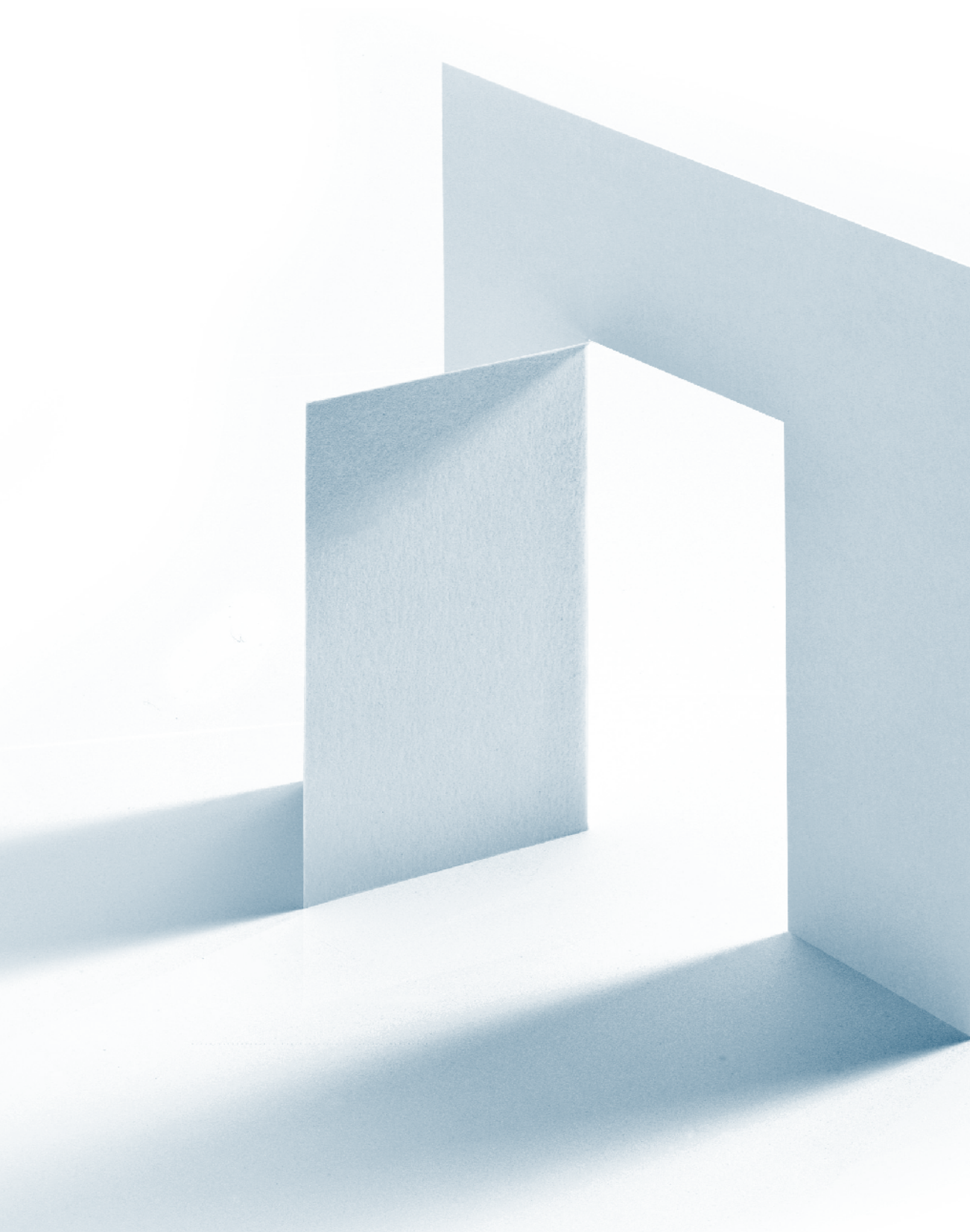


# *Jaarverslag* 2009

Vlaamse Ombudsdienst





*Jaarverslag* | **2009**

Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel  
D/2010/8928/1  
ISBN 978-90-76833-00-2  
ISSN 1375-8292

1	<b>Inleiding</b>	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
9	<b>Hoofdstuk 1</b>	DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2009
10	1.1	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1	EEN EXTERNE TWEEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2	WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12	1.1.3	DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2.1	PERSONEEL
14	1.2.2	WERKINGSMIDDELEN
14	1.2.3	LOGISTIEK EN REGISTRATIE
14	1.2.4	COMMUNICATIE
16	1.2.5	SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
17	1.2.6	SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
17	1.2.7	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.3	DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.3.1	DOSSIERBEHANDELING
18	1.3.2	THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
21	1.3.3	PROCESANALYSE
21	1.4	DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
21	1.4.1	EEN STRUCTURELE RELATIE
22	1.4.2	HET KLACHTENDECREET EN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELAARS
25	1.4.3	DIENSTVERLENINGSCHARTERS VAN DE VLAAMSE OVERHEID
25	1.5	HET KLACHTRECHT EN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN
26	1.6	DE INTEGRITEITSWERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
26	1.6.1	DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING
27	1.6.2	DE KLOKKENLUIDERSBEVOEGDHEID IN 2009
31	1.7	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2008
33	<b>Hoofdstuk 2</b>	HET KLACHTENBEELD 2009: ALGEMEEN OVERZICHT
35	2.1	EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
36	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
43	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
50	2.4	INDIENINGWIJZE VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN OF DOSSIERS EN AANTAL 0800-OPROEPEN

53	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>WONEN</b>
54	3.1	REGELS EN UITVOERING
55	3.2	KLACHTENBEELD
56	3.2.1	SOCIALE WOONORGANISATIES
65	3.2.2	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
70	3.2.3	LEEGSTAND EN VERKROTING
71	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
73	3.4	CONCLUSIES
74	3.5	AANBEVELINGEN
75	<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT</b>
76	4.1	REGELS EN UITVOERING
77	4.2	KLACHTENBEELD
79	4.2.1	DE DIENSTVERLENING VAN DE LIJN
84	4.2.2	DE BOETES VAN DE LIJN
87	4.2.3	WEGEN EN VERKEER
91	4.2.4	WATERVERKEER EN LUCHTVERKEER
92	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
94	4.4	CONCLUSIES
95	4.5	AANBEVELINGEN
97	<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT</b>
98	5.1	REGELS EN UITVOERING
100	5.2	KLACHTENBEELD
101	5.2.1	KLACHTEN OVER HOGE OF VERKEERDE WATERFACTUREN
103	5.2.2	KLACHTEN OVER DE SANERINGSKOSTEN VOOR EIGEN WATERWINNERS EN OVER VRIJSTELLINGEN
104	5.2.3	HET TERUGKERENDE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
106	5.2.4	KLACHTEN OVER HEFFINGEN EN PREMIES VAN OF VIA DE VMM
106	5.2.5	PROBLEMEN IN VERBAND MET DE DIENSTVERLENING EN DE WATERKWALITEIT
107	5.2.6	KLACHTEN OVER DE WATERZUIVERING DOOR AQUAFIN
108	5.2.7	BETWISTE AFSLUITINGEN VAN DE WATER- EN DE ENERGIE TOEVOER
109	5.2.8	KLACHTEN OVER DE VREG EN DE GROENESTROOMCERTIFICATEN
112	5.2.9	KLACHTEN OVER SUBSIDIES EN BESLISSINGEN VAN HET VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP
114	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
116	5.4	CONCLUSIES
117	5.5	AANBEVELINGEN

119	<b>Hoofdstuk 6 ONDERWIJS</b>
120	6.1 REGELS EN UITVOERING
121	6.2 KLACHTENBEELD
122	6.2.1 STUDIETOELAGEN
127	6.2.2 DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S
129	6.2.3 ONDERWIJSPERONEEL
130	6.2.4 TOLKUREN VOOR DOVE LEERLINGEN
131	6.2.5 ONDERWIJSINSTELLINGEN
134	6.3 NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
136	6.4 CONCLUSIES
138	6.5 AANBEVELINGEN
139	<b>Hoofdstuk 7 RUIMTELIJKE ORDENING</b>
140	7.1 REGELS EN UITVOERING
141	7.2 KLACHTENBEELD
143	7.2.1 VERGUNNEN
147	7.2.2 HANDHAVEN
153	7.2.3 BESCHERMEN
155	7.3 NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
158	7.4 CONCLUSIES
159	7.5 AANBEVELINGEN
161	<b>Hoofdstuk 8 WELZIJN EN GEZONDHEID</b>
162	8.1 REGELS EN UITVOERING
163	8.2 KLACHTENBEELD
165	8.2.1 JEUGDHULP – DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND: DIENSTVERLENING DOOR CONSULENTEN: ACTIEF GENOEG?
166	8.2.2 PERSONEN MET EEN HANDICAP
168	8.2.3 INTERLANDELIJKE ADOPTIE: VERSTREKT DE VLAAMSE CENTRALE AUTORITEIT INZAKE ADOPTIE (VCA) VOLDOENDE EN CORRECTE INFORMATIE?
169	8.2.4 KINDEROPVANG
170	8.2.5 DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING
175	8.3 NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
177	8.4 CONCLUSIES
178	8.5 AANBEVELINGEN
179	<b>Hoofdstuk 9 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID</b>
180	9.1 REGELS EN UITVOERING
181	9.2 KLACHTENBEELD
182	9.2.1 ARBEIDSBEMIDDELING
188	9.2.2 AANMOEDIGINGSPREMIES VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN TIJDSKREDIET
190	9.2.3 VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING – SYNTRA VLAANDEREN
191	9.2.4 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: VERBETERDE DIENSTVERLENING DOOR DE KMO-ORTEFEUILLE
192	9.3 NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
194	9.4 CONCLUSIES
195	9.5 AANBEVELINGEN

