



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 1
ingediend op 29 juni 2011 (2010-2011)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

De heer Jan Peumans
Voorzitter
Vlaams Parlement

1011 Brussel

uw bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	datum
contactpersoon	telefoon	e-mailadres	
Bart Weekers	02 552 41 29	bart.weekers@vlaamseombudsdienst.be	bawee-cdp-20110629 29 juni 2011

Mijnheer de voorzitter,

Artikel 18 van het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 bepaalt dat de Vlaamse ombudsman verslag uitbrengt bij het Vlaams Parlement. We doen dat dit jaar in de vorm van een Parlementair Stuk dat door het Vlaams Parlement zelf is uitgegeven.

U zult ook merken dat het jaarverslag vooral een voortgangsrapportage is, een "work in progress". De dossiers die we in de loop van het jaar 2010 al helemaal hebben afgerond, krijgen minder aandacht dan de nog lopende of hangende dossiers.

Dit jaarverslag is ook uitdrukkelijk op de maat van de commissies gesneden: het is ingedeeld volgens de bevoegdheid van de commissies.

Het is inzonderheid ook uitdrukkelijk onze wens om vanaf het najaar van 2011 gehoord te mogen worden in de volgende negen parlementaire commissies:

- Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid en Commissie Jeugdzorg
- Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed
- Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie
- Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
- Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen
- Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie
- Commissie voor Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid
- Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
- Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting

Onze Jaarbrochure voor onze verzoekers en het grote publiek, die we vandaag ook voorstellen, is een eigenstandige publicatie geworden met een eigen toonzetting.

Ik durf te hopen dat één en ander met kritische aandacht besproken zal worden in het Vlaams Parlement en daarbuiten.

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams ombudsman

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

Efficiëntie en zorgzaamheid verzoenen

Maria* maakt bezwaar bij het voornemen van het Vlaams Zorgfonds om haar niet financieel te steunen. Maria mag daarover kort aan de telefoon haar verhaal doen. Maar wel kort. Vooral kort!

Want het Zorgfonds telefoneert die dag niet alleen met deze Maria. Er wachten die dag nog zestig andere Maria's. Elk mogen ze hun eigen verhaal doen aan de telefoon.

Terecht vindt Maria dat het Zorgfonds haar niet ernstig neemt. Bij dit telefonisch hoorrecht zijn efficiëntie en zorgzaamheid namelijk uit balans.

Hierna leest u over onze bezorgdheid daarover. En enkele aanzetten om efficiëntie en zorgzaamheid beter in balans te brengen.

* Maria is een fictieve naam.

Inhoudstafel

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid en Commissie Jeugdzorg	6
1. Armoede.....	6
2. Welzijn.....	9
Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed	13
1. Ruimtelijke ordening	13
2. Leefmilieu	18
3. Water	21
Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie	26
1. Wonen.....	26
2. Energie.....	34
Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken	37
1. De Lijn	37
2. Wegen en Verkeer	41
3. Andere mobiliteitsklachten	41
Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen	43
1. Studietoelagen	43
2. Onderwijsverstrekkers	46
3. Andere onderwijsklachten	47
Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie.....	49
1. VDAB.....	49
2. Te snel bij de opleidingscheques	50
3. Te traag bij de aanmoedigingspremies	51
4. ESF-Agentenschap	51
Commissie voor Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid	53
Commissie voor Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden en Internationale Samenwerking	55
Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media	55
Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme	56
1. Vlaamse overheid	56
2. Lokale overheid	59
Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting.....	61
1. Fiscaliteit.....	61
2. Algemeen beleid	63
<u>Bijlage</u>	67
Enkele cijfers	

Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid en Commissie Jeugdzorg

1 Armoede

1.1 Recht op drinkwater

De ombudsman zag in 2010 weer heel wat mensen in nood. In de sector water is armoede vaak aanwezig in het klachtenbeeld rond onbetaalde waterfacturen. En armoede speelt zeker bij het tiental klachten over de afsluiting van de watertoevoer of de dreiging daarmee. Hier is een duidelijke link met:

- *Actiepunt 166 van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding (recht op drinkbaar water).*

De verplichte procedure via de LAC (lokale adviescommissie) wordt soms niet gevolgd omdat er een - naar later blijkt, onterecht - vermoeden was van niet-bewoning. Een grondig onderzoek naar bewoning lijkt de Vlaamse Ombudsdienst nochtans vanzelfsprekend. In enkele klachtdossiers heeft de drinkwatermaatschappij bedreigd met afsluiting om een betwiste factuur te doen betalen. In andere dossiers stonden de betalingsmoeilijkheden centraal. Redelijke afbetalingsplannen werden of konden niet gevolgd worden, en uiteindelijk is de watertoevoer afgesloten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in die dossiers vastgesteld dat de drinkwatermaatschappij en de LAC de procedure correct en zorgvuldig gevolgd hebben, maar heeft wel bedenkingen geuit in verband met heraansluiting.

In dossier 2010-0704 wil de verzoekster meteen een heraansluiting. Ze doet alvast een eerste afbetaling van 250 euro, maar de VMW (Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening) wil pas heraansluiten als de volledige openstaande schuld van meer dan 1.300 euro betaald is. Dezelfde strenge houding neemt de VMW aan in dossier 2010-0158 waarbij de verzoeker eerst meer dan 2.200 euro moet betalen alvorens opnieuw water te krijgen. De verzoekers betalen ook en er wordt meteen heraangesloten, maar ongetwijfeld hebben de verzoekers tegelijk de betaling van andere schulden uitgesteld.

Het Energiebesluit bevat een merkkelijk billijkere regeling voor heraansluiting. Als de helft van de openstaande rekeningen betaald is, dan krijgt men opnieuw een beperkte hoeveelheid elektriciteit. De stroombegrenzer in de budgetmeter wordt dan opnieuw ingeschakeld. De vergelijking gaat natuurlijk maar ten dele op, omdat het vooralsnog moeilijk is budgetmeters voor water te installeren die de watertoevoer blokkeren, na de hoeveelheid gratis water.

Toch beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de drinkwatermaatschappijen aan om niet al te strenge criteria te hanteren voor heraansluiting en om de criteria maximaal in de lijn te laten liggen van de regeling voor energie. In het Jaarverslag 2008 had de Vlaamse Ombudsdienst al op meer algemene wijze aanbevolen om te zorgen voor een geharmoniseerde en eenvormig toegepaste regeling van de afsluiting van de water- of energietoevoer. Zorgzaam bestuur zou erin bestaan om de burger al tijdens de afsluitingsprocedure afdoende te informeren over de precieze voorwaarden en modaliteiten van heraansluiting.

In de marge van het eigenlijke klachtenbeeld heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook vastgesteld dat de stad Antwerpen in 2010 eindelijk een LAC kreeg. De AWW (Antwerpse Waterwerken) hebben sindsdien heel wat afsluitingsdossiers voorgelegd. Nu pas - in 2011 dus! - zijn de AWW bereid om ook de andere gemeenten van het werkingsgebied te benaderen om een LAC op te zetten.

1.2 Sociale huur

Armoede zit natuurlijk ook in ons klachtenbeeld rond sociale huur. Overduidelijk is dat het geval bij klachten over uithuiszettingen.

- *Actiepunt 154-155 (uitbreiding van het aanbod sociale huurwoningen)* - We zagen wachttijden die vaak heel wat langer zijn dan de gemiddelde wachttermijn van 3 jaar, vooral voor grote gezinnen. We werden geconfronteerd met enkele mechanismen die de toegang tot de sociale huur belemmeren. We denken daarbij in eerste instantie aan de voorrangregel voor de eigen inwoners van de gemeente.

- *Actiepunt 159 (verbetering woonkwaliteit voor de meest kwetsbare groepen)* - Al jaren behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over vocht- en schimmelproblemen in sociale huurwoningen.

- *Actiepunt 163 (energiebesparende maatregelen houden de energiekosten van woningen in toom, zowel bij eigenaars als bij huurders in de private en de sociale huursector)* - Veel sociale huurders klagen over de stijgende huurlasten. Dit jaar vragen we vooral aandacht voor zware huurlasten in oudere gebouwen met een slechte energieprestatie en op het uitblijven van een energierectie op de huurprijs in de sociale huur.

- *Actiepunt 157 (de betaalbaarheid van privaat wonen wordt bevorderd door een verruiming van de huursubsidies)* - Hier bevelen we aan om een huursubsidie beperkt in de tijd te overwegen voor die valide 65+ers van wie de subsidiewoning niet voldoet aan de toegankelijkheidsvoorwaarden. Het actieplan vermeldt de belofte om in 2010 de huursubsidies uit te breiden tot de kandidaat-huurders die al te lang wachten op een sociale huurwoning. Volgens persberichten zou die belofte tegen 1 januari 2012 nagekomen worden.

1.3 Mobiliteit, onderwijs en werk

Maar ook elders in ons klachtenbeeld zien we de armoedeproblematiek. In de volgorde van dit Jaarverslag denken we aan de volgende actiepunten van het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding:

Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

Actiepunt 59 (bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor personen met een handicap) - De Lijn scoort vrij goed, maar in het klachtenbeeld duiken twee problemen op: het te ruim op voorhand moeten reserveren van een gegarandeerde plaats voor rolstoel op bus en belbus en de soms moeilijke telefonische bereikbaarheid van belbuscentrale.

Actiepunt 60 (in samenspraak met De Lijn wordt onderzocht hoe er toegankelijke vormingsinitiatieven georganiseerd kunnen worden 'hoe neem ik het openbaar vervoer' op maat van mensen in armoede) - Dit komt niet expliciet in ons klachtenbeeld voor. Impliciet zit het probleem vaak in klachten: (aspirant-)reizigers zijn onvoldoende op de hoogte van mogelijkheden en procedures/regels. In het actieplan is er vaak sprake van de automatische toekenning van rechten. Maar over de toekenning van goedkopere of gratis De Lijn-abonnementen wordt niet gesproken, terwijl er hier toch nog wel mogelijkheden liggen.

Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen:

Actiepunt 62 (de schooltoelage wordt automatisch toegekend) - De Vlaamse Ombudsdienst is uiteraard pleitbezorger, maar verder in dit Jaarverslag wijzen we op nog enkele struikelblokken bij de automatische toekenning.

Actiepunten 77-80 (schuldoverlast) - In het verleden heeft de Vlaamse Ombudsdienst gepleit om voor de berekening van studietoelagen rekening te houden met het effectief besteedbaar inkomen naar analogie met de sociale huisvesting, waar - mits voldaan is aan bepaalde voorwaarden - rekening gehouden wordt met "het actueel besteedbare inkomen."

Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie

Actiepunt 135 (duurzame tewerkstelling voor werkzoekenden bij voorkeur in het reguliere circuit) - De VDAB (GTB) moet werkzoekenden nog meer en beter informeren over de screening en ondersteuning die zij mogen verwachten. Trajectbegeleiders moeten ook meer oog hebben voor actieve begeleiding met duidelijke informatie over het verloop van het traject en de financiële gevolgen bij het volgen van een opleiding.

1.4 Verenigingen waar armen het woord nemen

Er was voorts in 2010 ook een ombudsdossier over onzorgvuldige regelgeving, in de sector van de "verenigingen waar armen het woord nemen"

In dossier 2010-0489 klaagt een vereniging waar armen het woord nemen erover dat de Vlaamse overheid haar niet subsidieert in de hoogste categorie 2. De vereniging grijpt zo naast 41.500 euro op jaarbasis. De vereniging gaat niet akkoord en wijst op veel onduidelijkheden over de gegevens die gevraagd worden. De vereniging vindt ook dat de vergelijking is gebeurd op basis van grootte, terwijl dat bij het voorbereidingsproces niet de bedoeling was, en dat de kwantitatieve criteria werden gepubliceerd na het indienen van de aanvraag.

Dat laatste argument slaat op een op 13 november 2009 bekendgemaakt ministerieel besluit. Dat besluit bevat een nieuw subsidie criterium, namelijk de coördinatietoekening, en het werd één maand na het indienen van de aanvragen gepubliceerd. Dat is eenvoudigweg te laat en brengt de rechtszekerheid in het gedrang. Om zo iets te vermijden, hoort een zorgzame overheid een *terugtelkalender* te gebruiken. Zo een kalender plaatst zich, bij het begin van een beleidsmaatregel, op het eindmoment en telt van dat eindmoment af terug in de tijd, om op die manier in te schatten, wanneer precies de verschillende stappen gezet moeten worden.

In een reactie wijst de Vlaamse overheid dat laattijdige besluit aan de Vlaamse regeringswissel medio 2009 en zij wijst erop dat de inhoud vooraf aan heel de sector werd meegedeeld, waardoor die laattijdigheid voor alle armoedeverenigingen speelt. Ook vindt de Vlaamse overheid dat het ministerieel besluit op inhoudelijk vlak niets toevoegt aan wat al volgt uit wel op tijd bekendgemaakte regelgeving. Vooral dat laatste argument vindt de Vlaamse Ombudsdienst erg merkwaardig: waarom houdt dat laattijdige ministerieel besluit zich dan uiteindelijk nog bezig met het bepalen van een subsidie criterium?

Toch dringt de Vlaamse Ombudsdienst niet verder aan op concreet herstel. In het kader van de aanvraag voor de volgende erkenning, is er ondertussen een compromis gesloten voor het kalenderjaar 2011 en de Vlaamse Ombudsdienst heeft het niet wijs geacht om in die omstandigheden nog aan te dringen op de zaak uit 2010. Tegelijk weet de Vlaamse Ombudsdienst dat er momenteel een evaluatie van de erkennings- en subsidiëringcyclus wordt voorbereid. Dat proces zal in 2011 resulteren in een voorstel tot bijsturing van de regelgeving vanaf 2012.

In dat verband wijst de Vlaamse Ombudsdienst alvast nogmaals op het nut van een terugtelkalender. Na de vele wijzigingen in de regelgeving de voorbije jaren heeft de sector overigens recht op regelrust. Een zorgvuldig voorbereide regelgeving is daartoe noodzakelijk.

1.5 Laagdrempelig kunnen klagen

Tot slot stelt de Vlaamse Ombudsdienst in het voortgangsrapport 2010 van het Vlaams Actieplan vast dat er aandacht is voor de mogelijkheid voor armen om "laagdrempelig" te

klagen. Het voortgangsrapport heeft het daarbij over de klachtenbehandeling door de drinkwatermaatschappijen en de link met het nieuwe algemeen waterverkoopreglement (medio 2011) en over de afspraken die de Vlaamse Regulator van de Electriciteits- en Gasmarkt (VREG) maakt met de federale ombudsman voor Energie.

Die aandacht is zeker positief, want zo timmert Vlaanderen verder aan de weg van een cultuuromslag. Tegelijk was één van onze aanbevelingen naar aanleiding van tien jaar Vlaams Klachtendecreet (rapport voorgesteld op 26 april 2011 in de parlementscommissie Bestuurszaken, zie Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr.1) om goed na te denken over hoe we met z'n allen omgaan met die burgersignalen, die ons langs de meest diverse kanalen bereiken. Dat het overheidsapparaat intern versplinterd is, kan niet vermeden worden in onze ingewikkelde maatschappij. We moeten er wel over nadenken hoe alle overheidsonderdelen samen zich presenteren aan de burger. Op dat vlak hebben we nog heel wat te bespreken, want het kan toch niet de bedoeling zijn dat we allemaal naast mekaar sterk moeten investeren in mensen en middelen om burgers verder naar elkaar door te verwijzen?

2 Welzijn

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid, en Gezin bekleedt de vijfde plaats in ons rapport over tien jaar Vlaams Klachtendecreet (ook dit klassement staat weergegeven in het voormelde parlementair stuk 1109 (2010-2011) – Nr. 1, p. 25). Het beleidsdomein is daarmee een middenmoter en dat is eigenlijk heel jammer, want er valt hier heel wat te leren uit klachten op zowel de eerste, als de tweede lijn. Wel kijkt de Vlaamse Ombudsdienst met veel belangstelling uit naar de eerste resultaten van het in 2011 verder versterkte eerstelijns klachtrecht, in de zin dat er voortaan ook een uitdrukkelijk klachtenmanagement geldt voor de gesubsidieerde voorzieningen. We overlopen een aantal thema's uit 2010.

2.1 Personen met een handicap - wachtlijsten

De klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) rapporteert elf klachten over de wachttijden voor een opname in een aangepaste voorziening of voor een Persoonlijke-Assistentiebudget (PAB). Dit klachtenbeeld wordt versterkt door acht klachten die in 2010 bij de Vlaamse Ombudsdienst werden ingediend.

In dossier 2009-1048 zorgt een verzoekster al 8 jaar voor haar gehandicapte broer. Die situatie is onhoudbaar. Sinds 2001 staat haar broer aangemeld op de centrale wachtlijst zorgvragen. In afwachting van een oplossing wordt voor de broer vanaf 2010 maximum 30 logeerdagen voorzien en kan de verzoekster een beroep doen op kortverblijf; 92 dagen gespreid over 5 jaar. In dossier 2010-0124 behoort de verzoeker al sinds 2007 tot de prioritaire doelgroep voor een PAB. Na drie jaar heeft hij nog geen PAB-budget ontvangen.

We weten dat deze beperkte cijfers maar het topje van de ijsberg zijn. De Vlaamse Ombudsdienst weet dat het beleid werkt aan oplossingen, maar net zo goed blijven er tal van schrijnende situaties. Vanzelfsprekend volgt de Vlaamse Ombudsdienst verder op. De aanbevelingen uit het verleden blijven gelden.

2.2 Jeugdhulp - de bijzondere jeugdbijstand

In 2010 heeft de Jongerenlijn (Jo-lijn) 583 meldingen gehad waarvan er 295 direct opgelost werden door bemiddeling of advies. Het merendeel van de klachten ging over perceptie en over communicatie tussen cliënt en consulent. In deze dossiers probeert de Jo-lijn op een

informele manier de relaties te herstellen maar cliënten kiezen zelf meer voor een klachtonderzoek.

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst leert dat hulpverleners meer ruimte moeten maken voor overleg met cliënten over hun hulpvraag en begeleiding. Actieve dienstverlening blijft een aandachtspunt. De klachten die het Kinderrechtencommissariaat in 2009/10 over dit thema behandelde, versterken het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst. Nog te vaak zijn klagers ontevreden over de dienstverlening door het Agentschap Jongerenwelzijn vanwege een gebrek aan motivering, inspraak, respect of overleg.

De aanbeveling die de Vlaamse Ombudsdienst daarover eind 2010 maakte, zal het Vlaams Parlement wellicht meenemen in een maatschappelijke beleidsnota over jeugdzorg. Intussen heeft de minister ook een aantal maatregelen genomen om de werklust te verminderen en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Vanzelfsprekend volgt de Vlaamse Ombudsdienst dit ook verder op.

2.3 Vlaams Zorgfonds

Het Vlaams Zorgfonds rapporteert voornamelijk over klachten die zijn ingediend naar aanleiding van administratieve geldboetes of achterstallige ledenbijdragen. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten daarover behandeld.

We gaan dieper in op de problemen die burgers hebben met de Bezwaarcommissie die met artikel 8, §4, van het decreet zorgverzekering is opgericht. De klacht van Maria uit de inleiding bij dit Jaarverslag staat symbool voor de klachten van personen die niet akkoord gaan met de indicatiestelling van de zorgbehoefte in het kader van de Vlaamse zorgverzekering, de controle daarop en de motivering van de beslissing over het bezwaarschrift.

In dossier 2010-0376 is de verzoeker zorgbehoevend. Hij krijgt al een aantal jaar een tegemoetkoming in het kader van de Vlaamse zorgverzekering. Na een herinschaling scoort hij 30 punten op de BEL-schaal, wat 5 punten te laag is om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming. De verzoeker gaat niet akkoord en dient bezwaar in. Na een telefonisch hoorrecht, dat volgens de verzoeker amper enkele minuten duurt, krijgt hij een negatieve beslissing. Die beslissing verwijst naar het advies van de Bezwaarcommissie en naar de argumentatie aangebracht door de zorgbehoevende. Als de verzoeker vervolgens dat advies opvraagt, duurt het 17 dagen vooraleer hij het advies krijgt.

In ons Jaarverslag 2009 hadden we al een aanbeveling over de BEL-schaal zelf. We volgen verder op en stellen tevreden vast dat de minister stappen zet om de indicatiestelling te objectiveren. Er is een werkgroep opgericht en enkele cases met modelscores werden bezorgd aan indicatiestellers, het controleorgaan Mediwe en de bezwaarcommissie. Ook wordt gewerkt aan de kwaliteit van de indicatiestellingen. Dat zijn positieve stappen die hopelijk op korte termijn ook effectief resultaat opleveren.

Dit jaar focussen we op de bezwaarprocedure en vooral op de Bezwaarcommissie, bedoeld in artikel 8, §4, van het decreet Zorgverzekering. In dossier 2010-0376 maakt de verzoeker gebruik van het telefonisch hoorrecht tijdens de behandeling van zijn bezwaar door de Bezwaarcommissie. De verzoeker stelt zich vragen over het verloop van dat hoorrecht, over de vragen die gesteld werden, over het gebrek aan tijd om documenten bij de hand te nemen en om de vragen behoorlijk te beantwoorden en over foutieve interpretaties van antwoorden. Het hoorrecht wordt dan wel als toegankelijk maar tegelijk ook als erg klantonvriendelijk ervaren. Gelijksortige klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden ook behandeld.

De regelgeving bepaalt dat de leidend ambtenaar van het Vlaams Zorgfonds een gemotiveerde beslissing neemt binnen één maand na de ontvangst van het advies van de Bezwaarcommissie of, als er geen tijdig advies komt, na het verstrijken van de termijn. Als er een gemotiveerd advies is, wordt daar in de beslissing veel naar verwezen, maar het advies wordt niet meegestuurd met de beslissing. Dat kan geen afdoende motivering genoemd worden. In 2009 behandelde de Bezwaarcommissie 1.400 bezwaarschriften waarvan er 1.167 ongegrond werden verklaard. Het gaat daarbij in hoofdzaak om beslissingen van de zorgkas op basis van een negatieve BEL-schaal (bron: meest recente jaarverslag 2009 Vlaams Zorgfonds).

Volgens het Vlaams Zorgfonds is het door personeelstekort en door de huidige administratieve procedure - ongeveer 60 dossiers per zitting van de Bezwaarcommissie - in de praktijk niet haalbaar om de adviezen automatisch mee te sturen. Die argumenten doen niet ter zake om zich te onttrekken aan de motiveringsplicht. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bij zijn standpunt dat de beslissing afdoende gemotiveerd moet worden en dat de huidige procedure niet getuigt van zorgzame efficiëntie.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert twee aanbevelingen

Aanbeveling - De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Zorgfonds aan om de uitoefening van het hoorrecht te evalueren. Het mag niet alleen een formeel aspect van de procedure zijn maar het moet ook effectief een invloed kunnen hebben op het advies van de Bezwaarcommissie.

Aanbeveling - De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Zorgfonds aan om het advies van de Bezwaarcommissie minstens bij de negatieve beslissingen mee te sturen.

In een reactie kondigt de minister aan dat er een tweede kamer van de bezwaarcommissie zal opgericht worden, waardoor het aantal te behandelen dossiers per zitting zal dalen. Dat is een prima initiatief, waar we erg naar uitkijken. Nu nog een tweede maatregel: een betere motivering van de negatieve beslissing, want "[d]e *aanpak van het bestuur waarbij de mededeling van de motieven afhankelijk wordt gemaakt van het initiatief van de betrokkene is niet bestaanbaar met de formele motiveringsplicht*" (RvSt., nr. 193.639 van 29 mei 2009, sub 2.5.2; en RvSt., nr. 205.127 van 14 juni 2010, sub 13).

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst zelf niets kan opleggen of afdwingen en omdat de beroepsmogelijkheid tot voor kort de Raad van State was, stelden we aan Maria dan maar voor om "het" nog maar eens te proberen. Zo'n indicatiestelling is inderdaad "maar" een momentopname en misschien wordt de zorgbehoefte van Maria de volgende keer weer hoger ingeschat. Dat is natuurlijk niet niks: dan heb je pas een "neen" op je bord gekregen en dan krijg je het advies om die hele procedure nog maar eens te doorlopen... Ondertussen is de drempel verlaagd om in beroep te gaan: nu is de Arbeidsrechtbank bevoegd om die geschillen te behandelen.

2.4 Kind en Gezin – de inkomensgerelateerde kinderopvang (IKG)

In het najaar van 2010 kregen we klachten over de plotse weigering van 28 oktober 2010 om zelfstandige opvanginitiatieven te laten toetreden tot het IKG-systeem en de communicatie hierover.

Bij de start van het IKG-systeem in 2009 besliste de Vlaamse overheid te werken met een gesloten enveloppe. Toch werd de maatregel tot eind september 2010 gepromoot en werd niet gecommuniceerd over budgettaire grenzen. Om een zogenaamd aanzuigeffect te vermijden werd pas gecommuniceerd op de dag van de stopzetting van de maatregel.

Weinig zorgzaam natuurlijk en de Vlaamse Ombudsdienst beval daarop de Vlaamse Regering aan om in haar communicatie te zorgen voor de consequente toepassing van de in het decreet van 8 mei 2009 goedgekeurde normen van overheidscommunicatie. De Vlaamse Ombudsdienst noemde die gang van zaken "onbehoorlijke termijnenbestuur" en beval het parlement aan te controleren welke andere mogelijkheden er na 28 oktober nog in de

begroting waren. Mede naar aanleiding van het parlementair debat (zie onder andere stuk 794 (2010-2011) - Nr. 2, actualiteitsmotie), kwam er een positieve reactie en extra middelen voor initiatieven die kunnen aantonen dat ze vóór 1 november formele engagementen hebben aangegaan om te starten of uit te breiden in IKG. Het beleid verdient voor deze reactie een uitdrukkelijke pluim.

Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed

1 Ruimtelijke ordening

Het klachtenbeeld 'ruimtelijke ordening' is divers, maar elk jaar weer beleidsmatig interessant. Het is daarom extra jammer dat het agentschap Ruimte en Erfgoed en het agentschap Inspectie RWO het zo moeilijk hebben met klachterkenning. Het aantal geregistreerde klachten ligt er opmerkelijk laag en de meeste klachten worden er niet rechtstreeks door de burger ingediend, maar wel via de omweg van de Vlaamse Ombudsdienst. In ons recent rapport over 10 jaar Klachtendecreet (zie Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1, p. 25, dat op zijn beurt verwijst naar de klachtenrapportages van alle Vlaamse overheidsdiensten, (die op hun beurt verzameld staan op www.vlaamseombudsdienst.be) bekleedt het beleidsdomein dan ook een povere achtste plaats in het klassement van de negen grootste spelers in de klachtenbehandeling op de eerste lijn.

Vanuit inhoudelijk oogpunt, springt elk jaar weer, het (onvoldoende) optreden tegen 'kleinere' bouwovertradingen eruit (zie 1.2. Handhaven). Maar de nieuwe klachtentypes zitten vooral bij het vergunnen.

1.1 Vergunnen

Niet elke gemeente is bij de les

Sinds de inwerkingtreding van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening op 1 september 2009 geldt ook voor niet-ontvoogde gemeenten een vervaltermijn voor de behandeling van vergunningsaanvragen. Als de gemeente niet tijdig beslist, wordt de vergunning geacht geweigerd te zijn. Enkele gemeenten hebben het daar blijkbaar moeilijk mee.

In dossier 2010-0541 neemt de gemeente Steenokkerzeel buiten de vervaltermijn nog een beslissing over een vergunningsaanvraag. In dossier 2010-0634 verlenen zowel de gemeente Essen, als de gemeente Oostkamp een stedenbouwkundige vergunning, waarin staat dat nog een gunstig advies van bepaalde instanties verkregen moet worden. In beide gevallen had de gemeente die adviezen op de datum van de vergunning zelfs nog niet aangevraagd.

Zo'n werkwijze creëert rechtsonzekerheid. Het is voor de aanvrager onduidelijk wanneer hij de werken kan starten. Een derde kan al in beroep zijn gegaan, terwijl er nog een negatief advies kan volgen. Of een derde wacht op het advies, maar kan dan niet meer tijdig in beroep gaan. Essen en Oostkamp verdedigen zich en zeggen dat het dossier - door omstandigheden - niet binnen de vervaltermijn volledig afgehandeld kon worden, en dan leek een stilzwijgende weigering hen niet klantvriendelijk.

