk. Een papieren attest wordt genegeerd en de technische beperkingen van de databank laten geen correcties meer toe. Een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen op dit punt is dan ook nodig. Dergelijke betwistingen moeten op een vlotte manier kunnen worden uitgeklaard tussen de afdeling en de hogeschool/universiteit in kwestie. De verzoekster was ondertussen Erasmus-student in Duitsland en ziet zich daar geconfronteerd met een hele briefwisseling die haar als speelbal tussen beide diensten plaatst. In het najaar 2008 laat de afdeling weten het probleem op de agenda te zetten van de technische werkgroep studentenvoorzieningen.

## WAT IS HET GEZINSINKOMEN IN HET JAAR VAN EEN FEITELIJKE SCHEIDING?

In dossier 2008-0615 wordt de studietoelage 2005-2006 van de dochter van de verzoekster teruggevorderd. In 2005 was die toelage toegekend op basis van het vermoedelijke inkomen van de verzoekster. Zodra het aanslagbiljet personenbelasting beschikbaar is, wordt het dossier herzien. Omdat het aanslagbiljet 2006 (inkomsten 2005) nog een gezamenlijke aanslag is van de verzoekster en haar ex-echtgenoot, moeten de dossiers behandeld worden aan de hand van dat door de fiscus vastgesteld inkomen. Dat inkomen ligt boven de inkomensgrens. De afdeling moet de studietoelage dus inderdaad terugvorderen.

De regelgeving is zeer duidelijk. In principe gaat men voor de berekening van het recht op een school- of studietoelage uit van het inkomen van twee jaar geleden omdat dat het meest recente beschikbare aanslagbiljet personenbelasting is. Maar als het inkomen om wat voor reden dan ook gedaald is, dan kan de afdeling het dossier behandelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar waarin het school- of academiejaar start. Dat vermoedelijke inkomen wordt berekend aan de hand van inkomensattesten van werkgevers en uitkeringsinstanties. Een studietoelage op basis van het vermoedelijke inkomen is altijd onder voorbehoud. Om een volledig gelijke behandeling te verzekeren, moeten alle dossiers uiteindelijk worden beoordeeld op eenzelfde basis: het inkomen zoals dat door de fiscus wordt vastgesteld. Zodra het aanslagbiljet personenbelasting beschikbaar is, wordt het dossier gecontroleerd. Aan de gegevens op het aanslagbiljet personenbelasting mag de afdeling Studietoelagen niets wijzigen.

Bij een feitelijke scheiding wordt er alleen uitgegaan van het referentie-inkomen van de persoon van wie de leerling of student ten laste is, als er een aparte aanslag werd gevestigd. In een jaar van feitelijke scheiding wordt er nog een gezamenlijk aanslagbiljet personenbelasting opgesteld als er dat jaar geen wettelijke echtscheiding volgt. De afdeling moet dan met die inkomensgegevens van het aanslagbiljet rekening houden. Pas het jaar nadien worden er afzonderlijke aanslagen gevestigd door de fiscus. De beslissing om terug te vorderen is dan ook correct. Maar net dat eerste jaar van een scheiding is dikwijls erg zwaar. Beide partners zijn in ruzie uit mekaar gegaan en plots staat men er alleen voor om alle rekeningen te betalen. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde daarom een **beleidsaanbeveling** om te onderzoeken of bij de beoordeling van het recht op studietoelage er in het jaar van een feitelijke scheiding al met het inkomen van de ene ouder apart rekening kan worden gehouden. In dit dossier had de verzoekster een fictieve opsplitsing gekregen van de FOD Financiën in het kader van een terugbetaling van de belastingen. Door gebruik te maken van de fictieve opsplitsing van een aanslag personenbelasting waarin de FOD Financiën voor elke echtgenoot afzonderlijk het aandeel berekent, komt het gelijkheidsbeginsel bij het recht op studietoelage niet in het gedrang. De afdeling Studietoelagen is in haar eerstelijnsklachtenrapport zelf ook voorstander van een dergelijke aanpassing van de regelgeving.

## DE VOORDELIGSTE WEG NAAR INFORMATIE

De verzoeker van dossier 2008-0414 wil inlichtingen over zijn dossier. Hij kan hiervoor terecht op de Dossierlijn Studietoelagen: 078 15 78 70 tussen 9 en 19 uur. De verzoeker zou liever bellen naar een gewoon zonaal nummer. Dat is voor hem gratis na kantooruren en goedkoper tijdens kantooruren. Maar de Dossierlijn is alleen bereikbaar via een 078-nummer.

Een kleiner probleem maar toch de moeite om even te bekijken. Toen de Dossierlijn werd opgericht, is er gekozen voor een 078-nummer zodat iedereen tegen het zonale tarief kon bellen ongeacht de woonplaats. De telefoniemarkt is de voorbije jaren sterk veranderd. Op vaste lijnen hebben vele mensen nu een abonnement waarbij gewone zonale telefoonnummers goedkoper zijn dan speciale nummers zoals 078. Vele abonnementsformules rekenen voor gewone telefoonnummers tijdens de kantooruren alleen een connectiekost aan ongeacht de duur van het gesprek of met een vast forfait belt men gratis naar alle gewone nummers. Een verbinding met een 078-nummer wordt berekend volgens de duur van het gesprek en valt dan duurder uit. Zowel de afdeling Studietoelagen als de Vlaamse Infolijn, die de Dossierlijn Studietoelagen beheert, bevestigen dat de context inderdaad is veranderd. Het is tijd om na te gaan hoe dergelijke nummers het best kunnen worden aangepast aan de evoluties in de telecomsector.

Van recentere datum zijn de mogelijkheden om via internet een aanvraag in te dienen en je dossier op te volgen. De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over problemen met aanvragen via internet. In een enkel dossier slaagde de verzoeker er niet in om zijn aanvraag elektronisch in te dienen en werd de oorzaak van het probleem ook niet gevonden. In het algemeen zijn er nog zeer weinig aanvragen via internet. Het federaal token kent nog geen grote verspreiding en bij aanvragen met een elektronische identiteitskaart blijkt kennis van de PIN-code een groot struikelblok. Het eerstelijnsklachtenrapport maakt ook maar beperkt melding van problemen met online aanvragen.

### 8.2.2 DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S

In het voorjaar 2008 sluit de Vlaamse Ombudsdienst nog enkele dossiers af waarbij de **redelijke behandeltermijn** werd geschonden in een aanvraag tot gelijkwaardigheidsverklaring van een buitenlands diploma hoger onderwijs. Dit is ook het belangrijkste onderwerp in het eerstelijnsklachtenrapport bij de afdeling Hoger Onderwijs. De dienst NARIC van de afdeling Hoger Onderwijs die deze aanvragen verwerkt, kende een structurele achterstand die in het Jaarverslag 2007 al uitgebreid aan bod kwam. De genomen maatregelen blijken voldoende effect te hebben. Met de inschakeling van extra personeel en de optimalisering van de werking door onder meer de uitwerking van een precedentendatabank, lijkt de dossierstroom nu grotendeels onder controle. Er kwamen geen nieuwe klachten binnen over te lange behandeltermijnen. Via een maandelijks Balanced Score Card wordt voortaan de afhandeling van de dossiers opgevolgd. Midden 2008 lag het percentage tijdig afgehandelde dossiers steeds rond de 95%. De verdere informatisering van de procedure met een elektronische aanvraag en gegevensuitwisseling tussen de adviesverlenende hogescholen en universiteiten, moet een snelle afhandeling van de dossiers nog verbeteren.



## PROBLEMEN MET DE OPEN UNIVERSITEIT

De verzoeker van dossier 2008-0841 heeft in 2006-2007 aan de Open Universiteit Nederland/Vlaanderen een masterdiploma in de Psychologie behaald. De verzoeker vindt het raar dat hij voor dat diploma een gelijkwaardigheid moet aanvragen. Hij gaat er van uit dat zijn diploma werd uitgereikt door de Universiteit Antwerpen. De verzoeker ondervindt ook problemen om de gevraagde gelijkwaardigheid met de Vlaamse master in de Psychologie te verkrijgen. Als hij bijkomende gegevens over zijn beroepservaring bezorgt, lukt dit uiteindelijk. Zonder die bijkomende elementen was het diploma niet evenwaardig.

De Open Universiteit Nederland/Vlaanderen is een Nederlandse onderwijsinstelling. De website van de Open Universiteit vermeldt ook duidelijk dat het om een Nederlands studieaanbod gaat. Er is wel een samenwerkingsovereenkomst met een aantal Vlaamse instellingen. De zes Vlaamse studiecentra zorgen voor advies, inschrijving, begeleiding en examinering. Maar het diploma van de verzoeker is niet uitgereikt door de Universiteit Antwerpen maar door de Open Universiteit. Omdat het om een Nederlands studieprogramma gaat, moet er worden beoordeeld of er een gelijkwaardigheid is met de opleiding in Vlaanderen.

De masteropleiding Psychologie die de Open Universiteit aanbiedt, omvat minder studiepunten dan de equivalente opleiding in Vlaanderen. Op basis van het diploma kan er daardoor geen gelijkwaardigheid worden gegeven met een Vlaamse master in de Psychologie. Alleen met bijkomende opleiding of met werkervaring kan het Nederlandse diploma erkend worden. Het belangrijkste verschil tussen de beide opleidingen is de duur van de opleiding: 5 jaar in Vlaanderen en 4 jaar in Nederland. De Vlaamse faculteiten Psychologie vinden dat er essentiële opleidingsonderdelen van de Vlaamse opleiding ontbreken in de Nederlandse opleiding. Zonder bijkomende elementen wordt een gelijkwaardigheid verleend met een kandidatuur/bachelor in de Psychologie.

Vanwege de eenheid van het taalgebied en de activiteiten van de Open Universiteit in Vlaanderen via een aantal studiecentra, wil de minister van Onderwijs een structurele oplossing bieden. Een commissie van experts brengt de substantiële verschillen van de beide opleidingen in kaart en zoekt uit hoe de beide opleidingen beter op elkaar afgestemd kunnen worden zodat een erkenning wel mogelijk is. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg om, in afwachting hiervan, alvast de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** te verbeteren en studenten hierover duidelijker te informeren. Begin november 2008 is op de website van NARIC specifieke informatie opgenomen voor studenten van de Open Universiteit over de problemen van erkenning en de mogelijkheden om met bijkomende elementen tekorten in de opleiding op te vangen.

### **BUITENLANDSE DIPLOMA'S SECUNDAIR: GEEN DOCUMENTEN, GEEN ERKENNING?**

In dossier 2008-0262 heeft de verzoekster een aanvraag tot gelijkwaardigheid ingediend van haar Rwandese diploma secundair onderwijs. Zij heeft alleen een kopie van een duplicaat van haar diploma. Het origineel is verloren gegaan. De afdeling heeft al tweemaal een origineel diploma of een origineel duplicaat gevraagd omdat met een kopie de authenticiteit van het document niet kan worden beoordeeld. Door de burgeroorlog in Rwanda zijn alle originele stukken verloren gegaan. Een erkenning van haar diploma lijkt niet mogelijk. Tegelijkertijd heeft de verzoekster een aanvraag lopen bij NARIC voor een diploma hoger onderwijs. Op basis van de positieve beslissing die NARIC neemt, besluit de afdeling Scholen Secundair Onderwijs toch een gelijkwaardigheid te verlenen voor het secundair diploma, hoewel het originele stuk ontbreekt.

Het ontbreken van een origineel diploma kon worden opgevangen door de positieve beoordeling van een aanvraag op het niveau hoger onderwijs. Had de verzoekster alleen maar een secundair diploma gehad, dan zou de afdeling allicht bij haar standpunt zijn gebleven dat er geen erkenning mogelijk was. Dergelijke problemen zijn bij de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden al aan bod gekomen bij gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs. Als door omstandigheden zoals een burgeroorlog of bij politieke vluchtelingen niet alle documenten beschikbaar zijn, is er bij NARIC de mogelijkheid van een speciale procedure. Met een verkennend gesprek kan een hogeschool of universiteit de kennis en het niveau van de betrokkene onderzoeken. Op basis van een peilgesprek of toets wordt dan een beslissing genomen.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich af of er ook op niveau secundair onderwijs een aangepaste werkwijze kan worden geboden om in zulke dossiers een oplossing te bieden. In antwoord op een schriftelijke vraag (Nr. 224 van 24 april 2008) deelde de minister in het Vlaams Parlement mee dat het ontbreken van de nodige documenten bij de erkenningsaanvragen secundair onderwijs maar voor een beperkt aantal aanvragers een probleem is. Een aangepaste beoordelingswijze waarbij deze aanvragers de kans krijgen om hun kennis aan te tonen, moet dan ook mogelijk zijn.

### **8.2.3 KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL**

#### **ZIJN ER REGELS VOOR EEN GESPREIDE TERUGBETALING?**

De verzoekster van dossier 2008-0801 is administratief medewerkster in het basisonderwijs. Een deel van haar wedde voor de periode december 2005 – oktober 2007 wordt teruggevorderd door de afdeling Personeel Basisonderwijs, omdat zij werd betaald op het niveau hoger secundair in plaats van lager secundair onderwijs. Het gaat om een bedrag van 4.801,18 euro en de afdeling heeft een gespreide terugbetaling over 12 maanden toegestaan. Een vraag om een langere spreidingstermijn wordt afgewezen omdat hiervoor geen wettelijke regeling is. Als er geen wettelijke beperking is, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst iets meer soepelheid om een regeling te treffen die voor de verzoekster haalbaar is en voor de afdeling aanvaardbaar. Uiteindelijk mag de verzoekster over 24 maanden terugbetalen.

De terugvordering op zich is correct. Als de afdeling een fout in de verloning vaststelt, moet zij dit rechtzetten, ook als de afdeling het diploma bij de aanwerving verkeerd heeft beoordeeld. In dit dossier werd het diploma foutief ingevoerd in het personeelsdossier bij de aanwerving en een tweede maal bij de vaste benoeming. Een grondige kwaliteitscontrole op een later tijdstip bracht de fout aan het licht.

Door de herziening daalt het netto-inkomen van de verzoekster met 120 euro per maand. Een terugbetaling binnen één jaar betekent daarbovenop nog eens een bedrag van 400 euro. De verzoekster zou dan tijdelijk terugvallen op een netto-maandinkomen onder de 1.000 euro. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit in strijd met de **redelijkheid en evenredigheid**. De afdeling wijst in eerste instantie op de algemene regel dat een gespreide terugbetaling altijd moet gebeuren binnen een termijn van één jaar. Na bemiddeling stemt de afdeling in met een spreiding over twee jaar wat neerkomt op 176 euro per maand. Op vraag van de verzoekster wordt er bovendien een flexibel afbetalingsplan afgesproken zodat zij in maanden met extra inkomsten zoals eindejaarstoelage of vakantiegeld een hoger bedrag kan betalen. De afdeling gaat ook na hoever het staat met de verwerking van de negatieve taksfiche bij de FOD Financiën en de terugbetaling door de fiscus. Een terugvordering na afloop van het fiscaal jaar leidt immers ook tot een herziening van de al betaalde personenbelasting. Die terugbetaling kan soms enige tijd duren.

Ook het eerstelijnsklachtenrapport van het ministerie van Onderwijs vermeldt een aantal klachten rond terugvorderingen. In drie van de vier dossiers werden de terugbetalingsmodaliteiten na bespreking aangepast. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het aangewezen dat de afdelingen richtlijnen hebben voor gespreide terugbetalingen en dat dit in overleg gebeurt. Een goede regeling mag niet afhangen van het blijven aandringen van de betrokkene. Bij een terugvordering zou de afdeling ook systematisch moeten informeren over terugbetalingsmodaliteiten. Het mag toch niet de bedoeling zijn dat burgers zich in financiële nesten gaan werken omdat zij niet of onvoldoende uit eigen beweging aandringen op een spreiding van de betaling.

## 8.2.4 LEERLINGENVERVOER EN ONDERWIJSINSTELLINGEN

### HET COLLECTIEF LEERLINGENVERVOER BUITENGEWOON ONDERWIJS: TOT WAAR HEB IK RECHT?

Het ministerie van Onderwijs richt collectief leerlingenvervoer in voor het buitengewoon onderwijs. De regels om hiervan gebruik te kunnen maken zijn zeer strikt. Er is enkel recht op vervoer naar de dichtstbijzijnde school van het gekozen schoolnet die het specifieke type buitengewoon onderwijs aanbiedt. De onderwijsregelgeving maakt daarbij een onderscheid tussen scholen met en scholen zonder internaat. Een afwijking voor vervoer naar de op één na dichtstbijzijnde school kan alleen maar worden verleend als er gegronde materiële, sociaal-pedagogische of medische redenen zijn.

De zoon van de verzoekers in dossier 2008-0806 is 13 jaar en gaat naar het buitengewoon onderwijs. In juni 2008 vragen de verzoekers bij de afdeling Ondersteuningsbeleid een afwijking om collectief leerlingenvervoer te krijgen voor hun zoon naar de één na dichtstbijzijnde school. De aanvraag wordt op 13 augustus afgewezen. De verzoekers hebben gekozen voor die verdere school omdat die ook een semi-internaat aanbiedt met aangepaste begeleiding tijdens vakanties en voor en na school. Dat is echter geen afdoende reden om een afwijking te krijgen op het leerlingenvervoer. Uiteindelijk staat de minister de uitzondering toe.

Scholen met een semi-internaat worden gelijkgesteld met scholen zonder internaat omdat de leerlingen 's avonds naar huis gaan. De keuze voor een semi-internaat volstaat bijgevolg niet om een afwijking toe te staan. In de commissie voor Onderwijs in het Vlaams Parlement werd op 15 juni 2000 al een keer besproken of de toegang tot semi-internaten kan worden opgenomen in de regeling van het leerlingenvervoer (Handelingen Commissievergadering Nr. 191, 15 juni 2000). De minister wees toen op het beperkte aantal semi-internaten. Het creëren van een recht op leerlingenvervoer naar de dichtstbijzijnde school met een semi-internaat zou dan tot te lange ritten leiden. De bespreking werd toen afgesloten met het voorstel van de minister om dit op de overlegagenda met de minister van Welzijn te zetten. Verder werd er verwezen naar de reorganisatie van het leerlingenvervoer en de mogelijkheden om op lokaal vlak concrete praktische oplossingen te bieden.

Volgens de afdeling legt de huidige regelgeving duidelijke en strikte regels op vanuit de zorg iets te doen aan de te lange rittijden in het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs. Semi-internaten zijn daarin niet opgenomen als een aparte categorie. De Vlaamse Ombudsdienst informeert bij de minister naar de stand van zaken en de beleidsintenties. Om een structurele oplossing te bieden besluit de minister overleg te voeren met de sector. Het aanbod en de ligging van de scholen met en zonder semi-internaat zal precies in kaart worden gebracht. De minister wil een goede structurele oplossing zoeken voor het leerlingenvervoer naar scholen met een semi-internaat zonder dat dit de bestaande leerlingstromen naar scholen buitengewoon onderwijs ontwricht of dat de rittijden worden verlengd. De minister hoopt tegen het einde van het schooljaar 2008-2009 een oplossing te kunnen bieden.

In dit dossier beslist de minister om een uitzondering toe te staan op de regels. De regelgeving laat toe dat complexe situaties kunnen worden voorgelegd aan de minister. De zoon van de verzoekers wordt toegelaten tot het leerlingenvervoer als hij gebruik maakt van de halte in de gemeente waar al een rechthebbende leerling opstapt. Begin februari 2009 laten de verzoekers nog weten dat hun zoon voortaan toch aan huis mag opstappen. De Vlaamse Ombudsdienst sluit aan bij het standpunt van de minister dat de regelgeving duidelijkheid moet bieden over wat mogelijk is en dat het probleem structureel opgelost moet worden. Nu worden individuele dossiers aan de minister voorgelegd om tot ad-hocoplossingen te komen.

## **VRIJSTELLING VAN INSCHRIJVINGSGELD IN HET VOLWASSENENONDERWIJS: WAT IS EEN GELDIG ATTEST?**

In dossier 2007-1566 schrijft de verzoeker zich in voor een taal cursus bij een Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO). Als werkzoekende die nog geen recht heeft op een wachtuitkering moet hij van het CVO geen inschrijvingsgeld betalen. Hij heeft hiervoor een attest van de RVA/ONEM binnengebracht. Nadien wordt er toch betaling gevraagd. De school stelt te zijn teruggefloten door de verificateur van het ministerie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de afdeling Personeel en Instellingen Levenslang Leren om uitleg. De afdeling erkent dat het attest onterecht werd afgewezen. De school wordt geïnformeerd dat de verzoeker inderdaad recht heeft op vrijstelling van inschrijvingsgeld.

Volgens het decreet op het volwassenenonderwijs is er recht op vrijstelling van inschrijvingsgeld voor een niet-werkende, verplicht ingeschreven werkzoekende die nog geen recht heeft op een wachtuitkering. De website van het departement Onderwijs vermeldt tevens dat een vrijstelling van inschrijvingsgeld voor werklozen kan verleend worden op basis van een attest van de RVA of van de FOREM, de Waalse tegenhanger van de VDAB, op voorwaarde dat het attest uitdrukkelijk vermeldt of de betrokkene een uitkering geniet. Het was dus geen **goede uitvoeringspraktijk** om het attest af te wijzen.

Omdat de vrijstellingen door de Vlaamse overheid aan de scholen worden gecompenseerd, moet de afdeling de correctheid van de vrijstellingen controleren. Om die toekenning van vrijstellingen vlot te laten verlopen, heeft de afdeling alle betrokken instanties aangeschreven met de vraag naar modelattesten om zo een vademecum van geldige attesten te kunnen opstellen. De RVA heeft echter nooit geantwoord op die vraag waardoor er geen modelattest van de RVA in het vademecum is opgenomen. Het ontbreken van een modelattest zorgde voor de fout bij de beoordeling. In 2009 is een evaluatie gepland van de impact van de verhoging van het inschrijvingsgeld op het aantal inschrijvingen in het volwassenenonderwijs en van het systeem van vrijstellingscategorieën. Het is nuttig om daarbij ook na te gaan in hoeverre er onduidelijkheden of betwistingen waren over de geldigheid van attesten, zowel bij de verschillende CVO's als bij het ministerie.

Een nieuw element bij CVO's is de organisatie in consortia. Aan elk consortium is ook een Ombudsdienst verbonden die klachten van de cursisten van de aangesloten CVO's behandelt. In het eerstelijnsklachtenrapport merkt de afdeling Volwassenenonderwijs op dat veel klachten nu nog bij de afdeling terechtkomen. De afdeling wil de werking van de ombudsdiensten bij de consortia beter bekend maken.

## SECUNDAIRE SCHOLEN: HOE GAAT MEN OM MET KLACHTEN?

De klachten over scholen zijn zeer divers. In 2008 ontving de Vlaamse Ombudsdienst onder meer klachten over de verhouding ouders, pleeggezinnen en de school. Wie beslist over de inschrijving als er geen eensgezindheid is en worden de ouders voldoende geïnformeerd door de school? In een dossier van gescheiden ouders (2008-0157) was er discussie over wie het kind kon afhalen. De verzoeker verwijst naar de omgangsregeling die de rechter heeft opgelegd maar het vonnis maakt een voorbehoud dat een akkoord tussen de betrokken partijen vereist is voor de uitvoering ervan. Voor een school creëert dit moeilijke situaties aan de schoolpoort maar de school is geen betrokken partij in het vonnis en mag en kan daar dan ook niet in tussenkomen.

In een klacht dreigde de school met het inhouden van het schoolrapport als de openstaande schoolrekening niet eerst werd betaald (2008-0276). De scholengroep spreekt de directeur hierop aan die verontschuldiging aanbiedt en de werkwijze aanpast. Bij enkele klachten over pesten op school wordt er nagegaan welke inspanningen de scholen leveren om deze problemen aan te pakken. In één van die dossiers waren er specifieke vragen of de school voldoende maatregelen nam opdat het slachtoffer haar schooljaar op een normale wijze kon afronden (2008-0639). Er werden afspraken gemaakt dat de leerlinge haar examens individueel, los van de klas, mocht afleggen. In een ander dossier werd een **terechte opmerking** gemaakt om de ouders van kinderen die pesten erbij te betrekken (2008-1083). Een aanbeveling die ook door het Kinderrechtencommissariaat in het Jaarverslag 2007-2008 wordt onderschreven omdat dit helpt om het pestprobleem open te trekken. Een ouder die klaagde dat de school straf oplegt voor iets dat zich tijdens de vakantie afspeelde, werd **ongegron**d beoordeeld. Een pestprobleem dat al op school speelt en tijdens de vakantie via chatten op de pc verder escaleert kan door de school worden bestraft.

In dossier 2008-0225 deelt een secundaire school de verzoekster op woensdag 13 februari 2008 per aangetekende brief mee dat haar zoon vanaf maandag 18 februari 2008 definitief wordt uitgesloten. De verzoekster betwist de procedure waarmee deze sanctie wordt opgelegd. Na de brief dringt zij bij de school aan op een gesprek. In de brief is sprake van “bedreigen en slaan van een medeleerling”. De verzoekster wenst toelichting over hoe de school dit heeft onderzocht en op welke wijze de school tot een oordeel is gekomen dat haar zoon een zo zware sanctie verdient. In eerste instantie blijkt uit het antwoord van de scholengroep dat de verzoekster niet werd gehoord. Na de beoordeling van de klacht reageert de scholengroep dat de verzoekster werd gehoord op dezelfde dag dat de klassenraad een advies formuleerde. Pas na verdere bemiddeling wordt concreet gemotiveerd hoe de school tot de beoordeling is gekomen dat een zware tuchtsanctie gerechtvaardigd was.

De Vlaamse Ombudsdienst legt de klacht in eerste instantie voor aan de eerstelijnsklachtenbehandeling van het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap: de scholengroep. Die beoordeelt de klacht echter als onontvankelijk omdat de termijn van de beroepsprocedure tegen de tuchtsanctie al is verstreken. Maar dat neemt niet weg dat de school toelichting moet geven over de gevolgde procedure en motivatie. De Vlaamse Ombudsdienst wijst op de procedurestappen die het decreet betreffende het Onderwijs II oplegt bij het nemen van een tuchtmaatregel: bij een definitieve uitsluiting is een voorafgaandelijk advies van de begeleidende klassenraad nodig, de betrokken personen moeten worden gehoord, de beslissing moet schriftelijk en gemotiveerd vooraf worden meegedeeld en de tuchtstraf moet in overeenstemming zijn met de ernst van de feiten.

Het GO! bezorgt een overzicht van de procedure waarin alleen het horen van de verzoekster ontbreekt. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt dat als een gebrek aan **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**. Er wordt ook nog steeds geen toelichting gegeven over hoe de school het incident heeft onderzocht en tot een oordeel is gekomen dat de zoon een zware sanctie verdient, een tekort aan **afdoende motivering**. Op de beoordeling van de klacht reageert het GO! dat er wel een onderhoud is geweest en wordt de sanctie gemotiveerd. Op basis van getuigenissen van verschillende leerlingen over aanhoudende pesterijen en bedreigingen, en de vaststelling dat de leerling al sinds het begin van het schooljaar sancties heeft opgelopen vanwege zijn agressief gedrag en zijn uitdagende houding tegenover de leerkrachten, werd de leerling definitief uitgesloten. De tuchtsanctie op zich blijkt dus terecht maar deze motivatie had al veel eerder kunnen gegeven worden.

Ook bij andere klachten werden er opmerkingen gemaakt over de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. Omdat klachten niet volledig worden behandeld of omdat de gevraagde verduidelijking niet wordt geboden. Vooral bij tuchtsancties blijken ouders met veel vragen te blijven zitten over de exacte vaststellingen en motivatie. Ook als er binnen de korte termijn geen gebruik wordt gemaakt van de beroepsprocedure om de sanctie op zich te betwisten, blijven scholen tekst en uitleg verschuldigd over de sancties. Dergelijke klachten onontvankelijk verklaren vindt de Vlaamse Ombudsdienst geen goede houding. Als ouders dan met hun klacht naar de Vlaamse Ombudsdienst stappen, reageren sommige scholen daarbovenop nog geërgerd dat ouders van die mogelijkheid gebruikmaken. Ook dit is uiteraard niet gepast. Langs welke weg een klacht binnenkomt, mag geen invloed hebben op de behandeling ervan. Klachten die nog niet via de eerstelijnsklachtenbehandeling van de scholengroep zijn gepasseerd, worden door de Vlaamse Ombudsdienst in eerste instantie aan de scholengroep voorgelegd. Het is dan aan de scholengroep om gepast te reageren.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap onderschrijft de stelling dat klachtenbehandeling net het herstel van relaties als doel moet stellen. In de eerste lijn zijn klachten rond orde- en tuchtmaatregelen, klachten over gebrekkige of onhandige communicatie en klachten over B- en C-attesten de belangrijkste onderwerpen. Een deel van die klachten wordt behandeld via de beroepsprocedures om een beslissing te betwisten maar ook hier gaat een groot gedeelte over de communicatie en het verloop van de procedure. De scholengroepen zien weinig meerwaarde in een formele beoordeling aan de hand van ombudsnormen en kwalificaties. In een onderwijscontext slaan klachten vaak op een verstoorde relatie tussen mensen. De tevredenheid van beide partijen over de oplossing is het belangrijkste. Initiatieven naar aanleiding van het klachtenmanagement gaan dan ook eerder in de richting van aandacht voor communicatietechnieken en conflictbeheersing in de opleiding voor kandidaat-directies.

De Vlaamse Ombudsdienst krijgt vooral klachten over het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Klachten over instellingen uit het vrij onderwijs bereiken de Vlaamse Ombudsdienst veel minder. Doordat de procedure rond tuchtsancties door de Vlaamse overheid wordt opgelegd, is de Vlaamse Ombudsdienst op dat punt echter ook bevoegd voor klachten over scholen uit de andere netten. Uit volgend voorbeeld mag blijken dat er geen reden is om te veronderstellen dat de situatie daar anders ligt.

In dossier 2008-0321 wordt de zoon van de verzoekster definitief uitgesloten uit zijn secundaire school. De verzoekster heeft klachten over de procedure en heeft na de sanctie een verzoek tot opvang gericht aan de school waar niet op wordt ingegaan. De procedurestappen bij het opleggen van de sanctie blijken gevolgd. Volgens de school is er nooit een vraag tot opvang gesteld. De verzoekster bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst echter kopie van de brief van haar advocaat aan de school, waarin dit wel degelijk wordt gevraagd. Via het CLB wordt al snel een andere school voorgesteld. De verzoekster kiest een andere school waar haar zoon wordt ingeschreven.

Als een school een verzoek tot opvang na een sanctie afwijst, moet ze die beslissing schriftelijk en gemotiveerd meedelen. Een leerling moet door school en CLB ook actief worden geholpen om een andere school te vinden. Het CLB heeft al snel een andere school voorgesteld. Dat de school echter niet ingaat op de vraag van de advocaat om een onderhoud, is een gebrek aan **redelijkheid en evenredigheid**. Als de school de vraag wou afwijzen, had zij een afdoende gemotiveerd antwoord moeten kunnen bieden. Die afwijzing kan niet zomaar gebeuren.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft bij het Vlaams Secretariaat van het Katholiek Onderwijs geïnformeerd of er een systeem van interne klachtenbehandeling is. Dat blijkt momenteel niet het geval te zijn. Hoe er met klachten wordt omgegaan hangt af van de verschillende inrichtende machten, er is geen overkoepelende structuur. Binnen het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap verzorgen de scholengroepen de eerstelijnsklachtenbehandeling. Toegankelijke klachtkanalen en voldoende aandacht om klachten te bekijken vanuit de noden en het perspectief van de gebruiker, blijven een aandachtspunt. De centrale diensten van het GO! kunnen een stimulerende rol opnemen om een klachtvriendelijk klimaat te scheppen en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Goede ervaringen kunnen langs die weg ook efficiënt worden verspreid in de volledige structuur van het GO!.

Ten aanzien van de afdeling Scholen Basisonderwijs meldt het eerstelijnsklachtenrapport van het ministerie van Onderwijs verschillende klachten over de brief die naar ouders wordt verstuurd in het kader van de leerplichtcontrole. Een aantal brieven blijkt onterecht te zijn verstuurd: de ouders waren wel in orde met de inschrijving van hun kind(eren). De afdeling gaat na hoe de procedures en de kwaliteitscontrole kunnen worden verbeterd. Voortaan worden er lijsten opgesteld met het aantal brieven per school en de schoolbeheerteams en verificateurs worden meer betrokken bij de procedure. De gegevens van de derde schooldag van scholen waar vaker administratieve problemen optreden, worden extra gecontroleerd. Die gegevenszending blijkt het meest foutgevoelig. Ook bij de afdeling Scholen Secundair Onderwijs was er een **gegronde** klacht over een onterechte brief over schoolverzuim.

### UNIVERSITEITEN EN HOGESCHOLEN: NAAR ÉÉN INSTELLING OF EEN LOS SAMENWERKINGSVERBAND?

De verzoeker van dossier 2008-0656 start het academiejaar 2006-2007 aan de UGent. De studie blijkt te hoog gegrepen en hij stapt over naar een hogeschool. Omdat de hogeschool binnen dezelfde associatie zit, verbaast het de verzoeker dat hij opnieuw een volledig inschrijvingsgeld moet betalen. Hij hoopte dat een overdracht van inschrijvingsgeld mogelijk was.

De verschillende instellingen die nu de Associatie Universiteit Gent vormen, hebben geen speciale regels voor de overdracht van inschrijvingsgeld. De regels die worden toegepast zijn gewoon dezelfde regels die gelden voor elke vroegtijdige beëindiging van een inschrijving. Naargelang de datum waarop een student zich uitschrijft, wordt een bepaald deel van het inschrijvingsgeld terugbetaald. Als de student zich vervolgens inschrijft bij een andere instelling dan zal hij daar opnieuw het volledige inschrijvingsgeld moeten betalen. De universiteit deelt mee dat er wel wordt gewerkt aan een gelijkschakeling van de studiegelden binnen de associatie. Vervolgens zullen er dan specifieke regels worden uitgewerkt voor de overdracht van inschrijvingsgelden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een kleine rondvraag gehouden bij de andere vier associaties. Slechts één associatie hanteert momenteel de regel dat bij herinschrijving in een andere instelling van de associatie na de datum van de mogelijkheid tot recuperatie van het inschrijvingsgeld, er geen inschrijvingsgeld meer wordt gevraagd door de nieuwe instelling. De andere associaties hebben momenteel geen specifieke regels rond overdracht van inschrijvingsgeld maar de meesten willen dit wel overwegen. Een belangrijk struikelblok blijkt te zijn dat de instellingen binnen een associatie nog verschillende procedures hebben. In eerste instantie moeten die gelijkgeschakeld worden. Nadien kan worden besproken of een overdracht mogelijk is. Eén associatie stelt geen voorstander te zijn van een overdracht omdat studenten op die manier aan de eigen associatie worden gebonden. Een overstap binnen dezelfde associatie biedt dan een financieel voordeel waardoor de vrije studiekeuze kan worden belemmerd.