197	<b>Hoofdstuk 10 ONROERENDE VOORHEFFING</b>	
198	10.1	REGELS EN UITVOERING
200	10.2	KLACHTENBEELD
202	10.2.1	KLACHTEN OVER DE VERZENDING VAN HET AANSLAGBILJET
204	10.2.2	DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN
210	10.2.3	DE VRIJSTELLINGEN VAN ONROERENDE VOORHEFFING
211	10.2.4	PROBLEMEN MET DE BEREIKBAARHEID EN DE COMMUNICATIE
212	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
214	10.4	CONCLUSIES
215	10.5	AANBEVELINGEN
217	<b>Hoofdstuk 11 MILIEU</b>	
218	11.1	REGELS EN UITVOERING
220	11.2	KLACHTENBEELD
221	11.2.1	MILIEUHINDER: EEN KWESTIE VAN TOEZICHT EN VERGUNNING
226	11.2.2	ADMINISTRATIEVE BEHANDELTERMIJNEN, BEREIKBAARHEID EN KLANTVRIENDELIJKHEID
228	11.2.3	VLM - MESTBANK
229	11.2.4	NATUUR EN BOS
230	11.2.5	OVAM
232	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2009
233	11.4	CONCLUSIES
234	11.5	AANBEVELINGEN
235	<b>Hoofdstuk 12 ANDERE THEMA'S</b>	
236	12.1	MEDIA
238	12.2	CULTUUR
239	12.3	BESTUURSZAKEN EN ALGEMEEN REGERINGSBELEID
241	<b>Hoofdstuk 13 VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN</b>	
242	13.1	NATRAJECT VOORSTELLEN EN ALGEMENE AANBEVELINGEN 2008
247	13.2	NIEUWE VOORSTELLEN EN ALGEMENE AANBEVELINGEN
256	13.3	OVERZICHT VAN DE NIEUWE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
264	<b>Bijlagen</b>	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
269		KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
271		AANSLUITINGSOVEREENKOMST GEMEENTEN
274		AFKORTINGEN
	<b>Inlegvel</b>	OMBUDSNORMEN EN KWALIFICATIES



35	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
36	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2009
37	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2009
38	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2009
40	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2009
42	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2009
43	TABEL 7	DOSSIERS IN 2009
44	TABEL 8	OVERZICHT DOSSIERS 2000-2009
45	TABEL 9	DOSSIERS PER THEMA IN 2009
46	TABEL 10	OVERZICHT BEOORDEELDE DOSSIERS PER THEMA 2003-2009
47	TABEL 11	KWALIFICATIES IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2009
48	TABEL 12	OMBUDSNORMEN IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2009
49	TABEL 13	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2009
50	TABEL 14	ONTVANGSTWIJZE ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2009
51	TABEL 15	AANTAL 0800-OPROEPEN PER MAAND IN 2009
55	TABEL 16	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
56	TABEL 17	WONEN: DOSSIERS IN 2009
56	TABEL 18	WONEN: KWALIFICATIES IN 2009
56	TABEL 19	WONEN: OMBUDSNORMEN IN 2009
78	TABEL 20	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
78	TABEL 21	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2009
78	TABEL 22	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2009
78	TABEL 23	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: OMBUDSNORMEN IN 2009
100	TABEL 24	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
101	TABEL 25	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2009
101	TABEL 26	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2009
101	TABEL 27	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: OMBUDSNORMEN IN 2009
121	TABEL 28	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
122	TABEL 29	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2009

122	TABEL 30	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2009
122	TABEL 31	ONDERWIJS: OMBUDSNORMEN IN 2009
141	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
142	TABEL 33	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2009
142	TABEL 34	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2009
142	TABEL 35	RUIMTELIJKE ORDENING: OMBUDSNORMEN IN 2009
163	TABEL 36	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
164	TABEL 37	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2009
164	TABEL 38	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2009
164	TABEL 39	WELZIJN EN GEZONDHEID: OMBUDSNORMEN IN 2009
181	TABEL 40	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
182	TABEL 41	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2009
182	TABEL 42	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2009
182	TABEL 43	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: OMBUDSNORMEN IN 2009
200	TABEL 44	ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
200	TABEL 45	ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2009
200	TABEL 46	ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2009
200	TABEL 47	ONROERENDE VOORHEFFING: OMBUDSNORMEN IN 2009
220	TABEL 48	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
221	TABEL 49	MILIEU: DOSSIERS IN 2009
221	TABEL 50	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2009
221	TABEL 51	MILIEU: OMBUDSNORMEN IN 2009
236	TABEL 52	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2009
236	TABEL 53	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2009

Dit elfde jaarverslag rapporteert over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst van 1 januari tot 31 december 2009.

Op 30 april 2009 heeft de toenmalige Vlaamse ombudsman, Paul Arteel, aan de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement gevraagd om zijn mandaat te beëindigen. Daarop heeft het parlement mij per 1 mei 2009 aangesteld als Vlaams ombudsman ad interim.

In de periode mei-december 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst allereerst gezorgd voor de vlotte continuïteit van de goede werking. Er zijn ook nieuwe initiatieven genomen: een uitgebreid memorandum naar aanleiding van de verkiezingen voor het Vlaams Parlement in juni 2009, een volledig vernieuwde website in september 2009 en een duidelijke standpuntbepaling over de plotse verstrenging van de renovatiepremie in november 2009. Ook de verbetering van de interne werking werd aangepakt via een procesanalyse en een actualisering van de personeelsformatie in het najaar van 2009.

In dit jaarverslag houden we de gebruikelijke indeling aan: in hoofdstuk 1 lichten we toe hoe klachten van verzoekers worden behandeld en hoe wij samenwerken met de Vlaamse bestuursinstellingen. Een overzicht van het klachtenbeeld staat in de hoofdstukken 2 tot 12. In hoofdstuk 13 lijsten we de aanbevelingen die daaruit voortvloeien, nog even op. Ook dit jaar hebben we de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling geïntegreerd behandeld. De volledige tekst van de eerstelijnsklachtenrapporten 2009 staat vanaf dit jaar niet meer op een cd-rom achter in het jaarverslag, maar wel op onze website ([www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)).

In de acht maanden die ik in 2009 als Vlaamse ombudsman ad interim heb mogen werken, heb ik kunnen rekenen op een gemotiveerde ploeg medewerkers die de goede werking van de Vlaamse Ombudsdienst blijft garanderen.

Nan Van Zutphen  
Vlaams ombudsman ad interim  
21 april 2010





# 1.1 De principes van de ombudsfunctie

## 1.1.1 EEN EXTERNE TWEDELIJNSFUNCTIE

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

- informatieverstrekking en communicatie;
- het interne klachtenmanagement = eerste lijn van de klachtenbehandeling;
- de externe ombudsfunctie = tweede lijn van de klachtenbehandeling.

### INFORMATIEVERSTREKKING EN COMMUNICATIE

De burger heeft behoefte aan informatie over zijn rechten en plichten, over subsidies en vergunningen, over belastingen en tarieven. De Vlaamse overheid moet daarom aan actieve informatieverstrekking en behoorlijke communicatie doen. Het begrip communicatie verwijst dan vooral naar de inspanningen om de informatie ook daadwerkelijk te laten doorwerken bij de doelgroep. De Vlaamse overheid beschikt over verschillende informatie- en communicatie-instrumenten. 1700 van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is van die instrumenten wellicht het bekendste: het centrale loket waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor alle vragen en interacties met de Vlaamse overheid. Via de portaal-site [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) zijn de vele websites van de Vlaamse overheid gemakkelijk bereikbaar.