Dergelijke 'klantvriendelijkheid' leidt jammer genoeg tot onzorgzaamheid. Met een onwettige beslissing is niemand gebaat. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de situatie onder de aandacht gebracht van het agentschap Ruimte en Erfgoed, dat alle gemeenten daarna nog eens op hun plichten wees. Zo speelt het agentschap trouwens ook ten volle zijn rol van coach ten aanzien van gemeenten. Want de burger verwacht van de Vlaamse overheid ook een corrigerend optreden, als de gemeente een Vlaamse taak niet naar behoren uitoefent.

De weg naar de beroepsinstantie loopt via een correcte aanplakking

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2010 opvallend weinig klachten over de inhoud van vergunningsbeslissingen gekregen. Het feit dat ook derden nu in beroep kunnen gaan bij de bestendige deputatie tegen een vergunningsbeslissing van een niet-ontvoogde gemeente, is daar natuurlijk niet vreemd aan. Vroeger stond voor hen alleen een hoogdrempelige

procedure bij de Raad van State open. Nu kunnen derden gemakkelijker terecht bij een instantie die kan zorgen voor een wijziging van een vergunningsbeslissing.

Een pijnpunt is wel de aanplakking van de mededeling dat er een vergunning afgeleverd is. Het is de vergunninghouder zelf, die dat moet doen. Hij brengt de gemeente op de hoogte van de startdatum van de aanplakking en de gemeente moet erover waken dat er aangeplakt wordt binnen een termijn van tien dagen vanaf de datum van ontvangst. Eerder heeft de Vlaamse Ombudsdienst al aanbevolen om alvast bezwaarindieners individueel op de hoogte te brengen van de uiteindelijke beslissing (aanbeveling 2002-16). Dat gebeurt maar zelden.

In dossier 2010-0830 regulariseert de stad Landen een bouwovertreiding. De buurman heeft geen bericht van openbaar onderzoek of verleende vergunning zien uithangen, en kan niet meer in beroep gaan. Uit het onderzoek blijkt dat de stad op 28 juni 2010 aan de aanvrager meedeelt dat de regularisatievergunning verleend is en dat de vergunninghouder al op 1 juli 2010 de verklaring op eer indient dat de vergunning bekendgemaakt is en dat erop toegezien is dat de bekendmaking gedurende 30 dagen (?) op een goed zichtbare plaats uithing. De stad heeft nooit enige controle ter plaatse uitgevoerd.

Een correcte aanplakking is essentieel, wil men ervoor zorgen dat derden hun rechten ook echt kunnen vrijwaren. Zeker in een gevoelig dossier als de regularisatie in Landen (waar er sprake was van voorafgaande, ernstige bouwovertreidingen en een stillegging van de werken) zou een controle ter plaatse op de aanplakking zeker een voorbeeld van zorgzame efficiëntie zijn geweest.

Enkele andere klachten maken duidelijk dat bevattelijke informatie over de precieze beroepsmodaliteiten geen overdreven zorgzaamheid is. Alleen maar citeren uit de relevante decreetsartikelen leidt soms tot misverstanden.

Zo meende een aanvrager na lezing van artikel 4.7.21 van de Vlaamse Codex dat een aanvrager die in beroep gaat, geen kopie van zijn beroepschrift moet bezorgen. Uiteraard moet hij niet aan zichzelf een kopie bezorgen, maar wel aan de gemeente. Het beroepschrift is onontvankelijk verklaard. Wat ons meteen bij onze vraag aan het beleid brengt: "is dit wel een sanctie, die in verhouding staat tot het normdoel?"

De gemeente Assenede heeft het goede initiatief genomen om zelf voor een folder te zorgen. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat het zinvol is dat de Vlaamse overheid professioneel gemaakte folders ter beschikking van de gemeenten stelt. Een algemeen onderzoek naar de redenen van onontvankelijke beroepschriften kan een goede basis vormen.

De Raad voor Vergunningsbetwistingen

Wie wel tijdig in beroep gaat, verwacht natuurlijk ook een tijdige behandeling van zijn beroepschrift. De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2010 geen klachten over de bestendige deputaties. Eind 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst wel de eerste klacht over de Raad voor Vergunningsbetwistingen ontvangen en dat is wellicht het begin van een nieuw klachtenbeeld. De Raad heeft namelijk op korte termijn een behoorlijke achterstand opgebouwd bij de dossierbehandeling.

In dossier 2011-0102 heeft de verzoeker, na zeven maanden, nog geen beslissing gekregen over zijn verzoek tot schorsing van een vergunning die de bestendige deputatie verleend had. De vergunde werken namen ondertussen een aanvang.

In zijn klacht formuleert de verzoeker ook enkele voorstellen om de werking van de Raad voor Vergunningsbetwistingen te verbeteren:

- een vaste maximumtermijn tussen het betalen van griffierechten en de dossierbehandeling is nodig en, als die termijn niet gerespecteerd wordt, moeten de griffierechten terugbetaald worden
- een bewijs van betaling opsturen is niet meer van deze tijd
- een aangetekende brief moet ook via mail gestuurd kunnen worden (met eID-kaart)
- een dossier moet ook via mail en aan de hand van een *template* kunnen worden ingediend, om de kans op vormfouten te verminderen
- de status van een dossier moet *online* gevolgd kunnen worden.

De Raad merkt terecht op dat zonder decreetswijzigingen of stevige IT-investeringen niet op die suggesties kan worden ingegaan. De verzoeker merkt echter even terecht op dat een administratief rechtscollege dat onder meer aan de hand van beginselen van behoorlijk bestuur oordeelt, moet zorgen voor een redelijke behandeltermijn.

Het vergunningenregister

Op 31 december 2010 hadden 202 gemeenten een gunstig geadviseerd, volledig vergunningenregister (Antwerpen: 35, Oost-Vlaanderen: 52, West-Vlaanderen: 38, Vlaams-Brabant: 37, Limburg: 40). Dat is een merkelijke verbetering ten opzichte van 2009, toen nog ruim de helft van de 308 gemeenten niet in orde was. Zoals in het Jaarverslag 2009 onderstreept de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw het belang van een vergunningenregister. Het uitblijven van een vergunningenregister is nadelig voor de burger die wil weten wat de stedenbouwkundige toestand is van zijn goed of van het goed dat hij wil kopen. Begin 2011 had een 100-tal gemeenten nog altijd geen vergunningenregister en de Vlaamse Ombudsdienst rekent er erg op dat ook deze gemeenten in de loop van 2011 voor een vergunningenregister zorgen.

In dossier 2009-1229 vraagt de verzoeker op 1 september 2009, de dag van de inwerkingtreding van de Codex, aan de gemeente Lummen om een constructie als vergund geacht op te nemen in het vergunningenregister. De gemeente heeft er geen idee van hoe ze moet omgaan met die vraag en willigt de vraag uiteindelijk pas tien maanden later in. In dossier 2010-0664 heeft de gemeente Rotselaar meer dan een jaar gedaan over een weigering tot opname. De gemeente wijst erop dat zij pas sinds 17 mei 2010 een vergunningenregister heeft. Bovendien maakte een proces-verbaal uit 1983 voor een deel van de constructie een beslissing over de opname niet eenvoudig en werd aanvullend overleg nodig geacht.

De Vlaamse Ombudsdienst is bij het agentschap en enkele andere gemeenten nagegaan of de lange behandeltermijn van dit soort vragen een algemeen probleem is, wat momenteel niet het geval zou zijn. De Vlaamse Ombudsdienst volgt dit verder op.

1.2 Handhaven

Ontwikkelingen in 2010

De Vlaamse Regering keurde op 16 juli 2010 het Handhavingsplan goed. Dit plan zet sterk in op partnerschap tussen de handhavers. Zeker voor de kleinere bouwovertradingen, waarover de burger het meest klaagt, wordt erg gerekend op de gemeente, als eerst verantwoordelijke voor meldingen van bezorgde burgers over eventuele inbreuken. Het wordt zelfs aangewezen geacht dat de gemeenten een specifieke handhavingsambtenaar hebben, met onder meer een 'toegankelijke ombudsfunctie'. Op het vlak van milieu is een lokale handhavingsambtenaar trouwens al enige tijd verplicht. Het plan spoort de gemeente ook

aan om te zorgen voor handhavingsthema's en prioriteiten. De Vlaamse Ombudsdienst zal daar vanzelfsprekend mee rekening houden bij de klachtenbehandeling. Eind november 2011 zal de Vlaamse Ombudsdienst bij de gemeenten waarover hij klachten behandeld heeft, navraag doen over de ontwikkelde visie op lokale handhaving en de communicatie daarover naar de burger. Tegelijk kijken we uit naar het beloofde onderzoek naar een volwaardige vorm van bestuurlijke handhaving, waarmee alsnog zou worden ingegaan op een, ondertussen geregeld herhaalde, ombudsaanbeveling uit het Jaarverslag 2004.

Nog volgens het Handhavingsplan, kunnen waarschuwingen en aanmaningen sterke instrumenten zijn als ze goed gekaderd zijn en als het duidelijk is dat de overheid altijd verder gaat als er geen spontaan herstel komt. Onder '*verder gaan*' begrijpt de Vlaamse Ombudsdienst dat de overheid een herstellvordering voorlegt aan de Hoge Raad voor Handhavingsbeleid (hierna: "de Hoge Raad"). Maar ook hier heeft de gemeente een beleids- en appreciatiebevoegdheid. De gemeente kan eigen prioriteiten leggen, wat inhoudt dat voor een aantal bouwovertradingen geen herstellvordering wordt ingediend, en dat dus een aantal bouwovertradingen onbestraft blijft.

Eind 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst precies de Hoge Raad nogmaals bevraagd over diens, door andere handhavingsactoren sterk bekritiseerde, werking.

Heel wat gemeenten vinden de huidige procedure (via de Hoge Raad, het parket en de strafrechter) te zwaar voor een gewone bouwovertrading. In dossier 2010-0379 erkent de gemeente Dilbeek die inspanning niet te willen leveren. Algemeen bedroeg het aantal veroordelingen van bouwovertraders in 2009 minder dan 5% van het aantal processen-verbaal. Voor een toelichting verwijzen we naar het Jaarverslag 2009.

Blijkbaar is bij de Hoge Raad het aantal positieve en deels positieve adviezen in 2010 merkelijk gestegen tot bijna 75%, terwijl dat daarvoor altijd onder de 50% lag. Volgens de Hoge Raad slagen vooral de gemeenten er beter in om de gekozen herstellvordering afdoende te motiveren. De Hoge Raad heeft in 2010 ook meermaals toelichtingssessies voor gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaren gehouden. Ook het nieuwe procedure- en werkingsreglement van de Hoge Raad zou tot een betere samenwerking moeten leiden. Verder heeft de Hoge Raad aan enkele gemeenten aangeboden om in te stappen in een optimalisatieproject. Bijvoorbeeld de stad Genk heeft in november 2010 een toelichting op maat gekregen van de Hoge Raad. De Vlaamse Ombudsdienst kan die ontwikkeling alleen maar toejuichen.

Ons klachtenbeeld over handhaving in 2010

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over handhaving ontvangt, slaan voornamelijk op onvoldoende optreden van gemeenten tegen kleinere bouwovertradingen en in mindere mate op het aandringen op uitvoering van afbraakvonnissen door het agentschap Inspectie RWO. Voor die tweede categorie verwijzen wij naar de nog actuele standpunten in ons Jaarverslag 2007.

De gemeenten zijn het aanspreekpunt bij zowat al die klachten over onvoldoende optreden tegen bouwovertradingen. Dergelijke klachten worden wel eens afgedaan als gewone burenruzies die toevallig op het terrein van de ruimtelijke ordening uitgevochten worden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat geen argument voor de gemeente om niets te doen. Een zorgzaam efficiënte uitoefening van de handhavingstaak is de beste manier om een burenruzie beperkt te houden of te herleiden tot wat het is. Een gemeente die niets doet, zal dergelijke burenruzies snel zien evolueren tot kritiek en wantrouwen ten aanzien van de gemeente en de overheid in het algemeen.

In dossier 2010-0229 meldt de verzoeker bouwovertradingen in zijn wijk, onder meer een carport, een tennisveld en vooral een paardenstal. Hij vindt dat de gemeente niets doet. De gemeente wil niet meegesleept

worden in een burenruzie en wijst erop dat de verzoeker een berging voor zijn vrachtwagen plaatste, zonder een vergunning af te wachten. Hij had zijn perceel al volledig kaalgekapt en was gestart met de werken. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de gemeente wel heeft getracht om te bemiddelen, maar de gemeente was beter kordaat opgetreden tegen de verzoeker, die van de gemeente uiteindelijk een vergunning voor een berging kreeg, maar niet om er een vrachtwagen te stallen. Voor de paardenstal is gelukkig wel al eerder een proces-verbaal opgemaakt. De carport en het tennisveld vindt de gemeente niet prioritair en de illegale ontbossing wordt opgevolgd.

De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt natuurlijk de logica van een prioritering. De ombudsman stelt dus de onderliggende keuzes op zich ook niet in vraag. Maar dergelijke efficiëntie volstaat niet. Het beleid zal pas zorgzaam efficiënt zijn:

- als de lokale overheid ook ter plaatse gaat. Bij de burger wordt geen draagvlak voor naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening gecreëerd, als er op zijn melding van een bouwovertreding geen reactie komt of als er onnodig formalistische drempels opgeworpen worden.
Een klassiek voorbeeld van zo'n drempel is het volgende.
In dossier 2010-0285 heeft de verzoeker meermaals bouwovertredingen gemeld aan de gemeente Gavere. Die heeft de meldingen wel doorgegeven aan de politie, maar de politie wil alleen ter plaatse gaan als de verzoeker zelf nog eens rechtstreeks bij hen een officiële klacht indient. De Vlaamse Ombudsdienst heeft sterk aangedrongen op een betere samenwerking tussen beide diensten. De politie stelt uiteindelijk een proces-verbaal op.
- als de lokale overheid minstens een proces-verbaal opstelt als overtredingen worden ontdekt. Belanghebbenden staan daarmee toch in een sterkere positie als zij zelf juridische stappen willen zetten om aan de illegale situatie een einde te maken. Bovendien worden processen-verbaal opgenomen in het vergunningenregister, zodat onder meer latere kandidaat-kopers correcter geïnformeerd worden over de stedenbouwkundige toestand van het onroerend goed. Ook het Handhavingsplan bepaalt trouwens dat het de opdracht van elke verbalisant is om een proces-verbaal op te stellen als een inbreuk op de regelgeving vastgesteld wordt. Een proces-verbaal kan een overtreder ertoe aanzetten om een einde te maken aan een bouwovertreding, maar dikwijls is daar meer voor nodig en dat gebeurt zelden, zeker niet voor kleinere bouwovertredingen;
- als de lokale overheid voldoende duidelijk en transparant is over de prioritering.

Vanzelfsprekend verwacht de burger van de gemeente en haar mandatarissen dat zij het goede voorbeeld geven. In dossier 2010-1021 bijvoorbeeld had de gemeente Kasterlee zonder de nodige stedenbouwkundige vergunning een weg verhard. Zij was eerst van oordeel dat geen vergunning nodig was, maar heeft nadien toch een regularisatievergunning aangevraagd.

1.3 Onze eerdere aanbeveling over de rechtsgang rond planschadevergoeding

De Vlaamse Ombudsdienst dringt al jaren aan op een alternatief voor burgers die planschadevergoeding vragen, want de Vlaamse overheid verwijst hen naar de rechter. Uit een recent antwoord op een parlementaire vraag, blijkt dat tot dan ongeveer 1.000 gerechtelijke procedures opgestart waren, waarbij slechts in een 100-tal zaken vergoedingen uitbetaald werden. De meerderheid van de gerechtelijke procedures tot schadevergoeding wordt blijkbaar beëindigd zonder veroordeling. In ons Jaarverslag 2008 hebben we die problematiek nog eens uitgebreid besproken, met onder meer een verwijzing naar de administratieve regeling voor de compensatie voor bepaalde bestemmingswijzigingen die geen aanleiding geven tot planschade. De Vlaamse

Ombudsdienst ziet nog altijd niet in waarom die methodiek niet wordt doorgetrokken tot de planschadevergoeding. De Vlaamse Ombudsdienst is er overigens van overtuigd dat een administratieve procedure niet alleen voor de burger, maar ook voor de overheid voordelen inhoudt, in de zin dat het voor een zorgvuldig bestuur nuttig is om tijdig te kunnen schatten hoeveel planschadevergoedingen een bepaald ruimtelijk plan kan kosten. Het is dan ook hoopvol uitkijken naar de vorderingen van de, in de beleidsbrief Ruimtelijke Ordening 2010-2011 aangekondigde, werkgroep, die zal onderzoeken of een administratieve procedure uitgewerkt kan worden.

1.4 Onze eerdere aanbeveling over permanente bewoning weekendverblijven

De Vlaamse overheid heeft in 2010 de initiatieven van de provincies verder ondersteund. In uitvoering van het Beleidsplan Weekendverblijven uit 2002 wordt gewerkt in vier fases:

- inventaris door de gemeenten van clusters weekendverblijven
- beoordeling problematiek vanuit het Vlaamse niveau
- beoordeling op provinciaal niveau en
- opmaak van provinciale ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's).

Einde 2009 zouden alle provincies de tweede fase afgerond hebben. In 2010 heeft de Vlaamse overheid advies uitgebracht over voorontwerpen en ontwerpen van provinciale RUP's voor de gemeenten Herselt, Essen en Wuustwezel, en heeft zij provinciale RUP's goedgekeurd in Koekelare en Wingene. Voor een aantal clusters wordt verder gewerkt aan de opmaak van een provinciaal RUP. Zoals decretaal bepaald, moeten de provinciale RUP's voor deze problematiek uiterlijk op 30 april 2015 definitief worden vastgesteld. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat die termijn zeker wordt gehaald. 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. 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.

In dossier 2010-0928 ontvangt de bewoner op 5 oktober 2010, vanwege het agentschap Inspectie RWO, een zogenaamd 'negatief declaratief attest inzake woonrecht'. Daarin staat dat de bewoner niet of niet langer het recht heeft om het pand permanent te bewonen. De modelbrief van de inspectie vraagt de bewoner om binnen de maand de permanente bewoning te beëindigen en om de constructie vrijwillig te herstellen in de vorige staat als de constructie zelf onvergund mocht zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst erop dat de termijn van een maand om een einde te maken aan de permanente bewoning, onredelijk kort is. Dat is niet in overeenstemming met de nieuwe ombudsnorm billijkheid, ook al lijkt de termijn in de praktijk niet strikt te worden toegepast. Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst voorstelt om drie maanden te geven, kan de inspectie zich vinden in de aanbeveling. De modelbrief wordt aangepast en dat is een oplossing die getuigt van zorgzame efficiëntie.

2 Leefmilieu

Met zo'n 100 klachten op de eerste lijn en nog minder bij de Vlaamse Ombudsdienst is het klachtenbeeld leefmilieu vrij beperkt. Het is daarenboven erg divers, zodat het niet voor de hand ligt om klachten echt te laten "meetellen" in het globale leefmilieubeleid. In ons rapport over 10 jaar Klachtendecreet staat het beleidsdomein op een bescheiden zevende plaats in de top negen van de grootste spelers.

2.1 Prioriteiten

Dossier 2009-0497 gaat over de lozing van afvalwater in een gracht. Dat kan eigenlijk niet, want Vlarem II bepaalt dat de woningen in die buurt moeten aansluiten op de riolering die naar de waterzuiveringsinstallatie loopt. De gemeente Oud-Heverlee ruimt de gracht wel manueel, maar een structurele oplossing blijft uit. Uiteindelijk laat de gemeente weten dat een sanering er niet in zit omdat de ecologische impact te gering is en dus geen prioriteit heeft in het geheel van rioleringswerken. Oud-Heverlee staat niet alleen. Uit het antwoord op een schriftelijke vraag, blijkt dat verschillende gemeenten geen inventaris tot op huisniveau hebben van de aansluitingen op de riolering en dat de niet-correcte afvoer vaak teruggaat op de aanwezigheid van grachten.

Dossier 2009-48 gaat over geurhinder rond een rundveehouderij. De gemeente Opwijk controleert wel, maar om budgettaire redenen is een geuraudit of geurbeheersplan een brug te ver. Het dossier heeft een te beperkte reikwijdte. Het dossier wordt gesloten als uiteindelijk zowel de verzoeker als het bedrijf verhuizen.

Geurhinder valt moeilijk te vatten in normen en de administratie zoekt naar instrumenten om een geurhinderbeleid beter te kunnen onderbouwen. De Beleidsbrief Leefmilieu en Natuur 2010-2011 schuift de uitvoering van een nieuw geurbeleid naar voren. In eerste instantie wordt er gewerkt aan codes van goede praktijk en aan een omzendbrief over alternatieve systemen voor de beperking van geurhinder bij bestaande veeteeltbedrijven. In dossier 2009-0048 voerde Milieu-inspectie regelmatig controles uit maar er bleef discussie over de vaststellingen, bijvoorbeeld vanwege de windrichting of de exacte bedrijfsactiviteit op dat moment. Een efficiënte tussenkomst van de toezichthouder begint bij een zo goed mogelijke objectivering van de gemelde hinder. Nieuwe methodieken en een algemeen kader rond geuroverlast moeten hiertoe bijdragen.

Iets vergelijkbaars gebeurt in drie dossiers "bodemsanering". Dossier 2010-697 draait om bodemverontreiniging door de stookolietank van een buurman. Na een oriënterend onderzoek eind 2008, blijft een beschrijvend onderzoek uit. De OVAM maant wel aan, maar de OVAM staat machteloos, zolang een eigenaar geen bodemattest nodig heeft voor een verkoop. Een ambtshalve tussenkomst van de OVAM valt natuurlijk niet te verantwoorden in het licht van de prioriteiten van het MINA plan 3. Een tweede dossier draait om de sanering van een tankstation, met een historiek die teruggaat tot in 2004 en waar er pas in 2011 zicht is op sanering. In het derde dossier, is de verontreiniging al vastgesteld in 2006, maar blijft het vandaag wachten op concrete resultaten en op de reactie van OVAM als de afspraken - nog maar eens - niet nagekomen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft ook in 2011 het laatste dossier volgen, ook omdat de OVAM in haar eerstelijns klachtenrapportage alle drie de dossiers als ongegrond beoordeelt. Tegelijk pakt de OVAM uit met haar efficiënte snelheid van klachtenbehandeling en haar bereidheid om een gepaste oplossing aan te reiken. Maar de Vlaamse Ombudsdienst denkt dat weinig verzoekers de boodschap dat zij geen prioriteit vormen, als een zorgzame oplossing zien. In alle drie de voorbeelden blijven de verzoekers, ook na hun klacht, wachten op de bodemsanering. Niets doen bij "kleinere" milieuovertredingen weegt zwaar op individuele situaties en veroorzaakt ergernis, vooral omdat bij de overheid niemand lijkt wakker te liggen van situaties, die niet volgens de regels zijn.

Net zoals bij het handhavingsbeleid op het vlak van ruimtelijke ordening, begrijpt de Vlaamse Ombudsdienst de logica van een prioritering. Opnieuw stelt de ombudsman dus niet de onderliggende keuzes op zich in vraag. Maar dergelijke efficiëntie volstaat niet.

Het beleid zal pas zorgzaam efficiënt zijn:

- als de overheid voldoende duidelijk en transparant is over de prioritering of over dat wat de overheid wel en niet kan
- als de overheid ook actief zoekt naar alternatieven. In onze dossiers waren er mogelijkheden om te verbaliseren, om aan te manen of om administratieve procedures uit te werken via gemeentelijke reglementen.

2.2 Mestbank

Bij de VLM zijn er diverse klachten over de Mestbank, onder meer over de administratieve geldboete van 250 euro voor wie geen aangifte indient, na een herinneringsbrief. Zo is er een klacht van een landbouwer die zijn bedrijf halverwege het jaar had stopgezet. Uiteraard moet de landbouwer over dat laatste half jaar nog een aangifte indienen. Moeilijker wordt het wanneer men moet uitleggen dat het loutere bezit van landbouwgrond al een aangifteplicht met zich meebrengt, ook al is men al jaren gepensioneerd.

Dossier 2010-275 draait rond een boete wegens laattijdige aangifte door een 75-jarige, die al lang niet meer actief is als landbouwer. De landbouwgrond is echter wel van hem en een deel ervan wordt verhuurd als weiland. Deze man veronderstelde dat hij als gepensioneerde landbouwer niets meer hoeft in te vullen en wordt beboet.

De, op Europees recht geïnspireerde, regelgeving stuurt aan op aangifte van alle landbouwgrond en bevat de mogelijkheid om de aangifteplicht over te dragen op de exploitant. Gebeurt dat niet, dan blijft de eigenaar verplicht tot een jaarlijkse aangifte. Er is ook een mogelijkheid dat de aangifteplichtige iemand anders machtigt om zijn administratie te beheren. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de VLM beter moet informeren over de reikwijdte van de aangifteplicht en de mogelijkheden om de aangifteplicht formeel over te dragen. De VLM reageert dat het de aangifteformulieren zal verbeteren.

2.3 Natuur en Bos

Bij het agentschap voor Natuur en Bos zorgde de invoering begin 2010 van een nieuw financieel systeem voor vertraging. Gedurende enkele weken konden er geen betalingen worden uitgevoerd. Waar een termijn niet werd gehaald, werden er verwijlrenten uitbetaald. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de aankoop van een perceel door het agentschap. Eind 2010 stootte de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw op problemen van laattijdige betaling. Ditmaal ging het om een raamcontract in het kader van bodemsanering. Het onzorgvuldig bijhouden van alle uitgevoerde opdrachten, leidde tot problemen toen de factuur betaald moest worden. De tijd om dit uit te klaren, zorgde ook hier voor intresten. Verder waren er enkele praktische problemen, onder meer over de opvolging van een probleem van kraaienoverlast en de telefonische bereikbaarheid van een buitendienst. Bij de eerstelijns klachtenbehandeling gaat het vooral over het terreinbeheer in de bossen.

2.4 Aanplakkingen

De Vlaamse Ombudsdienst wijst Asse op het belang van het controleren van de aanplakkingsplicht bij openbare onderzoeken en vergunningsbeslissingen. Een correcte naleving van de aanplakking is essentieel opdat omwonenden gebruik kunnen maken van hun recht op bezwaar tijdens het openbaar onderzoek of beroep tegen een vergunning (zie daarover ook het onderdeel Vergunnen onder Ruimtelijke ordening).

2.5 Onze aanbevelingen uit 2009

Er was een aanbeveling om steunmaatregelen afhankelijk te maken van het in regel zijn met de milieuvergunning. Volgens de minister is de koppeling niet haalbaar, omdat de regelingen een aparte finaliteit hebben en omdat bijvoorbeeld een kleine overtreding op de milieuvergunning niet tot een disproportionele sanctie mag leiden. Maar de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst had het daar natuurlijk niet over, maar wel over exploitaties zonder de vereiste milieuvergunning: het Milieuhandhavingsrapport 2009 meldt dat 61 gemeenten samen schatten dat er 4.056 niet-vergunde inrichtingen op hun grondgebied zijn. Ook dat is zorgzaam efficiënt besturen: blijven zoeken naar nieuwe mogelijkheden om exploitanten te stimuleren om zich in regel te stellen.

Voorts hebben we het departement Leefmilieu, Natuur en Energie aanbevolen om niet-betwiste gerechtskosten uit eigen beweging te betalen en niet af te wachten tot de

betrokkene erom vraagt. Uit de reactie van de minister blijkt dat dit teveel gevraagd is: het departement zou dan bijvoorbeeld het derderekeningnummer van de advocaat van de tegenpartij moeten opzoeken in het gerechtelijk zakboekje...

Ondanks een principeakkoord van 20 mei 2005 en ondanks een belofte in het Vlaamse regeerakkoord, is het nog altijd wachten op een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks. Vandaag wordt de federale regeringsvorming als excuus ingeroepen, maar ondertussen wordt er bij bodemverontreiniging door particuliere stookolietanks in de regel niet aangemaand. Voor wie op zijn eigendom hinder ondervindt van de verontreiniging bij de buur, is zorgzame efficiëntie ver zoek. Niemand van ons zou zelf machteloos willen staan toekijken op bruine witte kool in zijn moestuin.