Moeten de regels voor een overdracht van inschrijvingsgeld soepeler zijn dan wanneer een student zich gewoon uitschrijft zonder herinschrijving? Momenteel vormen de associaties blijkbaar nog een te los samenwerkingsverband om één uniforme studentenadministratie te verwachten. Of de Vlaamse overheid hierin een uniformiteit moet nastreven, is nog een andere vraag. De Vlaamse Ombudsdienst wil dit ter discussie voorleggen.



Het eerstelijnsklachtenrapport van de Universiteit Gent kent een sterke stijging in de cijfers. Dit is deels te wijten aan een betere registratie en aan de verwerking in het rapport van de formele interne beroepen tegen studievoortgangsbepalingen. Beroepen tegen examencijfers, tegen het niet toekennen van vrijstellingen en tegen een beslissing van de examencommissie om niet te delibereren, maken een kleine helft uit van de eerstelijnsklachten. In 42% van de dossiers werd het beroep (deels) **gegrond** beoordeeld. De compensatieregels bij deliberatie blijken vaak aanleiding te geven tot klachten. De faculteiten hanteerden verschillende compensatieregels die ook niet altijd open werden gecommuniceerd. Het onderwijs- en examenreglement werd daarom aangepast met de invoering van een universiteitsbreed systeem van compensatieregels dat ook expliciet is opgenomen in het examenreglement. Een wijziging die vanaf 2009-2010 wordt doorgevoerd, is de terugbetaling van studiegeld bij de stopzetting van een creditcontract. Een creditcontract leidt niet tot een diploma. Men schrijft slechts in voor de opleidingsonderdelen die men wil volgen. Een terugbetaling bleef tot nu toe beperkt tot diplomacontracten.

## 8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

Op 15 mei 2008 werd het Jaarverslag 2007 besproken in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 3). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2007-19

**De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school- of studietoelage te beoordelen.**

De Vlaamse minister van Onderwijs volgt deze aanbeveling niet. De minister wijst er op dat de studiefinanciering door de schuldbemiddelaar mee zal verwerkt worden in het inkomen van het gezin en mee aangewend om de al bestaande schulden af te betalen. De studiefinanciering zal dus niet gebruikt worden om studiekosten mee te betalen. Het is aan de schuldbemiddelaar om voldoende leefgeld ter beschikking te stellen waarmee een gezin ook de schoolfacturen kan betalen. Naast de collectieve schuldenregeling met een gerechtelijk aangestelde schuldbemiddelaar bestaan er ook systemen van budgetbeheer en budgetbegeleiding door een OCMW. Deze conventionele schuldbemiddeling gebeurt op vrijwillige basis en is daardoor geen goede basis om vast te stellen of een persoon daadwerkelijk minvermogend is. Ten slotte zijn gegevens over collectieve schuldenregeling niet automatisch en elektronisch raadpleegbaar. Aanvragen op deze basis zouden daardoor langer in behandeling zijn dan dossiers met een koppeling naar de fiscale inkomstgegevens. Bij gebrek aan een centrale databank kunnen gegevens over schuldbemiddeling moeilijk objectief geverifieerd worden.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat het verwerken van schuldbemiddeling geen evidente zaak is. Tegelijkertijd stellen we vast dat schuldbemiddeling meestal een tijdelijke nood is van mensen die zich op dat moment in een zeer precaire situatie bevinden. In de sociale huisvestingssector wordt er wel gewerkt met een "actueel besteedbaar inkomen". De Vlaamse Ombudsdienst blijft daarom hopen dat ook voor het recht op onderwijs een vergelijkbare ingreep in het systeem van school- en studietoelagen mogelijk is.

**AANBEVELING 2007-20**

**De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake de taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.**

In principe worden alle aanstellings- en subsidiëringsvoorwaarden systematisch gecontroleerd. In het Elektronisch Personeelsdossier (EPD) zijn de verschillende voorwaarden nauwgezet ingebouwd. Een opdracht kan maar worden goedgekeurd als aan alle voorwaarden is voldaan. Buitenlandse en Waalse diploma's kunnen momenteel echter nog niet verwerkt worden in het EPD. De controle op het bekwaamheidsbewijs gebeurt nog manueel. Aangezien de taal van het bekwaamheidsbewijs bepalend is voor het al dan niet voldoen aan de taalwetgeving, verloopt deze controle dus nog niet geautomatiseerd. Via instructies en periodieke opleidingen worden medewerkers regelmatig gewezen op de geldende voorwaarden en regelmatig worden er controleacties ondernomen. De schoolsecretariaten worden bij de start van het schooljaar geïnformeerd over de taalexamens en de noodzaak om een taalafwijking aan te vragen in afwachting van het slagen voor het examen.

**AANBEVELING 2007-21**

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.**

Het aantal uitsluitingen ging de laatste jaren in stijgende lijn. Het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODI) treft verschillende maatregelen, zowel om de problematiek in kaart te brengen als om de problematische afwezigheden tegen te gaan. Hiervoor wordt er samengewerkt met het departement Onderwijs in het kader van het Spijbelactieplan en met de Lokale Overlegplatforms (LOP).

Vanaf het schooljaar 2008-2009 moeten scholen de definitieve uitsluitingen vanaf de eerste dag van uitsluiting elektronisch doorgeven aan AgODI. Als er sprake is van onwil bij de ouders of leerling om een nieuwe school te vinden, schrijft AgODI de ouders aan. Basisscholen moeten voortaan ook alle leerlingen melden die meer dan 30 halve dagen afwezig zijn. Met deze gegevens wil AgODI beter zicht krijgen op problematische afwezigheden in het basisonderwijs. Deze gegevens staan ten dienste van de initiatieven die het Spijbelactieplan vormen. Door sensibiliseren, informeren, preventief werken en begeleiden van probleemleerlingen moeten potentiële uitsluitingen zoveel mogelijk worden vermeden. Als het toch misloopt, zijn er mogelijkheden zoals time-outprojecten en Herstelgericht Groepsoverleg (HERGO) die leerlingen een kans bieden om zich te herpakken. Een aantal projecten van de laatste drie schooljaren wordt in 2009 geëvalueerd.

Ten slotte worden de mogelijkheden van de LOP's bekeken. LOP's kunnen lokaal samenwerken met niet-onderwijsorganisaties voor allochtonen en kansarmen. Zij kunnen een doelgroepenbeleid stimuleren inzake risicogroepen voor schoolverzuim en afwezigheden, schoolparticipatie van kleuters en voltijds engagement van deeltijds leerplichtigen. LOP's kunnen snel controle uitoefenen op de leerplicht en kunnen maatwerk leveren bij specifieke ernstige problemen. Het LOP is zeer geschikt als bemiddelaar voor situaties waarin geen oplossing wordt gevonden.

## 8.4 Conclusies

De achterstand in de verwerking van de aanvragen school- en studietoelage was in 2008 een ernstig probleem. Net als in 2007 kenden de dossiers hoger onderwijs problemen door de late registratie van studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs. Op dit punt moet de afdeling een goede samenwerking met de hogescholen en universiteiten nastreven maar zal de timing altijd wel een beetje een heikel punt blijven. Een goede informatieverstrekking aan de studenten en een snelle verwerking van de gegevens in de databank blijven aandachtspunten.

Bij herzieningen van studietoelagedossiers moet er daarbij over gewaakt worden dat geen foutieve gegevens tot een terugvordering leiden. Discussies hierover moet de afdeling Studietoelagen in een vlotte samenwerking met de hogescholen en universiteiten kunnen uitklaren. Nu worden papieren attesten overschreven door foute gegevens in de databank, die na twee jaar niet meer kunnen worden gewijzigd.

Specifiek creëerde de Vlaamse overheid zelf een structurele achterstand doordat de afdeling onvoldoende was voorzien op het massale succes van de schooltoelagen voor het kleuter- en basisonderwijs. De ploeg dossierbehandelaars werd in eerste instantie met 20% uitgebreid. De Vlaamse overheid verwachtte nochtans een verdubbeling van het aantal toelagen. De maatregelen die nadien in het najaar stapsgewijs werden genomen om de dossierbehandeling te versterken, hebben uiteindelijk als resultaat dat eind 2008 bijna hetzelfde percentage dossiers is afgehandeld als het jaar voordien. Maar in absolute cijfers ligt het aantal dossiers dat nog in behandeling is uiteraard een stuk hoger. De impact van de nieuwe regelgeving had beter kunnen worden ingeschat. Belangrijk nu zijn de keuzes die worden gemaakt voor het volgende school- en academiejaar. De in het najaar genomen maatregelen hebben een tijdelijk karakter. Er is echter veel tijd en energie geïnvesteerd in het opleiden van die tijdelijke medewerkers. In 2009 moet worden beslist in hoeverre men die medewerkers kan houden en hoe de afdeling structureel voldoende kan worden uitgebouwd om de dossierstroom in het najaar 2009 goed te verwerken.

Vorig jaar formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst al een aanbeveling gericht op de regelgeving studietoelagen. Ook dit jaar stelt de Vlaamse Ombudsdienst voor om onder welbepaalde voorwaarden een sociale correctie uit te voeren op het inkomen volgens het aanslagbiljet personenbelasting. In geval van een feitelijke scheiding moet het mogelijk zijn om al in het jaar van de scheiding rekening te houden met het inkomen van de ene partner in plaats van nog het inkomen van de beide echtgenoten volgens het aanslagbiljet personenbelasting te hanteren.

Wat de erkenning van buitenlandse diploma's betreft, merkt de Vlaamse Ombudsdienst de problemen op van vluchtelingen om hun diploma secundair onderwijs erkend te krijgen als zij niet meer over de nodige documenten kunnen beschikken. Naar analogie met de speciale procedure die geldt voor diploma's hoger onderwijs, zou ook hier een aangepaste werkwijze en een andere beoordelingswijze een oplossing moeten kunnen bieden in plaats van de aanvragen af te wijzen.

Terugvorderingen van wedden door het agentschap voor Onderwijsdiensten moeten met de nodige redelijkheid worden uitgevoerd. Uiteraard moeten administratieve fouten worden rechtgezet maar dit kan gebeuren in overleg en met de nodige ademruimte voor de betrokkene, die er op vertrouwde dat alles correct verliep. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking bij terugvorderingen kunnen pijnlijke situaties voorkomen.

In 2009 is een evaluatie gepland van de impact van de verhoging van het inschrijvingsgeld op het aantal inschrijvingen in het volwassenenonderwijs en van het systeem van vrijstellingscategorieën. Het is nuttig om daarbij eventuele problemen bij de verwerking van de attesten na te gaan, zowel bij de CVO's als bij het agentschap. Inzake hoger onderwijs wil de Vlaamse Ombudsdienst de vraag voorleggen of de associaties van hoger onderwijsinstellingen aan de studenten meer mogelijkheden moeten bieden inzake overdracht van inschrijvingsgeld als een student zijn studiekeuze wijzigt in de loop van een academiejaar.

Het collectief leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs biedt recht op vervoer naar de dichtstbijzijnde school. Onder strikte voorwaarden zijn afwijkingen mogelijk maar daarnaast kan de minister in individuele situaties ook nog uitzonderingen op die afwijkingen toestaan. De problematiek van de toegang tot semi-internaten is hiermee in elk geval weer op de agenda gezet. Het is op zich een goede zaak dat er ruimte is voor individuele oplossingen maar telkens een ad-hoc-aanpak via de minister lijkt niet meteen de beste weg. De regels moeten duidelijkheid bieden over wat er mogelijk is en moeten specifieke problemen op een structurele manier aanpakken.

In het secundair onderwijs stelt de Vlaamse Ombudsdienst nog te vaak een weinig klacht-vriendelijke houding vast bij de scholen. Een soepele omgang met klachten, voldoende toelichting over onderzoek en procedure, tekst en uitleg bij beslissingen worden soms pas na een tweedelijnsklachtenbehandeling verkregen. De klachtbehandeling legt de focus soms te eng op de inhoudelijke beslissing, wat dan aanleiding geeft om een klacht als onontvankelijk te beoordelen. Een gebrek aan communicatie, informatie en motivatie is nochtans een grote bron van ontevredenheid en vormt een belangrijke reden om te klagen. Door klachten niet te erkennen, versterkt een school de verstoorde verstandhouding en wordt de ouder bevestigd in zijn wantrouwen. Een goede klachtenbehandeling kan misverstanden net uitklaren en de communicatie herstellen. Voorwaarde daartoe is een open houding die een verdedigingsreflex vanuit de logica van de organisatie vermijdt en de klacht ook vanuit het perspectief van de ouder tracht te bekijken. Scholen moeten hun werkwijzen en standpunten toelichten en motiveren in plaats van ouders terecht te wijzen. Dit is een continue opdracht die de nodige alertheid vergt.

## 8.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-20

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.

### AANBEVELING 2008-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.

### AANBEVELING 2008-22

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.

### AANBEVELING 2008-23

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.

### AANBEVELING 2008-24

De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.





Onder het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** vallen de klachten over het openbaar vervoer, de mobiliteit, de verkeersveiligheid, het wegen- en waterwegennet, de zee- en binnenhavens en de luchthavens.

## 9.1 Regels en uitvoering

### 9.1.1 REGELS

De bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur is verdeeld tussen de Vlaamse overheid, de federale overheid, de gemeenten en de provincies.

De Vlaamse overheid is bevoegd voor het algemene verkeersbeleid en voor de aanleg en het onderhoud van de gewestelijke wegeninfrastructuur en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit, het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensden en de luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie. Gemeenten en provincies zijn verantwoordelijk voor het gemeentelijke en provinciale wegennet.

De relevante regelgeving in ruime zin over verkeer, infrastructuur en mobiliteit wordt geïnventariseerd op de portaal-site Mوبiel Vlaanderen ([www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be)) van de Vlaamse overheid. Als voorbeeld kunnen genoemd worden het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en tot oprichting van de Mobiliteitsraad van Vlaanderen, het besluit van 29 november 2002 van de Vlaamse Regering betreffende de basismobiliteit in het Vlaamse Gewest en het besluit van 14 mei 2004 van de Vlaamse Regering betreffende de exploitatie en de tarieven van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn.

Belangrijke sturende elementen zijn de diverse beleidsplannen. Zo keurde de Vlaamse Regering op 14 november 2007 het Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen goed. De Vlaamse overheid publiceert ook regelmatig vademecums met praktijkgerichte richtlijnen voor het ontwerp van degelijke mobiliteitsinfrastructuur. Zo verscheen in 2008 het Vademecum Motorrijdersvoorzieningen.

### 9.1.2 UITVOERING

Het Vlaams ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) is bevoegd voor alles wat met verkeer, mobiliteit, infrastructuur en openbare werken te maken heeft. Het bestaat uit het departement Mobiliteit en Openbare Werken, het beleidsuitvoerende agentschap Wegen en Verkeer en het beleidsuitvoerende agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust. Het ministerie vormt samen met de EVA's De Lijn, De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken.



Het agentschap Wegen en Verkeer beheert en onderhoudt circa 6300 km gewestwegen. Dat zijn de belangrijkste wegen in Vlaanderen. De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen of provinciale wegen, behalve als de klacht ook betrekking heeft op de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving. In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente of provincie aanspreken in het kader van het medebewind.

De provincies beheerden in 2008 nog het beperkte totaal van 616 km aan wegen. Vanaf 1 januari 2009 worden concrete stappen gezet om alle provinciale wegen van meer dan lokaal belang in een periode van drie jaar over te dragen naar het Vlaamse Gewest. Het is de bedoeling dat alle provinciale wegen van lokaal belang naar de gemeenten gaan. De Vlaamse gemeenten beheren momenteel samen 62.500 km aan wegen.

Het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust houdt zich onder meer bezig met de afwikkeling van scheepvaartverkeer en met het integrale kustzonebeheer. De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal beheren de grote Vlaamse waterwegen, met name het Albertkanaal, de Schelde, het Zeekanaal en hun zijtakken.

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn is een autonoom overheidsbedrijf dat instaat voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen. Op 3 oktober 2003 heeft de Vlaamse Regering een nieuwe beheersovereenkomst voor 2003-2009 afgesloten met De Lijn. In die overeenkomst wordt uitvoering gegeven aan het openbaar vervoerbeleid zoals dat in de decreten en besluiten van de Vlaamse Regering is vastgelegd. Essentieel zijn de doelstellingen op het vlak van de basismobiliteit en het netmanagement.

Om de mobiliteit, de verkeersveiligheid en de leefbaarheid in en rond Antwerpen te verbeteren, heeft de Vlaamse Regering op 15 december 2000 het Masterplan Mobiliteit Antwerpen goedgekeurd. Voor de realisatie en de coördinatie van de projecten is de nv Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) vanaf 15 september 2003 operationeel. In deze Publiek-Private Samenwerking (PPS) zijn onder meer het agentschap Wegen en Verkeer, De Lijn, De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal betrokken.

Onder de koepel van het departement Mobiliteit en Openbare Werken ressorteren, naast een aantal beleidsvoorbereidende en technische afdelingen, ook het Verkeerscentrum Vlaanderen en de Internationale Luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge.

In de Vlaamse Regering is de bevoegdheid voor verkeer, infrastructuur en mobiliteit verdeeld tussen de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur (onder meer bevoegd voor de gewest- en waterwegen) en de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen (onder meer bevoegd voor De Lijn).

Er zijn over 2008 eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door alle Vlaamse bestuursinstellingen op het gebied van verkeer, infrastructuur en mobiliteit.

## 9.2 Klachtenbeeld

De Lijn heeft in 2008 27.381 eerstelijnsklachten en meldingen behandeld. De eerstelijnsklachtenbehandelaars bij de andere Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** samen 664 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 40 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2008

	Wegen en verkeer	Waterwegen	Luchtverkeer	Varia	<b>Totaal</b> (zonder De Lijn)	Openbaar vervoer (De Lijn)	<b>Totaal</b> (met De Lijn)
<b>Totaal</b>	322	154	178	30	684	27.381	28.065
Ontvankelijk	310	151	173	30	664	27.381	28.045
Onontvankelijk	12	3	5	0	20	0	20
-45 dagen	192	146	173	24	535	23.138 <sup>(1)</sup>	23.673 <sup>(1)</sup>
+45 dagen	118	5	0	6	129	2282 <sup>(1)</sup>	2411 <sup>(1)</sup>
Gegronnd	210	81	-	27	318	-	-
Ongegrond	18	70	-	3	91	-	-
Onbekend	82	0	173	0	255	-	-
Opgelost	193	61	-	27	281	25.420	
Niet opgelost	17	20	-	0	37	1961	
Beslissing	8	6	-	6	20	andere indeling	-
Behandeltermijn	35	0	-	7	42		-
Informatieverstrekking	10	1	-	10	21		-
Bereikbaarheid	2	0	-	1	3		-
Bejegening	11	3	-	0	14		-
Andere	155	99	-	3	257		-

(1) Van de 1.961 (nog) niet-opgeloste klachten van De Lijn is de behandeltermijn niet bekend.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 394 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 336 daarvan beoordeeld.

Tabel 41 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: dossiers in 2008		Tabel 42 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: kwalificaties in 2008		Tabel 43 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	58	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	150	Overeenstemming met het recht	1
Beoordeeld	336	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1	Afdoende motivering	7
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	25	Gelijkheid en onpartijdigheid	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	6	Redelijkheid en evenredigheid	6
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	31	Correcte bejegening	16
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>213</b>	Actieve dienstverlening	13
		Terechte opmerking	19	Deugdelijke correspondentie	44
		Beleidsaanbeveling	13	Vlotte bereikbaarheid	9
		Ongegronde klacht	82	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	16
		Geen oordeel mogelijk	39	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	95
		Andere	12	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	61
				Redelijke behandeltermijn	31
				Efficiënte coördinatie	18
<b>TOTAAL</b>	<b>394</b>		<b>378</b>		<b>317</b>

### 9.2.1 DE LIJN

De Lijn maakt er werk van om de binnengekomen klachten zo goed mogelijk te registreren. Het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij De Lijn is in 2008 met 26,0% toegenomen in vergelijking met 2007. Die stijging is volgens De Lijn vooral een gevolg van een consequentere registratie in de centrale klachtendatabank van alle klachten die via e-mail binnenkomen, met name door De Lijn Antwerpen.

De Lijn verdeelt de eerstelijnsklachten over circa 125 inhoudelijke categorieën. De vijftien meest frequente klachten vertegenwoordigen ongeveer 70% van alle eerstelijnsklachten bij De Lijn. Klachten over de uitvoering van de dienstregeling en het gedrag van de chauffeurs springen daarbij in het oog.

<i>Klacht</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>Uitvoering dienstregeling</i>		8893		32,5
1. Halte voorbijrijden	3141		11,5	
2. Rit niet gereden	2655		9,7	
3. Rit te laat gereden	1856		6,8	
6. Rit te vroeg gereden	1241		4,5	
<i>Gedrag chauffeurs</i>		4899		17,9
5. Gebrek aan klantvriendelijkheid	1526		5,6	
7. Rijgedrag	1147		4,2	
9. Conflict met andere weggebruikers	1011		3,7	
12. Conflict met klant (geen geldconflict)	759		2,8	
15. Conflict met klant over tarief en geld	456		1,6	
<i>Website</i>		1646		6,0
8. Beschikbaarheid	1049		3,8	
13. Duidelijkheid en begrijpbaarheid	597		2,2	
<i>Andere categorieën uit top-15</i>		3780		13,8
4. Defecten automaten voorverkoop	1589		5,8	
10. Capaciteitsproblemen van bus of tram	824		3,0	
11. Hinder door bussen en trams (geluid, rook, trillingen, stationnementen)	785		2,8	
14. Frequentie en amplitude van het aanbod	596		2,2	
<i>Overige 110 categorieën</i>		8163		29,8
<b><i>Totaal</i></b>		<b>27.381</b>		<b>100</b>

Deze top-15 verschilt niet zo heel veel van die in 2007 qua thematiek. Er is wel een opvallende stijging van het aantal klachten over de beschikbaarheid van de website. Hetzelfde geldt voor de klachten over de hinder door bussen en trams. Er is een duidelijke daling van de klachten over capaciteitsproblemen, zoals overvolle bussen en trams.

De Lijn voert een politiek van openheid op het gebied van klachten. Dat betekent niet dat er op het gebied van de klachtenbehandeling geen problemen zijn. De antwoordtermijnen van de eerstelijnsklachtenbehandelaars overschrijden soms de decretale termijn van 45 dagen, al zien we hier in 2008 toch wel een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2007. In 2007 werd bij 16,7% van de klachten die termijn van 45 dagen overschreden, terwijl dat in 2008 gedaald is tot 9%. De gemiddelde antwoordtermijn is 20 dagen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft maar een beperkt zicht op het geheel van de antwoorden van De Lijn op eerstelijnsklachten. Maar het valt toch op dat reizigers die zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden, er regelmatig over klagen dat de motivering van standpunten en beslissingen bij eerstelijnsklachten soms nogal summier of erg algemeen is.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 265 klachten over De Lijn beoordeeld, waarvan bij twee derden van de klachten één of meer ombudsnormen geschonden zijn.

## UITVOERING VAN DE DIENSTREGELING

Een goede uitvoering van de dienstregeling is essentieel in het openbaar vervoer. Dat betekent dat de aangekondigde ritten allemaal worden gereden, dat er niet te vroeg of te laat wordt vertrokken, dat de routes correct worden gevolgd en dat iedere halte waar een reiziger wil op- en afstappen ook daadwerkelijk bediend wordt. Al enkele jaren staat het niet bedienen van een halte aan de top van de eerstelijnsklachten, maar ook bij de Vlaamse Ombudsdienst wordt hierover regelmatig geklaagd.

In dossier 2008-0651 neemt de dertienjarige zoon van de verzoeker dagelijks na schooltijd de bus. Hij kiest speciaal die ritten die een halte hebben vlakbij zijn woning. Bij de meeste ritten heeft de betrokken lijn een ander routeschema, zonder die halte. Volgens de verzoeker gebeurt het echter regelmatig dat ook de ritten met de afwijkende route toch de gewone route nemen. Daardoor kan zijn zoon niet aan de goede halte afstappen en moet hij heel het stuk te voet afleggen. Dat zou tussen 14 juni 2007 en 29 mei 2008 negen keer gebeurd zijn.

De verzoeker heeft enkele keren achteraf chauffeurs hierover rechtstreeks aangesproken. Hij zou daarbij reacties hebben gekregen als : “oei, ik was het vergeten”; “ik wist dat niet, ik werk hier nog niet lang”; “ja wij doen dat soms om tijd te winnen”; “uw zoon moet dat dan maar tegen mij komen zeggen”; “hij moet maar blijven zitten, tijdens de terugrit komen we opnieuw langs de halte”.

In elk van de negen gevallen heeft de verzoeker een klacht ingediend bij de klantendienst van De Lijn. In drie gevallen kreeg hij een schriftelijke bevestiging dat het ging om een menselijke fout en dat men de betrokken chauffeurs zou aanspreken.

Omdat het blijktbaar om een zich herhalend probleem ging, heeft De Lijn Oost-Vlaanderen contact opgenomen met de verantwoordelijke regiochef. Een vergissing van de chauffeur is de meest waarschijnlijke verklaring, omdat op sommige ritten de halte wel bediend moet worden en op andere ritten niet. Alle chauffeurs beschikken echter over de nodige informatie om de ritten zoals voorgeschreven uit te voeren. Tijdens de eerste twee maanden van het schooljaar 2008-2009 heeft het probleem zich niet meer voorgedaan, zodat de hoop op een structureel herstel gewettigd is.

Vanzelfsprekend bestaat er geen discussie tussen De Lijn en de Vlaamse Ombudsdienst over de wenselijkheid om de dienstregeling in alle opzichten zo perfect mogelijk uit te voeren. De Lijn werkt dan ook op een permanente basis aan een verbetering van de stiptheid. Daarnaast wordt ook steeds gekeken of het aanbod voor de reizigers niet verbeterd kan worden.

De Lijn hanteert verschillende methodes om tot een stiptere uitvoering van de dienstregeling en tot een beter aanbod te komen:

- Bijsturing van de dienstregeling op basis van klantenreacties en verslagen van chauffeurs en controleurs, bijvoorbeeld in de beginperiode van een nieuw schooljaar.
- Uitbreiding van het voorverkoopnetwerk waardoor de verkoop door de chauffeur afneemt en de stiptheid toeneemt. Sedert juli 2008 is het mogelijk online vervoerbewijzen aan te kopen.
- Monitoring van de ritten met GPS.
- Klantentevredenheidsmetingen.
- Netmanagementprojecten, startend vanuit een potentieelonderzoek waarbij de behoeftes van de klanten op het gebied van bijvoorbeeld routes, frequentie en aansluiting duidelijk in beeld gebracht worden. De keuze van de netmanagementprojecten gebeurt uiteindelijk steeds op basis van volgende criteria: netto-reizigerswinst; verschuiven van het verplaatsingsgedrag van de burger naar duurzame vervoermodi; netto-reizigerswinst/kost; milieu; verkeersveiligheid.

## ADMINISTRatieve BOETES

In de bovenstaande cijfers van de eerstelijnsklachten worden de bezwaren en verzoekschriften over overlastboetes niet opgenomen. Sinds 1 april 2007 zijn er enkele belangrijke wijzigingen doorgevoerd in de oorspronkelijke boeteregeling van 2004 (besluit van 14 mei 2004 van de Vlaamse Regering betreffende de exploitatie en de tarieven van De Lijn, zoals gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 26 januari 2007). Er bestaan twee types van inbreuken, naargelang de aard van de overtreding, met aangepaste boetebedragen. De Lijn gebruikt sinds de wijziging van 1 april 2007 voor deze administratieve boetes de term overlastboetes.

### Boetebedragen (2e en 3e inbreuk binnen periode van maximaal twaalf maanden)

	1 <sup>e</sup> inbreuk	2 <sup>e</sup> inbreuk	3 <sup>e</sup> en volgende inbreuk
type 1	75 euro	200 euro	400 euro
type 2	150 euro	400 euro	500 euro

### Overtredingen

#### Type 1 (belangrijkste voorbeelden)

- Geen geldig vervoerbewijs ("zwartrijden"). Reizen met geldig vervoerbewijs, maar te weinig betaald ("grijsrijden").
- Meer dan twee keer vergeten in periode van 12 maanden van geldig abonnement.
- Ritprijs en administratiekost bij procedure 'reiziger zonder (gepast) geld' niet betalen binnen 14 dagen.
- Bevuilen van voertuigen.
- Aanwijzingen van chauffeur of controlepersoneel niet opvolgen.

#### Type 2 (belangrijkste voorbeelden)

- Gebruikmaken van een vervalst vervoerbewijs.
- Gebruikmaken van een gepersonaliseerd vervoerbewijs (abonnement) of verminderingskaart zonder er houder van te zijn.
- Beschadigen, hinderen of vertragen van voertuig.
- Beschadigen of ontregelen van een installatie, infrastructuur of apparatuur.

Artikel 86 van het Exploitatie- en tarievenbesluit bevat de regels voor de behandeling van betwiste boetes. Als de reiziger het niet eens is met de boete, moet hij binnen dertig dagen een schriftelijke reactie met ondersteunende argumenten bezorgen aan de dienst Administratieve Boetes van De Lijn. Binnen zestig dagen na de vaststelling krijgt de reiziger per aangetekende brief een antwoord op de reactie. Als de boete bevestigd wordt, moet binnen de dertig dagen betaald worden. Na de bevestiging van de boete kan de reiziger nog in beroep gaan. Binnen de dertig dagen moet hij een aangetekende brief met een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de boete sturen naar de directeur-generaal van De Lijn. Men kan in dat verzoek ook vragen om gehoord te worden. In deze beroepsprocedure krijgt de reiziger binnen drie maanden een gemotiveerd antwoord. Als ook de directeur-generaal de opgelegde boete bevestigt, moet de reiziger binnen dertig dagen betalen.

De Lijn heeft in 2008 48.262 pv's uitgeschreven. Daarvan waren er 8948 voor vergeten abonnementen, die achteraf geseponeerd zijn.

Totaal aantal pv's	48.262
Totaal zonder vergeten abonnementen	39.314
Niet betwist	33.045
Wel betwist	6269
Niet geseponeerd	3253
Geseponeerd	3016

Bij 15,9% van de 39.314 pv's (het totaal zonder de pv's voor vergeten abonnementen) werd door de reiziger een reactie en/of verzoekschrift ingediend. Van die betwiste pv's werd 48,1% geseponeerd. Er zijn geen opmerkelijke verschillen met de percentages van 2007. Er is wel een sterke stijging van het aantal opgemaakte pv's in 2008 ten opzichte van 2007, nl. van 34.128 naar 48.262 pv's. De Lijn geeft in zijn eerstelijnsklachtenrapport geen verklaring voor die stijging. Omdat volgens De Lijn het aantal controles is toegenomen in 2008, mag men aannemen dat daar de hoofdrede ligt voor de stijging van het aantal pv's.

In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 98 dossiers beoordeeld in verband met administratieve boetes. Dat is circa 37% van het totale aantal in 2008 beoordeelde klachten over De Lijn. Dat er in 2008 zoveel klachten over boetes beoordeeld zijn, komt voor een deel door de erg trage behandeling door De Lijn van heel wat ombudsdossiers uit 2007 over boetes. Van de 98 in 2008 beoordeelde dossiers was over meer dan één derde (36) al vóór 1 oktober 2007 contact opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst met De Lijn. Bij circa 25 van die dossiers bedroeg de uiteindelijke antwoordtermijn meer dan één jaar - bij enkele daarvan zelfs meer dan twee jaar - ondanks meerdere rappels van de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachten over boetes gaan onder meer over de volgende thema's:

- Boete onterecht
- Boetebedrag te hoog
- Boete niet afdoende gemotiveerd
- Optreden van controleur
- Betwisting van de gevolgde procedure
- Niet beantwoorden van correspondentie
- Inschakelen van een gerechtsdeurwaarder

## DE REIZIGER WIL HELEMAAL NIET ZWARTRIJDEN, MAAR RAAKT NIET TIJDIG BIJ HET ONTWAARDINGSAPPARAAT

Niet iedere reiziger die bij een controle geen geldig vervoerbewijs kan tonen, heeft de bedoeling om zwart te rijden. Sommige reizigers hadden graag correct gehandeld, maar hebben daartoe om een goede reden geen kans gehad.

In dossier 2007-0487 stappen de verzoekers eind december 2007 op aan de Groenplaats. De verzoekster is net bevallen en reist voor de eerste keer met haar baby in de buggy. Door de onhandige niet-opvouwbare buggy raken de verzoekers niet tijdig met hun ticket bij het ontwaardingsapparaat, want aan de volgende halte stapt een team controleurs op. Beide verzoekers krijgen een pv, omdat ze geen geldig vervoerbewijs kunnen voorleggen.

Ze dienen op 4 januari 2008 een bezwaar in bij de boetedienst en wijzen op de hierboven geschetste situatie. Er was volgens hen geen enkele intentie tot zwartrijden aanwezig. De boetedienst wijst op 28 januari 2008 het bezwaar af. Volgens de verzoekers hebben ze daarna via een aangetekende brief een verzoekschrift naar De Lijn gestuurd, omdat ze niet akkoord konden gaan met de twee opgelegde boetes van 75 euro. Er volgt echter geen antwoord van de boetedienst; wel ontvangen de verzoekers een deurwaardersaanmaning. De verzoekers vragen aan de Vlaamse Ombudsdienst om in deze zaak verder te bemiddelen.