### INTERN KLACHTENMANAGEMENT (EERSTE LIJN)

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

In de Vlaamse overheidsdiensten is het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het Klachtendecreet. Wij besteden hieraan aandacht in deel 1.4.2 van dit hoofdstuk.

### DE EXTERNE OMBUDSFUNCTIE (TWEDE LIJN)

Pas als de burger zich met zijn eventuele klacht tot een interne eerstelijnsklachtendienst heeft gewend en daar niet aan zijn trekken is gekomen, kan hij zich wenden tot een externe controleinstantie en tweedelijnsvoorziening: de Vlaamse Ombudsdienst.

### 1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

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

Om de werking van de “echte” ombudsdiensten - met voldoende onafhankelijkheid en bevoegdheden - op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, van de autonome overheidsbedrijven en van de beroepsfederaties in 1997 het samenwerkingsverband POOL opgezet. POOL staat voor “Permanent Overleg Ombudslieden” (zie ook 1.2.6). In een gezamenlijke folder van 28 november 2008 staan tien werkingsprincipes opgesomd:

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

In het European Ombudsman Institute - het Europese samenwerkingsverband van ombudsdiensten -, in het International Ombudsman Institute - het internationale samenwerkingsverband van ombudsdiensten -, en in de Europese Unie hanteert men definities van de ombudsfunctie die op dezelfde kenmerken stoelen, zoals: “Vanuit de doelstelling om de werking van de overheid te controleren en te verbeteren enerzijds en de positie van de burgers te beschermen anderzijds, heeft de ombudsman als kernopdrachten de klachtenbehandeling en de formulering van aanbevelingen op individueel en structureel vlak.”

### 1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vijf kerntaken.

- **Klachten onderzoeken en bemiddelen**

De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt klachten over de handelingen en de werking van de Vlaamse bestuursinstellingen en treedt daarbij bemiddelend op. Hij heeft die bevoegdheid ook ten aanzien van andere overheidsdiensten voor zover die door Vlaamse regelgeving worden belast met taken (het zogenaamde “medebewind”). Op de klachtenbehandeling komen wij verder nog uitvoerig terug in 1.3 van dit jaarverslag.

- **Doorverwijzen**

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

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

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

- **Voorstellen en aanbevelingen formuleren**

Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die dossieroverschrijdend zijn. Op grond van zulke bevindingen formuleert de Vlaamse Ombudsdienst voorstellen en aanbevelingen om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen. Onze voorstellen en aanbevelingen van 2009 vindt u in hoofdstuk 13 van dit jaarverslag.

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

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



- **Gesignaleerde overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement**

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

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

### 1.2.1 PERSONEEL

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

De personeelsformatie bestaat eind 2009 uit zes onderzoekers, één communicatiemedewerker, twee assistenten, twee secretaresses, twee secretariële medewerkers en één onthaalbediende.

Nan Van Zutphen	Vlaams ombudsman ad interim (vanaf 1 mei 2009)
Johan Nootens	Communicatiedeskundige
Guy Cloots	Onderzoeker
Annemarie Hanselaer	Onderzoeker
Erwin Janssens	Onderzoeker
Chris Nestor	Onderzoeker
Karine Nijs	Onderzoeker
X	Onderzoeker (niet ingevuld van 1 mei tot 31 augustus en van 1 november tot 31 december)
Johan Meermans	Assistent
X	Assistent (nog niet ingevuld; opgenomen in personeelsformatie vanaf 18 november 2009)
Carine De Paepe	Secrètaresse
Lyn Van Boven	Secrètaresse
Heidi Daniels	Secretarieel medewerker
Mirella De Simone	Onthaalbediende en secretarieel medewerker
Ann Van den Bremt	Secretarieel medewerker

### 1.2.2 WERKINGSMIDDELEN

Het Vlaams Parlement keurt, op voorstel van de Vlaamse ombudsman, jaarlijks in december de begroting goed voor het daarop volgende werkjaar van de Vlaamse Ombudsdienst. Een overzicht van de laatste vijf jaar:

2006	1.831.067 euro
2007	1.832.317 euro
2008	1.800.095 euro
2009	1.884.322 euro
2010	1.875.683 euro

### 1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

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

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

In samenwerking met de directie Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos is Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) in 2009 verder ontwikkeld. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Het systeem wordt op permanente basis geactualiseerd, verbeterd en uitgebreid.

### 1.2.4 COMMUNICATIE

De Waalse Ombudsdienst heeft op 23 en 24 november 2009 zijn vijftienjarige bestaan gevierd met een internationaal colloquium over “MEDIAtisaTION - La communication au coeur de la médiation”. Op internationale ombudsvergaderingen plegen ombudsmensen uit de rijkere wereld zo nu en dan schroomvol naar hun schoenveters te staren, als hun collega uit een minder gefortuneerd land het heeft over mensenrechten, martelingen of doodsb bedreigingen. Dit keer was er tussen de collega's uit Ouagadougou, Pristina, Stockholm en Montreal meer eenstemmigheid over de voortschrijdende mediatisering van hun werk: de media bepalen in grote mate of en in hoeverre het ombudswerk impact heeft op het politieke bedrijf en het overheidsgedrag. Waarbij uiteraard de heikele vraag rijst of de ombudsdiensten hun onderzoeks- en bemiddelingsoptreden in het algemeen en hun communicatie in het bijzonder moeten aanpassen aan de dwingende heersende mediastandaarden van sexyheid en smeuïgheid.

De televisiespot die de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 heeft laten maken, is opgebouwd volgens een tijdloos script: een wanhopige burger stuit in een claustrofobe gang op gesloten of

sluitende deuren en ziet letterlijk het licht in de openstaande deur achterin de gang, waarna die deur uit- en infadet tot ons logo. De voice-over-tekst luidt: “Hebt u een probleem met een dienst van de Vlaamse overheid? En raakt u er niet uit? Klop dan aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Want die maakt deuren open... Bel gratis naar 0800 240 50.” Een online internetbevraging door Indigov in 2007 leerde dat van de respondenten die zich de reclamespot herinneren, 64% de spot aangenaam, 85% duidelijk, 78% niet saai, 86% informatief en 78% geloofwaardig vond. Het lag voor de hand dat die spot nog een paar jaar gebruikt kon worden om de naambekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst te vergroten.

In 2009 is voor de spot tweemaal zendtijd gekocht. Een eerste keer, na de presentatie van het jaarverslag, omdat er dan aangeknoopt kan worden bij de ‘free publicity’ die de Vlaamse Ombudsdienst in die periode altijd krijgt. Van 22 april tot 5 mei 2009 werd de spot 10 keer op Eén uitgezonden en 20 keer op VTM. Om een breed, gedifferentieerd en complementair publiek te bereiken kozen de adviseurs van onze mediapartner BeMedia voor primetime blokken op Eén en net het omgekeerde op VTM. De totale kostprijs bedroeg (inclusief BTW) 69.908 euro.

In het najaar had de Vlaamse Ombudsdienst te kampen met een tijdelijke personeelsreductie. Landelijke campagnes leiden vaak tot een verdubbeling van de telefonische oproepen en die konden we toen niet adequaat opvangen. Daarom werd er gekozen voor een regionale campagne in Limburg, de enige provincie zonder ombudsdienst in de provinciehoofdstad. De spot werd op TVLimburg in “vol ritme” uitgezonden van 23 tot 29 november (13.127 euro). Een nieuwe quadri 1/1-printadvertentie verscheen op 24 november in de Streekkrant (17.020 euro) en op 23 november (met accolade op de eerste pagina) en op 26 november in het Belang van Limburg (48.027 euro).

Omdat gemeenten een beroep kunnen doen op de Vlaamse Ombudsdienst als zij hun inwoners een tweedelijns ombudsdienst willen aanbieden, is er een extra inspanning geleverd om die service bekend te maken. Een quadri 1/1-advertentie met de tekst “Ook klachten over u nemen wij vaak serieus” verscheen elke maand in Lokaal, het magazine van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) (9.750 euro).

De nieuwe, aangepaste en herwerkte website - een ontwerp van Digipoint uit Mechelen - is op 18 september 2009 online gegaan. De redactie en updating van de site worden intern uitgevoerd met behulp van het CMS van de afdeling Informatica van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. De belangrijkste nieuwigheden zijn de publicatie van een uitgebreide selectie van kwalificatierapporten en een alfabetische klachtenlijst met rechtstreekse doorklikmogelijkheid naar de andere ombudsdiensten.