3 Water

We hadden het in het hoofdstuk over Armoede al over de afsluiting van de watertoevoer. In totaal behandelden we in 2010 zo'n honderd ombudsklachten over de sector water.

De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) is de grootste drinkwatermaatschappij en bovendien de enige die zowel onder het Klachtendecreet als onder het Ombudsdecreet valt. De andere elf maatschappijen vallen niet onder het Klachtendecreet en rapporteren dus ook niet aan de Vlaamse Ombudsdienst. Wel is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd voor klachten die rechtstreeks te maken hebben met de wijze waarop deze maatschappijen omgaan met opdrachten in Vlaamse regelgeving, zoals het waterverkoopreglement.

Er is wel een wijziging op til, nu het nieuwe Waterverkoopreglement van midden 2011 ook voor die elf andere maatschappijen een klachtenmanagement met toezicht door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) invoert. Net als in de sector welzijn, kijkt de Vlaamse Ombudsdienst ook hier met belangstelling uit naar eerste resultaten, zeker omdat er toch enige vrees bestaat dat deze welgekomen uitbreiding van het klachtrecht, tegelijk enkele knelpunten bevat. Hoe dit verder ook afloopt, de grootste speler rapporteert nu al en het ziet ernaar uit dat het klachtenbeeld overal vrij vergelijkbaar is. In deze sector kan er heel wat geleerd worden uit de klachten, die onder meer slaan op de afsluiting van de watertoevoer, en te hoge en onduidelijke waterfacturen. Ook de afvalwaterheffing van de VMM leidt elk jaar weer tot klachten.

3.1 Moeilijke facturatie

De abnormaal hoge waterfactuur

Ook in 2010 hebben weer heel wat burgers hun ongenoegen geuit over abnormaal hoge facturen voor waterverbruik, en dan vooral over de VMW, die de waterfactuur alleen herziet als de watermeter niet correct blijkt te registreren of als het verhoogde waterverbruik het gevolg is van een ondergronds, onzichtbaar lek. In haar klachtenrapport licht de VMW toe dat, in het vijftigtal onderzochte eerstelijns klachten, het waterverlies, op een paar uitzonderingen na, het gevolg is van slecht werkende overdrukventielen van boilers of waterontharders die rechtstreeks op de riolering aangesloten zijn. De VMW is in die gevallen nooit bereid om de factuur te herzien. Het hoogst haalbare is een afbetalingsplan. De Vlaamse Ombudsdienst aanvaardt die houding en kaart dezer dagen de problematiek aan bij consumentenorganisaties. In enkele dossiers met uitzonderlijk hoge waterfacturen heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de VMW toch aangedrongen op billijkheid. Zonder succes.

In dossier 2010-0385 krijgt de verzoeker een waterfactuur van bijna 20.000 euro. De verzoeker had een niet-reglementaire rechtstreekse verbinding tussen de regenwaterleiding en de binneninstallatie van de drinkwaterleiding aangebracht. De afsluitkraan tussen die verbinding was verscheidene maanden blijven openstaan. Het leidingwater was via die weg in de regenwaterput weggelopen. Meer dan een afbetalingsplan zit er niet in.

Sommige verzoekers blijven de houding van de VMW onaanvaardbaar vinden en verklaren een gerechtelijke procedure te willen starten. In één dossier is er toch een billijke oplossing, al is de casus eerder een bijzonder voorbeeld van het klachtenbeeld in verband met verhuizingen. Volgens het waterverkoopreglement van de VMW blijft de vertrekkende klant verantwoordelijk voor de betaling van alle facturen tot de verhuis gemeld is en de eindfactuur betaald is. Hoewel die bepaling ook op de keerzijde van het overnameformulier en van elke factuur staat, blijken klanten het niet altijd even nauw te nemen met de verhuismeldingen.

In dossier 2009-0633 kopen de verzoekers in juni 2007 een woning. Heel wat later blijkt dat de vorige eigenaar zijn belofte niet nakomt om de overname van het water te melden aan de VMW. Er ontstaat discussie over een erg hoge waterfactuur, veroorzaakt door een lek. In dit bijzondere geval, kan de nieuwe eigenaar aantonen dat hij alleszins niet moet opdraaien voor een bepaald deel van de factuur, omdat hij alles gedaan heeft om het lek te dichten. Uiteindelijk neemt de VMW dat deel zelf ten laste, maar pas nadat de Vlaamse Ombudsdienst uitzonderlijk de procedure start van een ultieme bemiddeling bij de minister (artikel 16, §2, van het Ombudsdecreet).

Een duidelijke waterfactuur graag

Uit recente cijfers blijkt dat het leidingwaterverbruik daalt. Maar de factuur van de mensen stijgt: in de periode 2005-2010 is de globale drinkwaterfactuur zelfs met 54% gestegen. Er moet namelijk niet alleen betaald worden voor het waterverbruik, maar er zijn ook vaste vergoedingen en saneringsbijdragen. Vooral de gemeentelijke saneringsbijdragen stijgen, zeker nu meer en meer gemeenten het maximumtarief aanrekenen. Hoe dan ook, wil een verbruiker die minder verbruikt, maar zijn factuur ziet stijgen, wel eens weten wat hem precies aangerekend wordt. Dat blijkt niet zo eenvoudig.

In dossier 2008-0814 blijft de verzoeker de betaling van een waterfactuur weigeren omdat de waterfactuur niet alle kostencomponenten vermeldt. De Provinciale en Intercommunale Drinkwatermaatschappij der Provincie Antwerpen (PIDPA) kan of wil de waterfactuur niet opsplitsen in waterverbruik en saneringsbijdragen. Zij schakelt een gerechtsdeurwaarder in en dreigt met de afsluiting van de watertoevoer, maar de verzoeker blijft gedetailleerde verduidelijkingen eisen. De Vlaamse Ombudsdienst organiseert uiteindelijk een bemiddelingsgesprek. De PIDPA geeft maximale verduidelijkingen en wordt ook bereid gevonden de kosten van de gerechtsdeurwaarder en de LAC-procedure op zich te nemen.

Ook in 2010 hebben meer verzoekers aangedrongen op een vermelding van alle kostencomponenten van de waterfactuur. Dat hun drinkwatermaatschappij geen opsplitsing maakt van het waterverbruik zelf en de saneringsbijdragen, houdt verband met de btw-tarieven. Voor waterverbruik geldt namelijk het voordelige tarief van 6%, terwijl het tarief voor de andere componenten eigenlijk 21% bedraagt. Op grond van een btw-ruling wordt één globaal bedrag aangerekend met daarop 6% btw. Volgens de minister is tijdens het overleg met de btw-administratie aangegeven dat het om een integrale drinkwaterprijs gaat. Zij vreest daarom dat een opsplitsing dat tarief van 6% op de saneringsbijdragen in gevaar kan brengen, waardoor de kostprijs van de consumenten oploopt. De huidige btw-ruling loopt af in 2014, en dan kan mogelijk een oplossing gevonden worden.

De VMW vermeldt echter dat zij al sinds de invoering van de eengemaakte drinkwaterfactuur in 2005 de opgesplitste bedragen in een bijlage bij de waterfactuur vermeldt. Blijkbaar heeft die zorgzaamheid nooit problemen opgeleverd. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dan ook zijn aanbeveling om bij de jaarlijkse afrekening van het drinkwaterverbruik alle kostencomponenten te vermelden. Hopelijk zal gauw blijken dat het nieuwe

Waterverkoopreglement van medio 2011 de noodzakelijke stimulans is om zorgzamer te factureren.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt trouwens dat zo ook de doelgroepen van gratis water en vrijstelling van saneringsbijdragen beter bereikt zullen worden. Volgens de Vlaamse regelgeving heeft elke burger recht op 15m³ gratis water voor huishoudelijk gebruik en zijn enkele categorieën verbruikers vrijgesteld van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage. De gemeenten bepalen zelf wie vrijgesteld is van de gemeentelijke saneringsbijdragen, maar de VMM heeft hen aanbevolen om, minstens, de Vlaamse criteria door te trekken. In haar evaluatierapport van oktober 2010 verklaart de VMM dat alle gemeenten die aanbeveling ook volgen. Bovendien is de VMM van oordeel dat de drinkwatermaatschappijen heel wat inspanningen leveren om de belanghebbenden ook effectief te bereiken: zij hebben afspraken gemaakt met de sociale Kruispuntbank en met de OCMW's.

Toch stelt de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks vast dat sommige rechthebbenden hun gratis water of hun vrijstelling gemist hebben. Drinkwatermaatschappijen passen in dat geval hun laatste factuur wel vlot aan, maar een herziening van oudere facturen ligt moeilijker.

In 2010-0876 hebben de verzoekers destijds een verbruiksadres opgegeven dat niet helemaal overeenstemt met het officiële domicilieadres. Daardoor heeft de Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening (TMVW) de domiciliegegevens niet kunnen koppelen aan het juiste verbruiksadres. De drinkwatermaatschappij heeft geen fout begaan, maar de verzoekers dringen wel aan op de toekenning van gratis water sinds 1997. De TMVW beperkt de herziening echter tot de laatst gefactureerde periode, zoals haar waterverkoopreglement dat bepaalt.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat op of bij de waterfactuur uitdrukkelijk vermeld moet worden of en voor hoeveel personen er gratis water geleverd is. Als de VMW gratis water verrekent, vermeldt zij dat uitdrukkelijk, maar bij enkele andere drinkwatermaatschappijen is de waterfactuur minder duidelijk. Alertheid is geboden want de drinkwatermaatschappijen hanteren een korte herzieningstermijn van één tot maximum twee jaar. De Vlaamse Ombudsdienst vindt die termijn kort. Ter vergelijking: huurders die te veel aan hun verhuurder betaald hebben, kunnen de teruggave vragen van de bedragen die betaald zijn in de afgelopen vijf jaar vóór hun verzoek, op grond van artikel 1728quater van het Burgerlijk Wetboek.

Ook een uitdrukkelijke vermelding op de waterfactuur dat wel of geen vrijstelling toegekend is, had een aantal verzoekers tijdig de nodige stappen kunnen doen zetten, zeker nu de decreetgever zelf de termijn om alsnog de vrijstelling aan te vragen, beperkt heeft tot 31 december van het kalenderjaar waarop het in te dienen attest betrekking heeft.

In dossier 2010-0105 heeft de verzoeker al enkele jaren een eigen waterzuiveringsinstallatie, wat hem recht geeft op een vrijstelling van saneringsbijdragen. De PIDPA is echter saneringsbijdragen blijven aanrekenen. De verzoeker is zich daar aanvankelijk niet van bewust omdat die aanrekening niet meteen uit de waterfactuur blijkt. Pas in 2009 heeft hij door dat hij al enkele jaren geen vrijstelling heeft gekregen en vervult hij de nodige formaliteiten. Voor de jaren voordien kan echter geen vrijstelling meer verleend worden. Een vermelding van alle kostencomponenten bij de waterfactuur had de verzoeker veel eerder doen inzien dat hij de vrijstelling niet kreeg.

3.2 Ontevreden eigenwaterwinners

Onlangs nog heeft het Rekenhof er het Vlaams Parlement op gewezen dat *“abonnees en eigen waterwinners momenteel nog niet de helft (46 %) van de totale saneringskost (van afvalwater) financieren”*. Het Rekenhof wijst er ook op dat de Vlaamse overheid een

ondermaatse kennis heeft van de eigenwaterwinners. Het Rekenhof wijst op de extra kosten, die dat met zich meebrengt voor de gewone abonnees.

Dat alles is natuurlijk erg slecht nieuws voor de waterwinners, die bij de ombudsman aankloppen. Het gaat telkens om mensen, die de pech hebben te behoren tot de categorie van de (weinig?) waterwinners, die de overheid juist wel kent en die soms zuchten "*wist ik toen, wat ik nu weet, ik zou me nooit bij de overheid als eigenwaterwinner hebben gemeld*".

In ons vorig jaarverslag over 2009 wezen we er al op dat deze waterwinners twee keer apart moeten betalen voor de sanering van hun water. Ze betalen een gewestelijke heffing aan de VMM en ze betalen ook nog een vergoeding aan de drinkwatermaatschappij. Tegelijk is er voor de gewone leidingwaterverbruikers maar één enkele factuur van de drinkwatermaatschappij. Die factuur regelt voor de gewone leidingwatergebruikers alles in één keer. Helaas, dat verschil zal voorlopig zo blijven. Door het btw-tarief van 21% op de saneringsbijdrage, zou een unieke factuur voor eigen waterwinners alleen maar neerkomen op een prijsstijging met ongeveer 5 eurocent per m³. En zelfs een gebundelde verzending, die nog altijd twee betalingsverrichtingen van de eigen waterwinner vraagt, ligt moeilijk. De VMM stuurt haar heffingsbiljetten jaarlijks in één zending en in dezelfde periode (september-oktober). Maar de twaalf drinkwatermaatschappijen factureren op verschillende tijdstippen, volgens hun afspraken met de 308 gemeenten.

De ombudsman blijft dus ontevreden eigenwaterwinners zien. Deze burgers zien de bijdragen alleen maar stijgen en kijken machteloos toe hoe die stijgende bijdragen berekend worden op een forfaitair geschat verbruik. De verzoeker in het dossier 2009-0439 rekent uit dat dit hem dik 100 euro per jaar kost. Hij bouwde 30 jaar geleden op een perceel, dat op bijna 100 meter van de hoofdleiding ligt. Een gewone aansluiting op de waterleiding botst daar op teveel barrières. Het gezin pionierde dertig jaar terug al met hemelwateropvang en wint, nu al dertig jaar lang, maar mondjesmaat grondwater. Het gezin vraagt niet liever dan dat de overheid die eigen waterwinning zou meten met een waterteller, maar dat wil de overheid niet. Het gezin ervaart het forfaitair geschatte waterverbruik, dat vele malen hoger ligt dan wat het gezin oppompt, als een regelrechte discriminatie door een beleid, dat naar hun aanvoelen, hen - en hen alleen - straft en belast voor hemelwatergebruik.

Ongetwijfeld ervaart het gezin van dossier 2009-0439 onbillijkheid. De hele vraag is echter waarin de onbillijkheid precies schuilt in het licht van een beleid dat de grote diversiteit aan particuliere situaties op een efficiënte, en tegelijk zorgzame wijze, wil benaderen.

De ombudsman bedenkt eerst dat het overheidsargument van de efficiëntie zwaar doorweegt. De overheid ziet:

- (a) gewone drinkwatergebruikers
- (b) bekende eigenwaterwinners
- (c) onbekende eigenwaterwinners
- (d) bekende hemelwatergebruikers
- (e) onbekende hemelwatergebruikers
- (f) en alle mogelijke combinaties tussenin.

De verzoeker van dossier 2010-708 wijst op de Vlaamse creativiteit van eigenwaterwinners, die met één kraantje en een druppel leidingwater kunnen vallen onder de categorie "*eigenwaterwinner, die tegelijk ook drinkwatergebruiker is*". En wat de onbillijkheid betreft, misschien draait het gezin van dossier 2009-0439 wel terecht op voor de zuivering van hemelwater? Het Rekenhof indachtig, zou het probleem bij ons, de andere hemelwatergebruikers, kunnen liggen. Met z'n allen, betalen we niet voor de zuivering van het hemelwater, waarmee ook wij onze auto en kleren wassen en ons toilet doorspoelen.

Alles afgewogen, blijft de concrete situatie van het gezin 2009-0439 onbillijk. Hun argument dat het forfait eigenlijk een vrijgeleide is om eender hoeveel water op te pompen, geeft de doorslag. Maar tegelijk zou de ombudsman zijn boekje te buiten gaan, indien hij vervolgens het beleid zou aanbevelen dit gezin sowieso uit hun situatie te halen.

Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie

1 Wonen

Met stevige aantallen klachten bij zowel de sociale huisvestingsmaatschappijen, het agentschap Wonen, en de Vlaamse Ombudsdienst, is dit een thema bij uitstek, waar klachten kunnen "mee" tellen bij de evaluatie van het beleid (zie daarover meer in ons rapport naar aanleiding van 10 jaar Vlaams Klachtendecreet, te raadplegen in Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1).

Jaar na jaar, zijn er hier drie categorieën klachten:

- klachten over sociale woonorganisaties en over het toezicht erop
- klachten over tegemoetkomingen aan particulieren en
- klachten over kwaliteitsbewaking en de heffing op verkrotting.

Wat 2010 betreft, hebben we aandacht voor de eerste twee categorieën.

1.1 Sociale woonorganisaties

Klachtenbehandeling

Het kalenderjaar 2010 is het eerste jaar waarin eindelijk alle actoren rapporteren over hoe ze zelf omspringen met klachten bij hen op de eerste lijn. Dat is voor dit thema, met zijn vele tientallen actoren, al een mooi resultaat op zich. Natuurlijk kan het niet dat er nog altijd zeven sociale huisvestingsmaatschappijen zijn zonder één enkele klacht. Ook is er duidelijk *onderrapportage* bij enkele grote maatschappijen, zoals Dijledal uit Leuven (9 klachten), Nieuw Dak uit Genk (11 klachten), de Kantonale Bouwmaatschappij Beringen (2 klachten), of De Mandel uit Roeselare (15 klachten).

Het aantal klachten bij andere grote maatschappijen, zoals De Goede Werkmanswoning uit Gent (186 klachten) en Woonhaven Antwerpen (165 klachten), is wellicht realistischer. Breder is er zeker wel een positieve tendens, met meer sociale verhuurders die het zinvol vinden om klachten te registreren. Zoals bij de Huisvesting Scheldevallei uit Gent. Deze maatschappij met iets meer dan 1000 woningen heeft een rapport met toelichting over 62 klachten, waarvan er 56 opgelost werden. De Inter-Vilvoordse Maatschappij, met ongeveer 1.800 woningen registreerde 39 klachten. Deze maatschappij werkt met een digitaal klachtenregister en heeft een duidelijk beeld op klachten.

Vermelden we, overigens, ook de maatschappij Sociale Woningen Van Landen. De behandeling van de klachten en de communicatie erover verliepen moeizaam, ook voor de Vlaamse Ombudsdienst. In vier dossiers wachtte de Vlaamse Ombudsdienst meer dan zes maand op een eerste antwoord. Ook andere maatschappijen talmen. Zo stuurt Ninove Welzijn een eerste antwoord pas na 10 maanden en 3 herinneringsbrieven. Veel maatschappijen zouden ook beter wat meer ruchtbaarheid kunnen geven aan het bestaan van een interne klachtenbehandelaar, bijvoorbeeld op hun website.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2010 bijna 200 klachten behandeld over sociale woonorganisaties en opnieuw ging het daarbij onder meer over het lange wachten op een (aangepaste) sociale huurwoning, over het wooncomfort, over domiciliefraude, over stijgende prijzen en aanrekeningen, over leefbaarheidproblemen.

Nieuwe aandachtspunten in het klachtenbeeld sociale huur 2010 zijn:

- de voorrangregel voor inwoners van de gemeente bij toewijzing
- niet-vermelden van de verhaalmogelijkheid bij mededeling van een beslissing
- uithuiszetting van de sociale huurder ondanks hoger beroep
- beperkingen bij het plaatsen van een schotelantenne
- de sociale huurwoning is niet energiezuinig
- opschorting van een toewijzing van een sociale huurwoning
- toezicht op een prioritaire toewijzing faalt
- het uitstellen van herstellingen vanwege een globale renovatie.

De toegang tot sociale-huurwoningen

In 2010 bedroeg de gemiddelde wachtermijn 975 dagen of een kleine 3 jaar, maar in dossier 2010-0509 wacht een kandidaat-huurder al 6,5 jaar op een één-slaapkamer-appartement in Berchem bij de Ideale Woning. Uit de wachtcijfers blijkt dat grotere gezinnen gemiddeld langer moeten wachten op een toewijzing. Ook verzoekers die al sociaal huren moeten soms lang wachten op een aangepaste woning.

In dossier 2010-0840 huurt een gezin met vier kinderen een appartement met twee kleine slaapkamers van de Sint-Niklase Maatschappij voor de Huisvesting. Sinds 2007 vraagt het gezin een grotere woning. De maatschappij heeft 30 woningen met 4 slaapkamers en 23 woningen met 5 slaapkamers, maar deze komen zelden vrij. In dossier 2010-0592 is de verzoeker met vijf kinderen sinds 2005 kandidaat-muteerder bij Woonhaven Antwerpen voor een grotere woning. Momenteel woont hij op een appartement met drie slaapkamers.

Onze bekende aanbeveling (zie bijvoorbeeld aanbeveling 2007-17 en 2008-16) blijft actueel: Vlaanderen moet een gevarieerd en voldoende groot aanbod van sociale wooneenheden hebben om het recht op wonen binnen een redelijke termijn voor iedereen te realiseren. De al zo lang beloofde huursubsidie voor wie al meer dan vijf jaar op de wachtlijst staat, is er nog altijd niet, ook niet nadat ook vanuit de invalshoek van de armoedeproblematiek daar extra beleidsaandacht voor beloofd werd. Nochtans zou zo een subsidie de financiële nood kunnen lenigen van sommige huurders die nu aangewezen blijven op de private huurmarkt, en de druk op de wachtlijsten doen verminderen.

Geen inwoner van de gemeente? Geen sociale huurwoning!

In dossier 2010-0692 zijn de verzoekers sinds 1995 ingeschreven bij de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting. Nu huren ze op de private huurmarkt in de naburige gemeente Berlaar. Sinds 2004 zijn ze ook kandidaat-huurder bij De Zonnige Kempen, onder wiens werkgebied de gemeente Berlaar valt. Bij de Lierse Maatschappij komen ze eigenlijk niet in aanmerking voor een toewijzing omdat er voorrang wordt gegeven aan inwoners van Lier. De Zonnige Kempen heeft in 2010 geen tweeslaapkamerwoningen in Berlaar waarvoor de verzoekers in aanmerking komen.

De verzoekers wachten dus al vijftien jaar op een sociale huurwoning en voorlopig kunnen ze alleen maar blijven wachten. Artikel 20 van Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) maakt het mogelijk om inwoners van de gemeente of het werkgebied van de maatschappij voorrang te geven, wat nagenoeg elke sociale huisvestingsmaatschappij ook doet. Dit is helaas nefast voor die kandidaat-huurders die de pech hebben in een gemeente te wonen met weinig of geen sociale woningen. De verhuurder kan kiezen om "inwoner van de gemeente" gelijk te stellen met "inwoner van het werkingsgebied" – wat al iets soepeler zou zijn – maar dit behoort tot de autonomie van de verhuurder.

Ook de Vlaamse Woonraad heeft in 2009 al vraagtekens geplaatst bij die regeling; en hetzelfde doet de Ombudsman van het Waalse Gewest (zie www.mediateur.wallonie.be 15ième Rapport annuel 09-10, pagina 55). En nu beveelt ook de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse Regering aan om bij de herziening van het KSH de voorrang voor inwoners van de gemeente te heroverwegen.

In een eerste reactie duidt de minister dat het principe van de lokale binding is ontstaan op vraag van gemeenten die geconfronteerd werden met een aanzuigefect van kandidaat-huurders uit naburige gemeenten die zelf over onvoldoende sociale woningen beschikken. Om gemeenten te responsabiliseren om voor de eigen bewoners in voldoende sociale woningen te voorzien, werd deze regel ingevoerd.

De minister wijst op nog enkele andere elementen en belooft bij de herziening van het KSH rekening te houden met het gesignaleerde probleem. De Vlaamse Ombudsdienst bedenkt dat de toelichting van de minister juist bevestigt hoe zeer het KSH zich vandaag vergist. Want, toegepast op de hier besproken ombudsklacht, beoogt het KSH dus de gemeente Berlaar te responsabiliseren, maar die gemeente Berlaar is in werkelijkheid op geen enkele wijze betrokken partij bij de ombudsklacht. Wie het KSH wel treft, is een willekeurige familie uit Berlaar, die helemaal niets kan doen aan het gebrek aan daadkracht van de gemeente Berlaar.

Als we de klacht opentrekken, dan weten we dat de problematiek van de verschillende behandeling van de inwoner en de niet-inwoner uiteraard er ook in een breder debat thuishoort. Wat specifiek de invalshoek 'wonen' betreft zijn er nog heel wat andere gemeenten als Berlaar. Bij de vaststelling van het aantal sociale woningen dat elke Vlaamse gemeente tegen 2020 moet realiseren - het zogenaamde sociaal objectief - blijkt, bij de nulmeting op 1 januari 2008, dat Vlaamse gemeenten als Hoegaarden en Kruishoutem nog helemaal geen sociale woningen hadden. De Pinte telde toen 2 sociale woningen en moet er 66 kunnen aanbieden tegen 2020.

Inzet sociale huurwoningen efficiënt genoeg?

Bij de vaststelling van de enorme vraag naar sociale huisvesting, duikt de vraag op of het beschikbare patrimonium wel efficiënt zorgzaam wordt ingezet, dus voor die gezinnen met de hoogste woonnod en kwetsbaarheid.

En daar komen twee zwakke punten naar boven. Zodra men tot de sociale huisvesting is toegelaten, wordt er geen voorwaarde meer gesteld aan het inkomen. Er is wel een mogelijkheid om de huurovereenkomst op te zeggen voor wie het derde jaar op rij de, aan het inkomen gekoppelde, hoogste huur betaalt, maar de Vlaamse Ombudsdienst heeft niet de indruk dat deze opzegmogelijkheid wordt toegepast. En de mogelijkheid om een vergoeding aan te rekenen bij onderbezette woning (artikel 50 KSH) kan nog niet worden toegepast, omdat meer dan drie jaar na het KSH, de nodige uitvoering nog niet werd bepaald.

Het bekendste voorbeeld is de grote woning voor een gezin waarvan de kinderen het huis verlaten hebben. Er wordt wel voorrang gegeven aan die huurders die willen verhuizen naar een woning die aan de rationele bezetting voldoet, om huurders te stimuleren naar een kleinere aangepaste woning te verhuizen.

Een sociale mix van huurders en menselijke overwegingen om ouderen niet zo maar weg te nemen uit hun vertrouwde omgeving zijn argumenten contra een strikt efficiënte inzet van het sociaal patrimonium. Wellicht zou zo'n inzet een groter aantal klachten genereren, wat natuurlijk geen blijk zou geven van zorgzame efficiëntie. Een grondig debat dringt zich op, want vandaag worden de bestaande regels niet toegepast.

Toezicht op toewijzingen?

Omdat kandidaat-huurders gelijk behandeld moeten worden, beval ons vorig jaarverslag een zorgvuldig toezicht *a priori* op toewijzingen aan. Die aanbeveling bleek echter te botsen met de beleidskeuze om de sociale woonorganisaties te responsabiliseren - als reactie op het vroegere voogdijmodel.

Dossier 2010-0313 draait rond de toewijzing van een sociaal appartement door de maatschappij ABC uit Antwerpen aan een koppel dat aanvankelijk zelf eigenaar is van een appartement. Volgens het agentschap RWO Inspectie, afdeling Toezicht, is hun gebrek aan optreden tegen een eerste toewijzing te wijten aan de te summiere informatie in het dossier. Er volgt daarover een rondzendbrief (nr. 1/2010). Het koppel verkoopt ondertussen het eigen appartement en komt nu in aanmerking voor een toewijzing bij voorrang na herhuisvesting op voorwaarde dat de woning is aangepast aan de rationele bezetting: concreet in dit geval een appartement *met 1 of 2*

slaapkamers. Toezicht voert op 13 september 2010 een inspectie uit en de toewijzing blijkt in voorbereiding. De toewijzing van het appartement *met 3 slaapkamers* gebeurt op 23 september 2010 en wordt op 30 september 2010 bezorgd aan Toezicht, buiten de wettelijke termijn. De toewijzing kan niet meer ongedaan gemaakt worden en een boete is alleen mogelijk wanneer de maatschappij een gelijkaardige fout zou maken in de periode van drie maanden. Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst dit dossier onder de aandacht brengt van Toezicht, faalt het toezicht.

Deze nieuwe casus uit 2010 toont aan dat de rondzendbrief 1/2010 niet volstaat. In een eerste reactie belooft de minister rekening te houden met dit probleem bij de evaluatie en herziening van het KSH.