Volgens De Lijn heeft de boetedienst geen verzoekschrift ontvangen. Omdat de boete op de vervaldatum (3 maart 2008) nog niet betaald was, bezorgt De Lijn volgens de procedure het dossier aan de gerechtsdeurwaarder. De Vlaamse Ombudsdienst had op 24 april 2008 aan De Lijn gevraagd om “gedurende de behandeling van deze klacht door de Vlaamse Ombudsdienst de invorderingsprocedure door de gerechtsdeurwaarder op te schorten. Zonder gemotiveerd tegenbericht gaat de Vlaamse Ombudsdienst er vanuit dat u deze opschortingsvraag inwilligt.” De Lijn heeft nooit een tegenbericht gestuurd, maar op 27 mei 2008 volgt wel opnieuw een deurwaardersoptreden.

Uit een nieuw onderzoek van De Lijn blijkt dat de opstaphalte en de controlehalte opeenvolgende haltes zijn. Daarom is De Lijn bereid om de uitleg van de verzoekers te aanvaarden en de beide boetes en de deurwaarderskosten alsnog te annuleren.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt deze klacht als **gegrond** omdat de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** genegeerd is. De verzoekers verkeerden in de feitelijke onmogelijkheid om hun vervoerbewijzen tijdig te ontwaarden. Een gerechtsdeurwaardersoptreden, ondanks een expliciete opschortingsvraag door de Vlaamse Ombudsdienst en het uitblijven van een tegenbericht, getuigt niet van een **zorgvuldige klachtenbehandeling**. De Lijn zorgt voor herstel door boetes en deurwaarderskosten te annuleren.



Andere voorbeelden van boetes die door de reiziger als onterecht werden beschouwd en die De Lijn uiteindelijk heeft geseponereerd:

- De controleur blijkt onvoldoende kennis te hebben van alle geldige vervoerbewijzen, waardoor hij ten onrechte een pv opstelt.
- Bij het opleggen van de boete wordt onvoldoende rekening gehouden met de penibele maatschappelijke omstandigheden van de beboete vluchteling, die zeker niet de intentie had tot zwartrijden.
- De beboete reiziger beschikte over een geldig combi-abonnement NMBS-De Lijn. De Lijn heeft echter geen rechtstreekse toegang tot dat bestand.
- De herhaaldelijk beboete reiziger is het slachtoffer van identiteitsfraude. Dat had voorkomen kunnen worden bij een grondiger onderzoek.
- Pas nadat de verzoeker een kopie van pv bezorgt (waarvan De Lijn het origineel heeft), is De Lijn bereid de boete te seponeren.

#### **“REIZIGER ZONDER GELD”-PROCEDURE: BETWISTING OVER EEN BOETE VOOR EEN MINDERJARIGE REIZIGER**

De Lijn kent de procedure “reiziger zonder (gepast) geld”. In het kader van een klantvriendelijke benadering van de reiziger kan men de ritprijs via een overschrijvingsformulier betalen als men geen of geen gepast geld op zak heeft.

In dossier 2008-1026 neemt de minderjarige zoon van de verzoekster op 27 januari 2008 de bus, maar hij heeft geen geld bij zich om zijn ticket aan de chauffeur te kunnen betalen. Als “reiziger zonder geld” krijgt hij daarom van de chauffeur een overschrijvingsformulier om 6,5 euro (1,5 euro ritprijs plus 5 euro administratiekost) te betalen. Dat bedrag moet binnen 14 dagen betaald worden, anders volgt een boete. De zoon betaalt niet en heeft thuis ook verder niets gezegd. Op 22 februari 2008 ontvangen de ouders een brief van De Lijn. De verzoekster spreekt haar zoon hierover aan en stort meteen 6,5 euro op rekening van De Lijn. Op 15 april 2008 ontvangt de verzoekster een brief waarin een boete van 75 euro plus 1,5 euro ritprijs wordt opgelegd. Via een e-mail laat de verzoekster op 23 april weten dat zij het oorspronkelijke bedrag van 6,5 euro al heeft betaald. Op 21 mei 2008 ontvangt de verzoekster een antwoord waarin het bedrag wordt herzien van 76,5 naar 70 euro.

Op 19 juni 2008 stuurt de verzoekster een aangetekende brief naar de dienst Administratieve Boetes waarin zij haar bezwaren kenbaar maakt. Met name vindt zij het niet correct dat aan de ouders van een minderjarige meteen een boete wordt opgelegd zonder dat de ouders door De Lijn worden geïnformeerd en hen de mogelijkheid wordt geboden om de busrit te betalen zonder een boete er bovenop. Op haar aangetekende brief van 19 juni 2008 heeft de verzoekster geen antwoord gekregen. Op 28 augustus 2008 ontvangt zij wel een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder.

De Lijn wijst erop dat in de regelgeving staat dat een “reiziger zonder geld” binnen 14 dagen de ritprijs plus een administratiekost moet betalen. Daarover wordt verder niet gecommuniceerd. Als die termijn van 14 dagen is verstreken, volgt automatisch een boete van 75 euro. Volgens De Lijn kan ze niet verantwoordelijk worden gesteld voor het feit dat een minderjarige aan zijn ouders niet mededeelt dat hij op de bus een “reiziger zonder geld”-procedure heeft afgesproken.

De aangetekende brief van 19 juni 2008 is door De Lijn niet meer beantwoord, omdat met het antwoord van 21 mei 2008 voor De Lijn het boetedossier was afgesloten. Na afsluiting en bij niet-tijdige betaling wordt een boetedossier overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de ouders van de minderjarige niet door de zoon, maar ook niet door De Lijn geïnformeerd zijn vóórdat een boete wordt opgelegd. Hierdoor hebben de ouders de boete niet kunnen voorkomen, terwijl ze gewoon de 6,5 euro tijdig hadden willen betalen. De Lijn had ook de aangetekende brief van de verzoekster van 19 juni moeten beantwoorden. Hierdoor had wellicht een procedure via de gerechtsdeurwaarder voorkomen kunnen worden. De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en deugdelijke correspondentie** zijn volgens de Vlaamse Ombudsdienst in dit dossier niet toegepast.

De opgelegde boete van 75 euro voor een laattijdige betaling van een rit in het kader van de “reiziger zonder geld”-procedure is in overeenstemming met de geldende regelgeving. Men kan zich echter afvragen of het boetebedrag van 75 euro voor een dergelijke overtreding niet te hoog is. Het gaat immers niet om zwartrijden, overlast of het in gedrang brengen van de veiligheid.

Als een reiziger met een geldig abonnement erg vergeetachtig is en meer dan twee keer in een jaar bij een controle dat abonnement niet bij zich heeft, volgt er bij de derde keer eveneens een boete van 75 euro. De Lijn mag maatregelen nemen om een dergelijke hinderlijke vergeetachtigheid tegen te gaan, want De Lijn en de reizigers hebben recht op een ordentelijk verloop van het openbaar vervoer. Het is echter niet duidelijk waarom erg vergeetachtig zijn even zwaar bestraft moet worden als bewust zwartrijden.

Voor deze en enkele andere gevallen (bijvoorbeeld zeer jeugdige zwartrijders, 2008-0589) beveelt de Vlaamse Ombudsdienst daarom al enkele jaren aan om de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer te differentiëren en proportioneel te maken met de aard van de overtreding. De Vlaamse minister van Mobiliteit en De Lijn willen echter niet op deze aanbeveling ingaan.

## COMMUNICATIE VAN DE DIENST ADMINISTRATIEVE BOETES MET REIZIGERS OVER BOETEDOSSIERS

Sommige klachten in verband met administratieve boetes van De Lijn gaan niet of niet enkel over de boete zelf, maar over de communicatie door de dienst die de administratieve boetes behandelt.

In dossier 2008-1016 krijgt de zoon van de verzoekster op 13 mei 2008 een pv omdat hij bij een controle geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen. Op 9 juli legt De Lijn een boete van 75 euro op. Op 14 juli dient de verzoekster per mail een verzoekschrift in, omdat haar zoon niet bewust zou hebben willen zwartrijden. Dat wordt op 1 augustus door De Lijn afgewezen. Omdat de verzoekster bij haar mening blijft dat de boete onterecht is, stuurt ze op 5 augustus een aangetekende brief naar de boetedienst van De Lijn. Ze krijgt daar geen antwoord op. Wel ontvangt ze op 25 september 2008 een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder. Naast de boete moet ze nu ook 37,64 euro deurwaarderskosten betalen.

Volgens De Lijn worden brieven die dateren van na de afsluiting van de verzoekschriftenprocedure niet meer beantwoord. In dit dossier verwachtte de verzoekster echter een antwoord van de boetedienst, alvorens bij een negatieve reactie de boete te betalen. Door helemaal niet te antwoorden, maar wel de gerechtsdeurwaarder in te schakelen, is de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de boetedienst van De Lijn, zoals alle Vlaamse overheidsdiensten, correspondentie moet beantwoorden. Die mening wordt gedeeld door de Vlaamse Regering die in het Algemeen Dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid van 15 december 2006 de volgende bepaling heeft opgenomen: "Vragen van klanten worden steeds correct en binnen een redelijke termijn beantwoord". Deze klantvriendelijke opstelling sluit natuurlijk niet uit dat een overheidsdienst een uitzichtloze welles-nietesdiscussie mag afsluiten. Dat moet dan wel op een duidelijke manier gecommuniceerd worden.

In dossier 2008-0549 krijgt de verzoekster op 11 januari 2008 bij een controle een pv omdat ze geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen. Ze stuurt een brief naar de boetedienst van De Lijn waarin ze verschillende argumenten aanvoert waaruit zou moeten blijken dat ze geen intentie had tot zwartrijden. De Lijn legt evenwel een boete op omdat "de geformuleerde opmerkingen geen afdoende argumenten aanbrenge om af te zien van de geldende reglementering". Er wordt niet ingegaan op de inhoud van de argumentatie. Hetzelfde scenario speelt zich af bij het verzoekschrift: "Uit het onderzoek is gebleken dat dit verzoekschrift geen ter zake doende argumenten bevat". De verzoekster betaalt de boete, maar ze weet nog altijd niet waarom De Lijn haar argumenten afwijst.

In een antwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst gaat De Lijn wel in op de door de verzoekster gehanteerde argumenten. Als De Lijn dat al in de administratieve procedure bij de verzoekster zelf had gedaan, dan had die misschien kunnen aanvaarden dat De Lijn geen andere keuze had dan een boete op te leggen. **Deugdelijke correspondentie** betekent niet alleen antwoorden op zich, maar ook dat in dat antwoord voldoende inhoudelijk wordt ingegaan op de gestelde vragen of de opgeworpen bezwaren.

## CHAUFFEURS

Ongeveer 20% van de eerstelijnsklachten in 2008 heeft te maken met ontoereikende service door de chauffeur of met het (rij)gedrag van de chauffeur. Dat komt echter zeker niet alleen door het functioneren van sommige chauffeurs, maar ook omdat de chauffeur voor vele klanten de enige fysieke contactpersoon is die optreedt voor De Lijn. Daardoor wordt hij of zij voor allerlei problemen geïdentificeerd met de organisatie. Bij de Vlaamse Ombudsdienst vormen in 2008 klachten waarbij de service of het gedrag van de chauffeurs in het geding is 9% van de klachten over De Lijn.

Sommige klachten over het gedrag van de chauffeur (onbeleefdheid, gebrek aan hulpvaardigheid, onaangepast rijgedrag, te lang motor stationair laten draaien) zijn moeilijk of helemaal niet meer achteraf te beoordelen. De precieze reconstructie van de feiten is veelal onmogelijk. Ook kunnen de inschatting van een situatie door de chauffeur en de reiziger hemelsbreed van elkaar verschillen.

## INFORMATIEVERSTREKKING

De website en haar reisinformatietoepassingen hebben tijdens het tweede en derde kwartaal van 2008 technische problemen gekend, wat dan ook geleid heeft tot klachten van gebruikers. Momenteel zijn volgens De Lijn de technische problemen onder controle en is het aantal klachten over de website en haar applicaties beperkt. De Lijn wil de website als hét informatiekanaal verder uitbouwen door bijvoorbeeld in de toekomst ook real time reisinformatie aan te bieden via de site. Hierdoor kan ook het aantal klachten rond stiptheid afnemen doordat klanten, net voordat ze zich naar een halte begeven, de situatie van hun bus- of tramrit kunnen checken (te vroeg, te laat of afgeschaft). De mogelijkheid om real time reisinformatie op te vragen via sms wordt momenteel onderzocht.

Soms klagen reizigers bij de Vlaamse Ombudsdienst dat het niet duidelijk is hoe ze een eerstelijnsklacht kunnen indienen via de site van De Lijn. De Lijn werkt aan de ontwikkeling van een online klantenreactieformulier. De lancering hiervan is gepland in de eerste helft van 2009. Dit formulier zal enerzijds de klant de mogelijkheid bieden om op een eenvoudige manier een klantenreactie in te dienen. Anderzijds biedt deze toepassing voor De Lijn het voordeel om de afhandeling van e-mailklachten verder te kunnen optimaliseren. Zo worden e-mailklachten momenteel manueel in de centrale databank ingebracht, terwijl dat automatisch zal verlopen na de lancering van het online klantenreactieformulier.

Sommige reizigers klagen erover dat De Lijn Info alleen bereikbaar is via een 070-telefoonnummer, in tegenstelling tot bijvoorbeeld het gratis nummer van de Vlaamse informatielijn 1700. De Lijn zegt dat bewust niet gratis te doen om enkel aan de echt geïnteresseerden de mogelijkheid te bieden om snel en accuraat telefonische informatie in te winnen. Hoe dan ook zal De Lijn de telecom-evoluties goed in de gaten moeten houden en eventueel zijn beleid aanpassen. Een 070-nummer is tegenwoordig voor veel mensen duurder dan een zonaal nummer. Gratis internet-telefonie neemt ook steeds meer uitbreiding.

## BELBUS

De belbus is een hele servicegevoelige dienst, omdat de dienstverlening soms heel individueel gericht moet zijn. Er kan dus gemakkelijker iets misgaan dan bij lijnbussen. De basisorganisatie moet echter structureel in orde zijn. Bij een van de kernpunten van die organisatie, de telefonische reservering van de belbus, was er in 2007 een steeds terugkerende klacht ontstaan over de ontbrekende of moeizame telefonische bereikbaarheid van de belbuscentrale in Oost-Vlaanderen. Vanaf januari 2008 heeft De Lijn Oost-Vlaanderen een structurele verbetering doorgevoerd, onder meer door de inzet van bijkomend personeel en een uitbreiding van de openingsuren.

Voor het geheel van De Lijn is de telefonische bereikbaarheid van de belbuscentrales in 2008 duidelijk verbeterd ten opzichte van 2007. We zien immers een daling van het aantal eerstelijnsklachten van 545 naar 241. Bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn er in 2008 nog maar twee klachten binnengekomen over de slechte telefonische bereikbaarheid van de Oost-Vlaamse belbuscentrale, tegenover een tiental klachten in 2007.

### 9.2.2 WEGEN EN VERKEER

In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 51 klachten beoordeeld over wegen en verkeer. De verschillende afdelingen van het agentschap Wegen en Verkeer hebben 228 ontvankelijke klachten in de eerste lijn behandeld. Van die 228 klachten hadden er 91 betrekking op hetzelfde feit. Bij wegenwerken aan de E19 in opdracht van Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant werden er 91 identieke klachten ingediend over losliggende steentjes op een afgeschraapt wegdek dat nog overlaagd moest worden. Als die 91 klachten herleid worden tot één klacht dan blijven er nog 138 eerstelijnsklachten over voor het agentschap.

Het Verkeerscentrum Vlaanderen heeft 82 eerstelijnsklachten in 2008 ontvangen.

## HET KLACHTENBEELD

Het agentschap Wegen en Verkeer is vanaf juni 2008 gecertificeerd voor het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001: 2000. Daarbinnen is een goed klachten- en meldingenmanagement een prioritaire eis.

Het agentschap verdeelt zijn klachten over 28 inhoudelijke categorieën. De vijf categorieën met de hoogste frequentie aan klachten vertegenwoordigen samen bijna de helft (46%) van het geheel van de eerstelijnsklachten. Geen enkele categorie springt er echt uit.

	%
1. Wegenwerken	12,7
2. Toestand van de wegen	10,0
3. Communicatie	8,7
4. Openbare verlichting	8,0
5. Afvoerstelsel	6,7

Vanaf 2007 bezorgt het agentschap Wegen en Verkeer ook een jaarlijks overzicht aan de Vlaamse Ombudsdienst van de via allerlei kanalen binnengekomen meldingen. Het agentschap definieert een melding als een eerste signalering van een bepaald probleem, waaraan door de betrokken afdeling van het agentschap binnen een redelijke termijn een gevolg wordt gegeven. Over het werkjaar 2008 zijn er in het totaal 27.016 meldingen naar het agentschap Wegen en Verkeer gegaan. 23.920 meldingen waren bestemd voor de twee afdelingen Elektriciteit en Mechanica. Deze afdelingen, die de technische installaties beheren, hebben een permanente wachtdienst. Veel van die meldingen komen op een geautomatiseerde wijze binnen via het ABBA-systeem (Automatische Besturing en Bewaking op Afstand) en zijn niet afkomstig van burgers.

Het is niet te achterhalen welk deel van de meldingen bij het agentschap Wegen en Verkeer eventueel toch als een klacht beschouwd zou kunnen worden. Onder de 943 meldingen bij de vijf provinciale afdelingen Wegen en Verkeer over de staat van het wegdek zullen toch wel reacties van burgers zitten, die door een beter preventief optreden redelijkerwijze voorkomen hadden kunnen worden en dus eerder als een klacht beschouwd moeten worden.

De 82 eerstelijnsklachten bij het Verkeerscentrum Vlaanderen handelen grotendeels over technische problemen die zich voordeden bij het gebruik van online-diensten zoals de mail-service, de camerabeelden en andere informatie die via de website [www.verkeerscentrum.be](http://www.verkeerscentrum.be) worden aangeboden.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst is het klachtenbeeld over wegen en verkeer inhoudelijk erg gevarieerd. De 38 klachten die als geheel of gedeeltelijk **gegrond** zijn beoordeeld, gaan vooral over:

- geluidshinder door verkeersdrukke op autowegen en sommige grote N-wegen
- ontevredenheid over de resultaten van herinrichtingsprojecten
- gebrekkige fietsers- en voetgangersvoorzieningen
- hinder door wegenwerken
- te lange termijn voor klein herstel bij plaatselijke hinder
- gebrekkige informatieverstrekking en signalisatie
- gebrekkige aanleg of onderhoud van zij- en middenberm
- slechte staat wegdek.

## ONTEVREDEN OVER DE RESULTATEN VAN HERINRICHTINGSPROJECTEN

Om het gewestelijke wegennet in al zijn aspecten te verbeteren, is het regelmatig nodig om grotere herinrichtingsprojecten op te starten. Die vergen vaak verscheidene jaren voorbereidingen en kunnen pas uitgevoerd worden als er voldoende middelen beschikbaar zijn, soms tot ergernis van omwonenden en weggebruikers die ernstige hinder niet opgelost zien. Na de uiteindelijke start van de werkzaamheden gebeurt het dikwijls dat de definitieve voltooiing veel langer aansleept dan gepland, opnieuw tot ergernis van dezelfde betrokkenen. Als dan de eindresultaten bevredigend zijn, is het leed meestal snel vergeten en kan de overheid op de verdiende waardering van de burgers rekenen. Dat is echter niet het geval als bepaalde resultaten zelf van de herinrichtingsprojecten onvrede oproepen.

In dossier 2007-1451 klaagt de verzoeker over de heraangelegde N2 in Kessel-Lo. Hij is directeur van een grote supermarkt. In de eerste dagen van november 2007 krijgt hij verscheidene protesterende klanten over de vloer. Ze klagen over de veel te hoge overgang tussen de rijweg, de goot en de boordsteen van de pas heraangelegde N2 en de parking van de supermarkt. De klanten hebben allen, terwijl ze voorzichtig de parking opreden in een gewone auto, met de onderkant van hun auto de boordsteen geraakt. Hij begrijpt niet waarom, in combinatie met een verhoogd fietspad met een hoge boordsteen, de goot voor de waterafvoer een heel stuk dieper en breder is gemaakt dan voorheen. Die combinatie van diepe goot en hoge boordsteen is volgens de verzoeker funest, ook voor traag rijdende auto's.

Volgens Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant wordt het uitgevoerde dwarsprofiel op de N2 in Kessel-Lo en Linden in Vlaanderen dikwijls uitgevoerd voor aanliggende fietspaden. Het is de bedoeling dat de automobilisten de 8,5 cm van de gootdiepte, de opstand en de boordsteen heel traag overrijden, wat voor de fietsers en voetgangers een veiliger situatie is.

Op 20 november 2007 laat Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant toch de goot aan de op- en afrit van de supermarktparking met gietasfalt uitvlakken.

Het identieke probleem komt enige tijd later opnieuw aan bod, nu in een klacht van een groep handelaars en bewoners over een groter stuk van de heraangelegde N2.

In dossier 2008-0130 gaat het over dezelfde hoge overgangen van de rijweg, de goot en de boordsteen naar de parkings en de opritten. Het probleem bestaat blijkbaar niet alleen ter hoogte van de supermarkt, maar over enkele kilometers op het grondgebied van Kessel-Lo en Linden.

Bij een plaatsbezoek stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat ook de fietsers - waarvan de veiligheid een beoogde doelstelling van het project is - eigenlijk nog meer last daarvan hebben bij het dwarsen van de lage goten en verhoogde boordstenen dan de auto's. Aan de linkse afslagen tussen de N2 en de Platte-Lostraat moet de fietser bovendien zonder enige voorziening de 8,5 cm van boordsteen en goot "af dalen" en "beklimmen".

Uiteindelijk beslist Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant medio 2008 om de goot over het volledige traject van de werken langs de N2 in Kessel-Lo en Linden uit te vullen met gietasfalt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klachten als **gegrond** beoordeeld omdat de norm **goede uitvoeringspraktijk** is geschonden.

## GELUIDSHINDER DOOR HET HEEL DRUKKE WEGVERKEER

De slechte staat van de rijweg kan de oorzaak zijn van geluidshinder door het wegverkeer. Klachten over de slechte staat zijn oplosbaar, zowel door plaatselijk herstel als door de heraanleg van een heel wegvak. Veel moeilijker oplosbaar is de geluidshinder door het heel drukke (vracht)verkeer op zich. Dat is met name het geval op autosnelwegen, maar ook op sommige heel drukke N-wegen.

In dossier 2007-0581 woont de verzoeker in een appartementsgebouw in Borgerhout, vlakbij de aansluiting tussen de Antwerpse Ring en de E313 richting Hasselt. Hij ondervindt ernstige lawaaihinder van het voorbijrazende verkeer. Hij heeft vastgesteld dat er langs de E313 in Deurne geluidsschermen staan, die echter stoppen aan zijn straat. De verzoeker zou graag geluidsmetingen willen ter hoogte van de Jagerstraat en indien mogelijk ook geluidsschermen.

Wegen en Verkeer Antwerpen (WVA) belooft op 29 mei 2007 dat een geluidsmeting uitgevoerd zal worden. De geluidsmetingen worden pas uitgevoerd op 22 april 2008, op verschillende terrassen achteraan het appartementsgebouw.

Het omgevingsgeluid ten gevolge van het wegverkeer ligt vrij hoog. De meetresultaten tonen aan dat het geluidsniveau LAeq overal boven 70 dB(A) ligt. Vanaf de tweede verdieping (7 m) neemt het geluidsniveau toe tot de 7de verdieping (20 m). Nog hoger neemt het geluidsniveau lichtjes af. Op de 7de verdieping bedraagt het LAeq 75,2 dB(A) en het achtergrondgeluid LAeq 70,6 dB(A). 65 dB(A) is de grenswaarde waarboven het Vlaamse Gewest bereid is, onder zekere voorwaarden, gedeeltelijk bij te dragen in de kosten van de geluidsschermen. In vergelijking met de meetcampagne van januari 1986 blijkt dat het geluidsniveau LAeq enkele dB(A)'s is toegenomen. Dat is vooral te wijten aan een toename van de verkeersintensiteit. Een verdubbeling van het verkeer geeft een toename van het geluidsniveau met 3 dB(A). Het gaat dus om een aanzienlijke toename van de geluidshinder, omdat dB(A)-metingen een logaritmische schaal volgen.

WVA noemt de klacht van de verzoeker over de geluidshinder terecht. De gemeten geluidswaarden bereiken een niveau dat door het merendeel van de bevolking als storend wordt ervaren. Het betrokken appartementsgebouw bevindt zich vlak aan de E313, de Ring en verschillende op- en afritten van en naar de E313 en de Ring. De aanwezigheid van die verschillende geluidsbronnen, de grootte van het complex en het feit dat de meeste appartementen zich op grotere hoogte bevinden, leiden tot de conclusie dat een geluidwerend scherm hier geen nut heeft. Uit ervaring weet WVA dat de enige milderende maatregel voor het geluidsmilieu binnenshuis bestaat in het plaatsen van speciaal geluidswerend schrijnwerk en glas. Het gaat volgens WVA hierbij echter om (privé-)investeringen waarover ze geen zeggenschap heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de geluidshinder op deze plaats onmiskenbaar heel ernstig is, maar dat Wegen en Verkeer Antwerpen noch de oorzaak noch de oplossing volledig in de hand heeft. Meestal is de situatie minder extreem, maar uit het Schriftelijk Leefomgevingsonderzoek 2008 van de Vlaamse overheid blijkt dat 13% van de inwoners van het Vlaamse Gewest zich ernstig gehinderd voelt door verkeerslawaai.



Er zijn heel wat maatregelen denkbaar: geluidsarmer wegdek, geluidsarmere banden, geluidsarmere motoren, lagere en gelijkmatige snelheid, hoge geluidsschermen uit geschikt materiaal, isolatie van woningen, aangepaste ruimtelijke ordening. Geluidsarmere wegdekken zouden het meest kostenefficiënt zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in vroegere jaarverslagen al regelmatig aandacht besteed aan de problematiek van geluidshinder door wegverkeer. Daarbij is onder meer aangedrongen op een planmatige aanpak van de problematiek. In aanbevelingen 2004-22 en 2005-23 is gevraagd naar een correcte en tijdige toepassing van de Europese richtlijn voor omgevingslawaai en naar het uitvoeren van systematische geluidsmetingen langs de gewestwegen. Het is daarom teleurstellend dat de Vlaamse Regering pas in 2010 een actieplan geluidshinder zal opstellen, terwijl dat er al in juni 2008 had moeten zijn. De voorbereidende geluidskaarten hadden er al in juni 2007 moeten zijn, maar hebben ook vertraging opgelopen tot voorjaar 2009.

## GOEDE COMMUNICATIE IS ESSENTIEEL

Goede communicatie door de overheid is essentieel om van behoorlijk overheidsoptreden te kunnen spreken. Dat is zeker het geval bij grote infrastructuurprojecten, met een grote maatschappelijke impact.

In dossier 2007-1550 komt de Oosterweelverbinding aan bod, het plan voor een vierde Scheldeverbinding ten noorden van Antwerpen. Een bewonersgroep stelt vragen bij het door de Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) geplande project. Op 4 juli 2007 stuurt de groep daarover een mail naar de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur. Bij die mail worden twee studienota's gevoegd. Er wordt aangedrongen op een gemotiveerd antwoord van de minister en dat binnen een redelijke termijn. Een van de belangrijkste deelvragen gaat over het mogelijke gebrek aan voldoende onafhankelijkheid van de MER-coördinator. De bewonersgroep vraagt zich af of de coördinator voldoende institutioneel losstaat van de Tijdelijke Vereniging Studiegroep Antwerpen Mobiel (TV SAM), die in opdracht van de BAM de studieopdrachten uitvoert voor de Oosterweelverbinding.

Een antwoord van de minister op de mail met de nota's blijft uit. Pas op 20 februari 2008 en na aandringen bezorgt de minister via de Vlaamse Ombudsdienst een antwoord.

Bij dat aanvankelijk ontbrekende en uiteindelijk laattijdige antwoord kan bezwaarlijk van **deugdelijke correspondentie** en een **redelijke behandeltermijn** gesproken worden. Inhoudelijk is het antwoord op de meeste vragen aanvaardbaar qua relevantie en volledigheid. De minister blijft het echter nalaten om een antwoord te geven op de concrete vraag of de MER-coördinator institutioneel voldoende losstaat van de TV SAM. De minister stelt wel herhaaldelijk dat het MER voldoet aan alle decretale vereisten, maar  **motiveert**  dat antwoord niet **afdoende** inzake de onafhankelijkheid van de MER-coördinator. Ze geeft immers geen antwoord op de concrete vraag of de persoon van de MER-coördinator die institutioneel gerelateerd is met de TV SAM (via de firma Resource Analysis) voldoende onafhankelijk **kán** zijn. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat ze het antwoord overlaat aan de BAM, maar die is zelf betrokken partij bij de vraag.

In de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie van het Vlaams Parlement is het kwalificatierapport over dit dossier van de Vlaamse Ombudsdienst op 7 juli 2008 besproken tijdens twee interpellaties van Vlaamse volksvertegenwoordigers aan de minister (Vl. Parl., Hand. Comm., 2007-2008, C312-OPE31, p. 1-11). De minister verdedigt daar het standpunt dat het MER geheel volgens de regelgeving is verlopen.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat, zelfs als het MER volledig volgens de regelgeving is verlopen, het voor de aanvaardbaarheid van grote infrastructuurprojecten beter is dat de MER-coördinator ook formeel zo onafhankelijk mogelijk is.

Communicatieproblemen zijn er echter niet alleen bij grote infrastructuurprojecten. Vaak stellen die problemen zich ook in het alledaagse verkeersgebeuren.

In dossier 2008-0568 staat de verzoeker op 14 mei 2008, om 20u20, op het grondgebied van Waterloo, kort vóór de grens met Hoeilaart, in een stilstaande of heel langzaam rijdende file op de Buitenring van de R0. Een uur later, om 21u20, kan hij vaststellen wat de oorzaak is. De Groenendaaltunnel is in de richting Zaventem volledig afgesloten. Er staat een kleine vrachtwagen met het opschrift “Proefboringen”. Alle verkeer wordt bovengronds afgeleid via de af- en oprit van Groenendaal, waarbij verkeerslichten gepasseerd moeten worden die om de maximaal 10 wagens weer op rood springen. De verzoeker vraagt zich af waarom op een dergelijk vroeg tijdstip de Brusselse Buitenring moet worden afgesloten aan de Groenendaaltunnel. De file moet zelfs al ruim vóór 20u15 begonnen zijn, want anders kan die om 20u20 niet al tot op het grondgebied van Waterloo reiken.

Tijdens het wachten zoekt de verzoeker tevergeefs de beschikbare radiozenders af naar verkeersinformatie over de file waar hij in zit. Hij vindt het heel vreemd dat hij op geen enkele zender iets over die grote file hoort. Als hij thuis komt, kijkt hij meteen op de website van het Verkeerscentrum Vlaanderen (VCV). Daar vindt hij ook niets over die file, maar hij vindt daar evenmin een aankondiging van de sluiting van de Buitenring op 14 mei.

Volgens het VCV zijn de werken op 14 mei aan de Buitenring door Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant een maand eerder correct gemeld aan het VCV. Die heeft de melding echter verkeerd geïnterpreteerd als slaande op de Binnenring. Hierdoor is de heel grote verkeershinder niet gemeld, noch op de radiozenders, noch op de website. Volgens het VCV zouden de gevolgen niet zo ernstig geweest zijn, als er betere waarnemings- en meetsystemen zouden bestaan ter hoogte van de Groenendaaltunnel. Medio 2008 staan er geen camera's en zijn er ook geen tellussen aangebracht in het wegdek. Het stuk van de R0 tussen de grens met het Waalse Gewest in Waterloo en de zuidkant van de Leonardtunnel vormt als het ware een “blinde vlek”.

In het bestek tussen Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant en de aannemer staat de bepaling dat de werkzaamheden aan de Groenendaaltunnel niet vóór 21u00 mogen beginnen. De opstelling van de signalisatie mag op zijn vroegst om 20u00 starten. Wegen en Verkeer zelf heeft op 15 mei 2008 - een dag na de melding van de verzoeker - vastgesteld dat de aannemer zich niet aan de bestekbepalingen heeft gehouden. De aannemer is er meteen attent op gemaakt dat in het verdere verloop van de werkzaamheden de opstelling van de signalisatie pas kan gebeuren vanaf 20u15 à 20u30. Daarnaast heeft de afdeling een aanpassing gevraagd van de verkeerslichtenregeling op het kruispunt naast de Groenendaaltunnel.

Volgens de afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen zijn de twee bestaande telposten aan de Groenendaaltunnel als gevolg van wegwerkzaamheden aan de Ring in 2007 volledig afgebroken. Die telposten hoorden nog tot het oude telsysteem, dat dateert uit de jaren zeventig en dringend aan vernieuwing toe was. Een onlangs opgestart nieuw telsysteem ‘Meten in Vlaanderen’ werkt met dubbele lussen en meet zowel de juiste snelheid, de bezettingsgraad als het aantal wagens per categorie. De nieuwe telposten ter hoogte van de Groenendaaltunnel zijn vanaf september 2008 operationeel.

Drie Vlaamse overheidsdiensten zijn in dit dossier gemeenschappelijk in de fout gegaan:

- de te verwachten ernstige hinder door wegenwerken is nergens vooraf gemeld
- de omvang van de file is mede veroorzaakt door de voortijdige tunnelsluiting
- de heel grote file, die hiervan het gevolg was, is niet gemeten of gezien en daardoor niet op de radio of op internet gemeld.

Van **doeltreffende informatieverstrekking, efficiënte coördinatie en goede uitvoeringspraktijk** kan dan ook niet gesproken worden.

### 9.2.3 WATERWEGEN EN ZEEWEZEN

De 151 ontvankelijke eerstelijnsklachten uit 2008 over waterwegen en zeeuwen zijn verdeeld over De Scheepvaart (26 klachten), Waterwegen en Zeekanaal (45 klachten) en het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust, met name de DAB Loodswezen (80 klachten). Het totale aantal eerstelijnsklachten in 2008 ligt ongeveer een kwart lager dan het jaarlijkse gemiddelde van 211 in de periode 2002-2007. De Scheepvaart, Waterwegen en Zeekanaal en het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust hebben opnieuw voor een goed klachtenrapport gezorgd. Binnen dat laatste agentschap is het wel opmerkelijk dat de afdeling Kust in 2008 geen enkele klacht ontvangen zou hebben.