Aandacht in de pers was er naar aanleiding van de presentatie van het Jaarverslag 2008 in april 2009 en van het ontslag van Paul Arteel als Vlaamse ombudsman. De meeste “free publicity” werd gegenereerd door het persbericht “Vlaamse Regering neemt verbouwers in snelheid” van 3 november 2009, naar aanleiding van de onverwachte aanpassing van de voorwaarden om een renovatiepremie te krijgen. Naast aandacht in de geschreven pers leidde dat ook tot interviews in de nieuwsuitzendingen van de VRT-televisie en -radio met de waarnemende Vlaamse ombudsman. Die was ook te gast op 5 mei 2009 in het consumentenprogramma Peeters&Pichal op Radio 1 van de VRT, naar aanleiding van de problematiek van hoogoplopende kosten bij verborgen waterlekken.

Er waren in 2009 ook enkele communicatie-activiteiten van de Vlaamse Ombudsdienst met heel specifieke doelgroepen:

- Maandelijks organiseert de Vlaamse overheid een informatiesessie voor zijn nieuwe medewerkers. De Vlaamse Ombudsdienst is een van de deelnemende partners en zorgt voor wegwijs in de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling.
- Sinds het najaar van 2007 bestaat binnen het Strategisch Overleg Bestuurlijke Organisatie (SOBO) van de Vlaamse overheid een structureel communicatieoverleg tussen de communicatieambtenaren. Op 28 mei 2009 was de waarnemende Vlaamse ombudsman te gast om van gedachten te wisselen over de communicatie van de Vlaamse overheid.
- Op 23 september organiseerde het Vlaams Parlement een informatiedag voor de nieuwe Vlaamse volksvertegenwoordigers. Op die dag konden ze kennismaken met de dienstverlening en de activiteiten van de verschillende directies van het Algemeen Secretariaat en van de paraparlementaire instellingen, waaronder de Vlaamse Ombudsdienst. Die nieuwe volksvertegenwoordigers hebben in 2009 ook op andere manieren kennis kunnen maken met de Vlaamse Ombudsdienst. Kort na de verkiezingen konden ze in een Memorandum kennis maken met de belangrijkste structurele aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst om het bestuur van de Vlaamse overheid te verbeteren (zie [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be), rubriek “Documentatie” voor de volledige tekst). Tussen 13 oktober en 3 december heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich in een zestal parlementaire commissies kunnen voorstellen, met vooral aandacht voor de aanbevelingen uit het Jaarverslag 2008 (zie ook 1.7)
- De ombudsdienst van de Stad Brugge stelde zichzelf voor aan de Brugse bevolking op de Open Bedrijvendag van 4 oktober. Ook de Vlaamse en de federale Ombudsdienst waren daar aanwezig met een informatie-stand.

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

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

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

### 1.2.6 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Er is in Vlaanderen en België sinds 1995 een feitelijk netwerk ontstaan tussen ombudsdiensten van verschillende bevoegdheidsniveaus. Dat netwerk is in 1997 het samenwerkingsverband Permanent Overleg Ombudslieden of POOL geworden. POOL heeft twee of drie algemene vergaderingen per jaar. De Vlaamse ombudsman is lid van de stuurgroep van die organisatie. Die stuurgroep vergadert zes tot acht keer per jaar. Het is de bedoeling de werking op het terrein te coördineren en het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Nadat in 2007 de website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) tot stand kwam, werd in 2008 de laatste hand gelegd aan een (vernieuwde) informatieve folder waarin alle ombudsdiensten met hun coördinaten vermeld staan.

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

- de wettelijk of decretaal geregelde ombudsdiensten verbonden aan een parlement;
- de ombudsdiensten van de pensioenen, de telecomunicatie, De Post en de NMBS;
- de lokale ombudsdiensten met als basis een gemeentelijk reglement;
- de ombudsdiensten uit de privésector.

Omdat de bevoegdheidsverdeling tussen de Vlaamse en federale overheid niet altijd duidelijk is, zeker voor de burgers, is het noodzakelijk dat er efficiënte doorverwijsafspraken bestaan met de federale Ombudsman. Maar ook met de andere ombudsdiensten bestaan er goede afspraken.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute (IOI), van het European Ombudsman Institute (EOI) en van de (Nederlandse) Vereniging voor Klachtrecht. De Vlaamse Ombudsdienst heeft van 8 tot 11 juni 2009 deelgenomen aan de 9e wereldconferentie van de IOI, georganiseerd in het Zweedse Stockholm, ter gelegenheid van de 200e verjaardag van de oudste ombudsdienst ter wereld. Er zijn ook internationale contacten van meer informele aard, zoals het bezoek op 6 augustus aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

### 1.2.7 DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Sinds 2007 houden de federale en de Vlaamse Ombudsdienst spreekuur bij de stedelijke ombudsdienst in de provinciehoofdsteden: Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven. In Hasselt, waar geen stedelijke ombudsdienst is, is er een maandelijkse zitdag in het centraal gelegen provinciaal bibliotheekgebouw. Het aantal bezoekers is vrij laag, maar voor de mensen die er gebruik van maken biedt het de mogelijkheid tot rechtstreeks mondeling contact, zonder verplaatsing naar Brussel.

## 1.3 De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.3.1 DOSSIERBEHANDELING

De behandeling van een klacht verloopt in vijf fasen:

- **fase A: ontvangst van een klacht of vraag**
- **fase B: ontvankelijkheidsonderzoek**
- **fase C: inhoudelijk onderzoek van de klacht**
- **fase D: beoordeling van de klacht en verdere behandeling**
- **fase E: verwerking van de klachtendossiers tot een jaarverslag**

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

### 1.3.2 THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

#### THEMA'S

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

- wonen
- ruimtelijke ordening
- milieu
- verkeer, infrastructuur en mobiliteit
- water, gas en elektriciteit
- onroerende voorheffing
- onderwijs
- economie en werkgelegenheid
- welzijn en gezondheid
- andere (media; cultuur; bestuurszaken).

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

#### KWALIFICATIES

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

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

##### 1. (Deels) gegronde klacht

Bij een (deels) gegronde klacht is er één of meer ombudsnormen geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt of en in hoeverre de klacht hersteld is door de overheidsdienst:

##### a. Voldoende hersteld

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

##### b. Na aandringen voldoende hersteld

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

##### c. Verder te herstellen

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

##### d. Nog te herstellen

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

##### e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

**2. Ongegronde klacht**

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

**3. Beleidsaanbeveling**

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

**4. Terechte opmerking**

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

**5. Geen oordeel mogelijk**

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

**6. Andere**

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

**OMBUDSNORMEN**

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

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

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

**A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN****1. Overeenstemming met het recht**

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

**2. Afdoende motivering**

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

**3. Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

**4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

**5. Redelijkheid en evenredigheid**

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

## B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

- 6. Correcte bejegening**

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

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

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

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

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- 11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- 12. Zorgvuldige interne klachtenbehandeling**

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

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- 14. Efficiënte coördinatie**

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

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



### 1.3.3 PROCESANALYSE

De inwerkingtreding van het Klachtendecreet vanaf 2002 had de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst al in een aantal opzichten gewijzigd tegenover de beginjaren 1999-2001 (zie 1.4.2). Na tien jaar werking was de behoefte steeds sterker geworden om de interne werkprocessen van de Vlaamse Ombudsdienst in zijn geheel opnieuw in kaart te brengen. Bij het uitvoeren van deze analyse moest de hoofdaandacht gaan naar een zo efficiënt mogelijke inzet van het beschikbare personeel. Een verkorting van de behandelingstermijn zonder kwaliteitsverlies was een ander richtinggevend element.

Deze verkennende procesanalyse is doorgevoerd door KPMG Advisory tussen september en december 2009. De twee belangrijkste verbeteradviezen voor de interne werkprocessen zijn de aanzienlijke vereenvoudiging van enkele procedures en een veel optimaler gebruik van de mogelijkheden van ICT. Vanaf 2010 moet deze analyse leiden tot concrete en praktische verbeteringen. Op specifieke gebieden zullen verdere analyses nodig zijn.

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

### 1.4.1 EEN STRUCTURELE RELATIE

De relatie met de overheidsdiensten is structureel van aard: over eenzelfde soort klachten wordt met dezelfde overheidsdienst overlegd, er gelden telkens dezelfde correspondentieafspraken en antwoordtermijnen. Het Protocol voor de samenwerking en de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest is ondertekend door het College van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 6 april 2000. Daarna volgden de Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen en Vlaamse Openbare Instellingen.