Verhuizen bij renovatie

Nog in ons jaarverslag 2009, hadden we een aanbeveling rond sociale huurders die moeten verhuizen bij renovatie. De minister stelt dat het de verantwoordelijkheid van de sociale verhuurder is om in dat geval alle huurders gelijk te behandelen. Zo is er wel bepaald dat een huurder nooit meer dan de oorspronkelijke huur mag betalen voor zijn tijdelijke woning. Omdat elk renovatieproject anders is in omvang, complexiteit en duurtijd, moet de sociale verhuurder voldoende autonoom kunnen inspelen op de verhuissituatie. Een regel op Vlaams niveau zou dit situatiespecifiek optreden kunnen verhinderen. De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2010 geen klachten meer rond deze problematiek.

Toewijzing "on hold"

In dossier 2010-0902 is de sociale huurster al tien jaar kandidaat voor mutatie bij De Gentse Haard. De maatschappij schort toewijzingen gedurende 1 jaar op, wanneer er na een huisbezoek een negatieve evaluatie volgt. Die "wachtstand" deelt de maatschappij niet schriftelijk mee en de huurder kan zich dus moeilijk verdedigen. Voor die weinig zorgzame werkwijze vindt de Vlaamse Ombudsdienst geen grondslag in het KSH, dat alleen een procedure bepaalt van weigering van toewijzing, met een verhaalmogelijkheid. De maatschappij erkent dat deze werkwijze niet in overeenstemming is met het KSH en past haar werkwijze aan. Voortaan wordt na een negatieve evaluatie de toewijzing schriftelijk en gemotiveerd geweigerd.

Digitaal communiceren

Bij sommige maatschappijen kan de kandidaat-huurder zijn rangschikking in het inschrijvingsregister online raadplegen. Deze open communicatie strekt tot voorbeeld, hoewel vaak een woordje uitleg nodig is. Sommige kandidaat-huurders begrijpen niet waarom ze hun plaats ook kunnen verliezen. Dit kan bijvoorbeeld doordat kandidaat-huurders voorrang genieten omdat hun vorige woning onbewoonbaar werd verklaard. Zorgzaam informeren leidt tot minder klachten.

De kwaliteit van de woning

Alweer waren er veel klachten over sociale huurwoningen met vocht- en schimmelproblemen in 2010. Vochtproblemen in sociale huurwoningen zijn soms het gevolg van onvoldoende ventilatie door de huurder, maar toch is het belangrijk dat de maatschappij telkens grondig onderzoekt wat de precieze oorzaak is.

Zo ontdekt in dossier 2010-0159 de maatschappij Vivendo uit Brugge, na een klacht van de bewoonster over vochtproblemen, dat er geen waterkeringen zijn aan de ramen. In dossier 2009-0798 klaagt een groep bewoners al jaren een vochtprobleem aan bij de maatschappij Providentia uit Asse. Na de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst worden er metingen verricht en wordt een deskundige aangesteld voor verdere analyse. Dat is positief. Die klachten verdienen wel al veel eerder een

oplossing. In dossier 2009-1230 vervangt de Sociale Bouwmaatschappij Schelle het raam in de slaapkamer na twee jaar klagen over vochtproblemen. Ook andere herstellingen laten te lang op zich wachten.

Soms worden nodige herstellingen onterecht uitgesteld vanwege een groter renovatieplan.

In dossier 2010-0885 belooft de Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van Sint-Gillis-Waas sinds 2005 de vervanging van het verrotte schrijnwerk. De vervanging zal pas in 2011 gebeuren. In dossier 2010-0079 wordt de verwarmingsketel in september 2009 afgekeurd. Niettemin wacht De Mandel uit Roeselare nog tot september 2010 om de ketel te vervangen, samen met 60 andere ketels. De bundeling van de vervanging verlaagt de administratieve lasten van het dossier voor de maatschappij, maar die efficiëntie is niet zorgzaam: de bewoners moeten te lang wachten op een deugdelijke installatie.

Huurlasten, laat en hoog

Jaar na jaar, en dus ook in 2010, zijn er heel wat klachten over de hoge huurlasten. Soms zijn de afrekeningen onduidelijk en worden ze erg laat opgemaakt. Dan weer zijn ze onjuist of moet er een billijke verdeelsleutel worden toegepast vanwege technische gebreken aan de installatie. In dossier 2008-0861 wachten de huurders al lang op een eindafrekening van de huurlasten na hun vertrek. De maatschappij Dewaco uit Aalst heeft sinds maart 2008 nog geen afrekeningen opgesteld. In dossier 2009-0407 rekent de Volkshaard uit Gent zonder toelichting een forfaitair verbruik aan omdat er geen metingen konden plaatsvinden. In dat geval beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de maatschappij aan om duidelijk te communiceren dat er geen reëel verbruik kon worden vastgesteld om alsnog een opname van reëel verbruik mogelijk te maken.

Bij oudere gebouwen kunnen de huurlasten hoog oplopen.

In dossier 2010-0895 klaagt de verzoeker over de jaarafrekening van de huurlasten voor zijn 2-persoonsappartement. Verzoeker betaalt 2.252 euro voor gas en water. De verrekeningen zijn op zich correct, maar de kosten voor het gas bedragen 1.303 euro, dat is hoog als men weet dat volgens de website van de Vlaamse Regulator van de Electriciteits- en Gasmarkt (VREG) het jaarverbruik van een doorsnee gezin neerkomt op 1.139 euro per jaar. Het gezin van de verzoeker telt slechts twee personen en moet bijna 200 euro meer betalen op jaarbasis. Volgens de verzoeker is het gebouw waar hij woont 38 jaar oud en sindsdien nooit grondig gerenoveerd. De ramen bestaan uit enkel glas.

De energiezuinigheid behoort momenteel niet tot de basiskwaliteitsnormen voor een sociale woning en - in een reactie op een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst hierover - erkent de minister dat een deel van het sociaal patrimonium aan kwaliteit te wensen overlaat. De minister brengt momenteel de kwaliteit in kaart voor alle maatschappijen op basis van een aantal basiskennmerken zoals beglazing, isolatie en type verwarmingsinstallatie. Zo kunnen de middelen gericht worden ingezet: voor de slechtste woningen eerst. Er loopt momenteel ook een onderzoek bij het Steunpunt Ruimte en Wonen naar het invoeren van een energiecorrectie voor woningen die slecht presteren op dat vlak: die correctie is eigenlijk al jarenlang in het KSH opgenomen, maar nog altijd onuitgevoerd gebleven.

Wie betaalt de uitgevoerde werken?

Sociale huurders klagen over de aanrekening van werken die door de verhuurder (of op diens vraag) worden uitgevoerd. Zorgzame efficiëntie hier veronderstelt dat maatschappij en huurder hierover vóór de uitvoering van de werken een duidelijke afspraak maken.

In dossier 2010-0987 wil de maatschappij Mijn Huis de aanleg van een binnenhuisgasleiding ten laste van de huurder leggen omdat deze de keuken heeft verplaatst naar de berging. De leidingen kosten meer dan 500 euro en de huurder vindt het niet aanvaardbaar dat hij dat alleen moet betalen. Hij heeft vele jaren geleden met toestemming van de maatschappij zijn keuken verhuisd naar de berging omwille van zijn groot gezin. Na de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn de standpunten verzoend en worden de kosten gedeeld.

Wie betaalt de kosten van de plaatsbeschrijving?

Dit blijft onduidelijk en zorgt ook in 2010 voor klachten.

In dossier 2010-0306 rekent Goed Wonen Rupelstreek de helft van de (eigen) kosten voor de plaatsbeschrijving bij uittrede aan de vertrekkende huurder aan. De verzoekster gaat daar niet mee akkoord. Ze betaalt onder voorbehoud. Er werd geen externe deskundige aangeduid voor de plaatsbeschrijving. Naar analogie met de prijzen in de bouwsector rekent de maatschappij 78,65 euro aan, waarvan de helft wordt aangerekend aan de huurder.

Noch de Vlaamse Wooncode, noch het KSH, bijlage III over de kosten en de lasten, bevatten een expliciete bepaling over de plaatsbeschrijving. Indien de plaatsbeschrijving zou beschouwd worden als kosten of lasten in overeenstemming met Bijlage III, zou dit betekenen dat de verhuurder de kosten van de plaatsbeschrijving niet mag aanrekenen aan de huurder: die lijst is namelijk limitatief en de plaatsbeschrijving wordt niet uitdrukkelijk genoemd. Indien de plaatsbeschrijving niet wordt beschouwd als lasten/kosten zoals opgesomd in Bijlage III bij het besluit, speelt het gemeen huurrecht, waarbij elke partij de lasten van de plaatsbeschrijving draagt. Beide partijen zijn ter plekke en dragen de last van hun aanwezigheid bij de plaatsbeschrijving. Wanneer er geen externe expert aan te pas komt, dan kan de verhuurder geen kosten aanrekenen aan de huurder. Een sociale huisvestingsmaatschappij mag dus wel een externe expert aanstellen, maar alleen in dat geval worden de kosten gedeeld en mag slechts de helft van de factuur worden doorgerekend aan de huurder. Deze stelling lijkt het dichtst aan te leunen bij het antwoord op twee schriftelijke vragen. De minister geeft toe dat die verdeling van de kosten minder voor de hand ligt wanneer een medewerker van de maatschappij de plaatsbeschrijving maakt of wanneer die aangerekende kosten niet objectief verantwoord kunnen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat in dat geval beide partijen de eigen kosten van de aanwezigheid en werk bij de plaatsbeschrijving dragen en de maatschappij hiervoor geen kosten kan aanrekenen aan de huurder. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de minister van wonen aan om bij de herziening van het KSH klaarheid te scheppen.

De sociale verhuurkantoren (SVK's)

Voor het eerst in 2010 bereiken ons wat meer klachten over sociale verhuurkantoren. De sociale verhuurkantoren huren woningen op de private huurmarkt om die onder te verhuren onder sociale voorwaarden. Ze vallen niet onder de toepassing van het Klachtendecreet omdat ze niet beschouwd worden als Vlaamse bestuursinstellingen, maar ze hebben wel zelf een interne klachtenprocedure uitgewerkt. De Vlaamse Ombudsdienst is in de tweede lijn dan weer wel bevoegd voor klachten over sociale verhuurkantoren. Dit werd uitdrukkelijk bepaald in de Vlaamse Wooncode.

In dossier 2010-0049 duurde het zeer lang voor het SVK Woonfonds uit Gent de plaatsbeschrijving, die was zoek geraakt bij een verhuis, kon bezorgen aan de verzoekers. Brieven werden ook niet vlot beantwoord. In dossier 2009-0749 blijkt dat de SVK-vereniging Bredene-Oostende de onderhuurder te weinig heeft begeleid in het naleven van zijn huurdersverplichtingen. Ook de afspraken met de eigenaar-

hoofdverhuurder voor het uitvoeren van werken verliepen niet vlot. In dossier 2010-0718 vergeet het SVK WEBRA uit Asse de huurder te wijzen op de uitsluiting van huursubsidies voor 65-plussers wanneer er trappen aan de woning zijn. In dossier 2009-0563 duurde het 4 jaar voor het SVK Meetjesland uit Eeklo overgaat tot afrekening van de huurlasten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft bij het SVK Huurdersunie uit Antwerpen met succes bemiddeld om een gerechtelijke uithuiszetting in februari 2010 uit te stellen (2010-0184).

1.2 Financiële tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting

Wachten

Wat de financiële tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting betreft, heeft het agentschap Wonen-Vlaanderen in 2010 198 klachten in de eerste lijn ontvangen. Het grootste deel van die klachten had ook in 2010, net als in 2009, betrekking op de renovatiepremie. Voorts waren er klachten onder meer over huursubsidies, over de verbeterings- en aanpassingspremie, over de verzekering gewaarborgd wonen en over kwaliteitsbewaking. De norm redelijke behandeltermijn is het vaakst in het gedrang. Het agentschap Wonen ontving in 2010 52.934 aanvragen voor tegemoetkomingen. Met 106 gegronde klachten in eerste lijn, is dit een gegrond klachtenpercentage van 0,2%. De Vlaamse Ombudsdienst behandelde 83 klachten over financiële tegemoetkomingen. Een tijdige afhandeling van een premieaanvraag kon ook in 2010 vaak niet gegarandeerd worden. De problemen bleven dezelfde: beslissingen en uitbetalingen laten te lang op zich wachten en over de lange behandeltermijnen wordt niet genoeg informatie gegeven.

Op de site www.bouwenenwonen.be werd ook in 2010 niet geïnformeerd over de achterstand bij de behandeling van de dossiers. Het agentschap Wonen-Vlaanderen meldt dat in de loop van 2010 de gemiddelde behandeltermijn kon worden gereduceerd van 6,6 maanden op 1 januari 2010 tot 3,6 maanden eind 2010. In veel dossiers waren de behandeltermijnen onbehoorlijk lang.

In dossier 2010-0793 moet de verzoeker meer dan 10 maanden wachten op een beslissing over zijn huursubsidieaanvraag. In dossier 2010-0791 laat de beslissing over een renovatiepremie 11 maanden op zich wachten. In dossier 2010-0198 duurt het 12 maanden.

Motiveren

Een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst leidt wel eens tot een herziening van een premiebeslissing. In dossier 2010-0576 wordt aan de verzoeker aanvankelijk een premie van 3.500 euro toegewezen. Bij nader onderzoek ontvangt de verzoeker 6.760 euro. De bekleding van de douchewanden wordt nu wel in rekening gebracht. Door de toevloed van de renovatiepremie-aanvragen eind 2009-begin 2010 werden de (weigerings)beslissingen niet altijd voldoende gemotiveerd.

Renovatiepremie

Begin en eind 2010 hebben nog een aantal verzoekers geklaagd over de verstrenging van de renovatiepremie van eind oktober 2009. Op 3 juni 2010 werd de problematiek opnieuw aangehaald bij de bespreking van het jaarverslag in de Commissie Wonen. Omdat sommige burgers naar de Raad van State zijn gestapt, zal de minister nu wachten op de uitspraak. De Vlaamse Ombudsdienst heeft om die reden in 2010 geen nieuwe stappen ondernomen in dit dossier. Wel laat de minister, in antwoord op twee aanbevelingen uit ons jaarverslag 2009, weten er bij een wijziging van regelgeving over te zullen waken dat de decretale normen inzake overheidcommunicatie worden nageleefd. Ook de administratie neemt maatregelen, zoals de optimalisering van de premiezoeker in 2010. De minister belooft ook om bij wijzigingen aan bestaande premiestelsels of andere vormen van subsidiëring er steeds voor te zorgen dat er in billijke overgangstermijnen of maatregelen wordt voorzien.

Een woonpremie digitaal aanvragen?

In dossier 2010-0833 zendt de verzoeker op 15 september 2010 per mail zijn aanvraag voor een renovatiepremie door naar wonenvlaanderen@rwo.vlaanderen.be. Dit mailadres staat vermeld in de Gids voor de Vlaamse overheid en op de informatieve sites. Er is geen apart contactmailadres toegekend aan de provinciale afdelingen van het agentschap Wonen-Vlaanderen. De verzoeker ontvangt op 16 september een antwoord vanuit de centrale diensten, waarin wordt gevraagd de aanvraag per post in te dienen bij de provinciale afdeling. Hij neemt geen genoegen met dit antwoord. De verzoeker beschouwt dit antwoord als bureaucratische pesterij.

In artikel 1, 2° van het Renovatiepremiebesluit van 2 maart 2007 is sprake van "*de datum van de digitale indiening van het aanvraagformulier*". Artikel 1 van het ministeriële uitvoeringsbesluit van 9 maart 2007 bepaalt dat de aanvragen worden ingediend op één van de adressen in de provinciehoofdplaatsen, vermeld op de aanvraagformulieren, van Wonen-Vlaanderen. Maar dat blijkt dus niet om een mailadres te gaan. In 2010 heeft het agentschap Wonen-Vlaanderen gewerkt aan semi-digitale aanvraagformulieren, op de sites www.premiezoeker.be en www.bouwenenwonen.be. Deze aanvraagformulieren helpen de gebruiker bij het invullen en nakijken of alles correct werd ingevuld, maar moeten daarna worden afgeprint en met de post verstuurd. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het digitaal indienen van het aanvraagformulier voor een renovatiepremie in oktober 2010 *niet* kan, terwijl in die mogelijkheid uitdrukkelijk werd voorzien in het renovatiepremiebesluit van 2 maart 2007. De argumenten die het agentschap Wonen-Vlaanderen opwerpt om de aanvragen per mail niet te promoten gelden evenzeer voor de aanvragen die via de post worden ingediend: er is geen hulp bij het invullen, gegevens moeten worden overgetikt.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse overheid aan - in het bijzonder voor de tegemoetkomingen voor huisvesting - om volwaardige digitale aanvragen mogelijk te maken binnen een zo kort mogelijke termijn. De minister reageert dat het agentschap momenteel onderzoek verricht en dat de digitale aanvraag niet wordt gepromoot omdat er geen behoorlijke authenticatie mogelijk zou zijn en er geen zekerheid kan geboden worden over de aanvraagdatum. Deze laatste argumenten houden geen steek: in andere domeinen, zoals bij het Agentschap Ondernemen en bij het Vlaams Energieagentschap, verlopen alle aanvragen digitaal.

Geen huursubsidie voor valide 65-plussers in een huis met trappen

In 2010-0718 huurt de verzoeker een woning via een sociaal verhuurkantoor. Hij vraagt begin 2010 een huursubsidie, maar die wordt enkele maanden later geweigerd, nadat een onderzoeker van Wonen-Vlaanderen vaststelt dat het een woning met trappen is.

Het ombudsonderzoek wijst uit dat de administratie de regelgeving correct toepast. Toch voelen valide 65-plussers zich erg gediscrimineerd ten aanzien van de normale levenslange huursubsidie voor 65-plussers. Ze vragen zich ook af waarom er voor hen dan toch niet minstens een in de tijd beperkte huursubsidie is, zoals het normale stelsel voor aanvragers die nog geen 65 zijn. Zij hebben toch ook een laag inkomen en ze worden niet ondersteund bij de verhuis naar een goede woning, enkel vanwege trappen waar ze als valide 65-plusser geen last van hebben. De minister verdedigt de toegankelijkheidsvoorwaarden. Ze wil niet dat oudere personen plots met een onaangepaste woning geconfronteerd worden en dat is zeker een sterk argument. Toch beveelt de Vlaamse Ombudsdienst een subsidie *beperkt in de tijd* aan. Het verschil in behandeling met de 65-plusser die een woning kan vinden zonder trappen is namelijk onverantwoord groot en het aanbod van woningen waarvan de huurprijs beperkt is tot 530 euro per maand - de drempel om in aanmerking te komen voor huursubsidie - is klein.

2 Energie

Op het vlak van energie ging er veel aandacht naar de klachten over de groenestroomcertificaten van de Vlaamse Regulator van de Electriciteits- en Gasmarkt (VREG) en de energiepremies van het Vlaams Energie-agentschap (VEA).

2.1 De groenestroomcertificaten

Het kalenderjaar 2010 was rustig en eigenlijk positief op het vlak van de groenestroomcertificaten. Dat was wel even anders in 2009 en dat belooft ook anders te zijn in 2011. Maar wat 2010 betreft dus, onthoudt de Vlaamse Ombudsdienst vooral dat de VREG niet bij de pakken is blijven zitten en door een reeks structurele maatregelen de achterstand uit 2009 heeft kunnen wegwerken. Zelfs de nieuwe piek van december 2010, met bijna 6.000 aanvragen, heeft niet tot een nieuwe piek klachten geleid. Er bleven natuurlijk ook in 2010 sporadisch klachten over lange behandeltermijnen voor een paswoord en login en voor de verwerking van de gegevens van de productiemeters.

Positief is ook de billijke regeling die de VREG toepast als een productiemeter tijdelijk defect is. Aanvankelijk was de VREG niet bereid om groenestroomcertificaten te geven voor de periode dat de productiemeter defect was. Daarna hanteerde de VREG een 'conservatieve schatting' van de productie. Maar na klachten en een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, wordt vanaf 1 juli 2010 geschat op basis van de elektriciteit die de installatie in het verleden opgewekt heeft, op voorwaarde dat de productiemeter binnen een redelijke termijn vervangen wordt. Voor oudere dossiers is de gemaakte schatting niet herzien, vanwege de aanzienlijke kosten, de grote hoeveelheid schattingen en het nijpende personeelstekort. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarvoor begrip getoond en beschouwt de gehele handelwijze als een evolutie die getuigt van zorgzame efficiëntie.

2.2 Het VEA en de energiepremies

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een 20-tal klachten over het VEA behandeld. Die klachten hadden vooral betrekking op de ongelukkig gekozen uiterste aanvraagtermijn voor de compensatievergoeding voor energiebesparende investeringen. De problematiek is aan bod gekomen in het Jaarverslag 2009 (p. 112) en de regeling is ondertussen opgeheven.

Opvallend zijn enkele klachten over de aanvullende premie voor dak- of vloerisolatie. Wie van zijn netbeheerder daarvoor een premie krijgt, ontvangt van het VEA een aanvullende premie van 500 euro. De burger hoeft geen aparte aanvraag in te dienen: de netbeheerder bezorgt het VEA zelf een lijst. Enkele verzoekers waren terecht ontevreden over de onredelijke behandeltermijn. Uit de klachten is gebleken dat de oorzaak van de vertraging vooral bij de netbeheerder lag en dat het VEA meestal de streeftermijn haalt van een uitbetaling drie maanden na ontvangst van de lijst.

In dossier 2010-0777 oordeelt de netbeheerder dat de aanvraag van de verzoeker voor de netbeheerderspremie onontvankelijk is wegens laattijdigheid, waardoor de verzoeker ook naast de aanvullende premie grijpt.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de netbeheerder een eigen ontvankelijkheidsbeleid ontwikkelt, wat door de koppeling meteen gevolgen heeft voor de Vlaamse premie. Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst op 21 januari 2011 de Vlaamse overheid aangespoord om voldoende aandacht te besteden aan goede afspraken met de netbeheerders. Met goede afspraken is het ook denkbaar dat de netbeheerder meteen ook de Vlaamse aanvullende premie uitbetaalt, zoals in het Vlaams Parlement al eens geopperd is. In het nieuwe Energiebesluit van 19 november 2010 is daarvoor echter niet geopteerd, ondanks de beleidsintenties om de verschillende en soms erg uiteenlopende financiële stimulansen voor energiebesparende maatregelen te stroomlijnen en maximaal op grond van het éénloketprincipe te werken. Websites als www.premiezoeker.be bieden wel een overzicht, maar beperken de administratieve lasten niet. Naar verluidt hebben sommige gemeenten wel een dergelijke afspraak met de netbeheerder.

2.3 De energieprestatie­regelgeving

Klachten over de eisen voor energieprestaties en binnenklimaat ('EPB-eisen') komen weinig aan bod in het klachtenbeeld. In 2010 waren de controles op naleving ook beperkt, maar volgens de beleidsbrief van de minister zullen de inspanningen op dat vlak opgedreven worden. Enkele verzoekers hadden problemen met de EPB-software. Naar verluidt hebben het Waalse en het Brusselse gewest een meer gebruiksvriendelijke software. Volgens de beleidsbrief Energie 2010-2011 zijn onderhandelingen opgestart om een gebruiks- en aanpassingsrecht te verkrijgen. Andere verzoekers hebben hun ongenoegen geuit over enkele keuzes van de decreetgever op het vlak van handhaving. Daar gaan we nader op in.

Niet de verslaggever maar de bouwheer wordt beboet

Dossier 2010-0898 gaat over een EPB-verslaggever, die niet tijdig de decretaal verplichte aangif­tedocumenten indient bij het VEA. In een ander bouw­dossier zou de verslaggever de startverklaring niet tijdig ingediend hebben. Het VEA antwoordt dat de bouwheer altijd kan proberen de boete te verhalen op de verslaggever.

Het antwoord van het VEA verwijst naar dat wat decretaal is bepaald. Verslaggevers moeten ook geen voorafgaande erkenning krijgen van het VEA, zodat het VEA ook geen erkenning kan opschorten of intrekken. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst was een briefje van het VEA aan de verslaggever waarin die gewezen wordt op het belang van de naleving van de regels inzake energieprestaties, wel een vorm van zorgzaam bestuur. Voor zo een brief hoeft men natuurlijk geen rechtsmacht te hebben. Het is een vorm van 'actieve dienstverlening', een ombudsnorm waarmee aangeduid wordt dat van een overheidsdienst soms meer mag worden verwacht dan wat hij (juridisch) verplicht is te doen, bijvoorbeeld uit klantvriendelijkheid, of om het uiteindelijke doel van de regelgeving dichterbij te brengen. De kern van de klacht blijft niettemin dat het decreet de taak voor het tijdig indienen van de aangifte bij de verslaggever legt, maar geen instrument bevat om tegen nalatige verslaggevers op te treden. Dat moet de bouwheer blijkbaar zelf maar doen.

Niet de architect maar de bouwheer wordt beboet

In dossier 2010-0943 zet de verzoeker een nieuwbouw. Uit de EPB-aangifte maakt het VEA op dat er niet voldaan is aan de EPB-eisen op het vlak van ventilatie en thermische isolatie van constructie-elementen. De boete bedraagt 6.124 euro, te betalen door de verzoeker-bouwheer. Hij argumenteert dat hij niet wist dat een ventilatiesysteem verplicht was, maar het VEA wijst op het decreet.

Het VEA heeft gelijk, al heeft de Vlaamse Ombudsdienst in dit dossier wel begrip voor de verzoeker, omdat er argumenten zijn om de architect te beboeten naar aanleiding van een tekortkoming aan zijn wettelijke verplichtingen. Tijdens de parlementaire voorbereiding had de SERV ook al bedenkingen in die zin. Het VEA repliceert dat meer dan 90% van alle geldboetes betrekking heeft op het niet voldoen aan de ventilatie-eisen en dat het probleem dan nogal eens teruggaat op de bouw­fase na het winddicht maken, wanneer de architect buiten beeld is. De Vlaamse Ombudsdienst erkent het argument, maar acht het toch aangewezen dat de decreetgever nog eens nadenkt over de voor- en nadelen van het huidige boetesysteem.

Aanpassingswerken na de aangifte milder­en de boete niet

De boete in nog steeds dezelfde zaak draait rond het ontbreken van vloerisolatie in de garage en de ventilatie van de woonruimten. Wanneer de verzoeker vraagt of hij alsnog een ventilatiesysteem mag plaatsen, stemt het VEA uitzonderlijk toe, op voorwaarde dat de verzoeker er zich toe engageert om de werken binnen 6 maanden uit te voeren (uiterlijk 31 december 2010). De verzoeker bezorgt daarop wel offertes, maar niet

het gevraagde engagement, omdat de werken om financiële redenen nog even moeten wachten. Mede omdat het engagement achterwege blijft, wordt de verzoeker uiteindelijk in de zomer van 2010 beboet. Op 18 oktober 2010 betaalt de verzoeker een factuur van 1.709 euro voor een ventilatiekit en bijhorende werkzaamheden. Tevergeefs.

De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt niet waarom het VEA niet gewoon gevraagd heeft om tegen het eind van 2010 de nodige werken uit te voeren. Het decreet bepaalt gewoon dat de boete tot vijf jaar na de indiening van de aangifte kan worden opgelegd. De voorwaarde van tussentijdse engagements lijkt vermijdbare administratieve last. Het VEA wijst erop dat in de praktijk al gebleken is dat sommigen het VEA een rad voor de ogen draaien, maar dat komt niet overtuigend over: in ieder geval telt alleen de effectieve uitvoering van de werken. Het VEA erkent dat de tussentijdse engagements niet decretaal vereist zijn, maar argumenteert dat het decreet dat eigenlijk zelfs niet toelaat. Men wordt beboet als *uit de aangifte* blijkt dat niet aan de EPB-eisen voldaan wordt. Aanpassingswerken die na de aangifte uitgevoerd worden, kunnen dus eigenlijk geen effect hebben. Voor bouwdoSSIERS uit het overgangsjaar 2006 is men in de praktijk wat toegeeflijker geweest. Voor doSSIERS waarvan de stedenbouwkundige vergunning na 1 januari 2007 aangevraagd is, wordt de regelgeving strikt toegepast.