Die eerstelijnsklachten gaan vooral over **onvoldoende uitvoeringspraktijk, ontoereikende informatieverstrekking, niet-correcte bejegening en gebrekkige coördinatie**. De thematiek is heel divers. Als voorbeelden kunnen problemen op de volgende gebieden genoemd worden:

- oponthoud bij beloodsingen waardoor kosten voor gebruikers sterk kunnen oplopen (DAB Loodswezen);
- onvoldoende coördinatie tussen de verschillende actoren in de hele loodsketen (DAB Loodswezen);
- ongelijke behandeling van de schippers aan de sluizen (De Scheepvaart);
- conflicten tussen jaagpadgebruikers (De Scheepvaart);
- mankementen aan de infrastructuur (De Scheepvaart);
- instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken (Waterwegen en Zeekanaal);
- beheer van jaagpaden (Waterwegen en Zeekanaal);
- vergunningen (Waterwegen en Zeekanaal).

De beoordeelde tweedelijnsklachten over waterwegen en zeeuwen bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn beperkt in aantal, met 8 klachten in 2008. Die hebben uiteenlopende onderwerpen.

In dossier 2007-0664 ligt sinds medio 2006 een brandstof-bevoorradingsschip in de jachthaven van Zeebrugge. Het zou om een heel tijdelijke situatie gaan, maar de verzoeker en enkele andere bewoners vrezen dat het schip hier wel eens heel langdurig zou kunnen blijven liggen. Het schip verzorgt de brandstofbevoorrading van de sleepboten. Het zou volgens de bewoners veel logischer zijn dat het schip verplaatst zou worden naar de nabijheid van de aanlegplaats van de sleepboten bij de sluis van de achterhaven. Het schip veroorzaakt geurhinder en visuele hinder voor de bewoners.

In overleg met de bewoners, het betrokken bunkerbedrijf, de Brugse havenmaatschappij, de stad Brugge en de scheepvaartpolitie heeft de afdeling Kust een nieuwe ligplaats voor het schip voorgesteld. Die nieuwe ligplaats wordt gerealiseerd in combinatie met de herinrichtingswerken van het Tijdok. De werken zijn aanbesteed en starten in de loop van 2008. De nieuwe ligplaats zal in de loop van 2009-2010 beschikbaar zijn.

De langdurige ligging van het brandstof-bevoorradingsschip in een jachthaven was niet aangewezen. Het heeft ook te lang geduurd eer een oplossing gevonden werd. Door de geplande realisatie van een nieuwe ligplaats is er voor **voldoende herstel** gezorgd.

#### 9.2.4 LUCHTVERKEER

De internationale luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge zijn een Vlaremlasse I-inrichting. De 178 eerstelijnsklachten uit 2008 over die twee luchthavens hebben voornamelijk betrekking op geluidshinder. Het merendeel van de geluidshinderklachten is **ongegrond**, althans ten aanzien van de luchthavens.

Van de 157 klachten bij de luchthaven van Antwerpen had ruim 90% betrekking op geluids-overlast. Circa 70% van die klachten was wel afkomstig van twee personen. Het aantal afzonderlijke personen dat een klacht indiende bij de luchthaven van Antwerpen bedroeg 42.

In 2008 ontving de luchthaven van Oostende-Brugge 21 klachten, waarvan 8 over geluidshinder. De luchthaven van Oostende-Brugge had vóór 2006 problemen met de behandeling van eerstelijnsklachten door burgers en reizigers. Binnenkomende klachten werden te weinig geregistreerd. Ook was er geen klachtenprocedure beschikbaar via de website van de luchthaven. Uit de klachtenrapporten van de luchthaven van Oostende-Brugge blijkt dat zich vanaf 2006 een positieve kentering heeft ingezet in de klachtenbehandeling. Er kunnen nu bijvoorbeeld ook klachten ingediend worden via de website van de luchthaven ([www.ost.aero](http://www.ost.aero)).

In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier tweedelijnsklachten beoordeeld (één over Oostende-Brugge, drie over Antwerpen).

In dossier 2007-0604 klaagt de verzoeker over geluidshinder door de luchthaven van Oostende-Brugge, met name door het nachtelijke gebruik van APU's (Auxiliary Power Units). Die klacht is sinds 5 december 2007 in de mate van het mogelijke opgelost. Het gebruik van APU's is vanaf die datum 's nachts expliciet verboden, als het technisch mogelijk is een GPU (Ground Power Unit) aan te sluiten.

Twee van de ombudsklachten over de luchthaven van Antwerpen betreffen klachten over geluidshinder door trainingsvluchten. In beide gevallen was de klacht **ongegrond** ten aanzien van de luchthaven, omdat alles gebeurde binnen de bepalingen van de goedgekeurde milieuvergunning.

#### 9.2.5 TAXI'S EN PERSONENVERVOER

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008 drie klachten beoordeeld over taxi's en personenvervoer. Het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en met name het daarop gebaseerde besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2003 betreffende de taxidiensten en de diensten voor het verhuren van voertuigen met bestuurder, blijven voor enkele problemen zorgen. Met het Vlaamse Taxibesluit wil de Vlaamse overheid onder meer het gebruik van forfaitaire taxitarieven stimuleren.

In dossier 2008-0443 wijst de verzoeker, die een taxibedrijf leidt, erop dat de stad Hasselt op basis van het Taxibesluit in zijn taxivergunningen bepaalde forfaitaire tarieven heeft opgenomen. Het is volgens hem echter niet mogelijk om die forfaitaire tarieven in te brengen in gehomologeerde taximeters. Het gevolg is dat het taxibedrijf zijn eigen chauffeurs niet kan controleren op de correcte toepassing van de tarieven. Alles wat een niet-correct handelende chauffeur méér vraagt dan de forfaits, verdwijnt in zijn eigen zak. De klanten en het bedrijf van de verzoeker zijn er de dupe van dat de Vlaamse overheid zijn eigen Taxibesluit niet volledig uitgevoerd kan krijgen.

De Vlaamse minister van Mobiliteit bevestigt dat het probleem van de taximeters al enkele jaren aansleept. De op de markt aanwezige fabrikanten hebben echter te lang gearzeld om aanpassingen uit te werken. Volgens de minister is dat laatste waarschijnlijk mede te wijten aan de rechtsonzekerheid die gecreëerd werd door een reeks rechtszaken die uitgerekend door taxi-organisaties en door de federale metrologische dienst tegen het Taxibesluit aangespannen werden. Daarnaast heeft de invoering van de Meetinstrumenten-richtlijn van de Europese Commissie, en vooral de omzetting naar Belgisch recht, heel wat vertraging veroorzaakt. Tenslotte wijst de minister erop dat zich in Nederland gelijkaardige problemen voordoen.

De minister heeft vanaf 2007 concrete contacten opgenomen met de belangrijkste taximeterinvoerders en aangedrongen op een snelle ontwikkeling van de randapparatuur. Na veel overlegvergaderingen heeft dat al tot enkele resultaten geleid. Eind 2008 werden twee toestellen gecommmercialiseerd. Die toestellen zullen niet meer Belgisch, maar wel Europees gehomologeerd worden. Met deze toestellen kunnen probleemloos forfaitaire ritten uitgevoerd worden. Om te vermijden dat er zich monopolievorming voordoet, en daardoor de prijzen in de hoogte gejaagd worden, heeft de minister via de Vlaamse Regering de termijn voor de invoering van de randapparatuur met één jaar verlengd tot september 2009.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de aanslepende onmogelijkheid om forfaitaire tarieven te kunnen invoeren in gehomologeerde taximeters niet in de eerste plaats veroorzaakt is door de Vlaamse overheid. Het getuigt evenwel van onvoldoende slagkracht en coördinatievermogen als na bijna vijf jaar de Vlaamse overheid zijn eigen Taxibesluit nog steeds niet volledig uitgevoerd kan krijgen. Door de verlenging van de invoeringsdatum tot september 2009 en door de inspanningen in de jaren 2007-2008 om tot bruikbare taximeters en randapparatuur te komen, zorgt de Vlaamse overheid voorlopig voor voldoende herstel.

## 9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

Op 6 mei 2008 heeft de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie van het Vlaams Parlement het Jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 2). Tijdens die bespreking is onder meer aandacht gewijd aan de aanbevelingen 2007-22 tot 2007-24. De Vlaamse Ombudsdienst heeft tijdens die commissievergadering ook uitdrukkelijk gewezen op sommige laattijdige of achterwege blijvende antwoorden van De Lijn op ombudsdossiers. Door constructief overleg tussen De Lijn en de Vlaamse Ombudsdienst lijkt dit probleem inmiddels opgelost.

Einde 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van die aanbevelingen.

#### AANBEVELING 2007-22

**De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat er een derde type van minder ernstige overtredingen gecreëerd moet worden, met een beduidend lager boetetarief dan het tarief voor zwartrijden of bevuilen.**

Volgens De Lijn is ze niet de bevoegde instantie om de tarieven van de administratieve boetes aan te passen. De aanbeveling moet volgens De Lijn aan de Vlaamse Regering gericht worden, die als enige bevoegd is het tarievenbesluit aan te passen.

In een brief van 19 december 2008 is de Vlaamse minister van Mobiliteit van oordeel dat het boetesysteem goed functioneert. Het is een opdracht voor De Lijn die ze bijkomend gekregen heeft naar aanleiding van het Veiligheidsplan van De Lijn. De minister staat daar «onverkort» achter en is «niet overtuigd» dat de hoogte van de tarieven aangepast moet worden.

In haar antwoord gaat de minister niet in op de specifieke inhoud van de aanbeveling. De Vlaamse Ombudsdienst heeft niet aanbevolen om de hoogte van «de» tarieven aan te passen. Ze heeft er wel voor gepleit om voor sommige minder ernstige overtredingen een derde lager tarief in te voeren om zodoende meer proportionaliteit te krijgen tussen de aard van de overtreding en de hoogte van de boete. De Vlaamse Ombudsdienst doelt daarbij zeker niet op overtredingen die de veiligheid in bus of tram bedreigen.

#### AANBEVELING 2007-23

**De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet streven naar meer klantvriendelijke procedures bij administratieve boetes: rechtstreeks en tijdig contact met ouders van minderjarige reizigers, beter gemotiveerde beslissingen, het steeds beantwoorden van brieven en e-mails en de mogelijkheid tot telefonisch contact met de boetedienst.**

De Vlaamse minister van Mobiliteit vindt dat De Lijn al haar klanten op een klantvriendelijke manier moet behandelen, ook als die klanten beboet worden. Uit het Jaarverslag 2007 van de Vlaamse Ombudsdienst maakt de minister op dat de beslissingen van de boetedienst meestal correct zijn, maar dat de manier waarop die beslissingen genomen worden soms als klantvriendelijk wordt ervaren.

De Lijn is het er mee eens dat ze moet streven naar klantvriendelijke procedures bij administratieve boetes. Ze is het echter niet eens met de stelling dat ze dat op het huidige ogenblik niet zou doen. De Lijn bevestigt dat een volledig schriftelijke procedure, die in hoge mate qua termijnen en documenten vastligt, in zekere mate onpersoonlijk overkomt. De Lijn is het niet eens met alle voorstellen van de Vlaamse Ombudsdienst qua klantvriendelijkheid, maar ze verklaart met sommige van de bekommernissen wel degelijk rekening te houden.

De briefwisseling over administratieve boetes voor minderjarigen wordt volgens De Lijn steeds gericht naar de ouder(s), voogd of wettelijk vertegenwoordiger op het adres waar die minderjarige reiziger ingeschreven staat. Het kan volgens De Lijn echter niet haar taak zijn een diepgaander onderzoek te doen naar de familiale toestand van de minderjarige reiziger. Met name is het voor De Lijn onmogelijk rekening te houden met specifieke afspraken rond co-ouderschap en andere.

Volgens het door de Vlaamse Regering op 15 december 2006 goedgekeurde Algemene Dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid worden “vragen van klanten steeds correct en binnen een redelijke termijn beantwoord.” Volgens De Lijn betekent deze bepaling niet dat De Lijn kan verplicht worden tegenover een overtreder telkens terug te komen op een reeds afgesloten dossier. Enkel indien er sprake is van echt nieuwe elementen in dat dossier, vindt De Lijn een nieuwe reactie vereist.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de boetedienst van De Lijn, zoals alle andere Vlaamse overheidsdiensten, in principe steeds correspondentie moet beantwoorden. Dat betekent niet dat een Vlaamse overheidsdienst in alle omstandigheden steeds dezelfde correspondentie moet blijven beantwoorden. Die overheidsdienst moet wel minstens één keer duidelijk naar de betrokken burger communiceren en motiveren waarom ze beslist een correspondentie te beëindigen, als er geen nieuwe elementen worden aangebracht.

#### **AANBEVELING 2007-24**

**De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Wegen en Verkeer, moet structureel sneller optreden bij technische defecten die tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties kunnen leiden.**

Volgens het agentschap Wegen en Verkeer (AWV) bestaat er voor defecten aan elektrische installaties (zoals verkeerslichten en openbare verlichting) een permanente wachtdienst voor de afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen (EMA) en Gent (EMG). Die wachtdienst is permanent bereikbaar. Bij een dringend defect wordt de onderhoudsaannemer gewaarschuwd. Die moet volgens het onderhoudsbestek binnen drie uur ter plaatse zijn. De installatie moet ten laatste zes uur na de oproep tijdelijk hersteld zijn en binnen de drie dagen definitief. Als de contractuele voorwaarden niet worden nageleefd, schrijft AWV een pv uit en legt een boete op.

Om werking en kwaliteit van de aannemer te beoordelen, is AWV in de loop van 2007 gestart met het uitvoeren van audits bij de aannemer. Op basis van die audits worden de aannemers en de bestekken geëvalueerd. De audits worden opgevolgd door projectingenieurs van AWV, waardoor ook de werking van de afdelingen EMA en EMG verbetert.

De vijf provinciale afdelingen Wegen en Verkeer zullen een prioriteit en urgentie aangeven bij ontvangen meldingen van de wegtoezichters, waardoor de EM-afdelingen uitdrukkelijk op onveilige verkeerssituaties gewezen worden. Dat moet de EM-afdelingen bijkomend de mogelijkheid geven om onmiddellijk op te treden bij eventuele gevaarlijke en langdurige situaties en defecten. Pijnpunten, zoals herhaaldelijke defectmeldingen, kunnen mede hierdoor op die wijze structureel aangepakt worden.

Om de communicatie over de werkzaamheden (begin, uitvoeringstermijn, einde) aan installaties in opdracht van EMA-EMG te optimaliseren, wordt een uniforme werkwijze opgestart. Als de EM-dienstinstructie aan de aannemer wordt betekend, gaat gelijktijdig een afschrift naar de betrokken wegenafdelingen en naar de gemeentebesturen waar de werkzaamheden plaatsvinden.

## 9.4 Conclusies

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** zijn in de loop der jaren geleidelijk toegenomen. Dat was ook in 2008 het geval. Die toename is een gevolg van een groter aantal klachten over De Lijn (van 111 beoordeelde klachten in 2006 naar 336 in 2008). In 2008 zien we bij Wegen en Verkeer een daling van zowel de eerstelijns- als de tweedelijnsklachten. Duidelijke oorzaken voor stijging en daling zijn niet echt aan te wijzen.

Op basis van het Exploitatie- en tarievenbesluit van 14 mei 2004 kan een beboete reiziger administratieve boetes rechtstreeks bij De Lijn betwisten. Na afloop van die procedure vinden sommige beboete reizigers het toch noodzakelijk zich tot de Vlaamse Ombudsdienst te wenden. De klachten kunnen gaan over het in de ogen van de reiziger ten onrechte opleggen van een boete, omdat iedere intentie tot zwartrijden ontbrak. Sommige boetetarieven worden als disproportioneel hoog ervaren. Ook procedurele aspecten en problemen rond het inschakelen van de gerechtsdeurwaarder komen aan bod in het klachtenbeeld. Het niet beantwoorden van briefwisseling na het afsluiten van de verzoekschriftprocedure wordt door de betrokken reizigers als klantvriendelijk ervaren.

Een klantvriendelijke houding van de chauffeurs wordt door De Lijn als een heel belangrijk aandachtspunt beschouwd. Het klachtenbeeld van 2008 bevestigt dat deze aandacht nodig blijft en een permanente inspanning vergt. Speciale aandacht moet daarbij gaan naar het terugdringen van het te omvangrijke fenomeen van het voorbijrijden van haltes. Dat gebeurt niet noodzakelijkerwijze opzettelijk, maar kan ook liggen aan overvolle bussen of aan de onoplettendheid of onervarenheid van chauffeurs en reizigers.

De online-informatieverstrekking van De Lijn is verbeterd door de vernieuwing van de website in 2007. Er waren echter nogal wat bereikbaarheidsproblemen met de site in 2008. Het indienen van klachten via de website was in 2008 nog niet echt klantvriendelijk geregeld, maar in 2009 valt op dat gebied verbetering te verwachten.

Het agentschap Wegen en Verkeer moet ervoor zorgen dat grote en belangrijke herinrichtingsprojecten niet eindigen met irritatie over op zich kleine afwerkingsaspecten, zoals de hoogte van de boordsteen en de diepte van de goot. Bij grote infrastructuurprojecten is ook altijd goede communicatie met de burgers essentieel. De Oosterweelverbinding, een project van de BAM, is tot nu toe nog niet het schoolvoorbeeld geweest van degelijke communicatie. De bevoegde minister moet in dit dossier zelf mee het goede voorbeeld geven, bijvoorbeeld in de communicatie met bewonersgroepen.

Geluidshinder door druk verkeer op grote verbindingswegen is een ernstig maatschappelijk probleem, dat steeds terugkeert in het klachtenbeeld. Omdat die hinder relatief veel mensen treft, is het des te noodzakelijker dat de Vlaamse overheid meer aandacht aan de bestrijding besteedt. Verplichte geluidskaarten en actieplannen mogen daarom zeker geen vertraging oplopen. Naast een planmatige aanpak moet de terugdringing van de geluidshinder natuurlijk ook daadwerkelijk op het terrein worden gerealiseerd.



De luchthavens van Antwerpen en van Oostende-Brugge krijgen vooral klachten over geluidshinder. De eerstelijnsklachtenbehandeling functioneert goed, maar daarmee is de geluidshinder door het luchtverkeer nog niet verdwenen. De luchthavens zelf houden zich daarbij correct aan de regels en normen die opgelegd zijn in de milieuvergunningen.

De Vlaamse overheidsdiensten die actief zijn op het gebied van waterwegen, scheepvaart en andere watergebonden activiteiten hebben ook in 2008 aandacht gehad voor een goede klachtenbehandeling. Bij de behandeling van die grotere en kleinere klachten moet daarbij steeds de klant-vriendelijkheid, de redelijke termijnen en de oplossingsgerichtheid voorop staan.

De Vlaamse Regering moet eindelijk werk maken van enkele noodzakelijke aanpassingen van het Taxidecreet en het Taxibesluit. Dat sleept toch al lang aan. Daarnaast mag de Vlaamse overheid niet vergeten om de taxisector ervan te blijven overtuigen dat het Vlaamse taxibeleid uiteindelijk in het voordeel is van alle actoren, ook van de taxibedrijven zelf.

## 9.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-25

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet ervoor zorgen dat de website [www.delijn.be](http://www.delijn.be) permanent beschikbaar is en zo duidelijke en begrijpbaar mogelijke informatie bevat, onder meer over klachtindiening en klachtbehandeling.

### AANBEVELING 2008-26

De Vlaamse overheid moet meer aandacht besteden aan de bestrijding van ernstige geluidshinder door het wegverkeer en deze problematiek planmatiger aanpakken.

### AANBEVELING 2008-27

De Vlaamse overheid moet het Taxibesluit zodanig verfijnen dat het een voor alle actoren aanvaardbaar werkinstrument wordt.





In het thema **economie en werkgelegenheid** komen in 2008 vooral klachten aan bod over arbeidsbemiddeling, jobcoaching en beroepsopleidingen, over de steunmaatregel Budget voor Economisch Advies en over de dienstverlening door de Syntra-opleidingscentra.

## 10.1 Regels en uitvoering

### 10.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen de belangrijkste regelgeving in verband met het klachtenbeeld.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 21 december 1988 regelt de organisatie van de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding. In het Handvest van de Werkzoekende van 30 april 2004 zijn de rechten van de werkzoekende decretaal verankerd. De beheersovereenkomst van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) van 3 juni 2005 bepaalt de werking van de VDAB en de doelstellingen die moeten verwezenlijkt worden voor de periode 2005-2009. Op 18 januari 2008 heeft de Vlaamse Regering de beheersovereenkomst verlengd tot 31 december 2010.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2008 betreffende de professionele integratie van personen met een arbeidshandicap breidt de bevoegdheid van de VDAB in het kader van de begeleiding en ondersteuning van personen met een arbeidshandicap uit.

De steunmaatregel Budget voor Economisch Advies (BEA) is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005. Met het besluit van 19 december 2008 wordt BEA vervangen door de KMO-ondernemerschapportefeuille. De steunpercentages en de maximumplafonds worden opgetrokken en de tweejaarlijkse cyclus wordt vervangen door een jaarlijkse. Daarnaast is de verlenging voorzien van de termijn voor de aanvraag, de bevestiging of de storting.

De beheersovereenkomst van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen van 17 december 2007 bepaalt de werking van Syntra Vlaanderen en de strategische en operationele doelstellingen die verwezenlijkt moeten worden voor de periode 2008 tot en met 2010.

### 10.1.2 UITVOERING

In het kader van de klachtenbehandeling spreekt de Vlaamse Ombudsdienst de bestuursinstanties aan binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie, het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen en het beleidsdomein Landbouw en Visserij.

In 2008 is contact opgenomen met het agentschap Economie (in het bijzonder met de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid), de VDAB, het Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het departement Werk en Sociale Economie (in het bijzonder met de afdeling Inspectie Werk en Sociale Economie), het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (in het bijzonder met de afdeling Arbeidsmarkt), het Vlaams agentschap Ondernemen, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen, de Limburgse Reconversiemaatschappij, het kabinet van de Vlaamse minister van Werk en het kabinet van de Vlaamse minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel.

In het voorjaar van 2009 worden het agentschap Economie en het Vlaams agentschap Ondernemen geïntegreerd tot het “agentschap Ondernemen”. Hierdoor wordt voor ondernemers één toegangspoort gecreëerd voor ondernemingsgerelateerde diensten.

Eerstelijnsklachtenrapportages zijn ingediend door het Vlaams agentschap voor ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT), het Vlaams agentschap voor Internationale Samenwerking, het departement Werk en Sociale Economie, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), het departement Landbouw en Visserij en het agentschap voor Landbouw en Visserij, het kabinet van Vlaams minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel, het Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie Vlaanderen (IWT), de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, de afdeling Inspectie Economie, het kabinet van de Vlaamse minister van Werk.

## 10.2. Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **economie en werkgelegenheid** samen 1129 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 44 Economie en werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2008

	Arbeidsbemiddeling	Aanmoedigingspremies	FTT	Economisch Ondersteuningsbeleid	Ondernemersvorming	Andere	Totaal
<b>TOTAAL</b>	<b>1125</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>1225</b>
Ontvankelijk	1043	10	30	18	24	13	1129
Onontvankelijk	82	0	1	0	1	3	96
-45 dagen	13	10	25	18	11	8	1166
+45 dagen	-	0	6	0	11	3	51
Geground	373	1	17	10	24	9	434
Ongegrond	670	9	13	8	0	5	705
Opgelost	274	1	16	10	24	7	332
Niet opgelost	99	0	1	0	0	1	101
Beslissing	205	0	1	8	3	0	217
Behandeltermijn	35	0	4	0	0	2	41
Informatieverstrekking	78	0	2	0	2	4	86
Bereikbaarheid	22	0	0	1	0	0	23
Bejegening	146	1	2	1	4	2	156
Andere	0	0	19	0	14	0	33

De kolom «andere» bevat de cijfers van de klachtenbehandeling in de eerste lijn door het Vlaams agentschap voor Internationale Samenwerking, het departement Werk en Sociale Economie, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), het kabinet van de Vlaamse minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel, het Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie Vlaanderen (IWT), de afdeling Inspectie Economie en het kabinet van de Vlaamse minister van Werk, Toerisme Vlaanderen en het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 122 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 105 daarvan beoordeeld.

Tabel 45 Economie en werkgelegenheid: dossiers in 2008		Tabel 46 Economie en werkgelegenheid: kwalificaties in 2008		Tabel 47 Economie en werkgelegenheid: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	17	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	47	Afdoende motivering	2
Beoordeeld	105	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3	Correcte bejegening	4
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>52</b>	Actieve dienstverlening	8
		Terechte opmerking	12	Deugdelijke correspondentie	6
		Beleidsaanbeveling	3	Vlotte bereikbaarheid	1
		Ongegronde klacht	36	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	12
		Geen oordeel mogelijk	15	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	27
		Andere	5	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	6
				Redelijke behandeltermijn	7
				Efficiënte coördinatie	1
<b>TOTAAL</b>	<b>122</b>		<b>123</b>		<b>78</b>

Uit een aantal klachtenrapportages onder het thema **economie en werkgelegenheid** blijkt dat een aantal bestuursinstellingen onvoldoende aandacht besteden aan klachterkenning en klachtregistratie. Dit is een aandachtspunt dat de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 zal aankaarten en opvolgen.

In zijn eerstelijnsrapportage over het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT) meldt de klachtenbehandelaar dat klagers gemakkelijker toegang vinden tot de klachtenprocedure. In het eerste kwartaal van 2008 is de klachtenprocedure herzien en vervolgens zijn infosessies gegeven. Dat heeft de reponsabilisering op afdelings- en dienstniveau aanzienlijk bevorderd.

In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst komen de volgende thema's aan bod:

- de dienstverlening door de VDAB aan werkzoekenden, onder meer de informatieverstrekking, de trajectbegeleiding, de correcte bejegening, de training en de opleiding, en de transmissie (doorverwijzing) van werkzoekendossiers naar de RVA,
- de dienstverlening van diverse Syntra-centra in het kader van gecertificeerde opleidingen,
- de economische ondersteuning voor ondernemingen door de maatregel BEA.

### 10.2.1 ARBEIDSBEMIDDELING

#### ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING: INVESTEREN EN EVALUEREN

In zijn klachtenbehandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst bijzondere aandacht voor de informatieverstrekking door de VDAB. De oorzaak van veel klachten is nog te vaak het gebrek aan begrijpelijke, juiste en volledige informatieverstrekking aan werkzoekenden.

In dossier 2008-0265 heeft de verzoeker geen enkele band met zijn land van herkomst. In zijn werkzoekendossier vindt hij echter herkomstgegevens. Hij vraagt dan ook om de herkomst te verwijderen uit zijn werkzoekendossier. Een medewerker van de VDAB-Servicelijn meldt aan de verzoeker dat dat niet mogelijk is, maar dat het land van herkomst alleen kan worden geconsulteerd door de werkzoekende.

De VDAB heeft de nationaliteitsgegevens nodig voor de opmaak van statistieken en voor de uitvoering van zijn opdrachten, vastgelegd in de beheersovereenkomst met de Vlaamse Regering. In die beheersovereenkomst wordt onder andere aangestuurd op een evenredige participatie van kansengroepen op de arbeidsmarkt. Dit is ook aan de doelgroep gemeld. De nationaliteitsgegevens zijn afkomstig van het Rijksregister via een automatische gegevensstroom en alleen zichtbaar voor de consultants, die verplicht zijn tot geheimhouding, en voor de werkzoekenden zelf. De werkgever kan die gegevens dus niet raadplegen. Aan de hand van een formulier kunnen werkzoekenden verzet aantekenen tegen de erkenning en/of de publicatie van hun cv in de databanken voor kansengroepen.

Terecht maakt de VDAB gebruik van nationaliteitsgegevens voor de opmaak van statistieken en voor zijn beleid. Een **doeltreffende informatieverstrekking** aan de werkzoekenden is aangewezen om misverstanden over het gebruik en de zichtbaarheid van de nationaliteitsgegevens te vermijden. Dit is ook aan de VDAB gemeld. Intussen heeft de VDAB de benaming van het veld 'herkomst' vervangen door 'vorige nationaliteit' omdat het begrip 'herkomst' ongelukkig gekozen was. Ook is de dienstverlening aan de werkzoekenden die verzet aantekenden tegen hun indeling bij een kansengroep, aangepast. De vermelding 'behoort tot een kansengroep' en de groene banner zijn verwijderd uit de elektronische klantenversie van het dossier.



In dossier 2008-0317 legt de verzoekster op 6 februari 2008 de eliminerende schriftelijke proef af voor de vacature van instructeur NT2. Omdat de verzoekster slaagt, mag zij doorgaan naar de eliminerende jurygesprekken op 14 februari 2008. Ook voor dit gesprek slaagt zij. Vervolgens moet zij nog een adviserende psycho-technische test afleggen. Voor die testen slaagt de verzoekster niet. Op 26 februari 2008 ontvangt zij een e-mail van de VDAB waarin staat dat zij niet geslaagd is voor de psycho-technische test voor de vacatures en haar kandidatuur dan ook niet in overweging wordt genomen.

De verzoekster begrijpt die redenering niet. In de vacature staat duidelijk dat alleen de schriftelijke proef en de jurygesprekken eliminerend zijn. Dat is ook bevestigd door de juryleden op 14 februari 2008. Als de verzoekster daarover klaagt, meldt een VDAB-medewerkster haar dat zij een standaardbrief heeft ontvangen.

De psychologische testing is adviserend, in de zin dat de jury het recht heeft om een negatief advies al dan niet te volgen. Omdat uit de resultaten van het psycho-technisch onderzoek blijkt dat het persoonlijkheidsprofiel van de verzoekster zeer sterk afwijkt van het gezochte profiel, beslist de jury om het advies van de psycholoog te volgen.

De eindbeslissing voor de instructeursexamens NT2 wordt altijd genomen na het doorlopen van de drie selectieonderdelen (schriftelijke proef, jurygesprek en psycho-technisch onderzoek). Terecht klaagt de verzoekster over de gebrekkige informatieverstrekking. De VDAB had in de uitleg over het verloop van de selectie duidelijk moeten melden dat de eindbeslissing genomen wordt op basis van drie selectieonderdelen. De VDAB gaat in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst en zal de tekst van de uitnodiging over het verloop van selectieprocedures herformuleren.

In dossier 2008-1003 klaagt de verzoeker over het systeem van de automatische uitschrijving als werkzoekende. Door dit systeem, waarvan de verzoeker niet op de hoogte is gesteld, voldeed hij niet meer aan de voorwaarden van een Gesco-contract voor een job als welzijnswerker bij de stad Geel.

Werkzoekenden die bij de VDAB ingeschreven staan, worden na vier weken tewerkstelling bij dezelfde werkgever automatisch uitgeschreven. Dat betekent dat werkzoekenden die via interim-werk tewerkgesteld worden, zeer alert moeten zijn voor hun statuut bij de VDAB om hun eventueel recht op uitkeringen te vrijwaren.

Volgens de VDAB is het om budgettaire redenen voorlopig niet haalbaar om elke werkzoekende op de hoogte te brengen van zijn uitschrijving. Wel meldt de VDAB op elk inschrijvingsbewijs dat wordt afgeleverd, dat men zich opnieuw moet inschrijven als werkzoekende na elke onderbreking van het recht op werkloosheidsuitkeringen van vier weken of meer.

Als de VDAB de werkzoekenden voorlopig niet individueel kan informeren over hun uitschrijving, dan moet alvast de **algemene informatieverstrekking** in brochures en op de website van de VDAB nog verbeteren zodat werkzoekenden op een doeltreffende manier gewezen worden op die belangrijke informatie. Intussen is de VDAB gestart met een proefproject om schoolverlaters in wachttijd te informeren over hun uitschrijving. Die informatie wordt per e-mail opgestuurd naar de schoolverlaters die beschikken over een e-mailadres. De anderen krijgen deze informatie per brief. Door het stijgende aantal werkzoekenden (vooral bij jongeren) die beschikken over een e-mailadres, is dat financieel haalbaar. De VDAB heeft de intentie om dat systeem uit te breiden naar alle werkzoekenden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bij zijn standpunt dat de informatieverstrekking op de website en brochures nog duidelijker moet. Om tegemoet te komen aan die **aanbeveling**, gaat de VDAB die informatie op zijn site verduidelijken.

In dossier 2007-1134 is de verzoeker slechts gedeeltelijk werkgeschikt. In zijn trajectovereenkomst met de VDAB staat dat hij wekelijks aangepaste vacatures zal ontvangen. De VDAB meldt dat dit in 2008 zal wijzigen. Ondanks die belofte ontvangt de verzoeker geen vacatures.

Om technische redenen heeft de VDAB de realisatie van de wekelijkse vacaturematching voor werkzoekenden met een gedeeltelijke geschiktheid uitgesteld tot begin/midden 2009. De VDAB heeft echter nagelaten de verzoeker daarover in te lichten. Terecht vindt de verzoeker dat de VDAB de trajectovereenkomst moet naleven. Voorlopig is dat alleszins onmogelijk. De verzoeker kan wel samen met de werkwinkel naar passende vacatures zoeken. Van die mogelijkheid maakt de verzoeker geen gebruik.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt er bij de VDAB op aan de wekelijkse vacaturematching voor werkzoekenden met een gedeeltelijke werkgeschiktheid in een **redelijke termijn** te realiseren en de doelgroep daarvan op de hoogte te brengen.

In dossier 2008-0905 is de verzoeker werkzoekende en sedert 2004 33% arbeidsongeschikt. In 2004, 2005, 2006 en 2007 nodigt de VDAB de verzoeker uit voor een gesprek. Telkens meldt de verzoeker dat hij niet kan ingaan op de uitnodiging omdat hij 33% arbeidsongeschikt is. In 2007 heeft de verzoeker een gesprek met zijn trajectbegeleidster. Tijdens dat gesprek meldt de trajectbegeleidster dat ze gaat informeren naar de geldigheid van zijn reden om niet in te gaan op de uitnodiging. Daarover ontvangt de verzoeker geen verder bericht. Op 19 juni 2008 nodigt de VDAB de verzoeker opnieuw uit voor een gesprek. Zoals voorgaande jaren meldt de verzoeker dat hij niet ingaat op de uitnodiging omdat hij 33% arbeidsongeschikt is. Vervolgens ontvangt de verzoeker een aangetekende brief waarin staat dat zijn reden ongeldig is, zijn inschrijving geschrapt is en zijn dossier is overgemaakt aan de RVA. De verzoeker vindt dat de transmissieprocedure onterecht en onjuist is opgestart. Hij verwijst daarvoor naar de transmissieprocedure die hij op 4 september 2008 op de website terugvindt. Die procedure blijkt intussen achterhaald.