Uiteraard wordt er regelmatig overlegd tussen de Vlaamse overheid(sdiensten) en de Vlaamse Ombudsdienst, ook in 2009. Dat gebeurt natuurlijk vaker met diensten en personen die bevoegd zijn voor aangelegenheden waarover vaak klachten worden behandeld. Ter illustratie geven we enkele voorbeelden uit 2009:

- Samenkomsten op 3 maart en 26 november 2009 met de eerstelijnsklachtenmanagers van de Vlaamse overheid die georganiseerd zijn in het Netwerk Klachtenmanagement.
- Overleg met de directie van De Lijn (9 februari en 20 november), GO! (17 juni), de Vlaamse Belastingdienst (7 oktober) en de Vlaamse Regulator voor de Media (3 december).
- Waarnemer bij de directieraad van de VMW van 2 juli 2009 in verband met een klokkenluidersdossier. Overleg met IAVA op 7 oktober over de klokkenluidersproblematiek.
- Overleg met de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken op 9 september en met de Vlaamse minister van Leefmilieu op 29 oktober.

Er komen nog vaak informatievragen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.3). De samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn / 1700 is ook in 2009 vruchtbaar gebleken. Het Contactpunt heeft in 2009 in totaal 517 contacten gehad over de Vlaamse Ombudsdienst. In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 177 verzoekers doorverwezen naar 1700.

### 1.4.2 HET KLACHTENDECREET EN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELAARS

#### DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN VAN HET KLACHTENDECREET

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

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

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

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

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

## DE VERHOUDING TUSSEN DE EERSTE LIJN EN DE TWEEDE LIJN

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

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

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

## INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET OP DE VLAAMSE OMBUDSDIENST BIJ DE BEOORDELING VAN BINNENKOMENDE KLACHTEN

Als een klacht binnenkomt bij de Vlaamse Ombudsdienst, dan moet er gekozen worden om welke type klacht het gaat:

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

## DE SAMENWERKING MET DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELAARS

Rond het Klachtendecreet vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenmanagers en -coördinatoren van de Vlaamse bestuursinstellingen. Dat overleg verloopt meestal informeel. In de loop van 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst via telefoon, mail, brief of mondeling regelmatig informatievragen gekregen over het Klachtendecreet en zijn interpretatie en toepassing. Die vragen zijn steeds zo goed en duidelijk mogelijk beantwoord.

In 2009 zijn er ook twee georganiseerde samenkomsten geweest tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse klachtenmanagers als groep. Dat gebeurde via het Netwerk Klachtenmanagement dat het agentschap voor Overheidspersoneel sinds 2008 heeft opgestart. Op 5 maart was de Vlaamse Ombudsdienst te gast in het Boudewijngebouw op een netwerksessie rond het thema “Klachtenmanagement: naar de praktijk van de werkvloer”.

Op donderdag 26 november 2009 was het Netwerk Klachtenmanagement in De Schelp van het Vlaams Parlement te gast bij de Vlaamse Ombudsdienst. Zo'n 130 klachtenbehandelaars wisselden van gedachten met de Vlaamse Ombudsdienst over wat een goede klachtenbehandeling is. Die netwerkdag vond plaats in het kader van het 10-jarig bestaan van de Vlaamse Ombudsdienst. Naast een uitvoerige toelichting over de werking en de communicatie van de Vlaamse Ombudsdienst, was er een panelgesprek met enkele eerstelijnsklachtenmanagers, onder meer over klachtherkenning en -erkenning en de jaarlijkse rapportage.

Elk jaar moet vóór 10 februari aan de Vlaamse ombudsman schriftelijk verslag uitgebracht worden over het klachtenbeeld. In dat verslag worden vermeld: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling en ten slotte de conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening. Om tot een min of meer uniforme rapportering te komen zijn er formele en informele afspraken gemaakt over die rapportering. De basis van de rapportering wordt gevormd door een vragenlijst die door de Vlaamse Ombudsdienst is opgesteld in overleg met de klachtenbehandelaars. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst staat de volledige tekst van de vragenlijst.

## DE KNELPUNTEN

Ook na het werkjaar 2009 blijken er nog altijd enkele knelpunten te bestaan, vooral rond:

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

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

### 1.4.3 DIENSTVERLENINGSCHARTERS VAN DE VLAAMSE OVERHEID

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

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

Op 15 december 2006 heeft de Vlaamse Regering het Algemene dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid goedgekeurd (VR/2006/15.12/DOC.1505). Onder principe 11 komt de klachtenbehandeling aan bod: "Klanten hebben het recht om een klacht in te dienen wanneer ze niet tevreden zijn over de dienstverlening. Bij de beslissingen en de correspondentie waar dat toepasselijk is, wordt duidelijk de mogelijkheid tot het indienen van een klacht vermeld. Die klachten worden behandeld volgens vastgelegde regels. Als de klanten niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kunnen zij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst".

In uitvoering van deze algemene principes kunnen de afzonderlijke Vlaamse bestuursinstanties in operationele charters, kwaliteits- of gebruikershandvesten concretiseren welke engagementen zij zichtbaar willen bieden aan de gebruikers van hun diensten. Ter ondersteuning publiceerde het agentschap voor Overheidspersoneel in juni 2008 een Gebruikershandvest handleiding: wat, waarom, hoe, resultaat. Een voorbeeld van een beknopt operationeel handvest is de Garantiekaart van de VDAB.

## 1.5 Het klachtrecht en de ombudsfunctie in de lokale besturen

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

Het Provinciedecreet van 9 december 2005 bevat voor de provincies een soortgelijke regeling van de klachtenbehandeling als voor gemeenten. Artikel 190 maakt een

eerstelijnsklachtenbehandeling verplicht; artikel 191 schetst de mogelijke formules voor de facultatieve tweedelijnsklachtenbehandeling, zijnde een eigen provinciale ombudsdienst in eigen beheer of aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Uiteindelijk is met het nieuwe OCMW-decreet van 19 december 2008 ook voor OCMW's een regeling uitgewerkt. Artikel 203 verplicht de OCMW's met ingang van 1 juli 2009 een interne eerstelijnsklachtenbehandeling te hebben. Een tweedelijnsklachtenbehandeling is ook hier facultatief en kan volgens artikel 204 op verschillende wijzen worden georganiseerd, onder meer door aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Om de Vlaamse steden en gemeenten bij die vrijwillige keuze behulpzaam te zijn, werden in 2007 enkele proefprojecten gestart. In de proefprojecten werden de pro's en contra's uitgetest van de organisatieformules die in het Gemeentedecreet genoemd worden. Zo heeft de Vlaamse Ombudsdienst de aansluitingsformule uitgetest in Brasschaat, tijdens de periode oktober 2007 - juni 2009. In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van die test 6 tweedelijnsklachten behandeld en enkele eerstelijnsklachten mee opgevolgd.

De deelnemers aan de proefprojecten spraken de voorkeur uit voor de intergemeentelijke ombudsdienst bij gemeenten die omwille van diverse redenen niet kunnen voorzien in een eigen ombudsfunctie. Vanaf een grootte van ongeveer 60 à 70.000 inwoners ontwikkelen steden best een eigen ombudsdienst. Er zou toch minstens een halftijdse ombudsman aan de slag moeten kunnen. Aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst werd als de minst te verkiezen formule beschouwd en werd eerder gezien als een reservemogelijkheid. Meer informatie is te vinden in het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst en in de studie van Lieven Janssens en Teun Pauwels, *Het Vlaamse Gemeentedecreet als stimulans voor lokale klachtenbehandeling en ombudsfunctie in Vlaanderen?* (Universiteit Antwerpen, 2008).

Op basis van de ervaringen van de proefprojecten heeft de Vlaamse Ombudsdienst na een adviesronde een model van overeenkomst uitgewerkt. De krachtlijnen daarvan zijn:

- de gemeente moet over een goed werkende eerstelijnsklachtenbehandeling beschikken;
- de Vlaamse Ombudsdienst werkt overeenkomstig de principes van het Ombudsdecreet, voornamelijk op het vlak van ontvankelijkheidsgronden en onderzoeksbevoegdheden;
- de Vlaamse Ombudsdienst werkt vanuit de standplaats in Brussel. Plaatsbezoeken zijn mogelijk, maar worden noodgedwongen zo beperkt mogelijk gehouden;
- de gemeente betaalt 0,30 euro per inwoner;
- de overeenkomst wordt in het najaar van 2011 geëvalueerd.

Het model van overeenkomst is als bijlage bij dit jaarverslag opgenomen en staat ook op de website van de Vlaamse Ombudsdienst. Begin 2010 is er nog geen gemeente aangesloten.

## 1.6 De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.6.1 DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING

De uitbouw van een integriteitsbeleid binnen de Vlaamse overheid is één van de belangrijke beleidsaspecten van de Vlaamse Regering. De Vlaamse Ombudsdienst is op een dubbele wijze betrokken bij die integriteitswerking: door meldingen van onregelmatigheden door ambtenaren

te onderzoeken en eventueel bescherming te bieden en door te participeren in de instanties betrokken bij het integriteitsbeleid.