De administratieve geldboete is bevrijdend zodat de bouwheer niet verplicht is of kan worden om later na het indienen van de EPB-aangifte nog aanpassingen uit te voeren. Natuurlijk kan de aangifteplichtige altijd aanpassingen doorvoeren, maar dat heeft geen gevolgen voor de boete. Verder wijst het VEA erop dat men na de ingebruikname nog zes maanden de tijd heeft om de EPB-aangifte in te dienen. De verslaggever kan via de kladversie in de EPB-software een voorlopige aangifte opmaken en deze aan zijn klant tonen, waarop de bouwheer beslist of er wordt ingediend, dan wel of er eerst nog aanpassingen worden doorgevoerd. Tot slot wijst het VEA erop dat vele tekortkomingen na de ingebruikname trouwens technisch niet herstelbaar zijn. In de casus was dat inderdaad het geval voor de ontbrekende vloerisolatie, maar niet voor de ventilatie. Het doen beantwoorden aan de eisen is toch het doel van de handhaving.

De Vlaamse Ombudsdienst besluit dat de boete in overeenstemming met de regelgeving is, maar blijft wel betreuren dat de uitgevoerde verbeteringen niet kunnen worden gehonoreerd. In het Jaarverslag 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst al een betere behandeling aanbevolen voor personen, die - na een boete - door aanpassingswerken alsnog aan de eisen voldoen. De decreetgever zou dat kunnen bekijken.

2.4 Het Vlaamse Stookbesluit

In dossier 2010-0547 meent de verzoeker dat de Vlaamse overheid de burgers onvoldoende geïnformeerd heeft over de verplichte verwarmingsaudit voor cv-ketels, een verplichting die sinds 1 juni 2010 geldt. Volgens hem heeft niemand van die verplichting gehoord. Via 1700 heeft hij wel vernomen dat er op de website informatie verstrekt is en dat er folders verspreid worden, maar dat is volgens hem ruim onvoldoende.

Het Vlaams Stookbesluit van 8 december 2006 bevat een overgangsregeling die inderdaad op 1 juni 2010 afliep. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht meteen ter sprake gebracht in de bevoegde parlementscommissie op 3 juni 2010, en heeft ze nadien voorgelegd aan de Expertcommissie voor Overheidscommunicatie. De Expertcommissie oordeelt dat de Vlaamse overheid in gebreke gebleven is en beval de Vlaamse overheid aan om snel werk te maken van een nieuwe campagne. De Expertcommissie heeft de bevoegde minister ook aanbevolen om een nieuwe datum te bepalen waartegen de gebruikers in orde kunnen zijn met de bepalingen van het Vlaams Stookbesluit. Op de eerste aanbeveling is ingegaan, op de tweede niet.

Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

Elk jaar weer zijn er vele duizenden klachten en meldingen bij De Lijn en het agentschap Wegen en Verkeer. Wegen en Verkeer worstelt nog wat met het begrip klacht vs. melding, maar toch leeft zowel bij De Lijn als bij Wegen en Verkeer de wil om die burgercontacten te laten meetellen. Die vaststelling leverde het beleidsdomein in zijn geheel dan ook een verdiende derde plaats op in ons rapport over tien jaar Vlaams Klachtendecreet (zie Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1). Toch voegen we daar meteen aan toe dat een globale beleidsdomeindekkende managementvisie op klachten helaas ontbreekt.

Van de meer dan 250 ontvankelijke klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst had ook in 2010 weer het merendeel betrekking op De Lijn, en vooral de dienstverlening en de administratieve boetes.

1 De Lijn

Zowel bij De Lijn zelf en bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn er, elk jaar weer, vele klachten over de uitvoering van de dienstverlening. De klachten over de boetes zijn een ander groot, jaarlijks weerkerend, thema bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1.1 De dienstverlening van De Lijn

Klachten bij De Lijn zelf

De Lijn heeft 38.201 eerstelijns klachten geregistreerd over haar dienstverlening, en daar is de *contentieux* rond de kleine 30.000 boetes, nog niet eens bij meegerekend. Tegenover 2009 is er in 2010 een stijging met 39% van het aantal eerstelijns klachten. Deze aanzienlijke toename wordt door De Lijn aannemelijk verklaard door:

- de plaatsing vanaf 11 januari 2010 van een online klantenreactieformulier op de website
- het strenge winterweer aan het begin en het einde van 2010
- de herschikkingen binnen de exploitatie van De Lijn door de vraag van de Vlaamse Regering naar besparingen en meer efficiëntie
- veel omleidingen door wegwerkzaamheden en een toename van de verkeersdrukte
- de verdere toename van het aantal reizigers.

De kleine helft van de klachten bij De Lijn zelf, gaat over de uitvoering van de dienstverlening (zie tabel hierna). Wat opvalt, is de stijging van de aantallen klachten over bussen die te laat zijn of helemaal niet gereden hebben. De Lijn kan een deel van die stijging wellicht terecht toeschrijven aan het strenge winterweer begin en eind 2010 en aan het grote aantal omleidingen, de toenemende verkeersdrukte en soms het acute tekort aan chauffeurs door ziekte.

<i>Uitvoering dienstverlening</i>	<i>2010</i>	<i>Evolutie</i>	<i>2009</i>	<i>Evolutie</i>	<i>2008</i>
Halte voorbijgereden	4140	+16,6%	3550	+12,0%	3171
Rit niet gereden	5244	+90,8%	2749	+3,3%	2661
Rit te laat gereden	4776	+84,4%	2562	+36,5%	1877
Rit te vroeg gereden	1271	+8,9%	1167	-6,6%	1250
Totaal	15431	+53,9%	10028	+11,9%	8959

Een goede 5.000 klachten hebben betrekking op het rijgedrag van de chauffeurs en bijna 3.000 klachten hebben betrekking op het aanbod (herstructureringen exploitatie en capaciteitsproblemen).

Overbezetting

Nu het aantal reizigers stijgt, stijgt ook het aantal klachten over overvolle voertuigen: De Lijn zelf noteert in 2010 zelfs een stijging met 46%. Ondanks de hoge overbezettingnormen - een bezetting van 65-80% van de staanplaatsen, zie *Beheersovereenkomst 2011-2015*,

operationele doelstelling 7.12 -, zijn er soms toch overschrijdingen, zonder dat er daar snel iets aan gedaan kan worden, wat natuurlijk geen blijk geeft van een goede uitvoeringspraktijk.

In dossier 2010-0473 over de lijnen 1 en 2 in het Leuvense stadscentrum is er een grens aan de mogelijkheid om de frequentie van de citybussen met een eerder beperkte capaciteit op te voeren. In dossier 2009-1092 over de lijn 87 van Deinze naar Maldegem is er onvoldoende budget om in te spelen op het stijgend aantal scholieren op de bus.

Hetzelfde kan gezegd worden van andere gebrekkige uitvoering van de dienstverlening, zoals in dossier 2010-0346 over vertragingen op lijn 299 van Meerhout naar Geel, waardoor aansluiting met lijn 307 richting Leuven gemist wordt. De dienstregeling wordt uiteindelijk wel aangepast, doch pas nadat de goede uitvoeringspraktijk in het gedrang kwam.

Geen compensaties

De Vlaamse Ombudsdienst blijft het ook betreuren dat er in de regel geen compensatie is voor reizigersleed. De bestaande regeling is zo streng - vervoersbewijs al ontwaard én geen rit in de twee uur na de ontwaarding - dat ze eigenlijk bedoeld is om niet toegepast te worden. Ook bij stakingen is er nooit enige vorm van schadevergoeding of compensatie.

In ombudsdossier 2009-1078 krijgt een school wel de tickets voor een toneelopvoering terugbetaald, nadat de bus niet kwam opdagen. In ombudsdossier 2010-0753 is er een geloofwaardige getuigenverklaring over een om 23.15 uur doorgereden bus. Desalniettemin blijven zowel De Lijn als de minister (procedure artikel 16, §2, Ombudsdecreet) onwrikbaar. Een terugbetaling van 13 euro voor de gemaakte taxikosten zit er niet in.

Tegelijk heeft de Vlaamse Ombudsdienst begrepen dat beterschap niet voor morgen is (zie het recente commissieverslag van 3 februari 2011 over een voorstel van resolutie wat dat betreft).

Informatieverstrekking

Ten slotte, wijzen we op het belang van een doeltreffende informatieverstrekking over wijzigingen of onderbrekingen van de dienstregeling, zoals omleidingen, de afschaffing van een halte of de tijdelijke overschakeling naar een andere dienstregeling tijdens een examenperiode.

In dossier 2010-0678 hangt De Lijn aan een halte al begin juli 2010 de nieuwe dienstregeling op, die echter pas ingaat op 1 augustus 2010. De geldende regeling wordt verwijderd. De Lijn wijst op het grote aantal haltes en op het plaatsgebrek om twee dienstregelingen uit hangen, maar is er zich van bewust dat dit eigenlijk niet kan.

Naast precieze, praktische en tijdige informatie over allerlei kleine, maar voor de reiziger essentiële zaken, besteedt De Lijn gelukkig ook aandacht aan grotere informatieprojecten, al blijft het jammer dat een goedkopere of gratis telefoonverbinding naar De Lijn Info - een thema dat af en toe in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst opduikt - blijkbaar nog niet aan de orde is.

1.2 De boetes

Klachten bij De Lijn zelf

De Lijn heeft in 2010 38.837 pv's uitgeschreven. Daarvan zijn er 8.025 geseponneerd wegens "*abonnement vergeten*". Verder meldt het eerstelijns klachtenrapport dat er nog 1.697 pv's geseponneerd zijn om andere redenen. Bij De Lijn zelf zitten de klachten over boetes in het circuit van de georganiseerde bezwaren en verzoekschriften. Zo komt het dat boetes slechts sporadisch aan bod komen binnen de gewone eerstelijns klachten. Bij de Vlaamse

Ombudsdienst vormen die klachten ongeveer de helft van het totale aantal. Positief is alvast dat De Lijn de ombudsdossiers nu meestal niet meer laat aanslepen.

Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst

Bij de ombudsklachten draait het vaak om:

- beboete reiziger is abonnee, maar heeft het abonnement niet bij zich
- onvoldoende gelegenheid (tijd/plaats) om te ontwaarden
- procedure reiziger zonder (gepast) geld
- sms-ticketing: alleen bij Mobistar, enz.
- onduidelijke situatie en informatie

Andere aspecten in de discussie zijn

- de hoogte van de boete
- de boete voor minderjarigen
- het optreden van de controleur
- het gebrek aan motivering
- opmerkingen over de procedure:
 - niet beantwoorden correspondentie na einde verzoekschrift
 - telefonische onbereikbaarheid boetedienst
 - betwisting van de gevolgde procedure
 - voorbarig inschakelen van een gerechtsdeurwaarder en het optreden van de gerechtsdeurwaarder.

De boeteprocedure kan beter

Uiteraard kan De Lijn niet alle 38.837 pv's met dezelfde zorgvuldigheid onderzoeken, maar toch bestuurt De Lijn vandaag niet zorgzaam genoeg. Zo is het, volgens de eigen regels van De Lijn, mogelijk om "*binnen dertig dagen na de vaststelling van zijn inbreuk zijn opmerkingen aan de dienst Administratieve Geldboetes over [te] maken.*" en dus mag de burger meer verwachten dan het standaardantwoord:

"De geformuleerde opmerkingen brengen geen afdoende argumenten aan om af te zien van de geldende reglementering".

En als de burger daarna een beargumenteerd verzoekschrift indient (wat ook bepaald staat in de eigen regels van De Lijn), dan heeft hij recht op meer uitleg dan die ene zin:

"Uit het onderzoek is gebleken dat dit verzoekschrift geen ter zake doende argumenten bevat".

En ook over de mogelijkheid van een hoorzitting, communiceert De Lijn nauwelijks. Wellicht zal De Lijn opwerpen dat "beter doen" bedrijfseconomisch onhaalbaar is, maar dan nog moet het mogelijk zijn om meer specifieke gestandaardiseerde antwoorden te formuleren, minstens op die eerste en tweede golf van opmerkingen op die 38.837 pv's.

Voorts mailt een reiziger soms nog ná de termijn van de verzoekschriftenprocedure een opmerking over de opgelegde boete. Dergelijke mails worden door De Lijn nooit beantwoord, terwijl minstens nog één antwoord moet kunnen, al is het maar om kort te zeggen dat de procedure is afgerond en dat bij niet-betaling een deurwaarder ingeschakeld wordt. Ook is de boetedienst van buitenaf telefonisch onbereikbaar en is het steeds dezelfde Dienst Administratieve Boetes die oordeelt over boete, bezwaar, verzoekschrift en ombudsklacht. Ook hier zijn er telkens mogelijkheden om klantvriendelijker te zijn.

De boete zelf

Bij betwiste boetes, vindt de Vlaamse Ombudsdienst de boete soms gewoon terecht en soms blijft het wat onduidelijk wat er precies is voorgevallen. We overlopen enkele typische situaties.

Op een pv voor een "vergeten abonnement" volgt alleen een boete, als de reiziger er een gewoonte van maakt. Positief is dat De Lijn duchtig seponeert: 8.025 processen-verbaal in 2010. In enkele dossiers die toch nog tot bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen, zat het boetedossier al bij de gerechtsdeurwaarder voordat De Lijn vaststelde dat de beboete reiziger toch een abonnement had. Met wat meer actieve dienstverlening had De Lijn ook in die gevallen de boete onmiddellijk kunnen kwijtschelden. Een probleem dat maar blijft aanslepen heeft betrekking op de gecombineerde abonnementen NMBS-De Lijn. De gegevens zitten in een databank, waar De Lijn geen toegang toe heeft en daardoor moet de reiziger in dat geval zelf bewijzen dat hij een geldig abonnement heeft. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat niet getuigen van efficiënte coördinatie. Circa 80% van de seponeringen heeft betrekking op vergeten abonnementen. Wat de overige gevallen betreft, ziet de Vlaamse Ombudsdienst niet echt een duidelijke lijn, tenzij bij het argument van de overvolle bus, waardoor de reiziger niet bij het valideringsapparaat is geraakt.

In meerdere dossiers uiten ouders bij de Vlaamse Ombudsdienst hun ongenoegen over de boetes voor hun minderjarige zoon of dochter. De Lijn houdt echter uitdrukkelijk geen rekening met jonge leeftijd. In dossier 2009-0829 reist de dertienjarige dochter van de verzoekster twee keer zonder een geldig vervoerbewijs. Dat levert haar eerst een boete van 75 euro en dan een van 200 euro wegens recidive op. De verzoekster vindt de boetebedragen onredelijk hoog, maar De Lijn wijst erop dat de reglementering de jonge leeftijd niet als een verzachtende omstandigheid aanvaardt.

1.3 De schadevergoedingsdossiers

Opmerkelijk is dat de klachten over schadevergoeding voor lichamelijke of materiële schade, ontbreken in het eerstelijns klachtenbeeld van De Lijn, zonder dat duidelijk is waarom. Bij de Vlaamse Ombudsdienst is dat een regelmatig terugkerend thema. Enigszins vermoeiend is dat De Lijn dan soms tegenpruttelt over de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat is erg merkwaardig omdat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken er niet het minste probleem mee heeft dat de Vlaamse Ombudsdienst vastgelopen schadedossiers van gewone weggebruikers behandelt.

Dossier 2010-0392 gaat over een bus die de klager op het perron aanrijdt. De Lijn doet moeilijk over het bewijs, dat pas wordt aanvaard na bijkomend onderzoek. De normen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en zorgvuldige interne klachtenbehandeling zijn in het gedrang, omdat het mogelijk was in een eerder stadium nauwkeuriger het bewijs te aanvaarden. In de reactie op de aanbeveling uit 2009/05, vindt De Lijn nochtans dat ze al snel en objectief onderzoekt en actief informatie verstrekt. De Vlaamse Ombudsdienst heeft vooral moeite met de stelling van De Lijn dat de taak van de Dienst Verzekeringen bestaat in: *"het tot een minimum beperken van het uitbetalen van schadebedragen aan derden en het maximaal recupereren van de door De Lijn geleden schade."* Deze stelling botst in zijn absolute met de noodzaak dat elk overheidsoptreden het algemeen belang dient.

In andere schadedossiers uit 2010 was er onvoldoende bewijsmateriaal en dat was soms zo omdat de verzoeker onmiddellijk na het voorval niet wist hoe men 't best afdoende bewijsmateriaal verzamelt. Goed is dat De Lijn ondertussen zelf vindt dat een meer doelmatige communicatie erin zou kunnen bestaan om in de gids voor de reiziger, specifiek de te ondernemen acties uit te tekenen in het geval er sprake is van een schadegeval met lichamelijke of materiële schade. De Lijn denkt ook aan een folder of flyer.

1.4 Vooruitzichten

De Vlaamse Ombudsdienst stelt tevreden vast dat de nieuwe beheersovereenkomst van De Lijn rekening houdt met een aantal klassiekers uit de vorige jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst (rijtijden, aansluitingen, capaciteit, communicatie, reizigersfraude, ...). Het is ook een opsteker dat De Lijn, na jarenlang aandringen, onlangs het overleg is gestart met onder meer de Vlaamse Ombudsdienst en de Kinderrechtencommissaris om het boetesysteem te verbeteren, bijvoorbeeld op het vlak van de boete voor jonge reizigers en op het vlak van de boete voor wie een derde of vierde keer in twaalf maanden zijn abonnement niet bij heeft. Dit is echt wel een opsteker omdat de huidige werkwijze niet langer duldbaar is omdat in 2007 al aan De Lijn is gevraagd om aan te tonen hoe er rekening wordt gehouden *“met omstandigheden zoals de onoverwinnelijke dwaling of overmacht, de goede trouw van de overtreder, de niet-overtreding van het normdoel van de regel, of de uiterst lichte mate waarin de regel werd geschonden.”* Misschien kan de Vlaamse overheid ook eens nadenken over een boete ambtenaar buiten De Lijn “aangesteld door het Vlaamse Gewest”, naar het voorbeeld van de regeling in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest voor de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer (MIVB).

2 Wegen en Verkeer

Wegen en Verkeer heeft een uitgebreid klachtenrapport, bovendien aangevuld met een rapport over 36.427 meldingen, al kan 10% van die 36.427 meldingen even goed als klacht worden beschouwd. Het aantal ontvankelijke eerstelijns klachten bedraagt 146. Dat lage aantal schrijft Wegen en Verkeer zelf toe aan een goede opvolging van de meldingen overeenkomstig ISO-procedures. Goed is dat de burger die eventuele gebreken aan de weginfrastructuur wil melden, nu terecht kan op www.meldpuntwegen.be. Goed is ook dat er een vergelijkbaar www.meldpuntfietspaden.be bestaat.

Net als bij de Vlaamse Ombudsdienst, gaan de klachten bij Wegen en Verkeer zelf - weinig verrassend - nog steeds over de slechte staat van het wegdek en aanverwante problemen:

- hinder die het gevolg is van slechte staat wegdek: lawaai, trilling, voertuigschade
- te traag herstel, zowel tijdelijk/plaatselijk als structureel/grote stukken
- putten door winterweer
- verband tussen slecht wegdek en trillingsschade wat vaak moeilijk aantoonbaar is.

Het is natuurlijk ook weinig verrassend dat de Vlaamse Ombudsdienst, wat deze klachten betreft, niet veel meer kan doen dan het probleem signaleren. Wegen en Verkeer en de minister reageren heel uitgebreid op onze aanbeveling uit het jaarverslag over 2009, maar de vaststelling blijft dat het hier om een al lang aanslepende problematiek gaat. De twee recente winters hebben het probleem verder verergerd, maar zeker niet veroorzaakt.

Andere klachten op de eerste lijn en bij de Vlaamse Ombudsdienst hebben betrekking op schadedossiers (1.872 schadeclaims bij Wegen en Verkeer). Over Verkeerscentrum Vlaanderen waren er circa 100 eerstelijns klachten. Aan bod komen daar foute of ontbrekende verkeersinformatie

- onbeschikbaarheid van de website
- problemen met dynamische signalisatie
- aangeduide omleidingen via betalende Liefkenshoektunnel.

Ten slotte, waren er bij de Vlaamse Ombudsdienst nog enkele klachten over te trage behandeling van eerstelijns klachten en gebrekkige informatieverstrekking.

3 Andere mobiliteitsklachten

BAM

De BAM rapporteert geen eerstelijns klachten over 2010. Zoals bij Wegen en Verkeer heeft dit vooral te maken met de interpretatie van de begrippen “klacht” en “melding”. In het eerstelijns rapport lezen we: *“BAM ontving over het jaar 2010 via haar werfcommunicatoren,*

via de corporate mail en via andere kanalen (oa. Vlaamse Infolijn) in totaal 489 contactnames door de burger, waarvan 455 vragen om informatie inzake de projecten van het Masterplan en 34 meldingen. Geen enkele van deze contactnames liet zich kwalificeren als klacht in de zin van het decreet van 1 juni 2001."

Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK), De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal

Die diensten hadden samen 188 eerstelijns klachten in 2010.

Het merendeel ervan handelt over de DAB Vloot (binnen MDK). Die dienst is op 1 juni 2009 gestart met het elektronisch invoeren en opvolgen van klachten. De opvolging en bijsturing kunnen daardoor sneller gebeuren. Met een gemiddelde van 6,5 dag in 2010 zien we een opvallend korte behandeltermijn voor klachten. De meeste klachten gaan over de aangerekende immobilisatievergoedingen.

Waterwegen en Zeekanaal schetst voor elk van de 59 eerstelijns klachten het aangekaarte probleem en de oplossing die eraan gegeven is. De belangrijkste thema's in het klachtenbeeld van 2010 zijn hinder door de uitvoering van openbare werken, het beheer en onderhoud van de infrastructuur (bv jaagpaden), de bediening van sluizen en bruggen en overlast zoals geluidshinder. In de aanpak van de klachtbehandeling van 2010 valt de expliciete aandacht op voor de klachten van fietsers als gebruikers van de infrastructuur, de sterkere focus op goede externe communicatie tijdens (hinderlijke) werkzaamheden en de creatie van een algemeen mailadres voor klachten.

De 43 eerstelijns klachten bij De Scheepvaart gaan onder meer over de dienstverlening aan schippers bij het versassen, over geluidshinder voor omwonenden en over het gebruik en misbruik van de jaagpaden. Op het einde van 2010 werd een vernieuwde website online gezet (www.descheepvaart.be) met een klachtenformulier.

Luchthavens

De Luchthaven Antwerpen heeft 79 klachten ontvangen, voornamelijk over de geluidshinder die omwonenden ondervinden van het vliegverkeer. Bijna twee op drie klachten zijn er afkomstig van twee klagers. Dat verklaart allicht het grote verschil met de 16 klachten van de Luchthaven Oostende-Brugge. De klachten van de twee veelklagers gaan in feite niet over de overtreding van de milieuvergunning, maar over de aanwezigheid zelf van de luchthaven in stedelijk gebied, zoals overigens ook is gebleken naar aanleiding van een klacht die de Vlaamse Ombudsdienst daarover heeft behandeld.

Taxi's

Verder was er een ombudsdossier 2009-0456 rond de zogenaamde "commerciële kortingen" in de sector van de taxi's. Het beleid greep uiteindelijk in. Daarmee lijken alle problemen tussen deze sector en de Vlaamse overheid over het taxibesluit van de baan (zie jaarverslag 2008, p. 210-21).

Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen

Klachten over onderwijs gaan meestal over van alles en nog wat, maar niet over “*onderwijs*”. En dat is maar goed ook, want het gezond verstand leert dat het principe “*we moeten samen verder*” de belangrijkste houvast is en blijft voor het kanaliseren van ontevredenheid in het onderwijs. Ouders denken inderdaad wel twee keer na eer zij hun kind van school veranderen. Bijgevolg worden veel klachten op school zelf opgelost. Het klachtenbeeld is bijgevolg nogal divers en hangt erg af van de concrete omstandigheden van elke zaak.

Van de onderwijsinstellingen hoeven alleen het GO!, de Hogeschool Gent, en de Ugent, als overheidsdiensten, een eerste lijn te hebben. Geen enkele andere school of onderwijsinstelling valt formeel onder het Klachtendecreet en ze hoeven dus ook niet te rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst. Voorts is de Vlaamse overheid en de Vlaamse Ombudsdienst voor die andere scholen alleen bevoegd als zij Vlaamse overheidstaken uitoefenen.

Het beleidsdomein bekleedt een mooie tweede plaats in ons rapport over tien jaar Vlaams Klachtendecreet (zie Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1). Opvallende vaststellingen bij de kleine duizend klachten uit 2010, is dat een flinke hap van de klachten bij de Universiteit Gent zit, dat niet zozeer rapporteert over klachten op de eerste lijn, maar wel over alle mogelijke interne beroepen tegen examencijfers, weigeringen tot inschrijving, enz.

Voorts is er een gebundeld klachtenrapport van het volledige beleidsdomein, wat tot voorbeeld strekt. Inhoudelijk is er zeker nog ruimte om het klachtenmanagement sterker in te bedden en het zijn vooral de afdeling Studietoelagen en het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming die sterk rapporteren. Zij registreren ook het merendeel van de klachten, die dan vaak gaan over de lange behandeltermijn van gelijkwaardigheidsaanvragen van buitenlandse diploma's bij de dienst NARIC (National Academic (& Professional) Recognition and Information Centre). Het agentschap wijst op een stijging van het aantal aanvragen, de beperking van de capaciteit en op de processen die voor verbetering vatbaar zijn.

Het GO! bundelt de rapportages van de 28 scholengroepen en biedt daarbij een goede inhoudelijke synthese met veel aandacht voor verbeteracties en concrete realisaties. De belangrijkste categorieën van klachten sluiten aan bij wat de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt: onheuse bejegening door een leerkracht of directie, gebrek aan motivering van B- en C-attesten en te weinig of onzorgvuldige communicatie, vooral bij gescheiden ouders en bij tucht- en ordemaatregelen. Aan het rapport valt ook duidelijk te merken dat het GO! veel belang hecht aan de klachtenbehandeling en alle scholengroepen wil aansporen om daar werk van te maken. Het GO! trekt ook conclusies uit de klachtenrapportage en er zijn heel wat initiatieven, zoals advisering vanuit de centrale diensten over goede motivering of een themadag voor alle klachtenbehandelaars van het GO! of een studiedag rond communicatie met niet-samenwonende ouders. Terecht merkt het GO! op dat een klacht vrijwel nooit op zichzelf staat. Vaak is er een opeenstapeling van irritaties. In een schoolcontext gaat het vaak om een verstoorde relatie. Kleine ergernissen worden opgelost door de directeur. Cumulatieve klachten komen bij de scholengroep terecht, of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

1 Studietoelagen

Hoewel verschillende maatregelen vruchten afwerpen en de achterstand beter onder controle is, blijft de behandeltermijn bij studietoelagen nog altijd het belangrijkste klachtonderwerp. Vooral de dossierstroom in het najaar blijft een aandachtspunt.

Academiejaar	Aantal ingediende aanvragen per 21 december	Aantal afgehandelde aanvragen per 21 december	Aantal ingediende aanvragen per 25 januari	Aantal afgehandelde aanvragen per 25 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%)
2009-2010	261.553	162.341 (62,1%)	303.127	206.451 (68,1%)
2010-2011	308.118	189.251 (61,4%)	328.452	249.787 (76%)

Voorts blijven uiteenlopende problemen opduiken, zoals discussies over het al dan niet ingediend hebben van de aanvraag of over de volledigheid van de aanvragen of het opvragen van gegevens die de verzoeker al bezorgd had. Uitzonderlijk is er een probleem van afstemming met de gegevens over de studiepunten in de Databank Hoger Onderwijs - het studietoelagekrediet vermindert namelijk elk jaar met het aantal opgenomen studiepunten bij de inschrijving en vermeerdert weer met het aantal verworven studiepunten.

Specifiek beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om de tussentijdse informatie te verbeteren. Geen antwoord sturen of met een standaardboodschap reageren op vragen naar de stand van zaken blijft een grote bron van ergernis. Concrete informatie over de verdere timing, kan het wachten draaglijker maken.