De trajectbegeleiding is gestart op 22 mei 2006. Volgens de VDAB heeft de trajectbegeleidster van bij de start duidelijk gemeld dat de arbeidsongeschiktheid van 33% geen geldige reden is om niet in te gaan op uitnodigingen van de VDAB. Niettemin laat zij de afwezigheden zonder gevolg. Op 19 juni 2008 heeft de trajectbegeleidster een gericht begeleidingsaanbod uitgewerkt en nodigt zij de verzoeker uit voor een activeringscreening. Omdat de verzoeker opnieuw meldt dat hij niet kan komen wegens zijn arbeidsongeschiktheid, start de trajectbegeleidster de transmissieprocedure op.

De transmissieprocedure waarnaar de verzoeker verwijst, dateert van 2001 en is achterhaald. De huidige richtlijn is als volgt:

- als een werkzoekende niet ingaat op een uitnodiging van de VDAB, dan zal de VDAB de werkzoekende binnen de acht kalenderdagen een aangetekend schrijven sturen met de vraag de afwezigheid te verantwoorden. Pas als de werkzoekende niet reageert op deze aangetekende brief of een ongeldige reden opgeeft, zal de VDAB overgaan tot een schrapping als werkzoekende;
- als een werkzoekende reageert op een uitnodiging van de VDAB met een ongeldige reden, dan zal de VDAB de werkzoekende onmiddellijk schrappen en wordt de werkzoekende daarvan op de hoogte gesteld.

De Vlaamse Ombudsdienst kan niet nagaan wat de trajectbegeleidster bij de aanvang van het traject heeft gezegd aan de verzoeker. Zoals terecht gesteld door de VDAB, is de arbeidsongeschiktheid van 33% geen geldige reden om niet in te gaan op de uitnodigingen van de VDAB. Door een jarenlang gedoogbeleid had de verzoeker, evenwel ten onrechte, de indruk dat zijn arbeidsongeschiktheid als geldige reden is aanvaard. Burgers moeten eenduidig weten wat hun rechten en plichten zijn. Hiervoor is een consequente uitvoering van de richtlijnen noodzakelijk. Anders komt de **rechtszekerheid** in het gedrang. Die richtlijnen en de praktische uitwerking moeten op een eenvoudige manier terug te vinden zijn op de website van de VDAB. De VDAB vindt dat de VDAB-site de werkzoekende voldoende informatie geeft over de transmissieprocedure. Niettemin zal een kleine aanvulling gebeuren aan de bestaande tekst.

## ACTIEVE DIENSTVERLENING: TRAINING EN (BEROEPS)OPLEIDING

Al enkele jaren is het voor de VDAB een uitdaging om de inzetbaarheid van de werkzoekenden te verhogen door hun competenties te versterken, zichtbaar te maken en gericht in te zetten. Hiervoor beschikt de VDAB over diverse instrumenten van competentieversterking die kunnen worden ingezet naargelang de behoefte van de werkzoekende zoals het Actieplan Jeugdwerkloosheid. De VDAB-competentiecentra bieden diensten aan met betrekking tot het competentiebeleid waaronder opleidingen voor werkzoekenden.

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over training en opleiding, gaan voornamelijk over de behandeling door het instructiepersoneel, het niet toelaten tot een opleiding, het vroegtijdig stopzetten van een opleiding of de begeleiding tijdens de individuele beroepsopleiding.

In dossier 2008-0335 beslist de VDAB op basis van de uitslag van de psychotechnische testen om de verzoekster niet toe te laten tot de opleiding verpleegkunde. Vervolgens start de verzoekster op eigen initiatief de opleiding. Eind januari 2008 slaagt de verzoekster voor de eerste module. Op basis van dat resultaat vraagt de verzoekster aan de VDAB om zijn beslissing te herzien. Dat wordt geweigerd.

Voor de erkenning van een opleidingsovereenkomst hanteert de VDAB objectieve voorwaarden waaronder de uitkomst van de psychologische testen. De VDAB is echter bereid om de studieresultaten van niet-erkende cursisten in rekening te brengen. Als gemotiveerde personen, zoals de verzoekster, ondanks het negatief advies van de VDAB toch starten met een langdurige opleiding, kunnen ze een beroep doen op VDAB-ondersteuning als ze slagen voor het eerste opleidingsjaar. De VDAB betaalt de kosten van het eerste opleidingsjaar terug, en het tweede opleidingsjaar kan verdergezet worden met een VDAB-overeenkomst. Voor de verzoekster volstaat een getuigschrift van het eerste jaar verpleegkunde.

In dossier 2008-0112 is de verzoeker toegelaten tot de voltijdse opleiding bediende in de boekhouding. Die opleiding start in september 2007. Als de verzoeker zich in september 2007 aanmeldt bij de VDAB, wordt hem gemeld dat hij de opleiding niet kan starten wegens plaatsgebrek. De verzoeker wordt op de wachtlijst geplaatst en er wordt hem gemeld dat hij de opleiding kan starten in oktober 2007. In oktober 2007 wordt aan de verzoeker opnieuw gemeld dat er geen plaats is voor hem maar dat hij de opleiding kan starten in november 2007. Half oktober 2007 ontvangt de verzoeker een telefoontje van de VDAB en wordt hem gevraagd of hij nog geïnteresseerd is in de opleiding. Omdat het antwoord positief is, zou aan de verzoeker een uitnodiging gestuurd worden. Omdat de verzoeker geen uitnodiging ontvangt, neemt hij opnieuw contact op met de VDAB. Er wordt hem gemeld dat hij niet opgegeven is voor de opleiding, dat er geen plaats meer is en dat het voor de verzoeker eigenlijk niet nuttig is om de opleiding te volgen. Er wordt aan de verzoeker voorgesteld om werk te gaan zoeken. Omdat de verzoeker daarmee niet akkoord gaat, wordt er voorgesteld een opleiding op maat uit te werken. Begin januari 2008 is die oplossing er nog niet.

De VDAB geeft toe dat de bediendeopleiding had moeten starten begin september of ten laatste op 19 november 2007. Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de consulente onvoldoende op de hoogte was van het traject dat de verzoeker had doorlopen toen ze hem voorstelde een modulair traject te doorlopen. Naar aanleiding van de klacht doet de VDAB een nieuw voorstel in verband met een modulaire opleiding en stelt de VDAB voor een stageplaats voor de verzoeker te zoeken. Terecht mocht de verzoeker ervan uitgaan dat hij de opleiding bediende en boekhouding mocht volgen. Slechts na het indienen van de klacht heeft de VDAB acties ondernomen om een oplossing uit te werken.

In dossier 2008-0909 start de verzoekster in april 2008 de opleiding kantoormedewerker. Na een gesprek met haar tutor op 18 augustus 2008 wordt de opleiding stopgezet. De verzoekster gaat niet akkoord met die stopzetting.

Volgens de VDAB begon de verzoekster met volle moed en motivatie aan de opleiding maar het was moeilijker dan zij had gedacht. Tijdens het gesprek met haar tutor zou de verzoekster aangegeven hebben dat zij zwanger was en dat de verplaatsing niet zo gemakkelijk meer was.

De VDAB heeft de plicht werkzoekenden op een passende manier te begeleiden naar werk. Als een opleiding wordt gevolgd, moet de VDAB de cursisten voldoende opvolgen en begeleiden zodat stopzettingen zoveel mogelijk vermeden worden. Of dat in het dossier van de verzoekster is gebeurd, kan de Vlaamse Ombudsdienst niet beoordelen.

## ACTIEVE DIENSTVERLENING BIJ TRAJECTBEGELEIDING

In 2008 werkt de VDAB verder aan een gedifferentieerde aanpak voor de begeleiding van werkzoekenden. Die aanpak moet afgestemd zijn op de noden van de arbeidsmarkt enerzijds en de specifieke doelgroepen anderzijds. In toenemende mate begeleidt de VDAB werkzoekenden met medische, mentale, psychische of psychiatrische problemen. Het meerbanenplan voorziet drie specifieke acties voor die doelgroep, met name 3000 activeringscreenings door de Diensten voor Gespecialiseerd Arbeidsonderzoek, 632 activeringsbegeleidingen en extra plaatsen arbeidszorg bij erkende initiatieven. Door een nieuw kader te scheppen voor een inclusief arbeidsmarktbeleid, hoopt de bevoegde minister de aanwerving van personen met een arbeidshandicap een substantiële duw voorwaarts te geven en bij te dragen tot hun integratie op de arbeidsmarkt.

De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtendienst van de VDAB hebben een aantal klachten behandeld van werkzoekenden die ontevreden zijn over consultants die onzorgvuldig werken, nalatig zijn en de werkzoekende niet verder helpen. Meer dan de helft van de klachten is ongegrond.

In dossier 2007-1374 is de verzoeker 25% invalide. De VDAB begeleidt de verzoeker in zijn zoektocht naar werk. In dat kader ontvangt hij regelmatig vacatures. De verzoeker vindt die vacatures niet aangepast aan zijn gezondheidstoestand. Uit de dossierbehandeling blijkt dat de verzoeker intensief begeleid wordt door de dienst curatieve werking. Omdat de VDAB wel degelijk rekening houdt met de medische toestand van de verzoeker is een medisch onderzoek aangevraagd. Na dit onderzoek wordt de verzoeker geschikt bevonden als klusjesman. Omdat het niet vanzelfsprekend is om werk te vinden, wordt de verzoeker doorverwezen naar de dienst gespecialiseerde screening. Hieruit blijkt dat het voor de verzoeker moeilijk zal zijn om betaalde arbeid te verrichten. Vervolgens wordt gezocht naar vacatures in sociale werkplaatsen. Omdat de verzoeker dat werk te zwaar vindt, wordt hij opnieuw doorverwezen naar een gespecialiseerde dienst voor gehandicapte werkzoekenden om een observatiestage te doen.

In dossier 2008-0511 klaagt de verzoeker over de dienstverlening door de VDAB. Sedert 2002 is hij erkend als persoon met een handicap. Volgens de verzoeker verloopt de trajectbegeleiding bijzonder moeilijk en blijven zijn tewerkstellingsmogelijkheden en sociale integratie zonder succes. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker vanaf 2002 begeleid is door verschillende diensten met name ATB, Cebob-De link en Echo-Kortenbergh. Elk van die diensten heeft verscheidene acties ondernomen in de begeleiding naar werk, zonder succes.

Uit het onderzoek van de klacht en uit gelijkaardige dossiers blijkt dat de VDAB afdoende acties onderneemt in het opleidingstraject van de werkzoekenden. Terecht verwachten verzoekers van de VDAB en van de gespecialiseerde begeleidingsdiensten een doorgedreven begeleiding in de zoektocht naar werk. De verzoekers moeten echter realistisch zijn in hun jobdoelwit en in hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Niet alleen werkzoekenden met een gedeeltelijke arbeidsgeschiktheid maar ook andere werkzoekenden klagen bij de Vlaamse Ombudsdienst over de trajectbegeleiding. In een aantal gevallen vraagt de Vlaamse Ombudsdienst de VDAB een gesprek met de klager te organiseren of een andere trajectbegeleider aan te stellen om de trajectbegeleiding terug op de rails te zetten. Nadien worden met de verzoeker zeer concrete en werkbare afspraken gemaakt over de begeleiding en over realistische verwachtingen. Op die manier heeft de begeleiding de meeste slaagkansen.

In dossier 2008-0601 start de verzoeker een individuele beroepsopleiding (IBO) voor de duurtijd van 26 weken. Na 15 weken wordt de opleiding, op initiatief van de werkgever, vroegtijdig stopgezet. De verzoeker gaat niet akkoord met die stopzetting. De verzoeker had het gevoel dat de opleiding zeer behoorlijk verliep. Volgens de verzoeker is hij onvoldoende begeleid door zijn IBO-consulent. De verzoeker meldt dat de consulent tijdens de 11 weken durende stage geen contact heeft opgenomen met de verzoeker noch heeft ze zijn werkplaats bezocht. Ook kreeg de verzoeker geen feedback over zijn functioneren. De verzoeker vindt dat de VDAB onvoldoende heeft bemiddeld om de IBO-opleiding verder te zetten.

Uit het maandelijks evaluatieverslag van de werkgever blijkt dat de eerste twee maanden van de opleiding vrij goed verliepen. Vanaf januari 2008 stelde de werkgever geen merkbare groei meer vast. Op 4 februari bracht de werkgever de consulente hiervan op de hoogte. Nadien had de consulente een gesprek met de werkgever en met de betrokken medewerker van het opleidingscentrum. Op basis hiervan is de inschatting gemaakt dat de IBO te hoog gegrepen was voor de verzoeker en is er besloten om het contract stop te zetten. In de loop van de IBO heeft de consulent twee keer telefonisch contact gehad met de cursist. Uit deze contacten bleek dat de IBO goed verliep. Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de IBO-opleiding terecht is stopgezet. De IBO-consulent heeft echter onvoldoende aandacht besteed aan de actieve opvolging van de opleiding en aan de communicatie met de verzoeker.

Om de IBO en de begeleiding ervan kwalitatief te verbeteren, heeft de VDAB begin 2007 het IBO-actieplan goedgekeurd en een aantal acties ondernomen. Een van de maatregelen was het verlagen van de caseload van de IBO-begeleiders waardoor het mogelijk is te zorgen voor een betere opvolging, een meer competentiegerichte aanpak en meer maatwerk. Naar aanleiding van een gedachtewisseling over het Vlaams Meerbanenplan in de commissie voor Werk op 3 juli 2008 (Stuk 728 (2005-2006) - Nr. 4) meldt de minister dat de caseload is gedaald tot 130 IBO's per consulent. Het totaal aantal ongunstige stopzettingen is lichtjes gedaald terwijl de uitstroom naar werk en het bereik van de kansengroepen gelijk blijft. Naar aanleiding van voormelde klacht en enkele gelijkaardige dossiers verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar aanbeveling 2006-27 waarin staat dat de VDAB IBO-cursisten actiever moet begeleiden en opvolgen en focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist. Die aanbeveling blijft alsnog actueel.

**CORRECTE BEJEGENING: RESPECTVOL OMGAAN MET KLANTEN**

Ook dit jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten ontvangen van werkzoekenden over de bejegening door de trajectbegeleider, de vacatureconsulent of het instructiepersoneel. Die werkzoekenden vinden dat de trajectbegeleider onvriendelijk is en zich te weinig inleeft in hun situatie, dat ze door instructiepersoneel onrespectvol behandeld worden of dat het instructiepersoneel misbruik maakt van hun positie.

De klachtendienst van de VDAB meldt dat een aantal klanten terecht geklaagd heeft over hun consulent. Consulenten waren onvriendelijk, reageerden ongepast, behandelden hun klanten ongelijk of leefden zich onvoldoende in in de situatie van de werkzoekenden.

In dossier 2008-0203 klaagt de verzoeker over het verloop van een gesprek met zijn consulente. Tijdens dat gesprek zou de consulente heel apathische en onvriendelijke opmerkingen gemaakt hebben over zijn financiële situatie. Dezelfde dag nog rapporteert de verzoeker dat voorval aan de teamverantwoordelijke. Zij zou de melding onderzoeken en de verzoeker spoedig berichten. Na anderhalve maand heeft de verzoeker nog geen antwoord ontvangen.

Uit het onderzoek blijkt dat de consulente aan de verzoeker probeerde uit te leggen dat hij uitgeschreven is wegens ziekte en dat de VDAB geen begeleiding meer kan bieden. Tevens heeft de consulente gezegd dat het niet de schuld van de VDAB is dat hij in schuldbemiddeling is. De verzoeker reageerde echter verbaal agressief en luisterde niet naar de argumenten van de consulente. Ook is de verzoeker boos weggelopen nadat de teamverantwoordelijke hem wees op de rol van zijn mutualiteit of verzekering.

In dossier 2008-0946 volgt de verzoeker een opleiding vrachtwagenchauffeur. Die opleiding wordt stopgezet. De verzoeker vindt die beslissing onterecht. Hij vindt dat hij behoorlijk zijn best doet. De verzoeker klaagt over de bejegening door de instructeurs. Die geven kritiek in het bijzijn van medecursisten en zinspelen op zijn islamitische geloofsovertuiging.

Niet alleen in dit dossier maar in een aantal gelijkaardige dossiers blijkt dat consulenten en instructiepersoneel nogal direct taalgebruik hanteren en ongewild onbeleefd of onvriendelijk overkomen. Tevens blijkt uit een aantal klachten dat verzoekers soms zelf verbaal agressief zijn en met een attitudeprobleem kampen. Wellicht vindt dit zijn oorsprong in de moeilijke socio-economische situatie van de werkzoekenden. Het is dan ook belangrijk dat teamverantwoordelijken een bemiddelende rol opnemen bij een conflict tussen werkzoekende en consulent of het instructiepersoneel. De Vlaamse Ombudsdienst dringt in de dossiers aan op een gesprek met de werkzoekende. Voor de werkzoekende is dat een signaal dat zijn klacht serieus wordt genomen. Voor de VDAB is dat het moment om het probleem te kaderen. In een aantal gevallen grijpt de VDAB de klacht aan om met de betrokken consulent of met het instructiepersoneel afspraken te maken om de gesprekstijl te verbeteren door een interne opleiding te volgen.

## DE TRANSMISSIE VAN DOSSIERS NAAR DE RVA: NOG STEEDS KLACHTEN

In het Vlaams Regeerakkoord 2004-2009 engageert de Vlaamse Regering zich om elke werkzoekende binnen zes maanden op te roepen om een aangepast en verplicht individueel traject te volgen. De sluitende aanpak betekent dat geen werkzoekenden in de langdurige werkloosheid instromen zonder dat een nieuwe kans op werk wordt geboden via een intensieve begeleiding, opleiding of werkervaring. De sluitende aanpak bestaat enerzijds uit de preventieve werking bij de start van de werkloosheid en de curatieve werking voor langdurige, niet-werkende werkzoekenden.

Werkzoekenden hebben recht op een passende begeleiding door de VDAB maar hebben ook de plicht om actief werk te zoeken en als nodig hun inzetbaarheid en competenties te verruimen. In uitvoering van het samenwerkingsakkoord tussen de VDAB en de RVA worden afwezigheden en weigeringen om in te gaan op een begeleidingsaanbod of een passende betrekking, gemeld aan de RVA. Die kan de werkzoekende zo nodig sanctioneren.

In de klachten over de sluitende aanpak die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld, wordt de transmissieprocedure terecht opgestart. Een aantal nevenaspecten over het niet beantwoorden van briefwisseling of over administratieve onnauwkeurigheden zijn soms wel gegrond.

De klachtendienst van de VDAB heeft 124 klachten behandeld over de transmissieprocedure. De klachtendienst merkt op dat het aantal met 29% gedaald is ten opzichte van 2007. Dat heeft onder meer te maken met een daling van het aantal transmissies en met een daling van het aantal onterechte transmissies. Door de blijvende sensibilisering van de VDAB-consulenten op de werkvloer gaan zij nu bewuster om met de transmissie en de motivering ervan. De klachten over de transmissie worden telkens voor advies aan de Sociaal Economische Regionale Raad (SERR) voorgelegd. Naar aanleiding van die adviezen is de transmissie in 23 gevallen herroepen. 54% van de klagers kreeg van de RVA een sanctie, 46% is niet gesanctioneerd.

### 10.2.2 VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING – SYNTRA VLAANDEREN

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over de Syntra-centra heeft behandeld, gaan over het al dan niet verlenen van een vrijstelling voor bepaalde modules, over het niet slagen voor een cursus of over de kwaliteit van gecertificeerde opleidingen.

In dossier 2008-0884 klaagt de verzoekster over de niet-erkenning van Syntra-certificaten door de Vlaamse overheid en over de informatieverstrekking over die erkenning door Syntra Vlaanderen. De verzoekster in kwestie is tewerkgesteld bij de Vlaamse overheid op niveau C. Met het vooruitzicht op een niveau B-functie volgt de verzoekster bij Syntra een opleiding boekhouden. Als zij haar Syntra-certificaat voorlegt aan de betrokken personeelsdienst van de Vlaamse overheid, blijkt dat dit certificaat geen toegang geeft tot een indiensttreding bij de Vlaamse overheid.



De bevoegde minister erkent het probleem. De minister meldt dat in het kader van de Vlaamse kwalificatiestructuur het mogelijk wordt om EVC-bewijzen (Eerder Verworven Competenties) maar ook andere bewijzen zoals VDAB- en Syntra-certificaten te positioneren ten opzichte van diploma's. Het voorontwerp van decreet over de Vlaamse kwalificatiestructuur werd eind 2008 voorgelegd aan de Raad van State. Na de goedkeuring van het decreet door het Vlaams Parlement moet de federale regelgeving nog aangepast worden zodat niet alleen diploma's voldoende zijn voor de aanwerving en doorstroming binnen bepaalde overheidsfuncties.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat Syntra Vlaanderen in zijn informatieverstrekking zou moeten vermelden dat Syntra-certificaten niet gelijkgesteld worden met de diplomavereisten voor overheidsfuncties. Naar aanleiding van die aanbeveling zal Syntra Vlaanderen zijn informatieverstrekking wijzigen.

De eerstelijnsklachtenbehandelaar heeft 25 klachten behandeld over onder andere administratieve fouten, interpretaties van C-proeven, de uitrusting van ateliers. De klachtenbehandelaar rapporteert ook over 75 klachten die in het kader van een administratieve procedure voor de raad van bestuur beslecht worden. Die klachten gaan onder andere over administratieve formaliteiten, over de inhoud of de kwaliteit van opleidingen en de informatieverstrekking door Syntra-centra.

Door de toename van het aantal klachten en door de vaststelling dat klagers minder snel tevreden zijn met de antwoorden, vindt de klachtenbehandelaar dat moet worden nagedacht over een verdere professionalisering van de klachtenbehandeling binnen Syntra.

### 10.2.3 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: EEN VERBETERDE INTERNETAPPLICATIE?

In 2006 is de steunmaatregel Budget voor Economisch Advies (BEA) gelanceerd. Met die maatregel worden KMO's gestimuleerd om een beroep te doen op ondernemerschapsbevorderende diensten zoals opleiding, advies, kennis en mentorschap. Omdat de oorspronkelijke formule voor heel wat KMO's niet ideaal was, is ze begin 2007 bijgestuurd: de looptijd waarbinnen het portefeuillebedrag moet worden besteed, is veranderd van drie jaar naar twee jaar. Eind april 2008 is het gebruik van het federaal token en de elektronische identiteitskaart ingevoerd.

Ondanks de initiatieven in 2007 van het agentschap Economie en VLAO om de maatregel te promoten, kent de maatregel slechts een beperkt succes. Op 19 december 2007 werd nog een motie van aanbeveling geformuleerd waarin aan de Vlaamse Regering wordt gevraagd na te gaan op welke manier de finaliteit van de principes, vervat in BEA, op een meer efficiënte wijze kan worden bereikt (Stuk 1428 (2007-2008) - Nr. 10). Naar aanleiding van een evaluatie van BEA, uitgevoerd door de Vlerick Management School en het "Rapport Soete" over een doorlichting van het Vlaams Innovatie-instrumentarium, zijn een aantal maatregelen genomen om het ondernemerschap te bevorderen en om BEA aan te passen aan de specifieke vragen en noden van de doelgroep.

Naar aanleiding van eerdere problemen met de BEA-applicatie is begin 2007 een nieuwe applicatie online geplaatst. Volgens de afdeling heeft die nieuwe applicatie een degelijk functionerende en stabiele omgeving. Als antwoord op een vraag om uitleg van 12 juni 2008 (Stuk 1461 (2007-2008)) heeft de minister verklaard dat het een bedrijfsvriendelijke IT-applicatie is die echt performant is. Uit de evaluatie van de Vlerickschool blijkt dat de complexiteit van de aanvraagprocedure voor 21,8% van de respondenten een struikelblok is. Tevens vinden correspondenten de website onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk genoeg.

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2008 heeft opgestart over BEA, hebben betrekking op problemen bij het indienen van subsidieaanvragen op de website [www.bea.be](http://www.bea.be) en op de lange behandeltermijn voor het oplossen van de foutmeldingen.

In dossier 2008-0278 dient de verzoeker een projectaanvraag in onder de pijler opleiding. De aanvraag wordt geregistreerd maar door technische problemen wordt de aanvraag niet goedgekeurd. Ondanks verschillende meldingen door de onderneming blijft het probleem aanslepen. Op 6 maart 2008 is het probleem opgelost en kan de onderneming voor het vervallen project een nieuwe aanvraag indienen.

In dossier 2008-1167 heeft de verzoeker bij het aanvragen van een opleidingsproject te hoge opleidingskosten doorgegeven. Op 7 oktober 2008 meldt de verzoeker dat aan de cel BEA. Omdat hij geen antwoord ontvangt op zijn melding, stuurt hij op 16 oktober 2008 en op 4 november 2008 een herinnering. Op 13 november 2008 ontvangt de verzoeker een zeer algemeen antwoord op zijn melding.

Na het indienen van de klacht is de afdeling bereid de aanvraag alsnog te aanvaarden op voorwaarde dat de verzoeker voor de betreffende projecten een correct bedrag factureert. Op 24 december 2008 wordt dat gemeld aan de verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst benadrukt nogmaals dat, als BEA uitsluitend online wordt aangeboden, de webapplicatie optimaal moet werken. Als er fouten optreden, moet de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid die fouten tijdig herstellen. Als dat niet kan, moet de aanvrager daarvan op de hoogte gesteld worden. Ook moet de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid voldoende aandacht besteden aan het beantwoorden van e-mails in een korte termijn.

Vanaf 1 januari 2009 wordt BEA vervangen door de KMO-ondernemersportefeuille. Uit het aanbod van BEA blijven de pijlers opleiding en advies behouden terwijl mentorschap en kennis worden stopgezet wegens te weinig succes. De pijlers internationaal ondernemen en technologieverkenning worden toegevoegd. Subsidies worden per kalenderjaar toegekend en het minimale subsidiebedrag wordt opgetrokken van 5.000 euro per twee jaar naar 15.000 euro per kalenderjaar. Ten slotte wordt het steunpercentage verhoogd tot 50% en tot 75% voor advies over innoveren. Naast de inhoudelijke bijsturing zal de ondernemer via de webapplicatie de mogelijkheid krijgen om feedback te geven over de dienstverlening. Hiermee beoogt de minister de kwaliteitsverhoging van de dienstverlening.

## 10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst twee aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie van het Vlaams Parlement heeft de aanbeveling over de VDAB besproken op 1 juli 2008 (Stuk 1772 (2007-2008) - Nr. 1). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van die aanbevelingen.

### AANBEVELING 2007-25

**De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de trajectbegeleiding te verbeteren en meer specifiek kansengroepen nog intensiever te begeleiden in hun zoektocht naar werk.**

De VDAB meldt dat in 2008 verscheidene acties zijn ondernomen om een snellere identificatie mogelijk te maken van werkzoekenden die nood hebben aan een intensieve begeleiding en om die intensieve begeleiding te verzekeren.

In het kader van de ESF-tendering kunnen werkzoekenden uit de kansengroepen over heel Vlaanderen begeleid worden door gespecialiseerde partners van de VDAB. Die partners kunnen de werkzoekenden nog intensiever begeleiden en een traject op maat aanbieden. De VDAB bepaalt het traject en gaat na of de werkzoekende best toegeleid wordt naar een gespecialiseerde partner of begeleid moet worden door de VDAB.

Door het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de integratie van personen met een arbeidshandicap wordt de arbeidsdeelname van personen met een arbeidshandicap gestimuleerd. De dienst Arbeidshandicapspecialisatie van de VDAB gaat na welke ondersteuning de werkzoekende nodig heeft volgens de aard of de ernst van de beperkingen en gaat na wie recht heeft op een bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregel. Als de algemene VDAB-dienstverlening niet voldoende ondersteuning biedt, wordt de werkzoekende toegeleid naar de Gespecialiseerde Trajectbepaling- en Begeleidingsdienst (GTB). De begeleiding is erop gericht om zoveel mogelijk werkzoekenden te plaatsen in het Normaal Economisch Circuit (NEC) of in beschutte werkplaatsen. De VDAB treedt ook op als tussenpersoon bij andere diensten die zich specialiseren in de tewerkstelling en begeleiding van personen met een arbeidshandicap.

In het kader van het Strategisch Project Alloctonenbeleid is de VDAB gestart met een aantal verbeteracties om de dienstverlening aan allochtone werkzoekenden te optimaliseren en ervoor te zorgen dat allochtone werkzoekenden sneller en intensiever begeleid worden door de VDAB en de partners van de VDAB. Naar analogie met het jeugdwerkplan voor laaggeschoolde jongeren wordt de doelgroep van de allochtone werkzoekenden onmiddellijk doorverwezen naar hetzij actieve bemiddeling hetzij intensieve begeleiding. Via een systematische screening krijgen werkzoekenden met een gebrekkige kennis van het Nederlands op die manier een intensief begeleidingstraject aangeboden waarin onder meer een cursus Nederlands vervat zit.

In Antwerpen is een ESF-project gestart om voor hooggeschoolde alloctonen een geïntegreerd traject op maat uit te werken zodat zij niet in ongekwalificeerde functies terecht komen. In andere regio's zijn experimenten opgestart rond vindplaatsgericht werken voor moeilijk bereikbare doelgroepen met alloctonen als prioritaire groep.

Jonge werkzoekenden worden sedert begin 2008 via diverse acties zo snel mogelijk geactiveerd om zo snel mogelijk door te stromen naar een duurzame tewerkstelling in het NEC.

Jongeren ontvangen vanaf de inschrijving bij de VDAB dagelijks vacatures via sms en e-mail. Daarnaast is er een intensieve opvolging van het werkaanbod op maat voor plaatsbare werkzoekenden. Voor jongeren die niet aan het werk geraken door intensieve bemiddeling, is er een specifiek aanbod van observatie, oriëntatie en remediëring. Daarvoor is een samenwerking opgezet met gespecialiseerde partners.

Ten slotte is een specifieke werking met gespecialiseerde consultants opgezet voor werkzoekenden ouder dan 50 jaar. Die werkzoekenden worden geïnformeerd over de mogelijkheid tot deelname aan de 50+-club.

De maatregelen moeten verder uitgevoerd en geëvalueerd worden in 2009 om de beleidsdoelstelling “meer mensen aan het werk” zo goed mogelijk waar te maken.

#### AANBEVELING 2007-26

**De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, moet er voor zorgen dat de BEA-applicatie optimaal werkt en dat eventuele fouten in een zeer korte tijdspanne worden opgelost.**

De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid meldt dat binnen het team van BEA een applicatieverantwoordelijke voltijds instaat om de BEA-applicatie optimaal te laten functioneren. De BEA-applicatie is gebouwd door Devoteam en wordt beheerd door EDST. Maandelijks wordt overleg georganiseerd tussen de afdeling, Devoteam en EDST en door de afdeling samen met EDST. Tijdens dit overleg worden eventuele onbeschikbaarheden van de applicatie besproken en er wordt beslist wanneer oplossingen in productie worden gezet.

Als de BEA-applicatie onbeschikbaar is, wordt dat telefonisch gemeld aan EDST en het probleem wordt met de hoogste prioriteit behandeld. Ook worden via de JIRA-toepassing problemen en incidenten gemeld en opgevolgd. Afhankelijk van het probleem worden oplossingen maandelijks of per kwartaal in productie gezet. Zoals eerder gesteld, pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een oplossing op korte termijn. Die doelstelling wordt in een aantal gevallen niet gehaald. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid staat, na het oplossen van de foutmelding, aanvragers op een zeer klantvriendelijke manier bij om voor vervallen projecten alsnog een subsidieaanvraag in te dienen.

## 10.4 Conclusies

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over economie en werkgelegenheid, gaan vooral over de dienstverlening door de VDAB aan werkzoekenden, de dienstverlening aan ondernemingen door de maatregel BEA en de dienstverlening van diverse Syntra-centra.

Op het vlak van informatieverstrekking heeft de VDAB de voorbije jaren verscheidene verbeteracties ondernomen. Toch blijkt uit de klachtenbehandeling dat onvolledige en onduidelijke informatieverstrekking nog vaak aan de basis ligt van het ongenoegen van de werkzoekenden. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een verdere verdieping en verbreding van de dienstverlening en de informatieverstrekking door de VDAB aan de verschillende groepen werkzoekenden. De VDAB zou ondermeer de automatische vacaturematching voor alle kansgroepen verder moeten uitwerken en werkzoekenden actief op de hoogte stellen van hun automatische uitschrijving.

De klachten over de trajectbegeleiding hebben vooral betrekking op de gebrekkige dienstverlening door de trajectbegeleider. De VDAB moet werk maken van de gedifferentieerde aanpak voor de begeleiding van de werkzoekenden, hun inzetbaarheid verhogen en hun competenties versterken. In de motie van aanbeveling van 17 december 2008 heeft het Vlaams Parlement dan ook terecht aan de Vlaamse Regering gevraagd om de prioriteiten in verband met de competentieontwikkeling, zoals afgesproken in de competentieagenda, ten volle uit te voeren. Die competentieagenda hebben de Vlaamse Regering en de sociale partners goedgekeurd op 14 mei 2007. De uitgangspunten zijn het zichtbaar maken, ontwikkelen en optimaal inzetten van competenties om gepast te kunnen inspelen op de grote sociaal-economische uitdagingen. In zijn beleidsbrief Werk 2009 omschrijft de minister de competentieagenda als: “Een agenda met veel ambities en gedeelde verantwoordelijkheden voor individuen, werkgevers, sociale partners, sectoren en alle actoren in onderwijs, opleiding en begeleiding”. De belangrijkste elementen binnen de competentieagenda zijn: investeringen door organisaties in de interne en externe inzetbaarheid van hun werknemers en het stimuleren van leerlingen en volwassenen om hun eigen loopbaan in handen te nemen en hun competenties ‘een loopbaan lang’ te ontwikkelen en in te zetten.