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

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

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

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

### 1.6.2 DE KLOKKENLUIDERSBEVOEGDHEID IN 2009

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2008, in samenwerking met het forensisch-auditbureau i-Force, een omvangrijk klokkenluidersonderzoek gevoerd over de melding van onregelmatigheden bij de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW). In het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst is over dat onderzoek uitgebreid verslag gedaan (pagina 29-34). Het eindverslag en de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst zijn op 19 december 2008 overgemaakt aan de Voorzitter van het Vlaams Parlement, aan de bevoegde minister en aan de minister-president van de Vlaamse Regering. De klokkenluider en de VMW ontvingen een kopie.

Zowel de VMW als de bevoegde minister hebben in 2009 gerapporteerd over de opvolging van de aanbevelingen naar aanleiding van dit klokkenluidersdossier. De VMW heeft dat gedaan via twee brieven van 30 januari 2009 en 19 juni 2009 aan de Vlaamse ombudsman. De Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur heeft op 18 februari 2009 geantwoord op een interpellatie in de commissie voor Leefmilieu en Natuur van het Vlaams Parlement (Handelingen Commissies, zitting 2008-2009, C133-LEE6).

Hieronder geven we een overzicht van de ondernomen acties zoals die door de VMW gerapporteerd zijn op 19 juni 2009:

- **Aanbeveling-1.** De VMW moet een procedure invoeren voor de registratie en afvoer van schroot, om te voorkomen dat inkomsten worden afgewend en om de naleving van de milieuwetgeving voor schroot te verzekeren.  
 “Procedure en werkinstructies zijn opgesteld en gepubliceerd in het VMW-procedurehandboek. In de provinciale directies werd toelichting gegeven aan de betrokken medewerkers en werden de afvalbeheerders aangesteld en geïnstrueerd. De bestekken worden geleidelijk aangepast en controle wordt georganiseerd.”
- **Aanbeveling-2.** De VMW moet zorgen voor duidelijk gecommuniceerde, geïnventariseerde en gedateerde procedures (bijvoorbeeld over de schrootinkomsten en de AIK's), zodat alle bevoegde medewerkers die organisatiebreed kennen en kunnen consulteren. De VMW moet zoveel mogelijk gebruik maken van een documentmanagementsysteem om de procedures kenbaar te maken.  
 “De VMW beschikt reeds enkele jaren over een documentbeheersysteem (Open IMS), waarin alle belangrijke documenten worden opgeslagen, en over een gedigitaliseerd procedurehandboek (Webiso), waarin alle procedures en instructies voor de bedrijfsprocessen zijn opgenomen. Beide systemen staan open voor de medewerkers via het VMW-intranet. De procedures en richtlijnen worden doorlopend geactualiseerd en aangevuld. De dossiers in het documentbeheersysteem worden aangevuld en er worden opleidingen inzake documentbeheer georganiseerd voor de medewerkers.”
- **Aanbeveling-3.** De VMW moet de aanwending van middelen uit het Vormingsfonds van de VMW controleren, door de facturen op te vragen en de aard van de betoelaagde activiteiten en het aantal deelnemers te verifiëren.  
 “De aanpassing van de modaliteiten inzake de aanwending van de middelen van het Vormingsfonds is in bespreking binnen het Tussenoverlegcomité. Het is de bedoeling de overeenkomsten met de syndicale organisaties vanaf 2009 aan te passen volgens de volgende krachtlijnen:
  - jaarlijkse goedkeuring door de raad van bestuur van de vormingsprogramma's ingediend door de syndicale organisaties
  - sluiten van jaarlijkse overeenkomsten met de syndicale organisaties
  - werken met vormingsprogramma's opgebouwd rond 3 modules (activiteiten kernmilitanten, beperkt aantal militanten, alle leden)
  - vaststelling van een enveloppe bestaande uit een forfaitair bedrag en een procentueel bedrag
  - controle van de uitgaven aan de hand van facturen en deelnemerslijsten.”
- **Aanbeveling-4.** De VMW moet, zeker in een delicate aangelegenheid als de overheidsopdrachten, zorgen voor een volledige archivering van de gunningsdossiers, om de controleerbaarheid ervan achteraf te waarborgen.  
 “De afdeling interne audit van de VMW heeft een organisatiebreed onderzoek uitgevoerd inzake de toepassing van de wetgeving inzake overheidsopdrachten. Het rapport ter zake wordt voorgelegd op de volgende vergadering van het Auditcomité. Alle elementen van een gunningsdossier worden samengebracht in een centraal dossier, dat wordt bijgehouden, naar gelang van het geval, in de centrale directie of in een van de provinciale directies. De gunningsbeslissingen die door de bevoegde bestuurorganen worden genomen, worden opgeslagen in het documentbeheersysteem.”
- **Aanbeveling-5.** De VMW moet de verrekening en de opvolging van de autonome investeringskredieten (AIK's) integreren in de globale boekhouding, om de transparantie ervan te verhogen en om te voorkomen dat kosten van derden ten onrechte door de VMW ten laste worden genomen.



“Nadat daarover overleg is gepleegd binnen de provinciale bestuursorganen, is beslist de toepassingsmogelijkheden en de modaliteiten van de AIK's niet te wijzigen. Voor de vastlegging, de opvolging en de verrekening en de opvolging van de AIK's wordt in de VMW gebruik gemaakt van de module 'projectadministratie' van het ERP-systeem. Die module is intussen algemeen ingevoerd. De afrekening van de AIK's wordt per directie voorgelegd aan het bevoegde provinciale bestuursorgaan.”

- **Aanbeveling-6.** De VMW moet het consistent gebruik van de beheerstools verplicht stellen en ze ook gebruiken als een instrument voor analyse.  
“Het gebruik van de beheerstool 'projectadministratie' voor de opvolging van uitbreidings- en verbeteringswerken aan het leidingnet is algemeen ingevoerd en de medewerkers werden opgeleid.”
- **Aanbeveling-7.** De VMW moet een integriteitsbeleid uitbouwen en organisatiebreed sensibiliseren over het belang van interne controle.  
“In het kader van de invoering van het integriteitsbeleid bij de VMW is een gedragscode voor het VMW-personeel opgesteld en goedgekeurd door het Tussenoverlegcomité op 6-5-2009 en vervolgens de raad van bestuur op 29-5-2009. Er zijn nieuwe regels ingevoerd voor de subsidiëring van de VMW-personeelskringen, waarbij alternatieve bronnen van financiering worden uitgesloten. Er werd een evaluatie van de werking van de bestuursorganen uitgevoerd. Het rapport en stappenplan, waaronder het opstellen van een deontologische code voor de bestuurders, liggen momenteel ter discussie bij de raad van bestuur.”
- **Aanbeveling-8.** De VMW moet de schijn van belangenvermenging bij de gunning en toewijzing van opdrachten, bijvoorbeeld voor juridische dienstverlening, voorkomen en een procedure uitwerken om die schijn uit te sluiten.  
“De raad van bestuur heeft op 29-5-2009 de gedragscode voor het VMW-personeel goedgekeurd. Er werd een evaluatie van de werking van de bestuursorganen uitgevoerd. Het rapport en stappenplan, waaronder het opstellen van een deontologische code voor de bestuurders, liggen momenteel ter discussie bij de raad van bestuur.”
- **Aanbeveling-9.** De VMW moet een interne meldingsprocedure uitwerken en een gedragscode invoeren die ondermeer ook richtlijnen geeft voor de omgang met marktpartijen.  
“De gedragscode voor het personeel is goedgekeurd, zoals gesteld onder aanbeveling 7.”
- **Aanbeveling-10.** De VMW moet zorgen voor een goede werking van de auditfunctie, adequate opvolging van meldingen, doeltreffende rapporteringslijnen en correcte implementatie van de auditadviezen. Als dat niet kan, dan moet de Vlaamse overheid voor een onafhankelijke auditfunctie bij de VMW zorgen, door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie ook voor de VMW bevoegd te maken.  
“De afdeling interne audit is versterkt en wordt ondersteund door het bureau Ernst & Young. De interne audit heeft de risicoanalyse van de belangrijkste bedrijfsprocessen uitgevoerd en een auditplan voor de komende 3 jaren uitgewerkt. De audit 'Watervoorziening' is afgerond. Het rapport wordt voorgelegd op de volgende vergadering van het Auditcomité.”