Betere informatie kan ook problemen helpen voorkomen met het inschrijvingsgeld, zoals bij de student in dossier 2010-0233, die begin november 2009 een studietoelage 2009-2010 aanvraagt. In januari 2010 vraagt de hogeschool betaling van het volledige inschrijvingsgeld. Alleen wie een ontvangstbevestiging van de aanvraag studietoelage kan voorleggen, betaalt het lagere beurstarief. Door de achterstand bij de afdeling Studietoelagen, kan de student zo een ontvangstbevestiging niet voorleggen. Omdat de achterstand structureel is, ziet de hogeschool uiteindelijk af van die eis van een ontvangstbevestiging. Het is jammer dat daarvoor een specifieke tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst nodig is.

Naar een automatische toekenning van de studietoelagen

Het grote project, dat ook haalbaar lijkt, is natuurlijk de automatische toekenning van de studiefinanciering tegen het einde van deze legislatuur. De Vlaamse Ombudsdienst maakt van dit jaarverslag gebruik om te waarschuwen voor de situaties, waarin het opvragen van bijkomende gegevens aan de verzoeker noodzakelijk is.

In dossier 2010-0413 vraagt de verzoekster op 12 november 2009 studiefinanciering voor haar drie kinderen. Op 16 februari 2010 worden de dossiers een eerste keer behandeld, maar er ontbreken gegevens over ontvangen alimentatiegelden. De verzoekster bezorgt de gegevens op 22 februari 2010. Het dossier wordt opnieuw behandeld op 22 april 2010. Er ontbreken echter nog gegevens. Pas op 20 mei 2010 wordt over de dossiers beslist.

Onvolledige dossiers leiden bijna onvermijdelijk tot lange behandeltermijnen omdat de achterstand groeit in de loop van het najaar. Op het moment dat de aanvullingen toekomen, kunnen deze haast nooit meteen verwerkt worden. Vaak moet men dan opnieuw twee maanden wachten. Maar nog belangrijker: deze gevallen lijken een struikelblok bij een veralgemeende automatische toekenning van de studietoelage. In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst zijn alvast de volgende gevallen aanwezig:

- alimentatiegeld, dat soms op het aanslagbiljet personenbelasting staat maar soms ook niet. In dat laatste geval moet de aanvrager verklaren of hij alimentatiegeld ontvangt en zo ja, via bankafschriften het bedrag aantonen
- een attest van een inkomensvervangende tegemoetkoming aan mindervaliden
- een vonnis van de rechtbank of een beslissing van het comité Bijzondere Jeugdzorg over pleegkinderen
- het huurcontract van de studentenkamer
- een bewijs van voldoende en regelmatige inkomsten om het statuut van zelfstandig student te verkrijgen

- inkomensattesten om het dossier te kunnen verwerken op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar waarin het school- of academiejaar start.

Een specifieke situatie doet zich voor in dossier 2010-0754. De aanvragen studietoelage worden aanvankelijk afgewezen omdat het vermoedelijk inkomen van 2008 te hoog ligt. In augustus 2010 volgt een herziening, omdat het inkomen 2008 op het aanslagbiljet personenbelasting uiteindelijk lager ligt dan geschat. De verzoekers informeren dan naar de mogelijkheid van een toelage voor het academiejaar 2009-2010. Vanwege de afwijzing het jaar voordien, hadden de verzoekers in 2009-2010 geen aanvraag meer ingediend en in augustus 2010 is het te laat om nog een aanvraag te doen.

Terecht wijst de afdeling erop dat studiefinanciering telkens wordt toegekend voor één school- of academiejaar en dat de verzoekers dus te laat zijn. Aan de andere kant is het wel begrijpelijk dat verzoekers er, vanwege de afwijzing, van uitgingen dat een nieuwe aanvraag weinig zin had. Ook de dossiers "schooltoelage op basis van het vermoedelijk inkomen" zijn een aandachtspunt in het kader van de automatische toekenning.

De logica van het decreet studiefinanciering en wat met zieke kleuters?

In dossier 2010-0233 vraagt de verzoekster op 8 oktober 2009 drie schooltoelagen aan voor haar dochters en een studietoelage voor zichzelf. De verzoekster is gescheiden en haar enige inkomen bestaat uit alimentatiegelden. De toelagen voor haar drie kinderen worden toegekend, maar haar eigen aanvraag wordt afgewezen, onder andere omdat haar eigen inkomen te laag is om haar als zelfstandig student te beschouwen, waardoor haar eigen aanvraag bekeken wordt in het licht van het inkomen van haar ouders.

De enige resterende mogelijkheid is steun door de dienst studentenvoorzieningen van de hogeschool, die in specifieke omstandigheden studenten kan ondersteunen die geen recht hebben op een studietoelage. De Vlaamse Ombudsdienst brengt de situatie onder de aandacht van de minister. Die reageert dat het overleg tussen de afdeling Studietoelagen en de studentenvoorzieningen dat soort uitzonderlijke situaties in kaart zal brengen.

De verzoekster van dossier 2010-0161 krijgt in 2008-2009 en 2009-2010 een schooltoelage voor haar kleuter. Zij ontvangt een waarschuwing dat haar zoontje in 2009-2010 niet voldoende op school aanwezig is en dat zij de schooltoelage zal verliezen. De verzoekster reageert boos, omdat haar kindje met gezondheidsproblemen kampt die de afwezigheden excuseren.

Nadat onder meer de Vlaamse Ombudsdienst de minister erop wijst dat de regelgeving ook rekening moet houden met medisch verantwoorde afwezigheden van kleuters, engageert de minister er zich toe om het probleem structureel vanaf september 2011 op te lossen.

Een studietoelage voor wie met een kandidatuurdiploma een bachelordiploma probeert te halen

De minister erkent dat het probleem zich op ruimere schaal voordoet. Hoe die aansluiting tussen oude en nieuwe programma's binnen een bepaalde opleiding verzekerd kan worden, onder welke voorwaarden dit kan en of dit praktisch haalbaar is, wordt verder onderzocht. Het vormt een aandachtspunt bij een ander lopend onderzoek, namelijk de mogelijkheid om studiefinanciering automatisch toe te kennen.

2 Onderwijsverstrekkers

Het klachtenbeeld is divers en hangt erg af van de concrete omstandigheden van elke zaak. Zo bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst in een klacht over de bejegening door een busbegeleidster. Het duurt even, maar zodra het beloofde gesprek heeft plaatsgevonden, is er verzoening. De juridisering van onderwijsklachten blijkt uit de vaststelling dat enkele klachten via een advocaat werden ingediend. Met tijdige, open en eerlijke communicatie kan een conflict soms sneller ontmijsd worden dan met advocaten.

In de klachten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst ook bevoegd is voor andere onderwijsnetten, stonden eveneens bejegening en communicatie centraal.

In dossier 2010-0309 is de zoon van de verzoeker leerling op een secundaire school. De verzoeker is gescheiden en vindt dat hij onvoldoende wordt geïnformeerd door de school. In een gesprek komen er uiteindelijk verontschuldiging en wordt de situatie uitgeklaard. In een ander dossier kreeg de verzoeker een uitnodiging voor een oudercontact te laat, waardoor een afspraak met het CLB in het water viel. Op zich kleine incidenten stapelden zich ook hier op tot ergernis en wantrouwen.

Ook CLB's moeten trouwens waken over een goede communicatie, zoals in het dossier 2010- 0155, waar het CLB vooral een situatie zag van een langdurige problematische afwezigheid, terwijl het voor de verzoekers ging om de begeleiding van een chronisch zieke leerling.

Centra voor Volwassenenonderwijs: recht op informatie versus recht op privacy

Bij de klachten over Centra voor Volwassenenonderwijs was er onduidelijkheid over de stopzetting van een opleiding en welke modules er exact worden aangeboden. Een opmerkelijke casus behandelt de communicatie met cursisten.

In dossier 2010-0839 volgt de zoon van de verzoeker Tweedekansonderwijs aan een CVO. Tot verbazing van de verzoeker mag zijn zoon zich in september 2010 niet inschrijven. Uit het onderzoek blijkt echter dat het CVO correct handelde en de zoon in juni 2010 schorste voor het eerste semester 2010-2011. Wel toont het onderzoek aan dat de schorsingsbeslissing zou worden meegedeeld op de proclamatie in juni 2010, maar dat de zoon niet kwam opdagen. Er was ook geen brief gestuurd omdat in het verleden ouders soms brieven openden die voor de cursisten bestemd waren.

Uiteraard kan het CVO het meest geschikte communicatiekanaal kiezen. Als er redenen zijn om mail te verkiezen of als de cursist een ander correspondentieadres verkiest, kan daar rekening mee worden gehouden. Maar in elk geval eist een belangrijke beslissing zoals een schrapping of een schorsing een duidelijke communicatie op het moment van de beslissing. Ook dat is zorgzame efficiëntie.

Het Tweedekansonderwijs is gericht op volwassenen die alsnog hun diploma secundair onderwijs willen behalen. In de commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen van 28 oktober 2010 kwam de sterke toename aan bod van cursisten onder de 21 jaar. Dat is voor de CVO's een heel ander publiek om mee om te gaan. In deze context plaatst het CVO de opmerking van vertrouwen en privacy ten aanzien van de cursisten.

De Vlaamse Ombudsdienst wil wijzen op die derde partij die nu opduikt in het volwassenenonderwijs: de ouders van de cursist. Het gaat om meerderjarige cursisten, dus het CVO moet zich tot de cursist richten. Dit neemt niet weg dat de vader in dossier 2010-0839 alleen een CVO ziet dat halsstarrig weigert te helpen. De Vlaamse Ombudsdienst

begrijpt dat dit voor een CVO zeer delicaat ligt. De relatie van het CVO is er één met de cursist. Of en hoe er met de ouders van nog jonge thuiswonende cursisten moet worden omgegaan, is een nieuw aandachtspunt voor het tweedekansonderwijs.

Onze aanbeveling over clausulering uit 2009

Het jaarverslag over 2009 bevatte een aanbeveling over de motivering van de beslissing om een leerling in het secundair onderwijs van bepaalde studierichtingen uit te sluiten. De minister licht het huidige wettelijk kader toe en wijst op de in voorbereiding zijnde hervorming van het secundair onderwijs. Het GO! wijst op concrete acties vanuit de centrale diensten op het niveau van de colleges van directeurs. Ook is er een scholengroep met een voorbeeldig document voor de deliberaties waarin op een zo duidelijk mogelijke manier wordt aangegeven welke zaken in overweging werden genomen, wat de eindbeslissing is en welke argumenten de klassenraad heeft gebruikt op basis van welke criteria.

3 Andere onderwijsklachten

Kwetsbare groepen

In 2008 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst al enkele klachten van verzoekers die geen recht hadden op leerlingenvervoer in het buitengewoon onderwijs omdat zij kozen voor een school met semi-internaat. Ondertussen heeft de Vlaamse overheid gelukkig beslist om het recht op leerlingenvervoer uit te breiden naar scholen met een semi-internaat, zodat nieuwe klachten – zoals die in het dossier 2010-0364, waar de zoon van de verzoekster in 2011-2012 moet overstappen naar het buitengewoon secundair onderwijs – van de baan zijn. Niet van de baan, helaas, is de zwaardere problematiek van de lange rittijden in het buitengewoon onderwijs. Daarover duiken er begin 2011 enkele nieuwe klachten op.

Over de problematiek van de doventolkuren, ontving de Vlaamse Ombudsdienst in 2010 geen klachten en in reactie op een aanbeveling uit het jaarverslag 2009, wijst de minister erop dat een technische werkgroep van de administraties Welzijn, Werk en Onderwijs voorstellen uitwerkt voor administratieve vereenvoudigingen en verbeteringen op korte termijn. Enkele pistes voor de structurele verbetering van de doventolkondersteuning, zijn voor de langere termijn, omdat er budgettaire voorlopig geen ruimte is.

Diploma's

Net als de klachtenbehandelaars op de eerste lijn, stelde ook de Vlaamse Ombudsdienst problemen vast van behandeltermijn bij de erkenning van buitenlandse diploma's. Bijvoorbeeld een verzoekster die haar diploma eind april 2010 indiende maar pas half juli 2010 bericht kreeg dat advies wordt gevraagd aan twee Vlaamse universiteiten. De ministeriële beleidsbrief kondigt een *screening* aan om de erkenningsprocedure sneller te laten verlopen. Voor Nederlandse diploma's is sinds het najaar 2010 een automatische erkenning mogelijk en op langere termijn moet dit voor alle Europese landen mogelijk worden. Naast een blijvende alertheid voor de behandeltermijn, wil de Vlaamse Ombudsdienst wijzen op het belang van een goed dossierbeheer en een duidelijke communicatie.

In dossier 2010-0701 dient de verzoekster begin oktober 2009 een aanvraag in om haar Marokkaans diploma verpleegkunde gelijkwaardig te laten verklaren. Bijna een jaar later pas, is er uitsluitel, maar dan enkel over haar voorafgaande diploma secundair onderwijs. Dat is voor verzoekster vanzelfsprekend naast de kwestie. De teleurstelling wordt enkel groter, wanneer vervolgens blijkt dat het diploma verpleegkunde niet gelijkwaardig is.

In een dossier dat via Selor werd doorgestuurd, wordt er foutief gemotiveerd en is er zelfs discussie of er wel een gelijkwaardigheid werd gevraagd voor het diploma of dat het louter om een informatievraag ging. Als Selor in het kader van een wervingsexamen aan NARIC vraagt of een bepaald diploma voldoet om deel te nemen, lijkt de vraag naar een beslissing over het niveau van dat diploma vrij vanzelfsprekend. In andere dossiers was er onvoldoende communicatie over vertraging bij het opstellen en afleveren van de beslissing, werden vragen van de verzoeker naar de noodzakelijkheid van een reeks bijkomende stukken niet goed opgevolgd waardoor het dossier voorbarig werd afgesloten of was er te weinig aandacht om een tussenpersoon te informeren.

Ons jaarverslag 2009 bevatte ook een aanbeveling over betere dienstverlening in het kader van de aanvragen "gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen". De minister wijst op de bundeling van de diensten onder de noemer "NARIC-Vlaanderen" en op verbeteringen op het vlak van afstemming, motivering en werkwijze.

Billijkheid in een personeelsdossier

Een opmerkelijke casus, met een succesvol beroep op de nieuwe ombudsnorm "billijkheid", was er bij de afdeling Personeel Secundair Onderwijs.

De verzoekster van dossier 2010-1027 krijgt eind 2008 de definitieve beslissing dat zij vanaf 1 januari 1999 is aangetast door een ernstige en langdurige ziekte. Daardoor krijgt zij uiteindelijk in 2010 een aantal achterstallen uitbetaald, maar niet het vakantiegeld en de eindejaarstoelage voor de jaren 1999 en 2000. Het argument luidt dat schuldvorderingen ten laste van de overheid verjaren na 10 jaar. Als de Vlaamse Ombudsdienst wijst op de onbillijkheid van deze situatie, omdat de verzoekster in 2008 de betaling tijdig heeft gevraagd, stemt de afdeling uiteindelijk in om het dossier van 2008 als basis te nemen en de beide bedragen alsnog te betalen.

Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie

Op de eerste lijn werden zo'n 1.500 klachten behandeld - het merendeel bij de VDAB - en bij de Vlaamse Ombudsdienst een 100-tal. Het klachtenbeeld is te divers en te beperkt om de klachten momenteel ook echt globaal te laten meetellen in het beleid. Toch zit er meer in voor de beleidsdomeinen Werk en Sociale Economie en Economie, Wetenschap en Innovatie dan de povere zesde en negende (en laatste) plaats in onze rangschikking na tien jaar Klachtendecreet (zie Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1).

Die bescheiden scores worden vaak veroorzaakt door de vaststelling dat de klachtrapporten er zich mee vergenoegen om louter formeel in overeenstemming te zijn met het Klachtendecreet. (Er zijn gelukkig ook uitzonderingen, zoals de VDAB). Zo blijft de kans onbenut om een globale managementvisie op klachten te ontwikkelen. Ook valt het probleem op van klachterkenning en -registratie bij het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie: het agentschap behandelt jaarlijks meerdere tienduizenden aanvragen en toch werd er in 2010 bij dit agentschap maar één klacht rechtstreeks door een burger ingediend. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde de andere 22 klachten aan de dienst aanmoedigingspremies. En het Agentschap Ondernemen rapporteert alleen over het Economisch Ondersteuningsbeleid: daar zijn in 2010 23 klachten op de eerste lijn behandeld, waarvan er 13 zijn binnengekomen via de Vlaamse Ombudsdienst. Ook dat is een zeer laag cijfer voor een dienst met 52.000 aanvragen voor de kmo-portefeuille in 2010.

1 VDAB

De VDAB, die jaarlijks honderdduizenden contacten met werkzoekenden, werkgevers en werknemers moet hebben, rapporteert over 1.494 klachten, wat waarschijnlijk ook vrij relatief moet zijn. De meeste klachten gaan over de competentiecentra, de vacature- en trajectwerking en de basisdienstverlening. We belichten enkele aspecten van de klachten bij de ombudsman.

De begeleiding van werkzoekenden

Werkzoekenden verwachten van de VDAB een actieve begeleiding. Toch blijkt de VDAB niet altijd op eigen initiatief voldoende te informeren over wat mogelijk is en wat niet. Zo moet de Gespecialiseerde Trajectbepalings- en begeleidingsdienst (GTB) werkzoekenden nog meer en beter informeren over de screening en de ondersteuning. De trajectbegeleiders moeten meer oog hebben voor de actieve begeleiding van de werkzoekende. Zij horen juiste en begrijpelijke informatie te verstrekken over het verloop van het traject en over de financiële gevolgen bij het volgen van opleidingen. Zij moeten het vacaturebeleid ook uitvoeriger toelichten aan de werkzoekenden. Op al die vlakken ziet de Vlaamse Ombudsdienst nog te vaak onvoldoende zorgzaamheid.

De transmissieprocedure

Elk jaar weer zijn er klachten over de transmissie van het dossier van een werkzoekende naar de RVA.

Een eerste probleem heeft te maken met de klachtenprocedure wat dat betreft. Er geldt eerst een speciale termijn van vijf werkdagen om de klacht in te dienen, maar die mag natuurlijk geen afbreuk doen aan het Klachtendecreet, dat het mogelijk maakt om klachten binnen de decretaal bepaalde periode van één jaar in te dienen. Hoewel de VDAB dat officieel zo ook toepast, heeft de Vlaamse Ombudsdienst toch klachten ontvangen van werkzoekenden over het niet-behandelen van hun klacht na de termijn van 5 dagen.

Een ander probleem is de transmissie wegens een onwettige afwezigheid. Als gevolg van een protocol uit 1988 brengt de VDAB de RVA systematisch op de hoogte van werkzoekenden die verzaken aan hun verplichtingen, maar de gegevensuitwisseling kan beter.

Zo staan verlofdagen van werkzoekenden vermeld op de stempelkaart. Als werkzoekenden wegens verlof niet ingaan op een uitnodiging van de VDAB en zelf geen kopie van de stempelkaart aan de VDAB voorleggen, wordt hun dossier doorgestuurd naar de RVA, wat transmissie genoemd wordt. De RVA seponeert dan vaak meteen, omdat uit de stempelkaart blijkt dat de werkzoekende een dag verlof had. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt niet waarom de VDAB wacht op een nieuwe federale regering om afspraken te maken over automatische overdracht van gegevens en zo een aantal transmissieprocedures te vermijden.

Oeps! U hebt de verkeerde opleiding gevolgd

Een ander probleem van samenwerking tussen overheidsdiensten, is er bij de erkenning van zorgkundigen door de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid. Pas na heel wat overleg tussen de federale en de Vlaamse overheid werd beslist om de VDAB-opleidingen te erkennen. Maar de problemen zijn niet van de baan. Zorgkundigen die tewerkgesteld waren voor 31 december 2008 kunnen geregistreerd worden, als zij een VDAB-cursus van 120 uur volgen. Zorgkundigen die tewerkgesteld zijn na die datum, moeten een bijkomende opleiding van één jaar volgen. Maar de VDAB communiceerde onvoldoende eenduidig en sommige mensen volgden onterecht de cursus van 120 uur. De VDAB erkent het probleem en wijst naar de FOD Volksgezondheid. Een efficiëntere coördinatie tussen de verschillende overheden had dit probleem wellicht kunnen vermijden. Erger nog is dat een oplossing maar zeer mondjesmaat dichterbij komt.

Onze VDAB-aanbevelingen uit 2009

Het jaarverslag over 2009 (p. 195) had twee aanbevelingen voor de VDAB. Wat de eerste betreft, over de wachttijden voor opleidingen voor knelpuntberoepen, is het goed dat er een extra inspanning werd gedaan en er eind november een mediaan was van 18 dagen. Er werd ook gewerkt aan informatieverstrekking en andere maatregelen, zoals extra modules *e-leren* voor kandidaten die wachten op een opleiding vrachtwagenchauffeur.

De tweede aanbeveling had betrekking op personen met een arbeidshandicap. Hier worden ondertussen overlegplatformen geactiveerd met de diverse partners. Daarnaast is er *ad-hoc*-overleg met BUSO-scholen, belangengroepen en adviserend geneesheren van de verzekeringsmaatschappijen met het oog op een nauwere samenwerking. De dienst gespecialiseerde dienstverlening is ook betrokken bij projecten die de tewerkstelling van personen met een handicap moeten bevorderen. Ook werd op het federale niveau een aantal samenwerkingsverbanden aangegaan en heeft de VDAB als organisatie een aantal aanpassingen doorgevoerd en de communicatie naar de doelgroep gemaximaliseerd.

2 Te snel bij de opleidingscheques

Wat de opleidingscheques betreft, communiceert de Vlaamse Regering op 23 juli 2010 over een plotse verstrenging met effect vanaf 1 augustus. De plotse verstrenging levert tot 30 september 2010 alvast een besparing van 3.215.450 euro op, maar zorgt voor onduidelijkheid en administratieve rompslomp bij zowel de opleidingsverstrekkers als de werknemers.

In dossier 2010-0756 klaagt een inrichting. De inrichting heeft brochures gedrukt, heeft betalingen met opleidingscheques aanvaard en een kwaliteitsaudit van +/- 4000 euro laten uitvoeren voor de erkenning als opleidingsverstrekker ... en plots kunnen de aangeboden opleidingen niet meer betaald worden met opleidingscheques.

Natuurlijk spreekt de ombudsman zich niet uit over de besparingsmaatregel op zich. Wel was er een duidelijk probleem van communicatie. Maar ook bij een betere communicatie, was er reden tot klagen. De Vlaamse overheid heeft namelijk al in 2009 vastgesteld dat de maatregel zijn doel voorbijschiet en een zware impact heeft op de begroting. Doordat geen compromis wordt gevonden bij de sociale partners, wacht die overheid te lang om de maatregel bij te sturen. Preventieve *checks* zoals een reguleringsimpactanalyse (RIA) en het Raad van State-advies worden overgeslagen.

Als er geen vergelijk wordt gevonden bij de sociale partners en de tijd dringt, mag de Vlaamse overheid geen tijd proberen te winnen door preventieve checks over te slaan. De Vlaamse Ombudsdienst vindt ook dat zowel de sector, als de cursisten een punt hebben als zij rekenen op een genereuzer overgangsrecht.

Op die aanbeveling gaat noch de minister, noch het Vlaams Parlement, in. De minister belooft wel te werken aan een Vlaamse definitie van opleidingen die in het kader van de opleidingscheques als 'arbeidsmarktgericht' kunnen worden beschouwd, maar die definitie is er vooralsnog niet.

3 Te traag bij de aanmoedigingspremies

De ombudsklachten over de aanmoedigingspremies gaan vaak over de lange behandelingsduur. Deze thematiek kwam de voorbije jaren, al vanaf 2002 geregeld in ons klachtenbeeld aan bod. Verzoekers klagen over een behandeltermijn van drie tot vijf maanden. Dat komt door een stijging van het aantal aanvragen en door kinderziektes van de nieuwe informaticatoepassing om de premie online aan te vragen. De uitbetaling van de premie laat te lang op zich wachten. Aanvragers ontvangen de premie te vaak nadat de loopbaanonderbreking al is afgelopen. Temeer omdat de aanmoedigingspremie voor veel aanvragers een essentieel onderdeel is van het gezinsinkomen, moet de aanvraag in een redelijke termijn behandeld worden. Zorgzame efficiëntie hier bestaat erin dat aanvragers erop mogen vertrouwen dat de premie wordt uitbetaald tijdens de loopbaanonderbreking.

Vanaf 2011 zou die behandeltermijn weer onder controle moeten zijn. In de beheersovereenkomst 2011-2015 tussen de Vlaamse Regering en het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (VSWSE) staat dat de aanvragen voor aanmoedigingspremies op een efficiënte en klantvriendelijke manier moeten worden verwerkt. Papieren aanvragen moeten worden afgehandeld binnen 30 werkdagen na ontvangst en online aanvragen binnen 10 werkdagen.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst er ten slotte op dat, ondanks verschillende aanbevelingen van de voorbije jaren, er nog altijd geen eenvormigheid is tussen de verschillende stelsels. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bij zijn standpunt dat voor elk stelsel dezelfde indieningstermijn moet worden gehanteerd. De beleidsnota Werk biedt perspectief op een harmonisering van de drie stelsels, maar uit een antwoord op een schriftelijke vraag blijkt dat dit voorlopig geen prioriteit is.

4 ESF-Agentschap

In dossier 2010-0166 klaagt een onderneming erover dat haar project te laag gerangschikt staat om in aanmerking te komen voor ESF-subsidie. De onderneming wil een herziening van de rangschikking.

De ESF-subsidie, waar het hier om gaat, is geld dat het ESF-Agentschap lastens de Vlaamse begroting uitkeert, als co-financiering. De centrale vraag, in de ogen van de ombudsman, is of er voldoende duidelijk hoger (Vlaams) recht voorhanden was, dat rechtsgrond biedt aan de bevoegdheid voor de thematische commissie om doorslaggevende criteria te bepalen met het oog op de verdeling van die middelen lastens de Vlaamse begroting.

Die rechtsgrond is er misschien wel in een reeks besluiten van 5 oktober 2007, maar zeer merkwaardig is dat de grondig gemotiveerde nota die de minister naar aanleiding van deze klacht schrijft, daar met geen woord over rept. Bijgevolg leest de Vlaamse ombudsman die deugdelijke rechtsgrond voor de beoordelingscriteria niet. De ombudsman gaat dus nog altijd niet akkoord met de uiteindelijke beslissing om de rangschikking van de betrokken onderneming niet te herzien. De ombudsman bezorgt dan ook – zoals artikel 16, §2, laatste lid, van het Ombudsdecreet, dat wil – die nota van de minister aan het Vlaams Parlement.

De argumentatie van de minister gaat als volgt:

"De rechtsgrond voor de beoordelingscriteria ligt in de oproepfiche voor oproep 100¹ dat goedgekeurd is door de thematische commissie op 19 december 2008. In deze oproepfiche staat duidelijk dat de beoordelingscriteria voor de projecten haalbaarheid en projectmanagement. Dat haalbaarheid een doorslaggevend criterium is, blijkt het feit dat er een hoger percentage voor haalbaarheid moet behaald worden dan voor het criterium projectmanagement.

De bevoegdheid van de thematische commissie om deze oproepfiche goed te keuren en de criteria te bepalen is afgeleid uit de ESF Verordening². In deze verordening worden de taken van het Vlaams monitoring comité opgesomd. Deze werden ook bevestigd door de goedkeuring aan het Operationeel programma 2007-2013 van de Vlaamse Regering. De oprichting van het ESF-Agentschap is gebeurd bij decreet³.

Hierin wordt het ESF Agentschap als managementautoriteit van het ESF in Vlaanderen aangeduid, evenals beheerder van de Vlaamse cofinanciering. De jaarlijkse toekenning van de Vlaamse cofinanciering gebeurt ook via een jaarlijks ministerieel vastleggingsbesluit."

¹ Oproepfiche oproep 100 – Opleidingen voor werkenden, Operationeel programma Europees sociaal fonds 2007 – 2013, Prioriteit 1 – Talentenactivering en duurzame integratie.

² VERORDEING (EG) Nr. 1083/2006 VAN DE RAAD van 11 juli 2006 houdende algemene bepalingen inzake het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling, het Europees Sociaal Fonds en het Cohesiefonds en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 1260/1999)

³ 8 NOVEMBER 2002. – Decreet houdende de oprichting van de v.z.w. ESF-Agentschap (gewijzigd op 16 juli 2010).