Ten aanzien van de kansengroepen staat de VDAB nog altijd voor de grote uitdaging om aan de hand van de gedifferentieerde aanpak een matching te vinden tussen hun competenties en de behoeften op de arbeidsmarkt. Dit vergt een zeer actieve dienstverlening door de VDAB-medewerkers in de werkwinkels, in de gespecialiseerde diensten en in de diverse competentiecentra.

De klachten over de verschillende Syntra-centra gaan voornamelijk over de kwaliteit van opleidingen en betwistingen over scores en administratieve fouten. Een structurele klacht ging over het niet erkennen van Syntra- en VDAB-certificaten door de Vlaamse overheid en de informatieverstrekking daarover door Syntra Vlaanderen. In het kader van de Vlaamse kwalificatiestructuur moet werk worden gemaakt van de erkenning van EVC-bewijzen en andere bewijzen zoals de voormelde certificaten en van de implementatie ervan binnen het aanwervingsbeleid. Dat impliceert eveneens een wijziging van de federale regelgeving.

De verbeterde internetapplicatie voor de steunmaatregel BEA heeft gezorgd voor een daling van het aantal klachten. De klachten die zijn behandeld, hebben betrekking op problemen bij het indienen van subsidieaanvragen op de website [www.bea.be](http://www.bea.be) en op de lange behandeltermijn voor het oplossen van de foutmeldingen. Aan ondernemingen die geconfronteerd worden met problemen van technische aard wordt altijd, soms weliswaar na een onredelijke termijn, een gepaste oplossing aangereikt zodat zij de subsidie niet mislopen. Bij de lancering van de KMO-ondernemerschapportefeuille moet afdoende aandacht worden besteed aan een stabiele omgeving voor de aangepaste webapplicatie.

## 10.5 Aanbevelingen

### Aanbeveling 2008-28

De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de dienstverlening en de informatieverstrekking verder uit te diepen op maat van de werkzoekenden.

### Aanbeveling 2008-29

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en de VDAB, moet verder inspanningen leveren om de participatie en de integratie van de kansengroepen op de arbeidsmarkt te versterken door een op maat gerichte aanpak met specifieke aandacht voor de competentieagenda.



In het thema **welzijn en gezondheid** zijn er klachten over de bijzondere jeugdbijstand, over de wachtlijsten voor personen met een handicap voor een aangepaste voorziening en voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB), over aanvraagdossiers voor hulpmiddelen, over kinderopvang en kinderopvangvoorzieningen en over de Vlaamse zorgverzekering.

## 11.1 Regels en uitvoering

### 11.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van welzijn en gezondheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen regelgeving die van belang is voor de behandeling van de klachten.

De basisreglementering voor de bijzondere jeugdbijstand is te vinden in het decreet van 7 maart 2008 betreffende de bijzondere jeugdbijstand. Dit decreet kreeg verdere uitvoering in het besluit van de Vlaamse Regering van 24 oktober 2008. Van belang is tevens het decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp.

De regeling van de voorzieningen voor personen met een handicap is opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 28 mei 2004 betreffende de registratie van de zorgvragen, de zorgbemiddeling, de zorgafstemming en de planning van de zorg en de bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap. Het besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 regelt de regie van de zorg en bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap en de erkenning en subsidiëring van een Vlaams platform van verenigingen van personen met een handicap. In het kader van de uitvoering van het besluit op de zorgregie keurde de Vlaamse Regering op 26 oktober 2007 de uitvoeringsrichtlijnen zorgregie goed. Deze richtlijnen zijn in voege vanaf 1 januari 2008.

Het PAB voor personen met een handicap wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2000. Van recente datum is het ministerieel besluit houdende de vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget van 17 juli 2008.

De basisreglementering voor de Vlaamse zorgverzekering is te vinden in het decreet van 30 maart 1999. Met het besluit van de Vlaamse Regering van 19 mei 2006 wordt de administratieve geldboete ingevoerd. Het besluit van 1 februari 2008 verfijnt de handleiding tot uitvoering van de Vlaamse zorgverzekering zoals vastgelegd in het besluit van 27 november 2006. Met het decreet van 19 december 2008 wordt het principe van de automatische rechtsverkrijging voor tenlastenemingen ingevoerd vanaf 1 januari 2009. Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 januari 2009 legt de voorwaarden vast voor de retroactieve tenlasteneming.



## 11.1.2 UITVOERING

In het kader van de klachtenbehandeling voor welzijn en gezondheid zijn de bestuursinstanties binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het aanspreekpunt. In 2008 is contact opgenomen met het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin en de Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie, het agentschap Zorg en Gezondheid en meer specifiek met het Vlaams Zorgfonds, de Vlaamse Zorgkas en de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg.

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door het agentschap Jongerenwelzijn, het OPZC Rekem, het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid, het Universitair Ziekenhuis Gent, het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap, Kind en Gezin en het OPZ Geel.

## 11.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 1189 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 48 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2008

	VAPH	Kind en Gezin	Jongerenwelzijn	Inspectie WVG	Kabinet WVG	Departement WVG	Zorg en gezondheid	UZ Gent	OPZ Rekem	OPZ Geel	Totaal
<b>TOTAAL</b>	<b>129</b>	<b>245</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>61</b>	<b>668</b>	<b>72</b>	<b>164</b>	<b>1417</b>
Ontvankelijk	79	147	35	12	0	14	37	629	72	164	1189
Onontvankelijk	50	98	1	1	4	11	24	39	0	0	228
-45 dagen	112	172	32	13	2	23	59	537	-	164	1114
+45 dagen	17	65	4	0	2	2	2	105	-	0	197
Geground	73	47	30	2	0	10	29	365	72	164	792
Ongegrond	6	100	5	10	0	4	8	213	-	0	346
Opgelost	45	44	30	2	0	8	29	365	-	164	687
Niet opgelost	28	13	0	0	0	2	0	0	-	0	43
Beslissing	30	13	4	0	0	0	12	0	-	5	64
Behandeltermijn	28	9	0	0	0	5	12	0	-	0	54
Informatieverstrekking	5	10	0	0	0	1	5	52	-	26	99
Bereikbaarheid	0	2	0	0	0	0	0	0	-	0	2
Bejegening	10	20	4	2	0	0	4	42	-	32	114
Andere	0	1	0	0	0	14	0	566	-	101	682

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 94 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 58 daarvan beoordeeld.

Tabel 49 Welzijn en gezondheid: dossiers in 2008		Tabel 50 Welzijn en gezondheid: kwalificaties in 2008		Tabel 51 Welzijn en gezondheid: ombudsnormen in 2008	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	36	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	25	Afdoende motivering	1
Beoordeeld	58	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2	Actieve dienstverlening	5
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>29</b>	Deugdelijke correspondentie	8
		Beleidsaanbeveling	8	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15
		Ongegronde klacht	20	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
		Geen oordeel mogelijk	8	Redelijke behandeltermijn	12
		Andere	4	Efficiënte coördinatie	2
<b>TOTAAL</b>	<b>94</b>		<b>69</b>		<b>44</b>

De klachtenbehandelaar van het VAPH heeft 16 klachten ontvangen over door het VAPH erkende voorzieningen en diensten. Die klachten zijn vooral het gevolg van een gebrek aan goede communicatie tussen de verzoeker en de voorziening. Bijna de helft van die klachten zijn overgemaakt aan het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor verder gevolg.

De klachtendienst van Kind en Gezin heeft in totaal 1481 klachten ontvangen. 245 klachten gaan over de dienstverlening door Kind en Gezin. 1192 klachten gaan over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

De klachtenbehandelaar van het agentschap Jongerenwelzijn heeft 504 meldingen ontvangen. Hiervan zijn er 14 geregistreerd als klacht. 15 meldingen zijn onmiddellijk opgelost door bemiddeling en 138 meldingen zijn onmiddellijk opgelost door advies. In 2008 heeft het agentschap Jongerenwelzijn de klachtenprocedure herschreven. In de nieuwe klachtenprocedure is de categorie "informele klachten" opgenomen. Hierin worden klachten geregistreerd die snel opgelost worden: die klachten worden niet opgenomen in de klachtenrapportage. In 2008 zijn er 22 informele klachten geregistreerd.

De cijfers voor het agentschap Zorg en Gezondheid zijn gebaseerd op de klachtenrapportages van de Vlaamse Zorgkas, het Vlaams Zorgfonds, de afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg en de afdeling Informatie en Ondersteuning. De afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg en de afdeling Toezicht Volksgezondheid hebben geen klachten ontvangen in het kader van het Klachtendecreet.

De ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis Gent meldt dat de patiënten een beroep doen op de ombudsdienst met het oog op bemiddeling, het verkrijgen van een factuurcorrectie of van een oplossing van een ander probleem zoals bijvoorbeeld inzage of afschriften in medische dossiers, het uitsturen van een signaal of het verkrijgen van informatie.

In 2008 heeft de ombudsdienst verder gewerkt aan het sensibiliseringsproject patiëntenrechten. Aan medewerkers en hun verantwoordelijke wordt kennis bijgebracht over patiëntenrechten en inzicht gegeven in de klachtenprocedure die van toepassing is in het UZ Gent.

De klachten van het OPZC Rekem en van het OPZ Geel worden niet beoordeeld als gegrond of ongegrond. De klachten worden behandeld vanuit de filosofie dat elke klacht de moeite waard is om besproken te worden en dat aan klachten de nodige aandacht moet besteed worden. De klachtenbehandeling kan bestaan uit het louter luisteren naar een klacht tot een formele beslissing op directieniveau.

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst gaat voornamelijk over:

- de dienstverlening door de hulpverleners in de bijzondere jeugdbijstand;
- wachtlijsten in de gehandicaptensector voor een aangepaste voorziening, wachtlijsten voor een PAB en problemen bij de afhandeling van aanvraagdossiers voor hulpmiddelen;
- de organisatie van de kinderopvang en het verloop van inspecties van kinderdagverblijven in de zelfstandige sector;
- de onredelijke behandeltermijn voor de bezwaarschriften die ingediend worden in het kader van de Vlaamse zorgverzekering, en de objectiviteit en de uitbetaling van de tenlasteneming.

### 11.2.1 JEUGDHULP - DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

#### DE VERTROUWENSRELATIE CLIËNT – CONSULENT: HET BLIJFT EEN MOEILIJK EVENWICHT

Net zoals de voorgaande jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2008 opnieuw meldingen en klachten ontvangen over de dienstverlening door een Comité voor Bijzondere Jeugdzorg of door een consulent van de sociale dienst van een jeugdrechtbank. De meeste klachten en meldingen zijn doorverwezen naar de JO-lijn, de klachtendienst van het agentschap Jongerenwelzijn. In een aantal dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst zelf een onderzoek gestart.

In dossier 2007-0363 schrijft de verzoekster op 25 april 2007 een brief naar de consulente van de sociale dienst van de jeugdrechtbank over het dossier van haar zoon. Die brief wordt niet beantwoord. In haar brief klaagt de verzoekster over:

- de eenzijdige visie van de consulente. De verzoekster vindt dat zij onvoldoende betrokken is bij de hulpverlening,
- het niet ingaan op de vraag voor een andere consulente,
- geen rekening houden met het advies van de betrokken dienst voor pleegzorg. Die dienst heeft de pleegplaatsing van de zoon in het verleden regelmatig in vraag gesteld en aangegeven de zoon in een psychiatrische setting te plaatsen,
- onvoldoende ingaan op de hulpvraag van moeder en zoon eind 2006.

In overleg met de betrokken consulent beslist de JO-lijn niet schriftelijk te antwoorden op de brief van de verzoekster. Een gesprek behoort wel tot de mogelijkheden. Door de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst wordt op 11 december 2007 een gesprek georganiseerd. Tijdens dit gesprek geven de consulente en de teamverantwoordelijke uitleg over de stappen in het hulpverleningsproces van de zoon. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het voor de moeder onduidelijk was welke stappen om welke reden zijn genomen. Dit is **geen goede informatieverstrekking**. Tevens was het voor de moeder onduidelijk welke rol de verschillende hulpverleningsinstanties hebben opgenomen. Zeker waar het om beslissingen en maatregelen gaat die diep ingrijpen op het leven van de jongere en de ouders, betekent communicatie niet enkel informatie meedelen maar ook nagaan of de boodschap wel degelijk overgekomen is bij de wederpartij. De Vlaamse Ombudsdienst besluit dat de consulente de verzoekster beter had moeten informeren over de verschillende stappen en adviezen in het hulpverleningsproces en over de verschillende justitiële maatregelen. Tevens moet op een actieve, klantvriendelijke en zorgvuldige wijze omgegaan worden met vragen, brieven en opmerkingen van cliënten. Dit is belangrijk voor het vertrouwen in de hulpverleners en was in de voormelde klacht onvoldoende het geval. De **actieve dienstverlening** is dan ook een verbeterpunt in de bijzondere jeugdbijstand.

In dossier 2008-0593 is in het kader van vrijwillige hulpverlening de dochter van de verzoeker in een pleeggezin geplaatst. Na enige tijd is de verzoeker niet meer tevreden over de pleegplaatsing. Hij vindt dat de pleegplaatsingsdienst zowel hem als zijn dochter onvoldoende begeleidt. De verzoeker voelt zich machteloos omdat noch de dienst, noch de consulent van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg maatregelen neemt om de begeleiding op een correcte wijze te laten verlopen. Uiteindelijk wordt het dossier doorverwezen naar de Bemiddelingscommissie die het dossier overmaakt aan de Jeugdrechtbank.

In eerste instantie verwijst de JO-lijn de verzoeker door naar de interne klachtenprocedure bij de pleegplaatsingsdienst. In dit kader schrijft de verzoeker zijn klachtbrief op 4 juli 2008. Na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst wordt de brief op 12 augustus beantwoord en organiseert de consulent van de sociale dienst van de jeugdrechtbank een rondetafelgesprek in oktober 2008.

Tijdens het gesprek blijkt dat de relatie tussen het pleeggezin en het gezin van de verzoeker verzuurd is en dat de dochter het zeer moeilijk heeft met die situatie. De strijd om de dochter te plaatsen in een ander pleeggezin heeft een omgekeerd effect. Het gesprek is zeer belangrijk omdat zowel de dochter, de verzoeker als het pleeggezin hun verzuchtingen kunnen uiten. Ook blijkt tijdens dit gesprek dat de verzoeker onvoldoende betrokken is in het hulpverleningsproces. Uiteraard staat de dochter centraal in het dossier maar om de contacten tussen de dochter en haar gezin te herstellen, is het noodzakelijk de ouders afdoende te informeren en te betrekken. Uiteindelijk wordt voorgesteld om de contacten te laten verlopen via de neutrale bezoekerimte. Ook uit dit dossier blijkt het belang van **doeltreffende informatieverstrekking** en **actieve dienstverlening**.

Uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst en uit de klachten bij het Kinderrechtencommissariaat (Jaarverslag 2007-2008) blijkt dat in een aantal gevallen de dossieropvolging niet op een degelijke manier gebeurt door de consulenten. De cliënten vinden dat de consulenten niet altijd toegankelijk zijn en zeer strak omspringen met de genomen maatregel. Dit is geen **actieve dienstverlening**. Er moet meer rekening gehouden worden met de evoluties in de leefsituaties van de cliënten.

In de beleidsbrief Welzijn 2008 pleit de bevoegde minister voor een concretisering en gedragenheid van Integrale Jeugdhulp voor de betrokken sectoren. De minister verwacht dat die hulpverlening in 2009 verder vorm krijgt zowel op het niveau van de relatie tussen de cliënten en de hulpverleners als op het niveau van de voorzieningen.

### 11.2.2 PERSONEN MET EEN HANDICAP

#### WACHTLIJSTEN: DE VERBETERDE AANPAK, NU NOG DE AFBOW VERDERZETTEN

In dossier 2008-0251 dient de verzoekster begin augustus 2007 een aanvraag in voor een tehuis voor werkenden. In afwachting van een aangepaste voorziening verblijft de verzoekster al twee jaar in een noodstudio van een CAW. In die studio's verblijven cliënten normaal gezien maximaal één maand. Omdat het CAW de opvang verder onmogelijk acht, wordt er gezocht naar een studio op de vastgoedmarkt. Die cliënte zal dan wel aan huis moeten begeleid worden en ook voor die begeleiding zijn wachtlijsten. Het CAW kan een nabegeleiding bieden van drie maanden en beperkt tot één keer per week aan huis.

In dossier 2008-1307 wordt de zoon van de verzoekster op 24 oktober 2006 geregistreerd bij de Centrale Registratie Zorgvragen Oost-Vlaanderen met een vraag voor semi-internaat en thuisbegeleiding. Beide aanvragen zijn geregistreerd als urgente vraag 1. Sinds begin januari 2009 kan de zoon terecht in een combi-internaat.

Voormelde **gegronde** klachten over de onredelijke wachttijden voor personen met een handicap om een aangepaste plaats in een dienst of voorziening te bemachtigen zijn al jaren bekend. Zowel de gebruikersverenigingen als de Vlaamse Ombudsdienst besteden al jaren aandacht aan de problematiek in de pers en in de jaarverslagen. Ook in het Vlaams Parlement zijn vorig jaar verschillende interpellaties en vragen om uitleg gesteld aan de bevoegde minister over het gevoerde en geplande uitbreidingsbeleid (Stuk (2007-2008) - Nr. 139, 150, 1018). Tevens is een met redenen omklede motie aangenomen door de plenaire vergadering op 26 november 2008 over het wegwerken van de wachtlijsten in voorzieningen voor mensen met een handicap (Stuk (2008-2009) - Nr. 1953/2).

Uit het zorgregierapport van juni 2008 van het VAPH blijkt dat het aantal personen met een handicap met een dringende vraag naar begeleiding of behandeling thuis of opvang in een voorziening is gestegen van 9085 personen op 30 juni 2007 naar 10362 personen op 30 juni 2008. Ongeveer de helft van de 10362 personen ontvangt reeds één of andere zorg maar niet de meest gepaste.

Het besluit van 17 maart 2006 over de zorgregie beoogt personen met een handicap op een kwaliteitsvolle, duidelijke en eenvoudige manier te begeleiden naar de meest geschikte ondersteuning. Vanaf 1 januari 2008 zijn de uitvoeringsrichtlijnen zorgregie ingevoerd. Ze omvatten de kwaliteitseisen over het zorgbemiddelingsproces en de prioriteitsbepaling bij zorgbemiddeling. Ze bevorderen de objectiviteit van de urgentiecodering in de verschillende provincies. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog aangedrongen op extra middelen voor de oplossing van urgente hulpvragen. Hiervoor zijn in 2008 specifieke budgetten gereserveerd.

In de periode 2004-2009 wendt de Vlaamse Regering 128 miljoen euro aan voor het uitbreidingsbeleid van de sector Personen met een Handicap. Bijna 30% wordt ingezet voor bijkomende PAB/PGB's (persoonsgebonden budget) en voor de invoering van de spoedprocedure voor volwassenen en kinderen met snel degeneratieve aandoeningen. 63% ging naar de uitbreiding van ambulante en (semi-)residentiële opvangplaatsen. De overige 7% wordt ingezet voor de uitbreiding van diensten zoals de erkende multidisciplinaire teams en voor de zorgregie, de oplossing van knelpuntdossiers en de start van de trajectbegeleiding (bron: Beleidsprioriteiten 2008-2009).

In dossier 2008-0924 dient de verzoeker in 2006 een aanvraag in voor het PAB. Die aanvraag wordt goedgekeurd. Omdat de verzoeker tot en met 2008 niet behoorde tot de prioriteitenlijst die de minister jaarlijks vastlegt, wacht de verzoeker nog steeds op het PAB.

Op 1 juli 2008 stonden bij het VAPH 4330 personen genoteerd met een vraag naar een PAB. Ook die wachtlijst probeert de Vlaamse Regering gestaag weg te werken door een injectie van middelen, maar ook door de doelmatigheid ervan te onderzoeken en te verbeteren.

Aan de hand van nieuwe inzichten en nieuwe werkwijzen wil de Vlaamse Regering via persoonsgebonden financiering personen met een handicap meer kansen bieden om op zelfstandige wijze voor hun zorg in te staan. De start van het PGB-experiment is één van de voorbeelden hiervan.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op de verdere uitvoering van het Vlaams regeerakkoord om een toereikend, efficiënt, effectief en voor iedereen toegankelijk, betaalbaar kwaliteitsaanbod te bieden. De aanbevelingen 2006-30 en 2007-27 over het wegwerken van de wachtlijsten voor het PAB en de wachtlijsten voor voorzieningen blijven alsnog actueel.

## **PROBLEMEN BIJ DE UITBETALING VAN DE PAB-VOORSCHOTTEN EN BIJ DE EINDAFREKENING VAN DE PAB-BUDGETTEN**

In dossier 2008-1110 klaagt de verzoeker over de laattijdige uitbetaling van de PAB-voorschotten. Ondanks eerdere beloften van het VAPH heeft de verzoeker de voorschotten voor het 3de en het 4de kwartaal nog niet ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt het VAPH om uitleg. Informatieproblemen liggen aan de basis van de laattijdige uitbetaling.

In dossier 2008-0799 ontvangt de verzoekster in de tweede helft van 2008 de definitieve afrekening van het PAB-budget van haar dochter voor het jaar 2006. De verzoekster klaagt over de foutieve en de laattijdige afrekening. Na onderzoek van de klacht blijkt dat het PAB-budget correct is berekend. De laattijdige afrekening is te wijten aan personeelstekort bij het VAPH.

De PAB-voorschotten worden buiten de **redelijke behandeltermijn** uitbetaald. Voor de eindafrekening van het PAB-budget bedraagt de behandeltermijn maximaal twee jaar. Ingevolge een wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2000 over de PAB's zal de afhandelingstermijn in 2012 maximaal één jaar bedragen. Om de achterstand in de eindafrekening weg te werken, wordt een inhaaloperatie ingezet. Vanaf 1 januari 2010 zal de behandeltermijn nog 20 maanden bedragen, vanaf 1 januari 2011 nog 16 maanden en in 2012 wordt de behandeltermijn tot maximaal 12 maanden beperkt.

## AANVRAGEN VOOR HULPMIDDELEN: TERECHT GEWEIGERD?

In dossier 2008-1068 dient de verzoeker een aanvraag in tot terugbetaling van het onderhoud van zijn rolstoel voor een bedrag van 293,82 euro. De aanvraag wordt goedgekeurd maar er wordt slechts 274,13 euro terugbetaald. De verzoeker gaat niet akkoord met de gedeeltelijke terugbetaling. Hij meent dat in zijn bijstandskorf een budget van 653,43 euro voorzien is voor onderhoudskosten. Van dit budget heeft hij nog maar 272,67 euro opgenomen. Als de verzoeker hierover een brief schrijft naar het VAPH, ontvangt hij een onduidelijk antwoord.

Het VAPH heeft nagelaten de verzoeker te informeren over de recente stand van zijn korfbudget. In het korfbudget diende nog een openstaand bedrag voor het onderhoud van zijn vorige rolstoel verrekend te worden. Die verrekening is pas gebeurd naar aanleiding van de indiening van de laatste factuur voor onderhoud van de rolstoel. Dit getuigt niet van **actieve dienstverlening** en **administratieve nauwkeurigheid**. Aanpassingen aan de korfbudgetten moeten op een tijdige en correcte manier verwerkt worden. Het totaal goedgekeurde budget voor de bijstandskorf voor hulpmiddelen bedroeg 16.468,18 euro. In de beslissing tot goedkeuring staat vermeld dat de verzoeker voor een hulpmiddel meer mag uitgeven dan het goedgekeurde bedrag voor het hulpmiddel maar dat hij in totaal het goedgekeurde bedrag van de korf niet mag overschrijden. Met de uitbetaling van 274,13 euro voor de factuur voor het onderhoud van de rolstoel heeft de verzoeker het maximumbedrag van zijn budgetkorf bereikt.

In dossier 2008-1104 dient de verzoeker een aanvraag in tot terugbetaling van herstellingskosten aan een verzorgingsbed voor een bedrag van 249,93 euro. Die aanvraag wordt geweigerd. De verzoeker gaat niet akkoord met die weigering. Het saldo van zijn bijstandskorf is voldoende om de factuur te betalen.

Herstellingskosten voor verzorgingsbedden zijn niet opgenomen in de VAPH-referentielijst waardoor elke vraag tot terugbetaling moet voorgelegd worden aan de Bijzondere Bijstandsc commissie (BBC). Artikel 31 van het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2001 betreffende aanvragen tot tenlastenemingen van hulpmiddelen door de BBC, vermeldt dat de kostprijs de grens van 250 euro moet overschrijden. De factuur van de verzoeker bedraagt 249,93 euro. Dit is 0,07 euro beneden de bodemgrens. De BBC past de bodemgrens van 250 euro zeer strikt toe net omdat men discussies over (on)toereikende factuurbedragen wil vermijden. De kosten voor de reparatie van het verzorgingsbed kunnen dan ook niet terugbetaald worden door aanspraak te maken op het saldo van 6.561,43 euro in de bijstandskorf.

Naar aanleiding van deze klacht en vergelijkbare dossiers heeft de klachtendienst van het VAPH er bij de bevoegde diensten op aangedrongen na te gaan hoe de tegemoetkomingen voor herstellingskosten kunnen geoptimaliseerd worden. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door veel voorkomende herstellingen meteen in de referentielijst op te nemen zodat die aanvragen niet langer via de BBC moeten passeren en ook de 250 euro-grens niet langer gehanteerd wordt. Hierover formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** aan de minister. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de Vlaamse overheid de tegemoetkomingen voor herstellingskosten moet vereenvoudigen. Dit kan, zoals de klachtendienst van het VAPH voorstelt, door een opname van veel voorkomende herstellingskosten in de referentielijst of door het verlagen van de bodemgrens van 250 euro. Tevens moet de vraag gesteld worden of voor dringende herstelling op voorhand een aanvraag moet ingediend worden. Als antwoord hierop laat de minister een onderzoek instellen waarbij nagegaan wordt welke hulpmiddelen voor hun goede werking onderworpen zijn aan onderhoud en voor welke hulpmiddelen sporadisch herstellingskosten nodig zijn. Op basis van de bevindingen kan de referentielijst aangepast worden.

### 11.2.3 KINDEROPVANG

In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten ontvangen over het tekort aan kinderopvang. Die klagers zijn doorverwezen naar de klachtendienst van Kind en Gezin voor verder gevolg. Uit een onderzoek van Kind en Gezin blijkt dat tien procent van de ouders die zoeken naar kinderopvang na zes maanden nog geen plaats heeft gevonden. Het probleem blijkt het grootst in de steden en voor alleenstaande ouders. In het kader van het uitbreidingsbeleid voor kinderopvang heeft de Vlaamse Regering beslist om in 2009 72,8 miljoen euro extra te investeren in kinderopvang. Dit extra budget wordt ingezet voor bijkomende plaatsen in de erkende en gesubsidieerde kinderdagverblijven en diensten voor onthaalouders, voor een inkomensgerelateerde ouderbijdrage in de zelfstandige kinderopvangvoorzieningen, voor de realisatie van kinderopvang voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte en voor occasionele opvang.

Tevens heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten van zelfstandige opvanginitiatieven ontvangen over het verloop van een inspectie door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.



In dossier 2007-0723 is de verzoeker een mini-crèche die onder toezicht staat van Kind en Gezin. Naar aanleiding van een bijtincident op 20 april 2007 vindt op 31 mei 2007 een onaangekondigde inspectie plaats.

De verzoeker klaagt over de volgende feiten:

- meer dan één maand na de klacht vindt een onaangekondigde inspectie over de klacht plaats;
- de verzoeker gaat niet akkoord met de wijze waarop de inspectie wordt uitgevoerd. De opmerkingen die hij hierover maakt, worden niet opgenomen in het inspectieverslag;
- de gebrekkige samenwerking tussen de klachtendienst van Kind en Gezin en de klachtendienst van Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin;
- het niet-motiveren van de Kwapoi (kwaliteitsinstrument zelfstandige opvanginitiatieven);
- onduidelijke informatieverstrekking door het agentschap Inspectie over de reglementering waarop de inspecties worden afgetoetst.

De vraag of een inspectiebezoek al dan niet moet aangekondigd worden, kan niet eenduidig beantwoord worden. De afdeling meldt dat het een subjectieve afweging is waarover de meningen kunnen verschillen. Sommige situaties vereisen sowieso een onaangekondigd bezoek. In andere situaties is dit niet nodig. De inhoud van de inspectieverslagen en de bevoegdheid van inspectie worden betwist door de verzoeker. Naar aanleiding van de klachten vindt er op 18 maart 2008 een gesprek plaats met de verzoeker en het agentschap Inspectie, Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Uit het dossier en uit het gesprek van 18 maart 2008 blijkt dat het agentschap Inspectie zijn inspecties heeft uitgevoerd binnen het regelgevend kader. De wijze waarop de inspectie is gevoerd, wordt betwist. Omdat de verzoeker een klacht had ingediend bij de klachtendienst van het agentschap Inspectie, zijn de inspectiebezoeken versterkt door een tweede inspecteur. Dit om de objectiviteit te waarborgen.

De opmerkingen die tijdens het inspectiebezoek door de voorziening worden gemaakt, worden wel degelijk opgenomen in het inspectieverslag. De reactie van de voorziening op het inspectieverslag wordt niet opgenomen. Dit getuigt niet van **actieve dienstverlening**. Als in het kader van openbaarheid van bestuur een inspectieverslag wordt opgevraagd waarmee de voorziening het (gedeeltelijk) oneens is, wordt dit aan de aanvrager gemeld. Vervolgens wordt aan de aanvrager gemeld dat hij contact kan opnemen met de voorziening die dan haar visie op het verslag kan toelichten. Het agentschap is bereid die procedure te optimaliseren en de tegensprekelijkheid te realiseren. Uit het onderzoek van de klacht blijkt tevens dat de communicatie tussen Kind en Gezin en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin niet optimaal verloopt. De verschillende klachtendiensten zijn onvoldoende op de hoogte van het verloop van elkaars klachtendossiers, en klachten over de informatieverstrekking over de reglementering worden naar elkaar doorgeschoven.

Over de motivering van de Kwapoi blijven de Vlaamse Ombudsdienst en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het oneens. Het agentschap blijft bij zijn standpunt dat de Kwapoi een instrument is om een zelfevaluatie uit te voeren. Dit moet de voorzieningen in staat stellen om zelf na te gaan waar de kwaliteit kan verbeterd worden. Enkel negatieve scores worden gemotiveerd. De Vlaamse Ombudsdienst blijft echter bij het standpunt dat een afdoende motivering moet gegeven worden als voorzieningen dit vragen.

#### 11.2.4 DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING

##### DE ONREDELIJKE BEHANDELTERMIJN VOOR BEZWAARSCHRIFTEN OVER DE ADMINISTRATIEVE BOETE VOOR DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING: VERBETERING IN ZICHT

De administratieve geldboete bedraagt 250 euro en wordt opgelegd aan personen die drie keer de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet, onvolledig of laattijdig betalen. Voor gerechtigden op verhoogde verzekeringstegemoetkoming bedraagt de administratieve geldboete 150 euro. Bij de Vlaamse Ombudsdienst klagen burgers vooral over de hoogte van de boete en over de onredelijke behandeltermijn voor het bezwaarschrift. Gelijkaardige klachten zijn ook al in 2007 behandeld. Burgers vinden dat de hoogte van de administratieve geldboete niet in verhouding staat tot de jaarlijkse bijdrage. Dit bedrag is vastgelegd in de regelgeving.

In dossier 2007-1709 is de verzoeker uitgaande grensarbeider. Hij is in Nederland sociaal verzekerd en moet de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet betalen. Niettemin ontvangt hij een administratieve geldboete van het Vlaams Zorgfonds. Hierover formuleert de verzoeker in oktober 2007 een bezwaarschrift. Na acht maanden is het bezwaarschrift nog niet behandeld.

In dit dossier en in heel wat gelijkaardige dossiers is de **redelijke behandeltermijn** overschreden. Het Vlaams Zorgfonds erkent dit probleem en heeft het voorbije jaar inspanningen geleverd om de achterstand weg te werken. Vanaf 2008 beschikt het Vlaams Zorgfonds over een applicatie die de behandeling van de bezwaardossiers beter ondersteunt. Die applicatie wordt in 2009 nog verder uitgewerkt. Ook zijn in de begroting 2009 middelen vrijgemaakt voor de aanwerving van 5 voltijdse equivalenten (VTE). In de loop van 2009 gaat de administratie na hoe groot de productiviteitsstijging is en op basis daarvan wordt nagegaan binnen welke termijn de achterstand kan weggewerkt worden en of er nog bijkomende maatregelen noodzakelijk zijn. In februari 2009 moeten er nog 15.000 bezwaren afgehandeld worden.

In een aantal dossiers melden de verzoekers dat ze nooit een uitnodiging tot betaling van de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering hebben ontvangen. De administratieve geldboete wordt betwist. Als in de dossiers geen adreswijziging heeft plaatsgevonden, gaat het Vlaams Zorgfonds ervan uit dat de uitnodigingen aangekomen zijn. Gezien de sanctie bij het niet of laattijdig betalen van de bijdrage, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat burgers met een aangetekende brief de kans moeten krijgen om zich tijdig in orde te stellen met de bijdrageplicht. Met een aangetekende betalingsherinnering zijn de zorgkassen zeker van de verzending en worden vervelende betwistingen vermeden. Van een actieve overheidsdienst mag een bijkomende inspanning verwacht worden inzake dienstverlening. Die aanbeveling dateert al van 2007. Het Vlaams Zorgfonds heeft die aanbeveling meegenomen in zijn evaluatie van het systeem van de administratieve geldboete die bezorgd is aan de bevoegde minister.

## HOE BETROUWBAAR IS DE INDICATIESTELLING VAN DE ZORGBEHOEFTE?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal vragen en klachten ontvangen over de indicatiestelling van de zorgbehoefte in het kader van de Vlaamse zorgverzekering. De zorgbehoevende moet minstens 35 punten op de BEL-schaal scoren om in aanmerking te komen voor de zorgverzekering. Tegen een negatieve beslissing over de tenlasteneming kan een bezwaar ingediend worden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de verzoekers telkens aangeraden die procedure te volgen. In een aantal gevallen, als die procedure is uitgeput, raadt de Vlaamse Ombudsdienst de verzoekers aan een nieuwe aanvraag over de tenlasteneming in te dienen.