In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst in dit dossier zelf nog enkele stappen gezet in het kader van de bescherming van de klokkenluider. Begin 2009 vroeg die toepassing van het protocol van 15 juni 2005, omdat de VMW mogelijk naar aanleiding van zijn melding een nadelige maatregel had getroffen. De klokkenluider was immers, tot zijn verlof voor stage bij de federale overheid, voltijds vast benoemd ambtenaar van de VMW en tijdelijk aangesteld in een hogere functie. Volgens de klokkenluider had de VMW, met miskennis van het personeelsstatuut van de VMW en van zijn bescherming, in zijn tot voor kort uitgeoefende tijdelijke hogere functie een andere personeelslid benoemd dat aanvankelijk was aangeworven

na een selectie voor een contractuele aanwerving en waarvoor de vastbenoemde klokkenluider zich dan ook geen kandidaat had gesteld. Kort vóór de start van de selectie en zonder zijn medeweten, werd de bedoelde aanwerving door de VMW gewijzigd van een contractuele naar een statutaire aanwerving. De klokkenluider vroeg de herziening van die maatregel.

Voor de beoordeling van deze betwiste maatregel heeft de Vlaamse Ombudsdienst een extern juridisch advies ingewonnen. Volgens dat advies zijn er onvoldoende aanwijzingen voor een bewust onregelmatige toepassing van het personeelsstatuut en de benadeling van de klokkenluider. Het advies kwam ook tot de conclusie dat het hoe dan ook niet meer mogelijk was de betrokken benoeming nog ongedaan te maken.

De klokkenluider beschouwde ook zijn rangschikking als derde geschikte kandidaat voor de functie van hoofd klantendienst Oost-Vlaanderen door de directieraad van de VMW op 10 juni 2009 (en na bezwaar bevestigd op 3 juli 2009) en bijgevolg de aanstelling door de raad van bestuur van de VMW op 3 juli 2009 van een andere kandidaat als een nadelige maatregel ten gevolge van zijn melding als klokkenluider. Voor het bewijs dat er geen verband is met de melding wordt in de regelgeving een omgekeerde bewijslast ingesteld. Het is dus de VMW die moet motiveren dat de rangschikking en de aanstelling van een andere kandidaat geen verband houden met de klokkenluidersmelding. De Vlaamse Ombudsdienst heeft op 7 oktober 2009 aan de VMW een aantal onderzoeksvragen gesteld over het verloop van de betwiste bevorderingsprocedure en over de functioneringsevaluaties van de klokkenluider in het verleden. Dit onderzoek is begin 2010 afgerond. De rangschikking en de aanstelling van de eerste kandidaat zijn afdoende gemotiveerd zodat er niet meteen een causaal verband kan worden aangetoond met de status van klokkenluider.

Na de interpellatie in de parlementaire commissie van 18 februari 2009 is er een probleem gerezen rond de publicatie van de brief van de VMW van 30 januari 2009 als bijlage bij de commissiehandelingen. In die brief wordt immers de naam van de klokkenluider expliciet vermeld, maar in de handelingen is die naam niet onleesbaar gemaakt. Die brief werd als bijlage opgenomen op uitdrukkelijke vraag van de bevoegde minister. Het Vlaams Parlement heeft destijds de klokkenluidersregeling uitgewerkt onder meer om te vermijden dat zulke klachten en meldingen in de media breed worden uitgesmeerd. De betrokken overheidsdienst en de Vlaamse Ombudsdienst kennen uiteraard de identiteit van de klokkenluider, maar die wordt in principe niet aan de buitenwereld bekendgemaakt. De parlementaire documenten zijn via de website van het Vlaams Parlement voor iedereen toegankelijk. De naam van de klokkenluider is op die manier publiek onthuld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in een brief aan de griffier van het Vlaams Parlement gevraagd hoe een dergelijk voorval in de toekomst vermeden kan worden en of er binnen de bestaande procedures nog stappen gezet konden worden om de identiteit van de klokkenluider alsnog uit die bijlage te halen.

In haar antwoord wijst de griffier erop dat uit de commissiehandelingen blijkt dat de minister zelf heeft gezegd: "Ik stel voor om het schrijven van de VMW aan de ombudsman als bijlage aan het verslag toe te voegen." Dat impliceert dat de bijlage, inclusief de vermelding van de naam, integraal deel uitmaakt van het antwoord van de minister. In dat geval mogen de diensten van het parlement het betrokken document niet anonimiseren, want het is niet aan hen om in te grijpen in een document dat door een minister aan het parlement werd overgemaakt. De commissievoorzitter heeft de bevoegdheid om in de handelingen in heel strikt omschreven gevallen woorden te doen schrappen. Het gebeurt in de praktijk slechts om de publicatie van al te onhoffelijk taalgebruik ten aanzien van collega-volksvertegenwoordigers of ministers te

vermijden. Het achteraf veranderen of anonimiseren van documenten roept ook vragen op naar de authenticiteit van officiële stukken. Om dit te kunnen doen, zou op zijn minst de betrokken commissie(voorzitter) zich hierover moeten kunnen uitspreken. Aangezien het hier een commissieverslag van de vorige legislatuur betreft, is dit in de praktijk niet meer realiseerbaar. Om al deze redenen verklaart de griffier dat het verslag niet meer wordt aangepast. Dat betekent echter geenszins dat ze de bezorgdheid van de Vlaamse ombudsman niet deelt. Daarom werd inmiddels afgesproken dat, telkens wanneer in de toekomst in een vergadering een agendapunt wordt behandeld waarvan de diensten van het Vlaams Parlement weten (of vermoeden) dat er een dossier bestaat bij de Ombudsdienst, ze met de nodige voorzichtigheid zullen optreden en contact zullen opnemen met de betrokken minister en met de Vlaamse Ombudsdienst zelf vooraleer tot de publicatie van bijlagen of namen over te gaan.

De klokkenluider heeft zelf over deze publicatie van zijn naam een klacht ingediend bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. De Commissie heeft de klacht ontvankelijk verklaard. Op 5 juni 2009 heeft de voorzitter van de Commissie aan de betrokken minister gevraagd waarom de brief niet vooraf geanonimiseerd was, alvorens die te laten opnemen als bijlage bij de handelingen van de commissie. Ondanks een herinneringsbrief op 28 juli 2009, had de Commissie einde 2009 nog geen antwoord ontvangen.

In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen nieuwe klokkenluidersdossiers behandeld. Wel werden twee melders doorverwezen naar de Interne Audit van de Vlaamse Administratie.

## 1.7 Het natraject van het Jaarverslag 2008

Het Jaarverslag 2008 was het tiende jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het werd op 22 april 2009 in het Vlaams Parlement voorgesteld aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van de Vlaamse overheid, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers. Het Jaarverslag 2008 werd voordien, als parlementair (Stuk 41 (2008-2009) - Nr. 1), aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd. Na de presentatie werd het, als gewone publicatie, naar alle betrokkenen of geïnteresseerden gestuurd.

Door de verkiezingen voor het Vlaams Parlement op 7 juni 2009 hadden de besprekingen van de thematische onderdelen van het Jaarverslag 2008 in de parlementaire commissies pas plaats in het najaar van 2009:

- 13 oktober 2009; commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid; **thema welzijn**; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 2).
- 14 oktober 2009 en 11 november 2009; commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed; **thema's ruimtelijke ordening, milieu en water**; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 5).
- 15 oktober 2009; commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen; **thema onderwijs**; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 4).
- 20 oktober 2009; commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme; bespreking van het algemene klachtenbeeld en van de algemene voorstellen en aanbevelingen; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 3).
- 19 november 2009; commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken; **thema verkeer, infrastructuur en mobiliteit**; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 7).
- 3 december 2009; commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie; **thema's wonen en energie**; (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 6).

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

In november 2009 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2008 aanbevelingen werden geformuleerd. Er werd gepolst naar de reacties op de aanbevelingen en naar de mogelijke doorwerking ervan, zowel op het niveau van de plannen en intenties, als op het vlak van de concrete realisaties. De ruime respons daarop wordt verwerkt in dit jaarverslag.



Sinds het Klachtendecreet van 1 juni 2001 moeten alle diensten van de Vlaamse overheid een eerstelijnsklachtenbehandeling organiseren (zie daarover 1.4.2) en elk jaar vóór 10 februari daarover schriftelijk rapporteren bij de Vlaamse Ombudsdienst. Als dat volledig correct zou gebeuren, dan zou er in de hoofdstukken 2 tot en met 12 van dit jaarverslag een overzicht moeten staan van alle klachten van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheid.

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

Alle eerstelijnsrapporten staan als pdf-documenten op de website van de Vlaamse Ombudsdienst: [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be).

## 2.1 Eerstelijnsklachtenbehandeling

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2009 gekregen hebben.

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

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

Deze gebrekkige rapportage van heel wat Vlaamse bestuursinstanties wordt in voorstel 2009-01 in hoofdstuk 13 opengetrokken naar het hele Klachtendecreet: “Alle Vlaamse bestuursinstanties moeten de bepalingen van het Klachtendecreet en van de bijhorende omzendbrief volledig en consequent toepassen”. De nadruk in dit voorstel ligt op de woorden “alle”, “volledig” en “consequent”.