Commissie voor Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid

Dit is een beleidsdomein dat niet zoveel klachten aantrekt en toch staan we even stil bij de toepassing van het Klachtendecreet (zie ook Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1). Er is geen klachtenrapport voor het hele ministerie, terwijl dat op het eerste gezicht toch voor de hand zou liggen. Het departement en het Agentschap voor Landbouw en Visserij springen vrij traditioneel om met het Klachtendecreet, wat betekent dat er formeel niets in te brengen is bij de melding van de bestuursinstellingen dat er in 2010 geen klachten werden geregistreerd.

Heel anders ligt het bij het derde onderdeel van dit ministerie: het Instituut Landbouw- en Visserijonderzoek. Aan dit Instituut kunnen nog veel onderdelen van de Vlaamse overheid een voorbeeld nemen, vooral die onderdelen die nog blijven uitstralen dat klachtenmanagement eigenlijk niet nodig is.

Bij het Instituut Landbouw- en Visserijonderzoek is de procedure klachtenbehandeling ISO-geaccrediteerd, waarbij, naast de registratie, ook de behandeling, opvolging en finale evaluatie behandeld worden. Met als resultaat een rapportering tot op het niveau van de operationele processen, zoals de niet-toegankelijkheid van de website gedurende een paar dagen of een onjuiste facturatie. Het rapport licht ook toe hoe klachten echt meetellen in dit instituut: er wordt bijvoorbeeld een link gemeld met het voornemen tot een verdere doorgedreven automatisering met als doel menselijke fouten zoveel mogelijk uit te sluiten, wat natuurlijk geen overbodige luxe is in een context waar juiste keuringsresultaten van cruciaal belang zijn.

VLIF-steun

In dossier 2010-1022 tekent een landbouwbedrijf op 10 augustus 2010 een contract voor de plaatsing van meer dan 1.000 zonnepanelen. Wanneer het bedrijf het contract afsluit, ziet het ernaar uit dat de Vlaamse overheid deze panelen zal subsidiëren tegen 30%. Op 13 september 2010 verschijnt in het Belgisch Staatsblad een mededeling dat alle aanvragen vanaf 6 september 2010 niet meer tegen 30% maar tegen 8% gesubsidieerd worden. Omdat de verzoeker nog geen aanvraag heeft ingediend, valt hij onder het nieuwe subsidieregime.

De Vlaamse Ombudsdienst spreekt zich niet uit over de beleidskeuze om de VLIF-steun terug te schroeven. En ook niet over de onderliggende bezorgdheid om een aanzuigefect te vermijden. Beide aspecten zijn van beleidsmatige aard en daar houdt de ombudsman natuurlijk de handen van af. Maar toch is het interessant om dat argument over het aanzuigefect even nader te bekijken. We schetsen eerst de ombudsklacht in een tijdsverloop.

De verzoeker in de zaak 2010-1022 meldt zich bij de Vlaamse Ombudsdienst, omstreeks het ogenblik dat de globale beleidsmaatregel ter sprake komt in de Commissie voor Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid van 9 november 2010. De Commissie heeft het ook over het aanzuigefect en de Vlaamse Regering kan overtuigend aantonen dat 1,75 miljoen euro aan voorgenomen besparingen niet gerealiseerd zouden zijn, als de datum van 6 september zou verschuiven naar 17 september 2010. Onderbelicht blijven echter de precieze criteria om een aanzuigefect te vermijden. Vooral de vraag of “kappen op een datum van aanvraag” te verzoenen valt met bijvoorbeeld de situatie van een landbouwbedrijf dat zopas een contract ondertekende en dat dus in ieder geval een aanvraag zou hebben gedaan, of er nu een regeringsbeslissing was genomen of niet. Dit is dus de vraag of de temporele werking van dit regeringsbesluit niet op meer billijke wijze rekening had kunnen houden met de op 6 september 2010 aangegane engagementen die geen uitstaans hebben met een aanzuigefect.

In de maanden na de commissiebespreking wordt de situatie voor de overheid eigenlijk alleen maar gênanter, in de zin dat het uiteindelijk een hele poos duurt, vooraleer op 8 februari 2011 de maatregel dan ook echt in het Belgisch Staatsblad staat. Bij die vaststelling hoort eerst de bedenking dat het natuurlijk niet kan dat er bijna een half jaar voorbijgaat, vooraleer juridisch vastligt, wat via een communicatiepolitiek al maanden wordt toegepast. Als de overheid wil dat de burger de wet naleeft, dan moet de overheid natuurlijk wel zelf het goede voorbeeld geven. Ook is het jammer dat parlement, regering en burger zich niet konden verzoenen, want de burger legde de zaak uiteindelijk in handen van de rechter.

Commissie voor Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden en Internationale Samenwerking

Zoals uit onze evaluatie naar aanleiding van tien jaar Klachtendecreet (Parl. St. 1109 (2010-2011), Nr. 1) blijkt, is het klachtenbeeld over het algemeen vrij mager en dus kan er op dit ogenblik geen sprake van zijn dat klachten echt zouden meetellen in het globale beleid. Toch is het goed te weten dat Flanders Invest & Trade (FIT) niet op het Klachtendecreet heeft gewacht om aan kwaliteitsmanagement te doen. Ook het engagement om het klachtenmanagement globaal te bekijken voor het hele beleidsdomein is uitstekend.

Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport, en Media, bekleedt - met dank aan Bloso en de VRT, die ontzettend veel publiekscontacten hebben en tegelijk ook een uitstekend klachtenrapport (Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1) - een verdienstelijke vierde plaats in onze rangschikking na tien jaar Klachtendecreet. Zeker het VRT-rapport is een rapport, dat duidelijk "meetelt" in het beleid van deze organisatie.

Positief is ook dat er één centraal rapport is voor het hele ministerie. Wel worden er bijzonder weinig klachten (twee!) gerapporteerd en dat voor een ministerie, dat toch heel wat burgercontacten moet hebben. Denk bijvoorbeeld maar aan het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen.

Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme

1 Vlaamse overheid

Klachtendecreet

De Vlaamse Ombudsdienst heeft, naar aanleiding van 10 jaar Klachtendecreet op 1 juni 2011, zijn globale conclusies over het Klachtendecreet uitgeschreven in een rapport. Wij verwijzen nogmaals naar het verslag van die werkzaamheden (Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1) en begroeten vanzelfsprekend de ondertussen op 1 juni 2011 besliste decreetswijziging (zie Parl. St. 1123 (2010-2011) – Nr 1 tot 3).

Van het beleidsdomein Bestuurszaken heeft de Vlaamse Ombudsdienst, net als van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en het beleidsdomein Financiën en Begroting, één overkoepelend klachtenrapport gekregen, in dit geval voor het ministerie. Dat is positief, al zijn er belangrijke verschillen. Zowel bij Financiën als bij Onderwijs, zijn er best wat klachten, terwijl de centrale klachtenbehandelaar van het Vlaams ministerie van Bestuurszaken maar een handvol klachten behandelt.

Een ander belangrijk verschil is dat er een belangrijke speler is, Jobpunt Vlaanderen, die niet onder het ministerie en dus niet onder de centrale rapportering valt. Tegelijk is de rapportage van Jobpunt Vlaanderen – “nul” klachten – niet erg geloofwaardig. Zo denkt de ombudsman aan de almaar nijpender problematiek van het *outsourcen* van onderdelen van de werving of de evaluatie en de daarmee gepaard gaande stijgende ontoegankelijkheid van het door de particuliere partner uitgevoerde *assessment*. Het lijkt weinig waarschijnlijk dat er daarover of in de marge daarvan, geen enkele klacht op de eerste lijn zou zijn geweest in 2010.

Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst dit soort opmerking maakt, dan klinkt steevast het antwoord dat de dienst niet rapporteert omdat er in ieder geval weinig burgercontacten zijn en dat er dus geen klachten over de dienstverlening kunnen zijn. Dat is natuurlijk een kringredenering en het valt nog maar te bezien of de opmerking terecht is. Met alle luiken dicht, is het natuurlijk makkelijk beweren dat het buiten donker is. Bovendien valt er niets af te dingen op het Klachtendecreet, dat geen onderscheid maakt tussen diensten met en zonder burgercontacten. De ombudsman denkt in dit verband bijvoorbeeld ook aan de strategische adviesraden. Zij vallen onder het Klachtendecreet, maar alleen de SERV is bij de les en rapporteert, weliswaar in vrij voorspelbare zin, namelijk dat er geen klachten zijn. Geen enkele andere strategische adviesraad respecteert het Klachtendecreet, ook niet de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken, waarvan men toch bij uitstek zou mogen verwachten dat deze raad zich naar de institutionele Vlaamse regelgeving gedraagt. De Vlaamse Ombudsdienst rekent er sterk op dat de decreetswijziging van 1 juni 2011 ertoe zal bijdragen dat ons volgende jaarverslag over 2011 niet langer een vergelijkbare opmerking zal moeten maken.

De Vlaamse Ombudsdienst en het Klachtendecreet

Overigens past het om meteen de hand in eigen boezem te steken. Ook de Vlaamse Ombudsdienst zelf is niet vrij van fouten en ontsnapt alleszins niet aan blijken van burgerontevredenheid. Zeker niet, als de Vlaamse Ombudsdienst duidelijke grenzen stelt en verzoekers laat weten wat de dienst wel en niet kan doen. De Vlaamse Ombudsdienst valt dan formeel wel niet onder het Klachtendecreet, toch past het dat ook de Vlaamse Ombudsdienst rapporteert over klachten over onze dienstverlening. We doen hierna een aanzet.

Zo was er – in de drie maanden “nieuwe ombudsman” in 2010 – een raadgever van een klaagster, die door de Vlaamse Ombudsdienst onvoldoende erkend werd (dossier 2010-0900). Terecht klaagde deze raadgever erover dat de Vlaamse Ombudsdienst, ondanks zijn

verzoek, hem over het hoofd had gezien bij het voeren van correspondentie. De Vlaamse Ombudsdienst heeft zich verontschuldigd.

Andere klagers schreven de parlementsvoorzitter over ons. Een verzoeker vond dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn privacy niet had gerespecteerd in een brief aan een collega-lokale ombudsman. Zelf ziet de ombudsman het als zijn plicht om klachten door te verwijzen naar een collega-ombudsman. Het beroepsgeheim van de beide ombudsmannen beschermt de burger dan. Toch was de klacht leerrijk. Omzichtigheid is geboden, zodra er maar de minste twijfel is dat een burger misschien niet is opgezet met een doorverwijzing.

Een andere verzoeker beweerde nooit iets van zijn klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst gehoord te hebben en een gemeenteraadslid voelde zich onheus behandeld door de Vlaamse Ombudsdienst. In de twee gevallen, bleek het echter te gaan om klagers, die stootten op de grens van wat een ombudsman 'maar' kan (de Vlaamse Ombudsdienst bleek niet bevoegd, wat de verzoekers niet zinde).

De Vlaamse Ombudsdienst en zijn integriteitstaken

Een keer bracht een burger de deontologie van een parlements lid ter sprake bij de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 3, §1, vierde punt, Ombudsdecreet). Hoewel al meteen duidelijk was dat het ging om een zaak van portvrijdom (te behandelen door de B-Post), werd de klacht voor verder gevolg gezonden aan de parlementsvoorzitter.

Hoewel de ombudsman ook in 2010 enkele aspirant-klokkenluiders sprak, was er - nu al voor het tweede jaar op rij - geen nieuwe klokkenluider (artikel 3, §2, Ombudsdecreet). Wel viel het de ombudsman op hoe sterk de vrees wel leeft om "alleen de zwarte piet toespeeld te krijgen". Dit is overigens de belangrijkste verklaring waarom het beleidsplan 2010-2016 van de Vlaamse Ombudsdienst geen initiatieven op korte termijn vermeldt op het vlak van de verbeterde bescherming van klokkenluiders en waarom hetzelfde beleidsplan 2010-2016 aan de minister van Ambtenarenzaken meegeeft dat "klokken maar echt zullen luiden", als elke klokkenluider de spijkerharde garantie krijgt dat hij, mocht dat nodig zijn, in ieder geval één van de andere 39.999 arbeidsplaatsen binnen de Vlaamse overheid krijgt.

Eén en ander staat natuurlijk niet in de weg dat de Vlaamse Ombudsdienst momenteel actief meewerkt aan waardevolle initiatieven op het vlak van integriteit, die de Vlaamse overheid vandaag zelf implementeert.

Voorts liep er in 2010 nog één bescherming. Het ging om een personeelslid van de VMW, dat sinds 2008 een bescherming genoot. Deze persoon verloor uiteindelijk zijn statuut van klokkenluider, nadat de VMW hem vrijwillig ontslag had verleend met ingang vanaf 1 november 2010. In de nasleep van het ombudsonderzoek in die VMW-zaak (zie de jaarverslagen van 2008 en 2009, p. 27-31), heeft de Vlaamse Ombudsdienst overigens in december 2010 moeten verduidelijken dat de Vlaamse Ombudsdienst niet kan "ingrijpen" bij een verzelfstandigd agentschap. Evenmin oefent de Vlaamse Ombudsdienst zelf de parlementaire controle uit. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt ook geen klachten over de kwaliteit van parlementaire antwoorden van een Vlaams minister. De betrokken klager bleek dat antwoord te betreuren.

De Vlaamse Ombudsdienst in 2010

Op 20 september 2010 trad een nieuwe ombudsman aan. Meteen kwam er een einde aan een lange periode van waarneming van het ambt. Het team en in het bijzonder Nan Van Zutphen, die belast was met de waarneming, verdienen alle lof voor de wijze waarop zij dit deden.

Op 19 november 2010 legden we een beleidsplan vast voor de periode 2010-2016, evenals een werkplan voor de periode 2010-2011. Die documenten zijn te raadplegen op de website www.vlaamseombudsdienst.be. Belangrijk is dat we een wat andere taal hanteren (mede op basis van het begrip billijkheid, dat op vele plaatsen in dit jaarverslag opduikt) en dat 1 januari 2011 een belangrijk nulmeting was bij het engagement om 100% te proberen

verzoenen en om klachten van gelijkhebbers ook echt op te lossen. Op 1 januari 2011 startte ook de meting van grotere efficiëntie en van kortere verwerkingstijden.

Ombudsman en team hebben daarbij het vaste voornemen om “standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen”. Dit vraagt het Ombudsdecreet namelijk van ons en dat willen we ook verder uitbouwen. In het eerste trimester van 2011 kwam één op vier ombudsklachten ook écht in aanmerking voor verzoening, of 57 op 248 klachten, en in 51 van die 57 gevallen is er ook een echte verzoening bereikt: een billijkere financiële afspraak, een ernstigere handhaving, een aangepastere opleiding, een beter busvervoer, zorgvuldiger wegenonderhoud, enz.

Nog veel te vaak bereiken ons klachten die eigenlijk nooit tot bij ons hadden moeten komen: veel van die klachten zouden opgelost moeten worden door de Vlaamse overheidsdiensten zelf. De Vlaamse Ombudsdienst blijft daarom hameren op een correcte uitvoering van het Klachtendecreet, dat nu al tien jaar bestaat en dat de Vlaamse overheid stimuleert om burgerklachten zelf op de eerste lijn aan te pakken.

We blijven voorts verder proberen om alle mogelijke burgerklachten mee op te lossen, om alle mogelijke burgerklachten te voorkomen en om standpunten te verzoenen, om samen dat moeilijke midden te houden tussen efficiëntie en zorgzaamheid.

De ambitie voor een steeds betere Vlaamse dienstverlening stond daarbij altijd al centraal en blijft dus ook centraal staan, maar een onderdeel van die ambitie betekent ook dat de veertien (14) mensen, die uiteindelijk de Vlaamse Ombudsdienst zijn, keuzes maken en grenzen stellen om tijd en middelen vrij te maken voor al wat die betere Vlaamse dienstverlening echt dichterbij brengt. In 2010 deden we dat natuurlijk in eerste instantie door de eigen decretale bevoegdheidsgrenzen te respecteren.

Zo krijgt de klager die alleen maar een forum zoekt om beleidskritiek te formuleren, te horen dat het geëigende kanaal daarvoor een verzoekschrift aan het parlement is (dossier 2009-0224).

Maar er zijn nog andere grenzen, die de Vlaamse Ombudsdienst vanzelfsprekend tegenover verzoekers motiveert. De belangrijkste grens is ongetwijfeld, dat de Vlaamse Ombudsdienst tijdig het ogenblik (h)erkent, waarop de rol van de Vlaamse Ombudsdienst – soms even, soms definitief – is uitgespeeld.

Zo bijvoorbeeld een klacht van een buur over hinder van een sloop- en afvalstoffenbedrijf (dossier 2009-0873). De Vlaamse Ombudsdienst is lange tijd aanwezig in dit dossier. Eind december 2010 verstrengt de overheid de vergunningsvoorwaarden en sluit de Vlaamse Ombudsdienst het dossier. Het is niet ondenkbeeldig dat later zal blijken dat het bedrijf nog steeds hinder veroorzaakt, maar de rol van de Vlaamse Ombudsdienst is nu even uitgespeeld. Iets vergelijkbaars doet zich voor bij de geurhinder in een sociaal appartement. Die hinder sleept maar aan (dossier 2010-0245) en de Vlaamse Ombudsdienst sluit het dossier af met de aanbeveling om een externe expert met een onderzoeksopdracht te belasten.

Soms stopt de Vlaamse Ombudsdienst de bemiddeling, als de klacht overgejuridiseerd raakt en als het beter is dat de burger een advocaat onder de arm neemt.

Zo is er die burger, die de watermaatschappij maar blijft vragen om aan te tonen dat een door de maatschappij vervangen watermeter echt wel bevroren was (dossier 2010-0731). De Vlaamse Ombudsdienst staat voor een aanslepend “woord tegen woord” en wijst de verzoeker erop dat alleen een expertise en een rechterlijke uitspraak soelaas bieden. Als de Vlaamse

Ombudsdienst een verzoeker daarop wijst, dan wordt dat de ombudsman niet noodzakelijk in dank afgenomen, zoals bleek uit de reactie van de burger die vond dat de ombudsman in dat geval absoluut niet nodig is.

Een variant is de situatie, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst - na weliswaar ook zelf de klacht behandeld te hebben - de ruimte laat aan initiatieven die echt of beter een toegevoegde waarde bieden.

Zo bijvoorbeeld de burger die klaagt over inzage en participatie in het kader van het Spartacusplan (2010-0290). Deze burger meldt op een gegeven moment dat hij uiteindelijk rechtstreeks via de minister inzage kreeg. Deze burger geeft blijk van een bedrevenheid, waar de ombudsman weinig aan kan toevoegen. Een andere verzoeker stuurt, welhaast wekelijks, altijd dezelfde mail over een probleem met een gewestweg (dossier 2010-0845). Het vervelende mailgedrag van deze verzoeker bestaat uit cc's, die ook naar de bevoegde minister gaan. Ook hier haakt de Vlaamse Ombudsdienst na verloop van tijd af.

De Vlaamse Ombudsdienst beheert ook geen "kliklijn". Zo zal de Vlaamse Ombudsdienst bijvoorbeeld een klacht over een rokende buschauffeur of een klacht over domiciliefraude in sociale woningen alleen behandelen, als de klager inzicht geeft in de specifieke aanleiding tot de klacht, zoals bijvoorbeeld de chauffeur die de klager afwimpelt. Dat wil daarom niet zeggen dat de ombudsman domiciliefraude of roken op de bus goedkeurt. Dit betekent dat de Vlaamse Ombudsdienst niet meteen zijn toegevoegde waarde ziet, wanneer de burger niet eerst andere, meer voor de hand liggende, wegen bewandelt.

Ten slotte, verleent de Vlaamse Ombudsdienst ook geen "veredeld dienstbetoon". Zeker als klachten vaak slaan op veralgemeende lange wachttijden, dan zal de Vlaamse Ombudsdienst geen specifieke voorrang vragen voor de "klager via de ombudsman". De Vlaamse Ombudsdienst wil namelijk niet dat andere burgers, die niet klagen, daar het slachtoffer van worden. Soms maakt de klagende burger zich dan boos, ook op de Vlaamse Ombudsdienst (dossier 2010-0873). In weer andere gevallen, ziet de Vlaamse Ombudsdienst dat het bestuur dan de ombudsklager plots toch op het bovenste schap legt. De burger mailt dan bijvoorbeeld spontaan dat "de ombudsman blijkbaar kan toveren." Dit mag dan wel het ombudsego strelen, maar dit is natuurlijk geen teken dat de Vlaamse dienstverlening erop vooruitgaat.

2 Lokale overheid

Voorts blijkt uit de andere onderdelen van dit jaarverslag, dat de Vlaamse Ombudsdienst ook dit jaar weer 78 gemeentelijke medebewindsklachten behandelde. Dit is jaar na jaar zo en dat is tegelijk veel - het gaat toch om meer dan 5% van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst - en weinig. Het laat zich inderdaad licht aanzien dat dit aantal klachten voor meer dan zeshonderd lokale besturen maar een kleine fractie is van wat potentieel als klacht zou kunnen worden ingediend.

Een nadere blik op het voorwerp van die gemeentelijke klachten, leert dat deze klachten vooral te maken te hebben met gemeentelijk medebewind op het vlak van het toezicht op bouwvoertredingen en de milieuhandhaving naar aanleiding van hindermeldingen. Al heel wat minder in aantal zijn klachten over wonen of over water en energie of klachten over ontoereikende gemeentelijke openbaarheid van bestuur, vooral dan over ontoegankelijke gemeentelijke bestuursdocumenten.

Lokale ombudsdiensten

Ook op 31 december 2010, was geen enkele gemeente voor haar ombudsfunctie aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst. In ieder geval telt Vlaanderen maar een handvol lokale ombudsmannen. De nieuwe ombudsman vindt dat echter niet erg en wel om twee redenen: vanwege de ervaring op het centrale Vlaamse niveau dat de lokale overheden best eerst werk maken van hun infobeleid en klachtenmanagement op de eerste lijn, maar ook vanwege het Vlaams medebewind, dat goed moet worden onderscheiden van de gemeentelijke autonomie.

Een burger klaagt over een gemiste Vlaamse premie en zegt misleid te zijn door een infobrochure, die de voorwaarden onvoldoende in de verf zette. De brochure blijkt een initiatief van een gemeentebestuur en dus een blijk van gemeentelijke autonomie. Het maken en verspreiden van de brochure was geen taak die het Vlaams Gewest - in het kader van medebewind - aan de gemeente opdraagt en het is dus aan de lokale ombudsdienst - en niet de Vlaamse Ombudsdienst - om na te gaan of de brochure de burger op het verkeerde been zet. Anders is het, wanneer een burger klaagt over de niet-bekendmaking van een milieuvergunningaanvraag. Het toezicht daarop is wel aan de gemeente opgedragen in het kader van het medebewind. De Vlaamse Ombudsdienst zal nagaan hoe de gemeente omspringt met haar toezicht op de bekendmaking.

Samengevat, is de Vlaamse Ombudsdienst vandaag al bevoegd voor sommige terreinen van het lokale handelen, al gaat die bevoegdheid natuurlijk niet zo ver dat de Vlaamse Ombudsdienst alle klachten kan onderzoeken over de handelingen en de werking van de gemeentebesturen. Dat is het voorrecht van een eigen lokale ombudsdienst.

Wanneer men nog wat nauwer de praktijk bekijkt, dan zijn er eerst de zeven gemeenten met een eigen lokale ombudsdienst: het is een vaste praktijk dat die lokale ombudsdienst de klacht behandelt en dus niet de Vlaamse Ombudsdienst. Belangrijker is de andere situatie, in de meer dan driehonderd gemeenten zonder lokale ombudsdienst. Hier is er vanzelfsprekend geen risico op behandeling door twee ombudsdiensten tegelijk. Integendeel. Vaak zal de burger in het geheel niet aangemoedigd worden om te klagen over de gemeentelijke dienstverlening. Zo hadden ook op 31 december 2010, lang niet alle gemeenten een gemeentelijke klachtenambtenaar, terwijl die er eigenlijk al enkele jaren zou moeten zijn. Maar deze vaststelling brengt ons meteen wel bij het tweede risico. Als een burger uit zo'n gemeente zonder enige formele klachtenbehandeling, dan onverhoopt toch de Vlaamse Ombudsdienst vindt, dan blijkt meestal dat die burger een zogenaamde eerstelijns klacht formuleert, dit wil zeggen een klacht waarmee de burger niet eerst bij de gemeente zelf heeft aangeklopt. De Vlaamse Ombudsdienst respecteert de gemeentelijke autonomie en staat erop louter een tweedelijns klachtenbehandelaar te zijn. Dat is niet anders voor de gemeentelijke medebewindsklacht en daarom wordt dergelijke eerstelijns klacht meteen doorverwezen naar het betrokken gemeentebestuur zelf.

Het is in die omstandigheden weinig zinvol om vanuit de Vlaamse Ombudsdienst een beleid te voeren, dat erop gericht zou zijn om massaal meer gemeentelijke klachten aan te trekken. Wat is er frustrerender dan te klagen in de Brusselse Leuvenseweg - het adres van de Vlaamse Ombudsdienst - , om daar te horen dat de oplossing in de Dorpsstraat ligt? De Vlaamse Ombudsdienst zal slechts zeer geleidelijk en na goed overleg werken aan grotere bekendheid. Gedacht kan dan worden aan het attenderen op de Vlaamse Ombudsdienst, op het ogenblik dat de burger daar het meeste baat bij heeft. Zo zou het bijvoorbeeld de beroepsinstanties sieren, indien ze de burger erop attent zouden maken dat de burger bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kan met bijvoorbeeld een klacht over de organisatie van de inspraak bij de verlenging van de milieuvergunning.

Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting

1 Fiscaliteit

Omdat de Vlaamse begroting niet aan bod komt in onze klachten, vernauwt het beleidsdomein financiën en begroting tot het adagium "fiscaal besturen is onprettig besturen". En dus is het maar normaal dat wie "onprettig" bestuurt, ook jaar na jaar heel wat klachten ontvangt. Daarbij loopt het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst opvallend gelijk met dat van de Klachtendienst Financiën zelf. De eigen klachtendienst van het beleidsdomein spreekt van een escalerend aantal klachten (p. 43) op de eerste lijn, maar toch wijst niets erop dat dit in 2010 te maken had met een achteruitgang van de kwaliteit van de dienstverlening.

Niet toevallig staat het beleidsdomein op nummer één in ons rapport over tien jaar Klachtendecreet (Parl. St. 1109 (2010-2011) – Nr. 1). Dankzij de hoge kwaliteit van het beleidsdomeinomvattend jaarverslag van de klachtendienst hoeft de Vlaamse Ombudsdienst het in zijn Jaarverslag niet in detail te hebben over de 112 fiscale klachten in de tweede lijn die wij behandeld hebben. Zo'n overzicht zou namelijk weinig toevoegen aan wat de Klachtendienst Financiën zelf – en beter dan de Vlaamse Ombudsdienst – registreert en ook wil verbeteren aan de hand van 639 klachten in 2010 op de eerste lijn.

We hebben het verder in dit Jaarverslag dus niet over allerlei deelaspecten van de onroerende voorheffing (verminderingen allerlei, coördinatieproblemen allerhande, de terugwerking in de tijd van de ambtshalve ontheffing, enz.). Evenmin gaan wij in op geïsoleerde klachten in het kader van de successierechten of over meer algemene problemen op het vlak van de omgang met de nieuwe gezinsvormen of de communicatie en telefonische bereikbaarheid en foute adresgegevens.