In dossier 2007-1567 dient de verzoekster op 13 juni 2007 een bezwaar in over de negatieve beslissing over de tenlasteneming. De gemachtigde indicatiesteller kende de verzoekster 33 punten toe op de BEL-schaal. De verzoekster gaat niet akkoord met de indicatiestelling. Tevens klaagt zij over de lange behandeltermijn van het bezwaarschrift.

In overeenstemming met de bezwaarprocedure moet de Bezwaarcommissie Zorgverzekering binnen de drie maanden na de ontvangst van het bezwaar een gemotiveerd advies geven aan de leidinggevend ambtenaar van het Vlaams Zorgfonds. Vervolgens neemt de leidinggevend ambtenaar binnen de maand een beslissing. Die beslissing moet binnen de acht dagen aangetekend bezorgd worden aan de bezwaarindiener. Pas op 4 januari 2008 neemt de leidinggevend ambtenaar een negatieve beslissing over het bezwaar. Die beslissing is op 16 januari 2008 aangetekend bezorgd aan de verzoekster.

De beslissing is niet binnen een **redelijke termijn** genomen. In plaats van tegen de negatieve beslissing in beroep te gaan bij de Raad van State dient de verzoekster een nieuwe aanvraag in. Dit keer schaalde de indicatiesteller haar zorgbehoevendheid in met 41 punten op de BEL-schaal. Bijgevolg heeft de verzoekster alsnog recht op een tussenkomst in de tenlasteneming.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is het niet mogelijk de zorgbehoefte van de verzoekers na te gaan op het moment van de eerste indicatiestelling. De filosofie achter de Vlaamse zorgverzekering is iedereen die objectief aan de normen voldoet een recht op tenlasteneming te garanderen. Toch wordt de manier van indicatiestelling als zeer subjectief ervaren. Klagers zijn ontevreden over de wijze waarop de indicatiestelling verloopt. Sommige verzoekers vinden dat de indicatiesteller slechts "tien minuten binnen is geweest en geen rekening heeft gehouden met allerhande medische attesten en verklaringen van derden". Andere verzoekers melden dat de indicatiesteller vooringenomen was bij de indicatiestelling.

Indicatiestellers zijn er zich van bewust dat de BEL-foto-schaal op een verschillende manier kan worden geïnterpreteerd. Dit tast de rechtszekerheid van de zorgbehoevende aan. Tevens kan de indicatiestelling door de controleur van Mediwe grondig verschillen met de score door de initiële indicatiesteller met alle negatieve gevolgen vandien. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de indicatiestellingen zeer nauwkeurig en op een objectieve manier moeten worden uitgevoerd. Tevens moeten die indicatiestellingen op een afdoende manier gemotiveerd worden. Het ministerieel besluit van 18 februari 2008 wijzigt het ministerieel besluit van 6 januari 2006 tot regeling van de vaststelling van de ernst en de duur van het verminderd zelfzorgvermogen aan de hand van de BEL-profielschaal. Door dit besluit wordt vanaf 15 februari 2008 de handleiding bij de BEL-scoring verfijnd om de indicatiestelling zo neutraal mogelijk te laten verlopen en de interpretatieverschillen te minimaliseren. Een verdere evaluatie van de indicatiestellingen blijft aangewezen.

## VANAF WELKE DATUM WORDT DE TENLASTENEMING UITBETAALD?

In dossier 2008-0532 verblijft de vader van de verzoeker sedert 2003 in een RVT. In februari 2008 verneemt de verzoeker dat zijn vader in aanmerking komt voor een tegemoetkoming voor de zorgverzekering. Na het indienen van een aanvraag ontvangt de vader vanaf 1 juni 2008 de tenlasteneming. De verzoeker wenst de retroactieve uitkering van de tenlasteneming. Zijn vader had er vanaf de opname in het RVT recht op. Omdat de regelgeving geen automatisch recht op de tenlasteneming voorziet, kan er niet ingegaan worden op de vraag van de verzoeker.

Het decreet van 30 maart 1999 vereist dat de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een aanvraag moet indienen om een tegemoetkoming te ontvangen. Vervolgens wordt de tenlasteneming uitbetaald de eerste dag van de vierde maand die volgt op de datum van de aanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat in een aantal gevallen, zoals bij residentiële zorg of bij bepaalde medische aandoeningen (zoals afwijkingen bij de geboorte), een automatisch recht op de tenlasteneming moet geopend worden. Hierover formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** aan de bevoegde minister.

Op die beleidsaanbeveling wordt gedeeltelijk ingegaan door een wijziging in de regelgeving. Het decreet van 19 december 2008 wijzigt het decreet van 30 maart 1999 houdende de Vlaamse zorgverzekering. Het wijzigingsdecreet voorziet in het principe van de automatische rechtsverkrijging vanaf 1 januari 2009. Dit betekent dat het recht op een uitkering niet langer gekoppeld wordt aan de datum van het indienen van de aanvraag voor een tenlasteneming. Het recht op een uitkering ontstaat, met inachtnaam van de carenperiode, vanaf het ogenblik dat de gebruiker beschikt over een geldig zorgbehoevendheidsattest. Voor de residentiële zorg ontstaat het recht op een uitkering, met inachtnaam van de carenperiode, vanaf het ogenblik dat de gebruiker opgenomen wordt in een rustoord, rust- en verzorgingstehuis of psychiatrisch verzorgingstehuis. Het principe van de administratieve lastenverlaging wordt geconcretiseerd door voor de uitvoering van de tenlasteneming enkel strikt noodzakelijke informatie, zoals het rekeningnummer, op te vragen.

Het principe van de automatische opening van rechten wordt nog niet geheel gerealiseerd. In het besluit van 16 januari 2009 worden drie restricties vastgelegd voor de retroactieve tenlasteneming: de retroactieve tenlasteneming wordt beperkt tot maximaal 6 maanden, de eerste maand retroactieve tenlasteneming wordt niet uitgevoerd en enkel personen die vanaf 1 januari 2009 een eerste aanvraag indienen, komen in aanmerking voor de retroactieve tenlasteneming. De minister verantwoordt de restricties vanwege budgettaire implicaties. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het decreet van 19 december 2008 alvast een eerste stap in de goede richting voor de automatische rechtsverkrijging maar dringt aan op een evaluatie van de budgettaire implicaties binnen een redelijke termijn. Aan de hand van die evaluatie kan nagegaan worden of de restricties niet geheel of gedeeltelijk kunnen worden afgeschaft. Ten slotte benadrukt de Vlaamse Ombudsdienst het belang van **doeltreffende algemene informatieverstrekking** over de inhoud van het wijzigingsdecreet aan de gebruikers, de zorgkassen, de voorzieningen en intermediaire organisaties.

## 11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2008

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 9 juni 2008 (Stuk 41 (2007-2008) - Nr. 4). Eind 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2007-27

**De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor voorzieningen voor personen met een handicap weggewerkt worden.**

In 2008 is het instrumentarium voor de zorgregie verder ontwikkeld. Zo worden vanaf 1 september 2008 noodsituaties niet alleen gedetecteerd maar ook erkend en wordt de opvang gesubsidieerd. Vanaf 1 oktober 2008 is een klachtenprocedure voor zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling geactiveerd. En tot slot is in 2008 de dialoog met alle partners geïntensifieerd om voor zoveel mogelijk personen met een handicap een oplossing uit te werken.

Met het budget van 36 miljoen euro voor het uitbreidingsbeleid 2008-2009 heeft de minister niet alleen geïnvesteerd in capaciteitsuitbreiding, flexibilisering en het aanmoedigen van deeltijds gebruik maar zijn ook nieuwe middelen en methodieken gestimuleerd zoals:

- de behandeling van knelpunt dossiers met een gereserveerd budget dat ingezet kan worden voor de uitvoering van een persoonsgebonden convenant;
- aan PAB-aanvragers van voor 1 januari 2008 met een PAB-inschaling score 5 wordt een zorggradatie gegeven. Tevens wordt de snelprocedure uitgebreid voor kinderen en jongeren vanaf 6 jaar met stofwisselingsziekten en met neuromusculaire aandoeningen;
- het experiment PGB wordt in september 2008 opgestart en moet binnen een tijdspanne van twee jaar uitmonden in belangrijke beleidsaanbevelingen met betrekking tot de organisatie en de ondersteuning van personen met een handicap.

Binnen de middelen voor een nieuw beleid heeft de minister het overgrote deel ingezet voor de uitbreiding van de capaciteit in voorzieningen. Omdat er een duidelijke nood is aan handicap-specifieke infrastructuur voor zware en complexe handicaps, zoals tehuizen en internaten, heeft de bevoegde minister in 2008 een procedure uitgewerkt om met subsidies van het VIPA infrastructuur te bouwen vooraleer plaatsen toegekend zijn. Dit biedt de volgende Vlaamse Regering de mogelijkheid om uitbreidingen te realiseren in aangepaste infrastructuur.

Ten slotte wordt via de overlegorganen van de zorgregie de organisatie en de realisatie van een transparant en efficiënt opnamebeleid geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Ook op macroniveau plant de minister een meerjarenanalyse om een geschikt ondersteuningsaanbod uit te werken.

Zoals eerder gesteld in het klachtenbeeld, moet blijvend geïnvesteerd worden in het uitbreidingsbeleid en in de zorg op maat om de wachtlijsten af te bouwen.

**AANBEVELING 2007-28****De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering moet een afdoende aanbod van geestelijke gezondheidszorg realiseren voor (ex-)gedetineerden.**

In uitvoering van het Vlaams strategisch plan voor hulp- en dienstverlening aan gedetineerden maakte de minister vanaf 1 augustus 2008 een budget vrij van 1.650.000 euro voor de volledige implementatie van het plan voor gedetineerden in de gevangenissen in Vlaanderen en Brussel. Er zijn 8 Vlaamse beleidswerkers aangeworven en 9 medewerkers in de diensten justitieel welzijnswerk van de CAW's en 6 VTE medewerkers extra in de CGG's om hulpverlening te bieden aan (ex-)gedetineerden met ernstige psychische problemen.

Gelet op de specificiteit van de forensische gezondheidszorgproblematiek en van het werken in een justitiële context en teneinde een systematisch aanbod van geestelijke gezondheidszorg voor (ex-)gedetineerden te realiseren, is de verdeling over de CGG's zo opgevat dat in elk gerechtelijk arrondissement tenminste één centrum voor geestelijke gezondheidszorg fungeert dat beschikt over een gespecialiseerd forensisch team. De voorziene begeleiders zijn intussen aangeworven en in een omzendbrief aan de CGG's is de opdracht van de forensische teams omschreven. Het gaat om diagnosestelling, indicatiestelling, consultaties, preventie en pre-therapeutische activiteiten in penitentiair en postpenitentiair verband. Het aanbod van de CGG's moet aansluiten op en in nauwe samenwerking gebeuren met de hulpverlening in de eerste lijn. De eigenlijke deadline voor de uitvoering van het strategisch plan is 2010. Met het bijkomende budget dat is vrijgemaakt wil de bevoegde minister dit plan versneld implementeren.

Naast deze maatregelen vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de CGG's actiever betrokken moeten worden in het doorverwijs- en opvolgingsproces van de cliënt. Een efficiënte en transparante werking is daarbij essentieel. De uitvoering van het strategisch plan moet samengaan met een efficiënte coördinatie en intensief overleg tussen de Vlaamse en de federale overheidsdiensten.

**AANBEVELING 2007-29****De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Zorgfonds, moet maatregelen nemen om op korte termijn de achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften over de administratieve geldboete weg te werken.**

De bevoegde minister meldt dat de aanwezige mankracht op het Vlaams Zorgfonds ontoereikend is voor de werkbelasting die voortvloeit uit de dossiers van één werkjaar. Het knelpunt in de dossierbehandeling is de inhaalbeweging die gemaakt moet worden voor het verleden. Daarom zijn de volgende maatregelen genomen om de bezwaren tegen de administratieve boete efficiënter af te handelen:

- extra personeel is aangeworven;
- via interne verschuivingen is meer personeel vrijgemaakt voor het behandelen van de bezwaren;
- er is een nieuwe applicatie ontwikkeld voor de behandeling van de bezwaren en de behandeling van de aanvragen tot een afbetalingsplan;
- er wordt meer tijd vrijgemaakt voor het behandelen van bezwaren:
  - de dossierbehandelaars zijn enkel maandag en woensdag telefonisch bereikbaar;
  - de verschillende soorten bezwaren worden via codes gecatalogiseerd;
  - er wordt zoveel mogelijk gewerkt met standaardbrieven.

**AANBEVELING 2007-30**

**De Vlaamse overheid en met name het agentschap Jongerenwelzijn moet verdere invulling geven aan het recht op informatie en aan een duidelijke communicatie tussen hulpverlener en cliënt zoals opgelegd in het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.**

In zijn antwoord benadrukt het agentschap Jongerenwelzijn dat in een sector waar de (hulpverlenings)relatie centraal staat, de aandacht gaat naar de gelijkwaardigheid en bijgevolg ook naar de rechtspositie van de minderjarige. Het proces dat Jongerenwelzijn, samen met de voorzieningen en met zijn rechtstreekse partners, aflegt in overeenstemming met de regelgevende bepalingen wordt niet enkel omgezet in procedures maar wordt ook echt gedragen; en zo iets vergt tijd.

In zijn dagelijks beleid heeft Jongerenwelzijn afgelopen jaar de volgende acties ondernomen die tegemoetkomen aan de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst:

- Nieuwe website jongerenwelzijn: de site geeft een duidelijk overzichtelijk beeld van alle facetten van de bijzondere jeugdbijstand en is toegankelijk en begrijpbaar voor het brede publiek.
- Aanpassing van de jongerenbrochures: “Jij en de bemiddelingscommissie”, “Jij en de jeugdrechtsbank”, “Jij en het comité voor bijzondere jeugdzorg”.
- Gemeenschapsinstellingen zijn volop bezig om op afdelingsniveau een sjabloon van huisreglement op punt te stellen dat als basis dienst doet voor de informatiebrochures voor jongeren en hun ouders in de verschillende campussen.
- Gemeenschapsinstellingen ontvingen richtlijnen/documenten die het inzagerecht regelen van jongeren die geplaatst zijn.
- Gemeenschapsinstellingen ontwikkelden een visie en een gedragscode in verband met afzondering en isolatie en in verband met controles.
- In het nieuwe decreet bijzondere jeugdbijstand van 7 maart 2008 wordt het recht van de cliënt op inzage van informatie expliciet geregeld. De diensten van Jongerenwelzijn zullen hierover geïnformeerd en aangestuurd worden.
- Op vraag van en gefinancierd door Jongerenwelzijn organiseerde de Ondersteuningsstructuur Bijzondere Jeugdzorg (OSBJ) een sectorale vorming over de implementatie van het decreet rechtspositie van de minderjarigen.

Terecht meldt het agentschap Jongerenwelzijn dat de procedures in uitvoering van het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp moeten gedragen worden door de hulpverleners, de voorzieningen en de partners. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat dit proces tijd vergt maar dringt aan op afdoende sensibiliseringsacties naar alle betrokken actoren om de kwaliteit van de hulpverlening nog te verbeteren. Jongeren en hun ouders hebben immers recht op een optimale hulpverlening.

## 11.4 Conclusies

De vertrouwensrelatie tussen de hulpverleners en de cliënten in de bijzondere jeugdbijstand blijft een aandachtspunt. Het agentschap Jongerenwelzijn heeft het afgelopen jaar extra inspanningen geleverd om de communicatie tussen de hulpverleners en de cliënten te verbeteren. De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat dit proces tijd vergt maar dringt aan op een doorgedreven sensibilisering naar de hulpverleners om de kwaliteit van de dienstverlening nog te verbeteren. Dit in overeenstemming met de doelstelling van de Integrale Jeugdhulp: het snel en vroegtijdig inzetten van gepaste hulp, vraaggericht werken, een naadloos hulpverleningstraject realiseren, hulpverlening laagdrempelig maken en de hulp intersectoraal beter organiseren.

De wachtlijsten in de gehandicaptensector blijven klachten genereren. De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt de intenties en de initiatieven van de minister van Welzijn en dringt aan op verdere maatregelen in het kader van de zorgvernieuwing om de wachtlijsten gestaag weg te werken. Verder dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op het optimaliseren van de procedure over de tegemoetkomingen voor herstellingskosten door bijvoorbeeld de aanvraagprocedure te vereenvoudigen of door de refertelijst aan te passen zodat de nadelige gevolgen van de bodemprijs van 250 euro beperkt worden.

De klachten in verband met kinderopvang zijn beperkt maar wijzen op structurele problemen in het opvangaanbod. Aan die klachten geeft het uitbreidingsbeleid een structureel antwoord. Er worden niet alleen meer plaatsen aangeboden maar er wordt ook beter ingespeeld op de gewijzigde opvangbehoeften. Ook de klachten van enkele voorzieningen over het verloop van een inspectie door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en over de dienstverlening door Kind en Gezin wijzen op enkele structurele problemen met de coördinatie tussen de beide diensten, met de informatieverstrekking over procedures en regelgeving en met de tegensprekelijkheid van de inspectieverslagen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een efficiënte coördinatie tussen beide diensten, voor een doeltreffende informatieverstrekking over de procedures en regelgeving en voor de tegensprekelijkheid van de inspectieverslagen. De Vlaamse Ombudsdienst volgt deze problematiek verder op.

Ten slotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld over de Vlaamse zorgverzekering. Klagers zijn ontevreden over de administratieve geldboete die wordt opgelegd en over de onredelijke termijn voor het afhandelen van de bezwaarschriften over de indicatiestelling en over de uitbetaling van het recht op tenlasteneming. In 2008 zijn een aantal maatregelen genomen om de behandeltermijn in te perken, de indicatiestelling te objectiveren en om automatisch recht op tenlasteneming gedeeltelijk te openen. Die maatregelen moeten binnen een redelijke termijn geëvalueerd en, waar nodig, worden bijgestuurd.



## 11.5. Aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-30

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Jongerenwelzijn, moet in uitvoering van de Integrale Jeugdhulp hulpverleners verder sensibiliseren en stimuleren om de kwaliteit van de hulpverlening te optimaliseren.

### AANBEVELING 2008-31

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet, rekening houdend met het zorgvernieuwingsproces, een meerjarenplan uitwerken om de wachtlijsten in de gehandicap-tensector verder weg te werken.

### AANBEVELING 2008-32

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet onderzoeken hoe de procedure voor de terugbetaling van herstellingskosten aan hulpmiddelen kan vereenvoudigd worden om een betere garantie te bieden op een terugbetaling.

### AANBEVELING 2008-33

De Vlaamse overheid, en met name Kind en Gezin en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, moet de efficiënte coördinatie verbeteren met het oog op een doeltreffende informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en over de procedures en de reglementering, en met het oog op de realisatie van de tegensprekelijkheidsprocedures in het kader van gevoerde inspecties.





Tabel 52 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2008	Media	Cultuur	Bestuurszaken en Algemeen Regeringsbeleid	Totaal
<b>Totaal</b>	4263	99	30	4392
Ontvankelijk	4263	37	24	4324
Onontvankelijk	0	62	6	68
-45 dagen	4255	96	26	4377
+45 dagen	8	3	4	15
Geground	3545	27	19	3591
Ongegrond	718	10	5	733
Opgelost	3144	27	16	3187
Niet opgelost	401	0	4	405
Beslissing	0	-	-	-
Behandeltermijn	8	-	10	18
Informatieverstrekking	551	5	3	559
Bereikbaarheid	0	1	3	4
Bejegening	0	3	1	4
Andere	2986	10	1	2999

Tabel 53 Andere thema's: dossiers in 2008	MEDIA	CULTUUR	BESTUURSAZAKEN EN ALGEMEEN REGERINGSBELEID	TOTAAL
In onderzoek	0	6	7	13
Beoordeeld	4	6	19	29
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>42</b>

## 12.1 Media

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod.

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door de decreten betreffende de radio-omroep en de televisie, gecoördineerd op 25 januari 1995. Tussen 22 december 1995 en 7 mei 2004 zijn er 27 wijzigingsdecreten goedgekeurd. Al die decreten zijn opnieuw gecoördineerd op 4 maart 2005, samen met het decreet van 17 maart 1998 houdende regeling van het recht op vrije nieuwsgaring en de uitzending van korte berichtgeving door de omroepen, gewijzigd bij het decreet van 8 juni 2000.

De VRT voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare-omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is op 20 juli 2006 een nieuwe beheersovereenkomst gesloten voor de periode 2007-2011.

Binnen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media is de cluster Media van de afdeling Beleid en Beheer verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie op mediagebied. De sectorraad Media van de Strategische Adviesraad voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media brengt advies uit over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen. De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie controleert de mediacommunicatie van de Vlaamse overheid. Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionelen en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties.

Met het decreet van 16 december 2005 is de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) opgericht. De Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen (KOBM) van de VRM fungeert als centraal meldpunt voor klachten. Concreet kunnen die klachten betrekking hebben op discriminatie van ideologische of filosofische strekkingen, de naleving van de regels van onpartijdigheid, de waarheidsgetrouwheid van de informatieverstrekking, de journalistieke deontologie, het aansporen tot haat op grond van ras, geslacht, godsdienst of nationaliteit en de belangen van minderjarigen, met name de bescherming tegenodeloos geweld en pornografie.

In het besluit van 30 juni 2006 van de Vlaamse Regering betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media komen onder meer de concrete procedures aan bod voor het indienen en behandelen van klachten bij de KOBM. In dat besluit worden op sommige gebieden (bijvoorbeeld bij de indieningswijze en de termijnen) strengere verplichtingen opgelegd aan de burgers dan degene die opgenomen zijn in het Klachtendecreet van 1 juni 2001. Artikel 13 van dat Klachtendecreet staat slechts bijzondere regelingen toe, voor zover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan het Klachtendecreet.

In 2008 heeft de VRT de in 2006 gestarte inspanningen voor een klantvriendelijke eerstelijnsklachtenbehandeling verder opgedreven. Over 2008 zijn er 4263 eerstelijnsklachten geregistreerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 4 klachten beoordeeld over de VRT.

De geleidelijke implementatie van een contactmodulesysteem op de verschillende websites van de openbare omroep heeft eind 2008 zeven van de twaalf grote VRT-sites bereikt. In 2008 zijn onder meer de websites *deredactie.be* (de nieuwssite van de VRT) en *radio1.be* toegevoegd. In de loop van 2009 volgen de nog ontbrekende sites.

De mediagebruikers kunnen op de aangesloten VRT-sites via "Contact" op een gestructureerde manier reacties uiten, vragen stellen en ook klachten indienen. Door een kennisbank, die permanent geactualiseerd wordt, wordt veelgevraagde informatie kant en klaar aangeboden. Hierdoor is de dagelijkse mailstroom naar de VRT op de websites met zo'n kennisbank sterk afgenomen. Alle binnenkomende klachten worden automatisch geregistreerd. De juiste medewerker wordt gemakkelijker rechtstreeks bereikt, wat de behandelingstermijn verkort. Vanuit de geconsolideerde database van het contactmodulesysteem kunnen betrouwbare rapporten geproduceerd worden, onder meer over de klachten.

Een leuk initiatief om de klachtenbehandeling intern te verbeteren is de rubriek Mail van de maand in het VRT-personeelsblad *Joost*. In die rubriek wordt de opmerkelijkste klacht van de maand gepubliceerd, vergezeld van het antwoord met de aangeboden oplossing.

De inhoudelijk heel diverse eerstelijnsklachten bij de VRT kunnen opgedeeld worden in zeven grote categorieën:

IT en techniek	1184
Programmering (tijdstip, soort)	971
Programma-inhoud (in heel ruime zin)	889
Neutraliteit, objectiviteit en morele klachten	158
Distributiemaatschappijen	151
Personen	54
Varia	138

Binnen de categorie “IT en techniek” handelden 279 klachten over de analoge afschakeling per 3 november 2008. De klachten over de distributiemaatschappijen hebben eigenlijk geen betrekking op de VRT zelf. Het gaat dan bijvoorbeeld over kabeltransmissieproblemen of het ontbreken van programma's in het aanbod van Net gemist / Ooit gemist.

Onder de 4 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2008 over de VRT heeft beoordeeld, bevindt zich een klacht over het niet toegankelijk zijn van Eén+ voor kijkers met een DVB-T-antenne. De VRT wijst erop dat ze voorlopig niet over de technische infrastructuur beschikt om meer dan één plusstroom aan te bieden voor DVB-T-kijkers. Omdat Canvas+ en Ketnet+ in dezelfde plusstroom zitten en dagelijks uitzenden, is ervoor gekozen om dit kanaal vrij te houden voor DVB-T-kijkers. Op Eén+ wordt slechts sporadisch uitgezonden. Het gaat altijd om live-uitzendingen rond nieuws, sport en allerlei evenementen die vóór 20 uur worden uitgezonden. Het kan ook gaan om programma's die kunnen uitlopen op Eén, zoals Villa Politica. In dergelijke gevallen start de uitzending gelijktijdig op Eén en op Eén+ en kan door de digitale kijker ontkoppeld worden naar Eén+ als het programma langer loopt dan gepland op Eén. Op Eén+ wordt dus meestal ad hoc uitgezonden, terwijl Canvas+ en Ketnet+ een vast programma-aanbod hebben. De VRT wil zich aan die programmeringsfilosofie houden om duidelijkheid te scheppen voor de kijker en om de geplande programmaschema's van Ketnet+ niet in het gedrang te brengen. De VRT hoopt in de loop van 2009 over de mogelijkheid en de middelen te beschikken om de technische infrastructuur zodanig aan te passen en uit te breiden dat ook Eén+ beschikbaar komt voor DVB-T-kijkers.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat deze klacht voorlopig **ongegegrond** is, op voorwaarde dat de aanpassing van de technische infrastructuur ook daadwerkelijk in 2009 gerealiseerd wordt. Een DVB-T-antenne is immers de enige manier om plus-programma's te bekijken als men geen digitaal abonnement bij een distributiemaatschappij wil nemen. De VRT zou daarom nu al bij zijn tv-boodschappen over Canvas+ en Ketnet+ vollediger informatie moeten verstrekken. Nu wordt de kijker enkel naar de rode knop verwezen en wordt gezwegen over de digitale ontvangstmogelijkheid via een DVB-T-antenne.

## 12.2 Cultuur

Het thema **cultuur** omvat klachten in verband met cultuur in de enge zin (muziek, letteren, podiumkunsten, beeldende kunst, musea, film, archeologie) en cultuur in de bredere zin (volksontwikkeling, bibliotheekwerk, sport, jeugd).

Onder het Vlaamse ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media vallen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, het agentschap Kunsten en Erfgoed (met onder meer het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSK)), het agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, BLOSO en de Vlaamse Opera.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **cultuur** samen 37 ontvankelijke klachten behandeld in 2008. Er waren 9 ontvankelijke klachten over de Vlaamse Opera. 3 klagers kregen een sorrybon omdat er geen boventitelingsbalk was onder het balkon. Het KMSK, Alden Biesen en het Kasteel van Gaasbeek hebben enkele klachten ontvangen van hun bezoekers. Bloso heeft 15 klachten ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn in 2008 over het thema 12 klachten behandeld, waarvan 6 beoordeeld.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over Bloso.

In dossier 2008-0339 begrijpt de verzoeker niet dat zijn worstelclub en een Olympische discipline zoals het worstelen door BLOSO en de Vlaamse overheid niet worden erkend en gesubsidieerd in het kader van het decreet voor de erkenning en subsidiëring van sportfederaties. Worstelen is een Olympische sportdiscipline. Om erkend en gefinancierd te worden als sportfederatie moeten een aantal voorwaarden vervuld zijn die bepaald zijn in het decreet van 13 juli 2001 inzake de erkenning en subsidiëring van de Vlaamse sportfederaties.

Eén van die voorwaarden is dat een sportfederatie over heel Vlaanderen ten minste 500 leden moet tellen, waar de worsteldiscipline helaas niet aan toekomt. De Vlaamse Vechtsport Associatie, de enige Vlaamse sportfederatie die worstelen als discipline aanbiedt en waarbij de club van de verzoeker zich vrij kan aansluiten, voldoet aan de erkenningsvoorwaarden van het decreet, maar heeft in 2008 geen aanvraag tot subsidiëring ingediend. De klacht van de verzoeker is **niet gegrond**.

## 12.3 Bestuurszaken en Algemeen Regeringsbeleid

Onder het thema **bestuurszaken en algemeen regeringsbeleid** vallen enerzijds de klachten over het departement en de agentschappen van het beleidsdomein Bestuurszaken (11 klachten in de eerste lijn), de klachten over de diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (4 klachten in de eerste lijn) met inbegrip van de Vlaamse Infolijn (8 klachten in de eerste lijn) en het kabinet van de minister (7 klachten in de eerste lijn).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn in 2008 over dit thema 26 klachten behandeld, waarvan 19 beoordeeld. Vier klachten gaan over het Vlaams agentschap voor Recruitering en Selectie (Jobpunt Vlaanderen) en hebben betrekking op aanwervingsprocedures. In dossier 2008-0336 is de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden omdat de beloofde feedback maar niet kwam en dit probleem niet werd opgevolgd door Jobpunt Vlaanderen. In dossier 2008-0198 wordt de verzoekster niet op de hoogte gebracht van het resultaat van de selectieprocedure. Dit is geen **deugdelijke correspondentie**.

Uit dossier 2008-0897 bleek dat de Taaltelefoon de eerste week van september 2008 niet **vlot bereikbaar** was door vele oproepen en onderbezetting van personeel.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving 3 klachten over het agentschap Facilitair Management.

In dossier 2008-0882 klagten de verzoekers in september 2008 over de volledig verwilderde tuin van een gebouw van de Vlaamse overheid in Brugge dat al vijf jaar leegstaat. Distels en ander onkruid staan meer dan 2 meter hoog. De verzoekers zijn burens van het gebouw en ervaren de verwilderde tuin als hinderlijk en erg ontsierend.

Er zijn al verschillende contacten geweest met de betrokken dienst, maar er wordt niets gedaan. Het agentschap voor Facilitair Management – afdeling Gebouwen zorgt voor een grote onderhoudsbeurt in oktober 2008.

Het totaal gebrek aan onderhoud van de tuin getuigt niet van **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

### MET DE FIETS NAAR DE VLAAMSE OVERHEID?

In dossier 2008-0258 gaat de verzoeker met de fiets naar het Anna Bijnsgebouw van de Vlaamse overheid in Antwerpen om een vergadering bij te wonen. In het gebouw blijkt er geen afgebakende fietsstalling beschikbaar. Ook rond het gebouw is het verboden om een fiets te stallen. De onthaalbediende van het gebouw is wel bereid om in de inkomhal op de fiets te letten. De verzoeker meent dat deze situatie geen toonbeeld is van promotie van het fietsgebruik en niet strookt met de voorbeeldfunctie van de Vlaamse overheid.



Volgens het agentschap Facilitair Management worden grote inspanningen gedaan om in de gebouwen van de Vlaamse overheid te zorgen voor voldoende fietsvoorzieningen. In de grote gebouwen worden steeds dienstfietsen aangeboden, inclusief regen- en signalisatiekledij, voor korte verplaatsingen. Daarnaast zijn er ook douches en fietsenrekken en is er een fietsvergoeding voor woon-werkverkeer. Volgens het agentschap doet de Vlaamse overheid daarmee beter dan vele private ondernemingen.

Voor het Anna Bijnsgebouw is er een fietsenstalling voor dienstfietsen in de inkomhal. Voor de ambtenaren wordt een fietsenstalling gehuurd in een kelderverdieping van het gebouw. Er wordt gewerkt aan de mogelijkheid om de fietsenstalling van het nabijgelegen treinstation te gebruiken waardoor ook voor bezoekers fietsstallingsmogelijkheden worden gecreëerd, om de **vlotte bereikbaarheid** voor de fietsende burger te verbeteren.





Het Ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst de opdracht “**voorstellen en aanbevelingen** te formuleren om de dienstverlening te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3°). De **voorstellen** handelen over de verdere verbetering van de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten en de Vlaamse Ombudsdienst. De **aanbevelingen** worden ingedeeld in **algemene aanbevelingen** en in **thematische aanbevelingen**. De voorstellen en aanbevelingen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten en een aantal andere overheidsdiensten.

Vorig jaar koos de waarnemend ombudsman ervoor, “uit respect voor de oude en de nieuwe ombudsman” zich in het Jaarverslag 2007 te beperken tot het formuleren van thematische aanbevelingen. Er is dus dit jaar geen “natraject” voor voorstellen en algemene aanbevelingen van vorig jaar. Volgend jaar wordt die draad weer opgenomen.

Over de thematische aanbevelingen werden eind 2008 de ministers van de Vlaamse Regering en de leidinggevenden van de Vlaamse overheidsdiensten aangeschreven met de vraag naar hun reactie op de thematische aanbevelingen van 2007 en werd hun gevraagd te melden tot welke initiatieven, projecten of concrete realisaties die aanbevelingen sindsdien aanleiding gaven.

Die antwoorden zijn verwerkt telkens in het derde deel “natraject aanbevelingen” van de themahoofdstukken 3 tot 12.

## 13.1 Voorstellen

### VOORSTEL 2008-01

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een interne klachtvoorziening algemeen bekend is en dat de mogelijkheid om op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep te doen wordt vermeld op de documenten en de websites van de Vlaamse overheidsdiensten.**

Het Klachtendecreet schrijft voor dat in de brief of mail met het resultaat van een interne klachtbehandeling moet worden verwezen naar de mogelijkheid om de klacht opnieuw te laten onderzoeken door de Vlaamse Ombudsdienst. Sommige overheidsdiensten, zoals de meeste sociale huisvestingsmaatschappijen, vermelden dat mogelijke beroep op de tweede lijn, de Vlaamse Ombudsdienst, nog altijd niet.

De meeste overheidsdiensten beschikken nu wel over een website, maar burgers klagen erover dat de website niet altijd toelaat om op een gebruiksvriendelijke wijze een klacht in te dienen. De Lijn heeft beloofd om vanaf 2009 een dergelijke faciliteit in te voeren.

**VOORSTEL 2008-02****De Vlaamse overheid moet voldoende investeren in sensibilisering van het management en opleiding van medewerkers in het omgaan met klachten.**

Het is positief dat steeds meer overheidsdiensten belang hechten aan het opleiden van al hun medewerkers om hen te leren omgaan met klachten en vooral om hun de juiste ingesteldheid bij te brengen in het omgaan met de klagers. Te veel en te vaak nog wordt onwennig gereageerd op een klacht, waardoor een gepaste reactie uitblijft. Wie kennisneemt van de klachtenrapportages op de cd-rom bij dit jaarverslag, moet vaststellen dat er zowel in kerndiensten als in perifere diensten nog vaak onvoldoende bereidheid bestaat om klachten te herkennen, te erkennen en te registreren en over die klachtenbehandeling te rapporteren. Het management moet binnen de organisatie zorgen voor een voldoende draagvlak daarvoor.