De proportionele vermindering van de onroerende voorheffing wegens leegstand

De Klachtendienst Financiën (p. 32) legt uit waar alles om draait:

"De onroerende voorheffing kan proportioneel worden verminderd als een gebouw een gedeelte van het jaar heeft leeggestaan én geen inkomsten heeft opgebracht. Hier zijn echter wel een aantal voorwaarden aan verbonden. Zo moet o.a. de leegstand tijdens het aanslagjaar minstens 90 dagen geduurd hebben en moet de improductiviteit onvrijwillig zijn. Het is aan de belastingplichtige om te bewijzen dat voldaan is aan de voorwaarden. De Vlaamse Belastingdienst hanteert bij de beoordeling van de dossiers een aantal richtlijnen die werden opgesteld aan de hand van de administratieve commentaar op het Wetboek van de Inkomstenbelastingen en de rechtspraak. Sommige burgers menen van deze vermindering te kunnen genieten wanneer hun pand enkel leegstaat, maar dit is dus niet voldoende. De factor 'onvrijwilligheid' speelt namelijk ook een grote rol. Anderen bieden hun pand enkel te koop aan, maar naast te koop moet het pand ook te huur worden gesteld (of enkel te huur). Nog anderen kunnen niet bewijzen dat ze het pand effectief te huur hebben aangeboden."

En inderdaad, ook in 2010, worstelen burgers met de factor "onvrijwilligheid" of eigenlijk met het, op rechtspraak van het Grondwettelijk Hof steunende, begrip "onafhankelijkheid van de wil". Voor de ogen van de ombudsman passeert ook in 2010 weer een bonte, niet aflatende, stoet van verwoede inspanningen van burgers, die tevergeefs proberen hun onvrijwilligheid aan te tonen. De ombudsman ziet foto's, notariële akten, makelaarscontracten, meterstanden. Hij ziet op inactiviteit wijzende cijfers van vennootschappen. Attesten van een syndicus. Van een wijkagent. Tot een attest toe van een in het buitenland verblijvende voormalige huurder. Helaas, helaas. Het mag allemaal niet baten. Een burger

smeekt om een plaatsbezoek. Een andere burger roep boos "zou u misschien in zo'n huis willen wonen?". Weer een ander krijgt te horen dat er geen vermindering is voor de periode tussen verkoopscompromis en de ondertekening van de akte.

Heel wat inspanningen. Vaak uiteindelijk tevergeefs. De onroerende voorheffing wordt niet verminderd. De ergernis en het onbegrip daarover is één zaak. Daarnaast is er veel bijkomende onvrede over de aanslepende behandeling van zo een zaak. Opnieuw de Klachtendienst (p. 37): "*[b]ij de dossiers proportionele vermindering moeten dikwijls nog bijkomend welbepaalde bewijsstukken worden opgevraagd aan de belastingplichtige om de situatie correct te beoordelen*", wat een hinderpaal vormt "*om de bezwaren binnen de 6 maanden te kunnen afwerken*" en wat de behandeltermijn doet oplopen.

Zoals blijkt uit cijfers van de Belastingdienst van begin maart 2011, zijn er zo'n 4.000 aanvragen per jaar. De helft daarvan wordt ingewilligd. Dit is "*prettig*" fiscaal bestuur, dat de betrokken burgers allemaal samen respectievelijk zo'n 12 (2007), 9 (2008), en 5 (2009) miljoen euro aan terugbetalingen oplevert (de cijfers dalen met de jaren, maar dat komt omdat meer recente zaken nog lopen). "*Onprettig*" is dan weer de vaststelling dat voor de aanslagjaren 2007, 2008, en 2009, respectievelijk 38%, 55% en 44% van het totaal aantal aanhangig gemaakte rechtszaken inzake onroerende voorheffing over de proportionele vermindering gaan. Onprettig is ook dat de Belastingdienst zelf, de klachtendienst Financiën, en de Vlaamse Ombudsdienst, jaar na jaar, handenvol werk hebben met die proportionele vermindering wegens leegstand.

Aanbeveling

Tot nu toe heeft de Vlaamse Ombudsdienst nooit de huidige administratieve commentaar op de regelgeving in vraag gesteld. Vooral de aanbeveling 2008-03 blijft beperkt tot de vraag dat de Vlaamse overheid de burger beter zou informeren over de voorwaarden en de bewijzen voor deze vermindering.

Vandaag denkt de Vlaamse Ombudsdienst dat de decreetgever - acht jaar na de laatste uitspraak van het Grondwettelijk Hof - de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand moet herbekijken. De afschaffing tout court ervan lijkt geen optie. Zo'n afschaffing is weliswaar goed nieuws voor de schatkist, maar men mag natuurlijk niet de 2.000 burgers uit het oog verliezen, die hun onroerende voorheffing wel verminderd zien. Deze burgers klagen vanzelfsprekend niet.

Wel kan het beleid een veel duidelijker criterium zoeken. Dat rechterlijk begrip "onafhankelijkheid van de wil" is veel te vaag om te hanteren in de praktijk. Dit is zeker zo, omdat de Vlaamse Ombudsdienst denkt dat het in 2011 denkbaar moet zijn om dezelfde fiscale doelstellingen te bereiken met minder conflictgevoelige criteria op basis van nieuwe combinaties van gegevens uit bestaande databanken, zoals de combinatie van informatie uit de bevolkingsregisters en het kadaster. Ook deze handschoen opnemen, zou getuigen van zorgzame efficiëntie.

Nog maar eens die onregelmatige verzending van aanslagbiljetten

De Klachtendienst Financiën beschrijft (vanaf p. 35) heel uitgebreid en genuanceerd de klachten over de onregelmatige verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing. Het gaat om een klachtenbeeld dat ook de bij Vlaamse Ombudsdienst, en ook weer in 2010, goed bekend is en dat trouwens ook al uitgebreid besproken werd naar aanleiding van ons jaarverslag over 2009 (zie het commissieverslag van 4 juni 2010).

De klantvriendelijkheid vraagt natuurlijk dat de Vlaamse overheid netjes elk jaar één aanslagbiljet stuurt en dat dus elke burger in de loop van 2011 zijn aanslag voor 2011 ontvangt. Dat lukt ook in 2010 niet. Zo meldt de Klachtendienst Financiën (p. 37) zelfs een geval waarbij een burger maar liefst vier aanslagbiljetten voor de jaren 2007, 2008, 2009, en 2010 krijgt in de acht maanden tussen 23 december 2009 en 24 augustus 2010.

De Vlaamse Ombudsdienst weet dat het niet mogelijk is om ook werkelijk jaar na jaar “elke burger binnen het jaar zijn aanslag voor het betrokken jaar” te bezorgen. De Vlaamse Ombudsdienst weet voorts ook dat de Belastingdienst hard zijn best doet om het probleem de wereld uit te helpen. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert dat werk ook, maar vraagt hier toch opnieuw aandacht voor de wijze waarop een overheidsdienst dan tegelijk ook zijn relatie met zijn burger moet vrijwaren.

Aanbeveling

De eerste vaststelling is dat het alvast goed zou zijn dat de belastingadministratie spontaan de hand in eigen boezem zou steken bij een tweede, derde, of vierde verzending in één jaar. Een spontane begeleidende tekst of een brief met verklaringen en verontschuldigheden kost niks. Dat ICT-problemen dat onmogelijk maken (zie Klachtendienst Financiën, p. 38, zie ook de verklaring van de minister in het voormelde commissieverslag van 4 juni 2010) kan dan wel zijn, maar de ICT hoort ten dienste van de klantvriendelijkheid te staan, en niet andersom. Bovendien biedt een euvel van die aard ook kansen op structurele verbetering. Zo kan een aspect van een standaardprocedure er ook in bestaan dat standaard de (tekst)ruimte op het aanslagbiljet wordt ingecalculeerd om te reageren op uitzonderlijke situaties, zoals die zich trouwens bijvoorbeeld ook hebben gemanifesteerd bij de verkeersbelasting begin 2011.

Maar communiceren is natuurlijk maar één ding. Veel beter nog is het veel actiever aanbieden van de mogelijkheid om de betaling van zo een derde of vierde aanslag te spreiden. En wat houdt Vlaanderen eigenlijk tegen om na te denken over één of andere vorm van tegemoetkoming, zoals een symbolische vermindering van de belastingsschuld? De Vlaamse Ombudsdienst mag hopen dat het argument van de gelijkheid onder de belastingplichtigen niet zal worden opgeworpen. Het zou toch wel erg flauw zijn om aan deze burgers tegen te werpen dat ze hun geld al die tijd ook niet hebben moeten uitgeven. Mensen willen hun uitgaven plannen en een gezinsportemonnee is geen overheidsbegroting, die werkt met vastleggingen of kapitalisaties.

Onze aanbeveling uit 2009 over huurders en sociale huurders

In ons jaarverslag uit 2009 hadden we een aanbeveling, die draaide rond de situatie van huurders met recht op vermindering van onroerende voorheffing. In een reactie op die aanbeveling licht de minister uitgebreid toe dat die vermindering niettemin steeds een registratie door de huurder zelf veronderstelt. Helaas licht de minister ook toe dat de rechtstreekse of automatische toekenning in de praktijk zeer moeilijk is en blijft. Ten slotte, wordt er verder gekeken hoe er via gerichte communicatie zoveel mogelijk belanghebbenden kunnen geïnformeerd worden. Onze andere aanbeveling, die nog draaide rond dezelfde verminderingen in de sector van de sociale huur, kan als afgesloten worden beschouwd.

2 Algemeen beleid

Klachterkenning en -registratie

Het managementcomité van het beleidsdomein Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid zou zich in de loop van 2011 best eens beraden over het Klachtendecreet.

Het departement rapporteert wel en verschillende onderdelen ervan laten de Vlaamse Ombudsdienst weten dat er daar geen klachten zijn gerapporteerd. Maar als er globaal voor het ministerie zou worden gerapporteerd, dan zou men op zijn minst ook weten hoe het zit met het klachtenmanagement van bijvoorbeeld de Studiedienst van de Vlaamse Regering. Nu heeft men daar het raden naar. Vanzelfsprekend verwacht de Vlaamse Ombudsdienst voorts ook dat het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen het Klachtendecreet respecteert. Niets wijst erop dat deze bestuursinstelling zou zijn uitgezonderd van het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

Zorgzame efficiëntie

Een kernindicator van *Vlaanderen In Actie* is omschreven als een “[d]aling van aandeel gegronde klachten bij Vlaamse Ombudsdienst m.b.t. redelijke behandeltermijn en rechtszekerheid t.o.v. nulmeting 2009 op niveau VO” (zie meerjarenprogramma slagkrachtige overheid, SD3, IND 3.4). Vlaanderen in Actie vindt de nulmeting van die kernindicator in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst over 2009.

De 217 gevallen, waarbij de redelijke termijn in 2010 in het gedrang kwam (21,9 % van de gevallen - zie hierna, de tabel 4) laten zich inderdaad goed meten. Er is een lichte daling tegenover de nulmeting uit 2009, toen de redelijke behandeltermijn 571 maal in het klachtenbeeld zat (of 23,7 % van de gevallen). Wanneer we even kijken naar de realiteit achter de cijfers, dan weten we dat de klassiek enge definitie van redelijke behandeltermijn op nummer één staat in zowat elk ombudsjaarverslag, waar ook te lande. Wat die klassieke opvatting van de behandeltermijn betreft, luidt het globale jaarresultaat voor 2010 bij de Vlaamse Ombudsdienst:

echte hoop op beterschap	moeilijk duldbaar
<ol style="list-style-type: none"> 1. financiële tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting 2. studietoelagen en erkenning van buitenlandse diploma's 3. wachttijden voor opleidingen voor knelpuntberoepen 4. aanmoedigingspremies (loopbaan onderbreking) 5. groenestroomcertificaten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. het begin van achterstand bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen 2. wachten in de welzijnssector en in de sociale huur (op een woning, op herstellingen, op afrekeningen) 3. de aanslepende behandeling van de zaken proportionele vermindering onroerende voorheffing wegens leegstand en de onregelmatige verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing 4. saneringsfonds voor particuliere stookolietanks 5. de vertraging bij de premie voor dak- of vloerisolatie 6. de vertraging bij Natuur en Bos, als gevolg van de invoering van een nieuw financieel systeem

Maar dit jaarverslag spreekt ook over een minder klassieke vorm van redelijke behandeltermijn, meer bepaald over “onbehoorlijke-termijnenbestuur”, dit is het fenomeen waarbij de Vlaamse overheid steken laat vallen in het gevecht tegen de tijd. Verderop in de tijd is dan sprake van andere fenomenen, zoals aanzuigeffecten, bruuske communicatie, falend overgangsrecht of rechtsonzekerheid, die andere kernindicator van Vlaanderen in Actie en die zich overigens erg moeilijk laat meten, wegens te casuïstisch aanwezig in ons klachtenbeeld. Over de jaren heen, schommelt het aantal gegronde klachten op het vlak van de rechtszekerheid om en bij de 1 à 2%. De nulmeting uit 2009, met 313 schendingen (en 13% van de gevallen) was niet normaal en kwam integraal op het conto van het uitzonderlijke dossier van de renovatiepremie. Wanneer dit jaarverslag over 2010 dus slechts twee situaties als rechtsonzeker kwalificeert (of 0,2% van de gevallen - zie de tabel 4 hierna), dan gaat het om een daling tegenover de nulmeting, die sterke relativering behoeft.

En zo komen we vanzelf bij ons hoofdthema voor 2010: zorgzame efficiëntie. Op een ogenblik dat het budgettaire keurslijf harder en harder drukt, is het elke dag opnieuw moeilijk voor een overheid, ook voor de Vlaamse overheid, om dat delicate evenwicht tussen efficiëntie en zorgzaamheid te bewaken.

In 2010 is ons, op dat vlak, vooral het aanzuigeffect opgevallen. Zoals de wachtlijst de schrik is van de redelijke behandeltermijn, zo is natuurlijk het aanzuigeffect het duiveltje van het 'onbehoorlijke-termijnenbestuur'. In het spoor van de renovatiepremie uit 2009, werd het 'aanzuigeffect' sinds 2010 plots een modewoord.

In het Vlaams Parlement kwam het "aanzuigeffect" ter sprake in discussies over restafvalverbranding, groenestroomcertificaten, het herbruik van sites in gemeenten in buitengebied, het geweld op bussen en trams, de mobiliteit rond Brussel en Antwerpen, het Nederlandstalig onderwijs in Brussel, het lager en secundair onderwijs in Halle, het aantal bouwlagen in De Rand, de taallessen Nederlands, het inburgeringsbeleid, de Roma, de daklozenopvang, de gemeenschapsinstellingen voor bijzondere jeugdbijstand, het algemeen welzijnswerk, het arbeidsmarktbeleid, huursubsidie voor wie al lang wacht op sociale huisvesting, niet-Europese landbouwproducten, seizoenarbeid, IWT-steun, enz.

Zelf maakten we in dit verslag kanttekeningen bij beweerde aanzuigeffecten in de sectoren welzijn (IKG), wonen (voorrang voor bewoners gemeente), economie (opleidingscheques) en landbouw (zonnepanelen). De Vlaamse Ombudsdienst weet natuurlijk dat de Vlaamse overheid de buikriem moet aanhalen. Maar waarschuwt toch dat het aanzuigeffect geen te makkelijk excuus mag worden voor een overheid die het moet afleggen tegen de ongenadig tikkende tijd. Omdat zij met een onbehoorlijke-termijnenbestuur de beperktheid van een budget niet kan ondervangen.

De ombudsman waarschuwt ook voor de negatieve impact op de maatschappelijke cohesie, als iemands regenwatergebruik en zonnepanelen geen voorbeeld, maar een probleem worden.

Besluiten doen we door erop te wijzen dat dit jaarverslag heel wat aanbevelingen bevat, maar dat tien aanbevelingen net dat tikje meer aandacht verdienen. Wij lijsten ze hier op.

1. Water - drinkwatermaatschappijen - heraansluiting
Hanteer milde criteria voor heraansluiting en informeer al tijdens de afsluitingsprocedure over heraansluiting.
2. Welzijn - Vlaams Zorgfonds - bezwaar indicatiestelling
Besteed meer zorg aan de behandeling van de bezwaren.
3. Wonen - toewijzingen
Heroverweeg de voorrang voor inwoners van de gemeente.
4. Wonen - huursubsidie valide 65+er voor huis met trappen
Geef een subsidie beperkt in de tijd.
5. De Lijn - boetereglement
Zorg voor meer billijkheid in het boetereglement, in de eerste plaats tegenover al wie te goeder trouw is.
6. De Lijn - bezwaarprocedure
Handel de bezwaren tegen een boete zorgzamer af.
7. Vlaamse Belastingdienst - onroerende voorheffing
Herbekijk de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand.
8. Onroerende voorheffing - onregelmatige verzending aanslagbiljetten
Integreer communicatie over uitzonderlijke situaties in standaardprocessen en denk na over compensaties.

9. Zorgzame efficiëntie - prioriteiten
Maak een duidelijke keuze, communiceer daar helder over en pas die keuzes ook consequent toe.
10. Zorgzame efficiëntie - aanzuigeffecten
Doe aan behoorlijke-termijnenbestuur: win daardoor het gevecht tegen de budgetvretende tijd en de speculatieve "aanzuigeffecten".

Bijlage

Enkele cijfers

Tabel 1: Dossiers en onmiddellijke dienstverleningen 2009-2010 (od's)

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	2000-2010 totaal	gemiddeld per jaar
Nieuwe dossiers	981	1441	1166	1359	918	870	803	904	779	1286	1147	11654	1059
Beoordeelde dossiers	1052	1470	1256	1311	881	908	772	810	903	1396	959	11718	1065
Behandelde dossiers	1253	1771	1591	1755	1275	1272	1209	1236	1259	1916	1641	16178	1471
(OD's)	5381	4941	4083	4817	2873	3021	2674	2535	2874	2916	2025	38140	3467
Totaal	6634	6712	5674	6572	4148	4293	3883	3771	4133	4832	3666	54318	4938

Het jaar 2010 was op het vlak van het totaal behandelde dossiers en od's, een jaar dat in de lijn ligt van 2009. Wel laten we het aantal nieuwe dossiers dalen, ten voordele van de categorie od's, d.w.z. ten voordele van de categorie 'onmiddellijke dienstverlening' (od's), dit zijn de klachten waarbij de verzoeker, hetzij snel kan worden geholpen ('snelle interventie' of 'versnelde afhandeling van de klacht'), hetzij verder wordt doorverwezen.

De daling van het aantal nieuwe dossiers is dit jaar al vrij uitgesproken. Daar zit het nieuwe mandaat van de nieuwe ombudsman wellicht al voor iets tussen, maar men mag vooral toch ook niet vergeten dat er in 2009 nog meer dan 300 nieuwe dossiers over één probleem waren (de weigering van renovatiepremie). In 2010 was er geen vergelijkbare klachtenopslokker in het klachtenbeeld.

Tabel 2: Dossiers per thema van 2003 tot 2010 (in procenten)

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Wonen	25,2	40,0	19,1	14,0	11,4	16,6	15,7	15,9
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	19,7	13,5	26,8	19,5	19,0	14,9	9,8	8,5
Wateren Energie	13,8	11,9	13,8	11,0	14,3	8,9	6,3	7,0
Onderwijs	9,1	7,1	8,9	8,8	7,9	9,5	12,6	10,2
Ruimtelijke Ordening	5,9	6,6	6,9	12,2	12,9	13,4	16,7	16,4
Welzijn en Gezondheid	5,1	6,1	4,6	9,0	7,0	5,1	5,6	5,7
Economie en Werkgelegenheid	7,2	5,6	8,4	9,1	12,5	13,3	9,1	7,2
Onroerende Voorheffing	10,3	4,6	5,8	6,9	4,8	8,1	11,3	14,8
Milieu	2,9	2,9	3,4	6,4	7,8	6,7	8,0	7,0
Andere	0,8	1,7	2,3	3,0	2,4	3,4	4,9	7,2
Totaal	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

De verdeling van de klachtdossiers over de verschillende thema's is in 2010 in de meeste gevallen vrij stabiel gebleven. Het aantal klachten over **wonen** is wel aanzienlijk gedaald, zowel absoluut als relatief. Na het uitzonderlijk grote aantal klachten in 2009, grotendeels het gevolg van de maatregelen voor de renovatiepremie, is dat nauwelijks een verrassing te noemen.

Tabel 3: Kwalificaties in de beoordeelde klachten in 2010

	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	498	42,5
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	10	0,9
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	47	4,0
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	11	0,9
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	67	5,7
Subtotaal (deels) gegronde klachten	633	54,1
Terechte opmerking	54	4,6
Beleidsaanbeveling	52	4,4
Ongegronde klacht	295	25,2
Geen oordeel mogelijk	75	6,4
Andere	62	5,3
Totaal	1171	100,0

In 2010 is er bij 54,1% van de **beoordeelde** klachten sprake van een **(deels) gegronde klacht**. Ongeveer 80% van die **(deels) gegronde klachten** zijn ook **voldoende hersteld** of opgelost. Veel kleiner in aantal (4,4%), maar niet onbelangrijk zijn de **beleidsaanbevelingen**: de betrokken dienst is niet in de fout gegaan en de klacht is dus "ongegegrond", 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 4: Ombudsnormen in de beoordeelde dossiers in 2010

	AANTAL	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	280	28,2
Redelijke behandeltermijn	217	21,9
Actieve dienstverlening	103	10,4
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	100	10,1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	95	9,6
Deugdelijke correspondentie	68	6,8
Efficiënte coördinatie	52	5,2
Afdoende motivering	22	2,2
Vlotte bereikbaarheid	17	1,7
Redelijkheid en evenredigheid	11	1,1
Overeenstemming met het recht	11	1,1
Correcte bejegening	10	1,0
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	3	0,3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2	0,2
Gelijkheid en onpartijdigheid	1	0,1
Billijkheid	1	0,1
Totaal	993	100,0

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 nieuwe ombudsnorm, de billijkheid, kwam in één dossier aan bod. In één vijfde van de klachten is de **redelijke behandeltermijn** het grootste probleem.

Tabel 5: Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2010

	AANTAL	%
Vlaamse overheidsdiensten	1054	76,16
Agentschappen	983	
Departementen	19	
Kabinetten	52	
Andere overheidsdiensten	330	23,84
Gemeenten en OCMW's	78	
Sociale huisvestingsmaatschappijen	201	
Overige	51	
Totaal	1384	100

Net als de vorige jaren, had meer dan drie kwart (76,16%) van het totale aantal **behandelde** dossiers betrekking op de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid en de kabinetten van de Vlaamse Regering. De agentschappen springen eruit ten opzichte van de departementen. Dat is logisch vanwege de veel frequentere publiekscontacten.

Andere overheidsdiensten, waarover de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld heeft, zijn vooral gemeenten en sociale huisvestingsmaatschappijen. Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 1384 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1253).

Tabel 6: Ontvangstwijze klachten in 2010

	AANTAL	%
mail	828	65,8
brief	249	19,8
telefoon	101	8,0
fax	37	2,9
mondeling	5	0,4
spreekuur	33	2,6
Totaal	1253	100

Ongeveer twee klachten op drie bereiken ons via mail. De telefoon staat relatief laag in vergelijking met mail, maar dat mag niet verkeerd geïnterpreteerd worden. Vaak neemt de verzoeker eerst telefonisch met ons contact op. Dan vragen wij vaak de klacht door te mailen of op papier te zetten of om ons enkele documenten te bezorgen.

"Brussel" ligt nog altijd ver voor de gemiddelde Vlaming. 5 verzoekers zijn ons komen opzoeken om hun klacht voor te leggen. Ook daarom houdt de Vlaamse Ombudsdienst samen met de federale Ombudsdienst een maandelijks spreekuur in een aantal steden. Vanaf 1 maart 2007 houden we spreekuur bij de lokale ombudsdiensten (Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven) en in de Provinciale Bibliotheek van Hasselt.

Tabel 7: Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2010

	AANTAL	%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	744	13,8
Consumentenzaken	708	13,2
Wonen	641	11,9
Water, Gas en Elektriciteit	561	10,4
Fiscaliteit	362	6,7
Economie en Werkgelegenheid	283	5,3
Telecommunicatie	281	5,2
Onderwijs	265	4,9
Welzijn	227	4,2
Ruimtelijke Ordening	180	3,3
Sociale Zekerheid	163	3,0
Justitie	145	2,7
Milieu	133	2,5
Binnenlandse Aangelegenheden	120	2,2
Andere	568	10,6
Totaal	5381	100,0

Ook in 2010, heeft de Vlaamse Ombudsdienst vaak klagers-verzoekers doorverwezen naar andere klachten- of ombudsdiensten. Die dispatchingfunctie is een jaarlijks weerkerend fenomeen, dat vooral te maken heeft met de onoverzichtelijkheid van de klachten- en ombudswereld. Die onontvankelijke klachten en vragen worden in de regel binnen de week beantwoord met een "onmiddellijke dienstverlening" (in het eerste semester van 2011, registreerden we een gemiddelde van 3,5 werkdagen).

We kunnen de 5381 vragen en onontvankelijke klachten indelen per thema. De thema's **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** met 13,8% en **consumentenzaken** met 13,2% scoren het hoogst. Voor consumentenzaken is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd. Het grote aantal snelle interventies en doorverwijzingen in het thema verkeer, infrastructuur en mobiliteit heeft te maken met de voorspelbaarheid van het klachtenbeeld en met de toepassing van de kenbaarheidsvereiste: als burgers komen klagen over bijvoorbeeld De Lijn, maar De Lijn kent hun klacht nog niet, dan verwijzen wij hen door naar de klachtenbehandelaars van De Lijn.

Voor **Water, Gas en Elektriciteit**, een thema dat ook hoog scoort, is de Vlaamse Ombudsdienst maar gedeeltelijk bevoegd. Die laatste groep klachten wordt voor een deel opgevangen door de federale Ombudsdienst voor Energie, die in januari 2010 van start ging.

De thema's, **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 aangewezen, vooral wanneer het een puur lokale kwestie is.

Tot het thema **fiscaliteit** behoren vragen of klachten over de federale personenbelasting of over 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 8: Richting van de doorverwijzingen in 2010

	AANTAL	%
Vlaamse overheidsdiensten	1600	28,5
Ombudsdiensten	1510	26,9
Consumentenorganisaties	555	9,9
Justitiehuisen	364	6,5
Gemeenten	293	5,2
Sociale huisvestingsmaatschappijen	266	4,7
Contactpunt Vlaamse Infolijn	186	3,3
Federale overheidsdiensten (informatieambtenaren)	163	2,9
Andere	677	12,1
Totaal	5614	100

Bijna 3 op de 10 van onze doorverwijzingen gaan naar de **Vlaamse overheidsdiensten**. Het zijn vaak doorverwijzingen naar de eerstelijns klachtenbehandelaar, omdat een verzoeker eerst moet proberen "genoegdoening" te krijgen bij de overheidsdienst zelf.

Ruim een kwart van de 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. Klachten en vragen over nutsbedrijven, in 2009 nog goed voor 11,2% van de doorverwijzingen, gaan nu vaak naar de Ombudsdienst voor Energie.

Tabel 9: Reden van doorverwijzingen in 2010

	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	3058	56,8
Kenbaarheid	1607	29,9
Geen klacht	398	7,4
Algemeen Beleid	214	4
Arbeidsbetrekkingen	35	0,7
Kennelijk ongegrond	18	0,3
Ingetrokken	16	0,3
Gerechtigde procedure	14	0,3
Ouder dan 1 jaar	11	0,2
Opgelost	8	0,1
Stopgezet	1	0
Anonieme klacht	1	0
Totaal	5381	100

Verreweg de omvangrijkste reden (56,8%) om door te verwijzen is de vaststelling dat de klacht niet over een Vlaamse overheidsdienst gaat, maar over federale of lokale overheidsdiensten, over ondernemingen of over conflicten die tot de privésfeer behoren.

De toename van klachten die niet voldoen aan de vereiste dat de verzoeker al op een of andere manier contact opgenomen moet hebben met de Vlaamse overheid zelf, houdt aan (van 14,1% in 2008, over 22,2% in 2009, naar 29,9% in 2010). Dit is de zogenaamde **kenbaarheidsvereiste**.

De eerstelijns klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid is zeker nog te weinig bekend bij de burgers. De Vlaamse Ombudsdienst stuurt klachten die niet aan de kenbaarheidsvereiste voldoen, door naar de eerstelijns klachtenbehandelaars, die zo hun bevoegdheid ten volle kunnen uitoefenen. De Vlaamse Ombudsdienst is in 2010 deze onontvankelijkheidsgrond nog iets strenger gaan toepassen, omdat in de afgelopen jaren steeds sterker het inzicht is gegroeid dat de eerstelijns klachtenbehandeling, zowel voor de burger als de overheid, de vruchtbaarste oplossing is.