In 2008 zien we nog altijd uiteenlopende interpretaties van de begrippen klacht en melding. De Lijn en de VRT bijvoorbeeld interpreteren het begrip klacht heel ruim en hebben mede daardoor respectievelijk 27.381 en 4.263 klachten over 2008 geregistreerd. Het agentschap Wegen en Verkeer daarentegen heeft in 2008 het beperkte aantal van 228 klachten geregistreerd, maar ook 27.016 meldingen. Vermoedelijk zal een deel van die meldingen bij een ruimere interpretatie ook als klacht beschouwd kunnen worden. De statistieken zouden er dan anders uitzien. Er zijn overigens geen aanwijzingen dat “meldingen” bij Wegen en Verkeer minder goed behandeld zouden worden dan “klachten”.

Toch betekent het dat het globale klachtenbeeld moeilijk interpreteerbaar wordt en dat de inspanning die gedaan wordt om zorgvuldig te registreren voor een deel verloren gaat door het gebruik van uiteenlopende interpretaties.

**VOORSTEL 2008-03****De Vlaamse overheid moet de klokkenluidersregeling na 5 jaar evalueren en zonodig bijsturen.**

Klokkenluidersregelingen zijn vanzelfsprekend niet exclusief Vlaams: ook in andere landen werden gelijksoortige regelingen uitgewerkt, al dan niet gekoppeld aan de ombudsdienst.

De Universiteit Utrecht evalueerde in april 2008 in opdracht van het Nederlands Ministerie van Binnenlandse Zaken de klokkenluidersregelingen in Noorwegen, Zweden, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en Canada. Op diverse plaatsen in deze studie wordt de Vlaamse regeling als voorbeeld genoemd.

Dat belet niet dat vijf jaar ervaring hebben aangetoond dat de regeling nog niet volmaakt is en dat hier en daar verbeteringen mogelijk of wenselijk zijn, meer bepaald voor de bescherming van de klokkenluider. Het zou dan ook nuttig zijn nu reeds te investeren in een tussentijdse evaluatie met het oog op een eventuele verfijning en aanpassing van de klokkenluidersregeling.

De Vlaamse overheid moet nagaan of voor bepaalde overheidsdiensten afwijkende klokkenluidersregelingen zinvol zijn. Zo is in het decreet van 15 december 2006 betreffende de corporate governance inzake de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid afgeweken van de algemene regeling.

## 13.2 Algemene aanbevelingen

### AANBEVELING 2008-34

**De Vlaamse overheid moet oog hebben voor maatschappelijke evoluties en moet de regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling aanpassen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit die tal van nieuwe gezinsvormen kent.**

De maatschappelijke realiteit is de voorbije jaren enorm geëvolueerd. Het klassieke kerngezin waarbij ouders en kinderen op één plaats wonen en de gezinsuitgaven delen, is niet langer de norm. Eenoudergezinnen, gezinnen waarbij door co-ouderschap de verblijfplaats van de kinderen niet langer eenduidig is, nieuw samengestelde gezinnen, en de relatief snelle overgang van een situatie naar de andere zijn nu eenmaal een nieuwe maatschappelijke realiteit.

Heel wat regelgeving is nog te veel gebaseerd op de klassieke situatie en mist de soepelheid om op de evoluerende realiteit in te spelen. Het vasthouden aan het (fiscaal) gezinsinkomen (van tweeverdieners) als berekeningsbasis, ook wanneer aangetoond wordt dat de feitelijke scheiding reeds een feit is, maakt dat het nieuwe eenoudergezin, dat het meestal al minder breed heeft, onterecht uitgesloten wordt. Het vasthouden aan de unieke verblijfplaats van kinderen bij (één van) hun ouders houdt in dat bij co-ouderschap bepaalde toelagen of kortingen niet rechtvaardig kunnen verdeeld worden met het oog op de werkelijke verblijfplaats van de kinderen.

In 2004 al wees de Vlaamse Ombudsdienst op dit probleem (algemene aanbeveling 2004-35). De Lijn heeft bij het toekennen van abonnementen op dit vlak (co-ouderschap) in 2008 enkele maatregelen getroffen. Op andere domeinen (ondermeer sociale leningen, gratis water, studietoelagen) blijft het probleem bestaan. Op federaal vlak werd in oktober 2008 een wetsvoorstel ingediend om de gevolgen van het co-ouderschap op het vlak van domicilie en fiscaliteit beter te regelen (Belgische Senaat (2007-2008) – Nr. 4-495/1).

### AANBEVELING 2008-35

**De Vlaamse overheid moet ermee rekening houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. Als daar niet op geanticipeerd wordt, leidt dit onvermijdelijk tot vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers.**

Het volstaat niet de budgettaire consequenties van een bepaalde maatregel te voorzien, ook de ermee gepaard gaande bijkomende werkdruk op de overheidsdienst die met de verwerking en uitvoering belast wordt, moet vooraf ingecalculeerd worden. Een goed uitgewerkte reguleringssimpactanalyse heeft daar oog voor en moet ook ter harte worden genomen. Als verwacht kan worden dat het aantal dossiers zal verdubbelen, zoals dat in 2008 bijvoorbeeld het geval was bij Studietoelagen, dan moet ook (anticipatief) voldoende personeels(uitbreiding) ingepland worden om de toevloed van aanvragen tijdig te kunnen verwerken.

Als dit zich dan toch voordoet en als de termijn van dossierbehandeling daardoor uitloopt, dan mag minimaal verondersteld worden dat de burger daarvan tussentijds verwittigd wordt en dat hij op de website toelichting krijgt over de oorzaak van de vertraging.

**AANBEVELING 2008-36**

**De Vlaamse overheid moet inspelen op de nieuwste technologische ontwikkelingen op het vlak van informatica, maar moet er ook oog voor hebben dat daardoor nieuwe problemen of lacunes kunnen ontstaan.**

In juli 2008 gaf het Vlaams Parlement goedkeuring aan een maatschappelijke beleidsnota “Digitaal Vlaanderen” (Stuk 1713 (2007-2008) - Nr. 3). De daarin opgenomen engagementen worden ook door de Vlaamse Ombudsdienst onderschreven.

Op het vlak van de communicatie zijn er door de beleidsdomeinen al heel wat acties ondernomen om zich aan de bevolking voor te stellen. Er kan verwezen worden naar tal van specifieke voorstellingsbrochures, folders en presentaties.

Het toenemend gebruik van de nieuwe, algemene informatiekanaal (websites) en het gebruik van nieuwe communicatiekanalen (e-mail) bieden opportuniteiten maar houden ook gevaren in. Wanneer een dienstverlening nog uitsluitend via internet toegankelijk is (bijvoorbeeld groenestroomcertificaten), dan is des te meer aandacht nodig voor toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Ook blijven er burgers die geen toegang hebben tot internet en die niet van de nodige informatie en contactmogelijkheden mogen uitgesloten worden.

Ook in het klachtenbeeld van 2008 blijkt dat bij de start van nieuwe internet- en webapplicaties, die al dan niet aansluiten op eerder bestaande interactieve systemen, het operationeel karakter onvoldoende is. Door voldoende te testen moeten de optimale toegankelijkheid en werking onmiddellijk kunnen worden gegarandeerd. Nog al te vaak wordt de burger geconfronteerd met kinderziekten van bepaalde webapplicaties. Er moet voldoende getest worden en de nieuwe applicatie mag pas online gaan als de betrouwbaarheid voldoende gegarandeerd is en een goed functionerende helpdesk beschikbaar is.

Via internet gekoppelde databanken houden gevaren in. Soms wordt de burger geconfronteerd met de stugheid van bepaalde sites. Manifest foute gegevens in een bepaalde databank blijken niet meer aangepast te kunnen worden, met alle gevolgen vandien. Dit bleek het geval met de databank tertiair onderwijs in verband met terugvorderingen van studietoelagen. Alle hogescholen en universiteiten registreren de studiepunten van hun studenten. De databank is rechtstreeks gekoppeld aan de applicatie studietoelagen. Een fout in de databank hogescholen en universiteiten blijkt aanleiding te geven tot heel wat problemen bij de toekenning van de studietoelage, maar de foute gegevens kunnen niet meer aangepast worden.

Nieuwe ontwikkelingen op het vlak van telefonie moeten opgevolgd worden. Terwijl in het verleden vanwege de klantvriendelijkheid geopteerd werd voor een 070-nummer (zonetarief voor iedereen) blijkt dat nu een tegengestelde uitwerking te hebben: heel wat mensen hebben een contract met een telecomoperator die onder bepaalde voorwaarden gratis bellen toestaat, maar niet naar 070-nummers.

#### **AANBEVELING 2008-37**

**De Vlaamse overheid moet instaan voor aangepaste, begrijpelijke informatie aan de burger, maar moet daarbij ook toegang bieden tot de tekst van de regelgeving zelf.**

Terecht doen de Vlaamse overheidsdiensten inspanningen om hun folders, brochures, formulieren, brieven en websites in een eenvoudiger taal aan te bieden en daarbij ook ingewikkelde regelgeving in de mate van het mogelijke te vulgariseren. Maar als informatie via een website aangeboden wordt, is er geen reden om de toegang tot de regelgeving zelf niet in te bouwen via een hyperlink naar de tekst van die regelgeving. Dat is nog niet altijd het geval, zoals bijvoorbeeld op [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be).

#### **AANBEVELING 2008-38**

**De Vlaamse overheid moet blijvend investeren in een goede communicatie met de burger.**

De Vlaamse Ombudsdienst is het eens met de Vlaamse Regering dat het Contactpunt Vlaamse Infolijn een performante dienst is. Maar uit onze klachtendossiers blijkt toch vaak dat de afzonderlijke Vlaamse overheidsdiensten niet gericht genoeg communiceren. Te veel overheidsdiensten en -medewerkers beseffen niet hoe moeilijk en ondoorzichtig het handelen van de overheid voor de burger is.

Uiteindelijk is de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** in 2008 in 8,7% van de gegronde klachten geschonden. We verwijzen bijvoorbeeld naar de verwarring rond subsidieaanvragen voor zonnepanelen, de onduidelijke waterfacturen en de onvrede van de sociale huurders over de nieuwe sociale huurprijzen.

Telkens weer zou een doelgroepgerichte communicatie-inspanning veel hebben kunnen verhelpen.



## 13.3 Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen

### 13.3.1 VOORSTELLEN

#### VOORSTEL 2008-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een interne klachtvoorziening algemeen bekend is en dat de mogelijkheid om op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep te doen wordt vermeld op de documenten en de websites van de Vlaamse overheidsdiensten.

#### VOORSTEL 2008-02

De Vlaamse overheid moet voldoende investeren in sensibilisering van het management en opleiding van medewerkers in het omgaan met klachten.

#### VOORSTEL 2008-03

De Vlaamse overheid moet de klokkenluidersregeling na 5 jaar evalueren en zonodig bijsturen.

### 13.3.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

#### ONROERENDE VOORHEFFING

##### AANBEVELING 2008-01

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins in het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

##### AANBEVELING 2008-02

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor een correcte toekenning van de automatische verminderingen, ook aan (sociale) huurders.

##### AANBEVELING 2008-03

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen voor volledige en onderbouwde informatie over de voorwaarden en bewijzen voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit.

#### AANBEVELING 2008-04

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet nagaan hoe de procedures voor vrijstelling van onroerende voorheffing zoals voor gebouwen van welzijnsdiensten en erediensten, eenvoudiger en transparanter gemaakt kunnen worden.

### MILIEU

#### AANBEVELING 2008-05

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Milieu-inspectie, en de gemeenten moeten ervoor zorgen dat de toezichthoudende ambtenaren goede samenwerkingsafspraken maken met andere diensten en met de politie, zodat hindermeldingen en vaststellingen altijd bij de toezichthouder bekend zijn.

#### AANBEVELING 2008-06

De Vlaamse overheid, en met name de OVAM en de afdeling Milieu-inspectie, moet voor de bodemsanering een efficiënte coördinatie verzekeren door de samenwerking op dit punt tussen de beide diensten te regelen in een samenwerkingsprotocol.

#### AANBEVELING 2008-07

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Leefmilieu, moet onderzoeken hoe de polder- en wateringbelasting kan worden gemoderniseerd zodat die belasting efficiënt en klantvriendelijk wordt geïnd, met voldoende contactmogelijkheden voor de belastingplichtige.

### WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

#### AANBEVELING 2008-08

De Vlaamse overheid moet de regeling van de saneringsbijdragen voor de zuivering van het afvalwater en voor de riolering verfijnen en, in geval van een eigen waterwinning, de saneringsvergoeding bundelen met de afvalwaterheffing.

#### AANBEVELING 2008-09

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een eenvormig verkoopreglement en een slagkrachtige reguleringsinstantie voor water.

#### AANBEVELING 2008-10

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Energieagentschap, moet zorgen voor doeltreffende informatie over en de correcte toepassing van de subsidie- en compensatieregelingen in het kader van energiebesparende investeringen.

#### AANBEVELING 2008-11

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, de VREG en de LAC's, moet zorgen voor een geharmoniseerde en eenvormig toegepaste regeling van de afsluiting van de water- of energietoevoer op basis van een deskundig sociaal onderzoek.

## RUIMTELIJKE ORDENING

### AANBEVELING 2008-12

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten blijven investeren in algemene informatieverstrekking over wat vergunbaar is, maar ook in individuele informatieverstrekking, bijvoorbeeld vooroverleg met de kandidaat-aanvrager.

### AANBEVELING 2008-13

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Inspectie RWO, moet samen met de gemeenten investeren in een actief en consequent handhavingsbeleid, waarbij bouwovertradingen tijdig worden opgespoord en vastgesteld en herstellvorderingen worden ingediend binnen een redelijke termijn. Dat veronderstelt onder meer een efficiënte coördinatie met de politiediensten en met het parket.

### AANBEVELING 2008-14

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten onderzoeken op welke wijze de betrouwbaarheid kan worden verhoogd van de informatie die aan kandidaat-kopers van een onroerend goed over het bestaan van bouwovertradingen wordt verstrekt.

### AANBEVELING 2008-15

De Vlaamse overheid moet samen met de provincies onverminderd werk blijven maken van de beloofde planologische beoordeling van de bestaande knelpunten in verband met weekendzones.

## WONEN

### AANBEVELING 2008-16

De Vlaamse overheid moet een gevarieerd aanbod van sociale wooneenheden hebben om het recht op wonen voor iedereen te realiseren.

### AANBEVELING 2008-17

De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet de sociale huurder beter informeren en met die sociale huurder duidelijker communiceren.

### AANBEVELING 2008-18

De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet sociale huurwoningen in goede staat ter beschikking stellen en zorgen voor het tijdig uitvoeren van onderhoudswerken en herstellingen.

### AANBEVELING 2008-19

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Wonen-Vlaanderen, moet zorgen dat de premie-aanvrager makkelijk toegang heeft tot de juiste premievoorwaarden zoals ze in de regelgeving bepaald zijn.

## ONDERWIJS

### AANBEVELING 2008-20

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.

### AANBEVELING 2008-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.

### AANBEVELING 2008-22

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.

### AANBEVELING 2008-23

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.

### AANBEVELING 2008-24

De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.

## VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

### AANBEVELING 2008-25

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet ervoor zorgen dat de website [www.delijn.be](http://www.delijn.be) permanent beschikbaar is en zo duidelijke en begrijpbaar mogelijke informatie bevat, onder meer over klachtindiening en klachtbehandeling.

### AANBEVELING 2008-26

De Vlaamse overheid moet meer aandacht besteden aan de bestrijding van ernstige geluidshinder door het wegverkeer en deze problematiek planmatiger aanpakken.

### AANBEVELING 2008-27

De Vlaamse overheid moet het Taxibesluit zodanig verfijnen dat het een voor alle actoren aanvaardbaar werkinstrument wordt.

## ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

### AANBEVELING 2008-28

De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de dienstverlening en de informatieverstrekking verder uit te diepen op maat van de werkzoekenden.

### AANBEVELING 2008-29

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en de VDAB, moet verder inspanningen leveren om de participatie en de integratie van de kansengroepen op de arbeidsmarkt te versterken door een op maat gerichte aanpak met specifieke aandacht voor de Competentieagenda.

## WELZIJN EN GEZONDHEID

### AANBEVELING 2008-30

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Jongerenwelzijn, moet in uitvoering van de Integrale Jeugdhulp hulpverleners verder sensibiliseren en stimuleren om de kwaliteit van de hulpverlening te optimaliseren.

### AANBEVELING 2008-31

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet, rekening houdend met het zorgvernieuwingsproces, een meerjarenplan uitwerken om de wachtlijsten in de gehandicaptensector verder weg te werken.

### AANBEVELING 2008-32

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet onderzoeken hoe de procedure voor de terugbetaling van herstellingskosten aan hulpmiddelen kan vereenvoudigd worden om een betere garantie te bieden op een terugbetaling.

### AANBEVELING 2008-33

De Vlaamse overheid, en met name Kind en Gezin en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, moet de efficiënte coördinatie verbeteren met het oog op een doeltreffende informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en over de procedures en de reglementering, en met het oog op de realisatie van de tegensprekelijkheidsprocedures in het kader van gevoerde inspecties.

### 13.3.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELING 2008-34

De Vlaamse overheid moet oog hebben voor maatschappelijke evoluties en moet de regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling aanpassen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit die tal van nieuwe gezinsvormen kent.

#### AANBEVELING 2008-35

De Vlaamse overheid moet ermee rekening houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. Als daar niet op geanticipeerd wordt, leidt dit onvermijdelijk tot vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers.

#### AANBEVELING 2008-36

De Vlaamse overheid moet inspelen op de nieuwste technologische ontwikkelingen op het vlak van informatica, maar moet er ook oog voor hebben dat daardoor nieuwe problemen of lacunes kunnen ontstaan.

#### AANBEVELING 2008-37

De Vlaamse overheid moet instaan voor aangepaste, begrijpelijke informatie aan de burger, maar moet daarbij ook toegang bieden tot de tekst van de regelgeving zelf.

#### AANBEVELING 2008-38

De Vlaamse overheid moet blijvend investeren in een goede communicatie met de burger.



275	<i>Bijlagen</i>
276	BIJLAGE 1 OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
281	BIJLAGE 2 KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
283	BIJLAGE 3 AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkaft aantreft, vindt u de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2008. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2003 tot en met 2007 bij.



*Bijlagen*

# Bijlage 1: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

## Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst\*

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen.

Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

**Art. 2bis.** Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder:

1° bestuursinstantie:

- a) een rechtspersoon die is opgericht bij of krachtens de Grondwet, een wet, decreet of ordonnantie;
- b) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of groepering van rechtspersonen die in hun werking bepaald en gecontroleerd worden door a);
- c) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of een groepering van rechtspersonen, voor zover zij door een bestuursinstantie in de zin van a) zijn belast met de uitoefening van een taak van algemeen belang of voor zover zij een taak van algemeen belang behartigen en beslissingen nemen die derden binden.

Het Vlaams Parlement en zijn diensten en instellingen vallen buiten deze definitie. De uitvoerende macht valt er eveneens buiten voor zover die optreedt in een rechterlijke hoedanigheid;

2° bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest: elk ministerie, departement of verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse administratie, een Vlaamse wetenschappelijke instelling of een Vlaamse openbare instelling. Als Vlaamse openbare instelling wordt beschouwd elke publiekrechtelijke rechtspersoon die werd opgericht bij of krachtens een wet of decreet, en die ressorteert onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

### HOOFDSTUK II. - DE VLAAMSE OMBUDSMAN

#### AFDELING 1. - OPDRACHT

**Art. 3.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht:

1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;

2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;

3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1° en § 2, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

4° de overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers die hem ter kennis worden gebracht, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht. De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere bestuursinstanties, telkens wanneer hun door decreten of reglementen taken worden toevertrouwd die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren, ongeacht of dat gebeurt door deconcentratie of decentralisatie van bevoegdheden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de bestuursinstantie waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld, hierna onregelmatigheden genoemd, en die ofwel menen dat na kennisgeving aan hun hiërarchische meerdere en daarna aan de Interne Audit, geen of onvoldoende gevolg werd gegeven aan hun mededeling binnen een termijn van dertig dagen; om de enkele reden van de bekendmaking of aangifte van deze onregelmatigheden onderworpen te zijn of zullen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie.

## AFDELING 2. - BENOEMING

### Art. 4.

§ 1. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en op basis van een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar. De selectievoorwaarden en de selectieprocedure worden vastgesteld door het Vlaams Parlement. De selectie wordt uitgevoerd door of in opdracht van het Vlaams Parlement. Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaams ombudsman bekleden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman moet aan de volgende voorwaarden voldoen :

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn;

3° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

4° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

5° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Voor de toepassing van deze bepaling wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal minister, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een politiek mandaat bij de Europese Unie;

6° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

§ 3. Bij de eerste benoeming doorloopt de Vlaamse ombudsman een proefperiode van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de betrokkene het ambt effectief opneemt. Uiterlijk vijfenveertig dagen voor het verstrijken van die proefperiode evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman. Bij ontstentenis van een evaluatie op dat ogenblik wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

§ 4. Uiterlijk negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman. Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtswege eenmaal verlengd met een nieuwe termijn van zes jaar. Bij ontstentenis van een evaluatie negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat, wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

**Art. 5.** Alvorens in dienst te treden legt de ombudsman in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk".

## AFDELING 3. - ONVERENIGBAARHEDEN

**Art. 6.** Het ambt van Vlaamse ombudsman is onverenigbaar met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat of een overeenkomstig artikel 4, § 2, 5°, daarmee gelijkgesteld mandaat of ambt, en met een openbaar ambt of enige andere functie of activiteit, waardoor de waardigheid van het ambt of de goede, onafhankelijke en onpartijdige uitoefening van het ambt in het gedrang kan komen.

## AFDELING 4. - EINDE VAN HET MANDAAT

**Art. 7.** Het mandaat van de Vlaamse ombudsman eindigt van rechtswege :

1° na een ongunstige evaluatie van de proefperiode, bij het verstrijken van die proefperiode;

2° na een ongunstige evaluatie van het mandaat, bij het verstrijken van het mandaat;

3° wanneer hij definitief arbeidsongeschikt wordt verklaard ingevolge de toepassing van artikel 11, tweede lid.

Het Vlaams Parlement beëindigt het mandaat van de Vlaamse ombudsman :

1° op zijn verzoek;

2° wanneer hij de regels inzake onverenigbaarheden, zoals bedoeld in artikel 6, niet naleeft;

3° wanneer hij niet langer voldoet aan de voorwaarden, bedoeld in artikel 4, § 2, 1° en 3°.

Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen :

1° mits akkoord van de betrokkene;

2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;

3° om ernstige redenen.

**Art. 7bis.** Bij het openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

Wanneer het mandaat van de Vlaamse ombudsman verstrijkt, en er is nog geen opvolger benoemd, of de opvolger heeft zijn ambt nog niet effectief opgenomen, dan blijft de Vlaamse ombudsman zijn ambt uitoefenen tot de opvolger zijn ambt effectief opneemt, in voorkomend geval in afwijking van artikel 4, § 1, tweede lid.

In de gevallen, bedoeld in artikel 7, of in geval van overlijden van de Vlaamse ombudsman, kan het Vlaams Parlement één van de personeelsleden van de Vlaamse ombudsdienst die beantwoordt aan de voorwaarden, bepaald in artikel 4, § 2, 1°, 2°, 3° en 4°, tot Vlaams ombudsman ad interim aanwijzen, na vergelijking van de titels en de verdiensten van de kandidaten. Die regeling geldt ook ingeval de Vlaamse ombudsman wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig is of wanneer vaststaat dat hij wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig zal zijn.

## AFDELING 5. - AMBTELIJK STATUUT

**Art. 8.** Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen. Het mandaat van de Vlaamse ombudsman kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.

**Art. 9.** De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

**Art. 10.** Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde bestuursinstantie.

## AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

**Art. 11.** De Vlaamse ombudsman ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

Wanneer de Vlaamse ombudsman wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, en hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt heeft, stelt het Vlaams Parlement aan de Administratieve Gezondheidsdienst voor om de ombudsman definitief arbeidsongeschikt te verklaren.

**Art. 11bis.** De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

## HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

### Art. 12.

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere bestuursinstantie dan de bestuursinstantie, bedoeld in artikel 2bis, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke bestuursinstantie of dienst volgens hem bevoegd is.

**Art. 12bis.** Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

### Art. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

- 1° de identiteit van de klager niet bekend is;
- 2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken bestuursinstantie genoegdoening te krijgen;
- 3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollege of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De bestuursinstantie stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

§ 4. De Vlaamse ombudsman onderzoekt de gegrondheid van de melding van een onregelmatigheid als bedoeld in artikel 3, § 2. Indien hij na een preliminair onderzoek meent dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, vervolgt hij het onderzoek van de feiten volgens de bepalingen van de artikelen 14 tot en met 17.

In het andere geval deelt hij aan het betrokken personeelslid schriftelijk mee waarom hij de zaak onontvankelijk of kennelijk ongegrond acht.

Bij een gerechtelijk onderzoek of een opsporingsonderzoek over de gemelde onregelmatigheid, beperkt het optreden van de Vlaamse ombudsman zich tot een summier onderzoek met het oog op het onder bescherming plaatsen van het betrokken personeelslid.

**Art. 14.** De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman stelt de bestuursinstantie in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

**Art. 15.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de bestuursinstantie waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht. De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

**Art. 16.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de bestuursinstantie aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman.

De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota - met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de bestuursinstantie - aan het Vlaams Parlement.

**Art. 17.** De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

**Art. 17bis.** Het personeelslid dat een onregelmatigheid meldt zoals bedoeld in artikel 3, § 2, wordt op zijn verzoek onder de bescherming geplaatst van de Vlaamse ombudsman. Hiertoe werkt de Vlaamse regering een protocol uit met de Vlaamse ombudsdienst. Dit protocol omvat, naast de duur van de beschermingsperiode, minimaal als beschermingsmaatregelen de schorsing van tuchtprocedures en een regeling inzake het toewijzen van de bewijslast. De Vlaamse regering neemt in haar regelingen betreffende de rechtspositie van het personeel bepalingen op ter implementatie van het protocol. De Vlaamse ombudsman brengt, van zodra hij de zaak opneemt, de hiërarchische meerdere van de betrokken ambtenaar onmiddellijk op de hoogte van deze bescherming.

## HOOFDSTUK IV. - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

**Art. 18.** De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt. De identiteit van klagers en van personeelsleden van de bestuursinstanties mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

**Art. 19.** De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

## HOOFDSTUK V. - DIVERSE BEPALINGEN

**Art. 20.** Het Vlaams Parlement keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

**Art. 21.** De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

**Art. 22.** De Vlaamse ombudsman stelt een huishouddelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

**Art. 22bis.** Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 23.** Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

\*Belgisch Staatsblad: 25 augustus 1998. Inwerkingtreding: 1 september 1998. Gewijzigd door:

- het decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 13 februari 2003 (wijzigd artikel 4);

- het decreet van 7 mei 2004 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, wat betreft de bescherming van ambtenaren die melding maken van onregelmatigheden, Belgisch Staatsblad 11 juni 2004 (voegt de artikelen 12bis en 12bis in en wijzigd de artikelen 3 en 13);

- het decreet van 15 juli 2005 houdende wijziging van diverse decreten, wat het statuut van de mandaathouders in de aan het Vlaams Parlement verbonden instellingen betreft, Belgisch Staatsblad 9 september 2005 (voegt de artikelen 7bis, 11bis en 22bis in en wijzigd de artikelen 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11 en 20);

- het decreet van 9 december 2005 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 12 januari 2006 (wijzigd artikel 16);

- het decreet van 23 juni 2006 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 1 september 2006 (voegt artikel 2bis in en wijzigd de artikelen 3, 10, 12, 12bis, 13, 14, 15, 16 en 18).

# Bijlage 2: Klachtendecreet van 1 juni 2001

## Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

**Art. 3.** Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.  
Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

**Art. 4.** De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtvoorziening op te zetten.

### HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

**Art. 5.** Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 6.** Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

**Art. 7.** De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 8.** De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

**Art. 9.** De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridisch beroep aanhangig is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.

De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

**Art. 10.** De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 11.** De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Art. 12.** De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

*(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – Belgisch Staatsblad 15 maart 2004)*

**Art. 13.** Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

**Art. 14.** Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.



## Bijlage 3: Afkortingen

ABBA: Automatische Besturing en Bewaking op Afstand  
 AGIO: Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs  
 AGIV: Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen  
 AIK: autonome investeringskredieten  
 AKRED: (federale) administratie Kadaster, Registratie en Domeinen  
 ANB: Agentschap voor Natuur en Bos  
 ARAB: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming  
 ATB: Arbeidstrajectbegeleidingsdienst  
 AWW: Antwerpse Waterwerken  
 BAM: Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel  
 BBB: Beter Bestuurlijk Beleid  
 BBC: Bijzondere Bijstandscommissie  
 BEA: Budget Economisch Advies  
 BIS: Begeleid Individueel Studeren  
 BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie  
 BOFAS: Bodemsaneringsfonds voor tankstations  
 BPA: Bijzonder Plan van Aanleg  
 CAPLO: Centraal Aanspreekpunt Lokale Overheden  
 CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk  
 CGG: Centra Geestelijke Gezondheidszorg  
 CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg  
 CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding  
 CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas  
 CVO: Centrum voor Volwassenenonderwijs  
 DAB: Dienst met Afzonderlijk Beheer  
 dB(A): (adjusted decibel) decibels waarin het frequentiebereik van geluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend  
 DINA: Dienst Inruilen Nummerplaat voor Abonnement  
 DKO: Deeltijds Kunstonderwijs  
 DMO: Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek  
 EMA: Elektriciteit en Mechanica Antwerpen  
 EPD: Elektronisch Personeelsdossier  
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap  
 EVC: Eerder Verworven Competenties  
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen  
 FAVV: Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen  
 FIT: Flanders Investment & Trade  
 FOD: Federale OverheidsDienst  
 FWO: Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek  
 GFT: Groente-, Fruit- en Tuinafval  
 GIPOD: Generiek InformatiePlatform Openbaar Domein  
 GTB: Gespecialiseerde Trajectbepaling- en Begeleidingsdienst  
 IAVA: Interne Audit van de Vlaamse Administratie  
 IBA: individuele behandeling van afvalwater  
 IBC: Interregionale Bodemsaneringscommissie  
 IBO: Individuele BeroepsOpleiding  
 IMB: Individuele Materiële Bijstand  
 IMJV: Integraal Milieujaarsverslag  
 INBO: Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek  
 ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie  
 LAC: Lokale Adviescommissie  
 IAVA: Interne Audit van de Vlaamse Administratie  
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap  
 IWT: Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen  
 JO-Lijn: Jongerenlijn  
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen  
 KGA: klein gevaarlijk afval  
 KOBM: Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen  
 KSZ: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid  
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)

LNE: Leefmilieu, Natuur en Energie  
 LOP: Lokaal Overlegplatform  
 MAGDA: Maximale Gegevensdeling tussen Administraties en Agentschappen  
 MER: milieueffectrapport  
 MIL: Mest Inernet Loket  
 MKROS: Milieuklachten Registratie- en Opvolgingssysteem  
 MOW: Mobiliteit en Openbare Werken  
 MTIL: Mest Transport Inernet Loket  
 MPI: Medisch-Pedagogisch Instituut  
 MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
 NARIC: National Academic (&Professional) Recognition and Information Centre  
 NEC: Normaal Economisch Circuit  
 NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen  
 OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn  
 OSP: Onderwijs voor Sociale Promotie  
 OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest  
 PAB: persoonlijke-assistentiebudget  
 PAC: Provinciale Audit-Commissie  
 PEC: Provinciale Evaluatiecommissie  
 PCV: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid  
 PGB: persoonsgebonden budget  
 PMD: Plastics flessen en flacons, metaalverpakkingen en drankkartons  
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden  
 POLO: Permanent Overleg Lokale Ombudslieden  
 PPS: Publiek-Private Samenwerking  
 PV: proces-verbaal  
 Q\*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid  
 REG: rationeel energiegebruik  
 RIA: reguleringssimpactanalyse  
 RO: Ruimtelijke Ordening  
 ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg  
 ROG: recent overstroomde gebieden  
 ROHM: Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen  
 RSP: Ruimtelijk StructuurPlan  
 RUP: Ruimtelijk UitvoeringsPlan  
 RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling  
 RVP: Rijksdienst voor Pensioenen  
 RWO: Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed  
 SELOR: Selectiebureau voor de Federale Overheid  
 SERV: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen  
 SHM: sociale huisvestingsmaatschappij  
 SLA: service level agreement  
 STC: Subregionaal Teverkstellingscomité  
 TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers  
 TMC: Traffic Message Channel  
 UAMS: Universiteit Antwerpen Management School  
 VAF: Vlaams Audiovisueel Fonds  
 VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
 VCA: Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie  
 VCV: Verkeerscentrum Vlaanderen  
 VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding  
 VEA: Vlaams Energieagentschap  
 VEN: Vlaams Ecologisch Netwerk  
 VFP: Vlaams Fiscaal Platform  
 VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
 VITO: Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek  
 VLACORO: Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening  
 VLAO: Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen  
 Vlarea: Vlaams Reglement voor Afvalvoorkoming en -beheer  
 Vlarebo: Vlaams reglement betreffende de bodemsanering  
 Vlarem: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning  
 VLIF: Vlaams Landbouwinvesteringsfonds

VI.Parl.: Vlaams Parlement  
VLM: Vlaamse Landmaatschappij  
VMM: Vlaamse Milieumaatschappij  
VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen  
VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening  
VOB: Vlaams Overleg Bewonersbelangen  
VREG: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren  
VRM: Vlaamse Regulator voor de Media  
VRT: Vlaamse Radio- en Televisieomroep  
VVH: Vereniging van Vlaamse Huisvestingmaatschappijen  
VVP: Vereniging van de Vlaamse Provincies  
VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten  
WIB: Wetboek van de Inkomstenbelasting 1992