Tabel 1  
eerstelijnsklachten  
in 2009

	Wonen	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit <sup>(1)</sup>	Water, Gas en Elektriciteit	Onderwijs	Ruimtelijke Ordening	Welzijn en Gezondheid	Economie en Werkgelegenheid	Omroerende voorheffing	Milieu	Andere <sup>(2)</sup>	Totaal <sup>(3)</sup>
<b>Totaal</b>	<b>2337</b>	<b>28.026</b>	<b>850</b>	<b>594</b>	<b>53</b>	<b>1743</b>	<b>1555</b>	<b>407</b>	<b>225</b>	<b>4505</b>	<b>40.295</b>
Ontvankelijk	-	28.008	775	476	53	1429	1427	401	188	4497	
Onontvankelijk	-	18	69	118	0	279	128	6	37	8	
-45 dagen	-	-	753	426	-	1031	1321	231	174	-	
+45 dagen	-	-	89	42	-	295	94	2	51	-	
Gegronnd	-	2.461	405	272	18	760	539	123	84	-	
Ongegrond	-	-	368	177	34	358	863	197	104	-	
Opgelost	-	-	397	245	-	594	308	123	50	-	
Niet opgelost	-	-	8	27	-	33	74	-	34	-	
Beslissing	-	-	33	83	1	49	273	2	8	-	
Behandeltermijn	-	-	84	47	6	48	67	72	10	-	
Informatieverstrekking	-	-	42	48	1	80	101	14	17	-	
Bereikbaarheid	-	-	9	3	3	11	35	5	1	-	
Bejegening	-	-	18	47	1	23	171	0	4	-	
Andere	-	-	219	20	1	556	31	2	51	-	

(1) en (2) Het hoge aantal klachten voor het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** wordt hoofdzakelijk verklaard door de 27.494 klachten die De Lijn behandeld heeft. De klachten voor het thema **andere** betreffen voor het grootste deel klachten gerapporteerd door de VRT (4364). Deze verhoudingsgewijs hoge aantallen spruiten voort uit het hoge aantal klantencontacten die beide overheidsdiensten kennen.

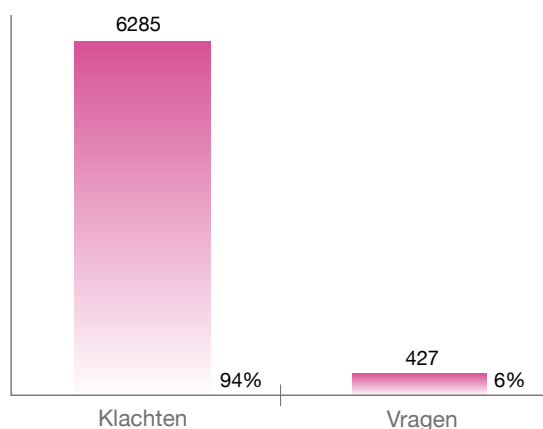
(3) Het totaalcijfer van het algemeen totaal is gebaseerd op cijfers uit alle rapporten; de overige totalen zijn niet te bepalen, omdat niet alle rapporten specifieke cijfers vermelden.

## 2.2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst

In tabel 2 tot 6 krijgt u een algemeen overzicht van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 behandelde, en van onze “onmiddellijke dienstverlening”: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2009

	AANTAL	%
Klachten	6285	94
Vragen	427	6
<b>Totaal</b>	<b>6712</b>	<b>100</b>



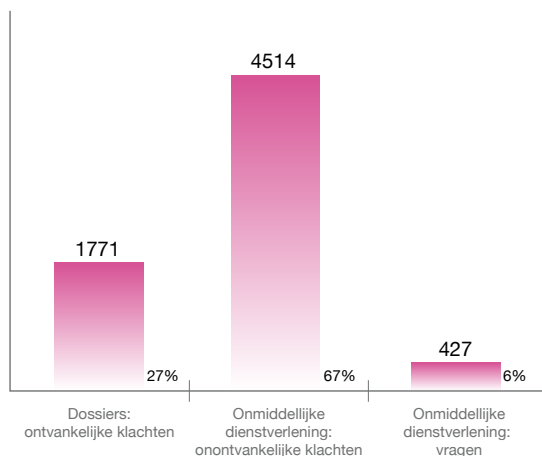
Het totale aantal in 2009 behandelde klachten en vragen bedraagt 6712. In 2008 waren er dat 5674. Die aanzienlijke stijging wordt voor een groot deel veroorzaakt door de toename van het aantal onontvankelijke klachten: van 3590 in 2008 naar 4514 in 2009 (zie ook tabel 3). Een tweede verklaring wordt gevormd door het grote aantal ontvankelijke klachten (ruim 300) dat de Vlaamse Ombudsdienst ontving over de maatregelen van de Vlaamse Regering inzake de renovatiepremie.

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



Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2009

	AANTAL	%
Dossiers:	1771	27
ontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	4514	67
onontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	427	6
vragen		
<b>Totaal</b>	<b>6712</b>	<b>100</b>

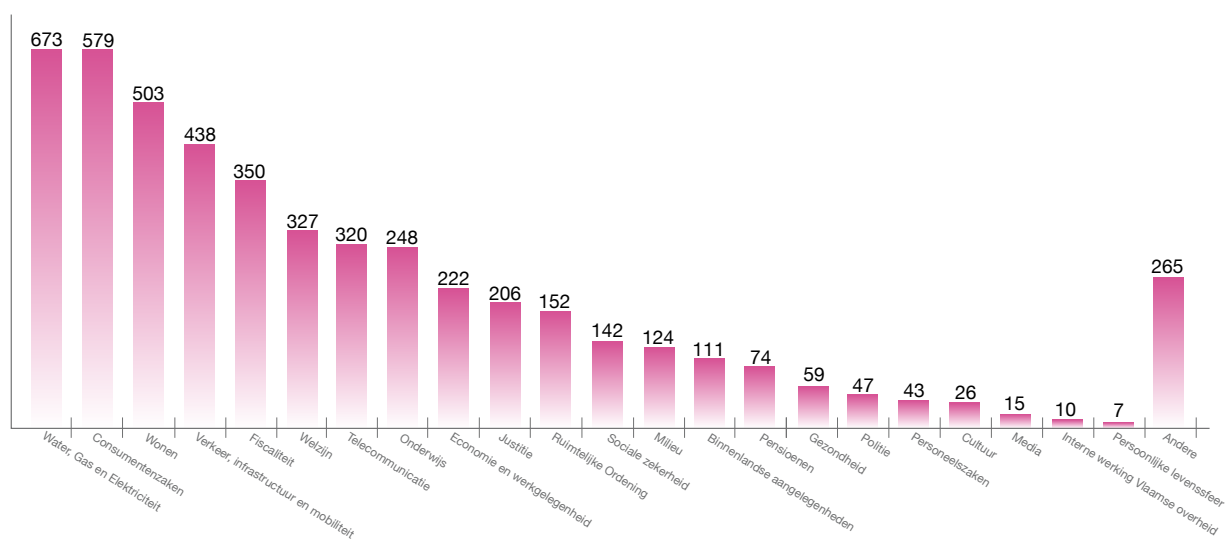


Als we het aantal klachten uitsplitsen in ontvankelijke en onontvankelijke klachten, dan merken we dat in 2009 de Vlaamse Ombudsdienst 4514 of 67% van de klagers-verzoekers moet doorverwijzen naar andere klachten- of ombudsdiensten. Die dispatchingfunctie heeft zowel te maken met de ruimere bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst, als met de onoverzichtelijkheid van de klachten- en ombudswereld.

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

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2009

THEMA	AANTAL	%
Water, gas en elektriciteit	673	13,6
Consumentenzaken	579	11,7
Wonen	503	10,2
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	438	8,9
Fiscaliteit	350	7,1
Welzijn	327	6,6
Telecommunicatie	320	6,5
Onderwijs	248	5,0
Economie en werkgelegenheid	222	4,5
Justitie	206	4,2
Ruimtelijke ordening	152	3,1
Sociale zekerheid	142	2,9
Milieu	124	2,5
Binnenlandse aangelegenheden	111	2,2
Pensioenen	74	1,5
Gezondheid	59	1,2
Politie	47	1,0
Personeelszaken	43	0,9
Cultuur	26	0,5
Media	15	0,3
Interne werking Vlaamse overheid	10	0,2
Persoonlijke levenssfeer	7	0,1
Andere	265	5,4
<b>Totaal</b>	<b>4941</b>	<b>100</b>



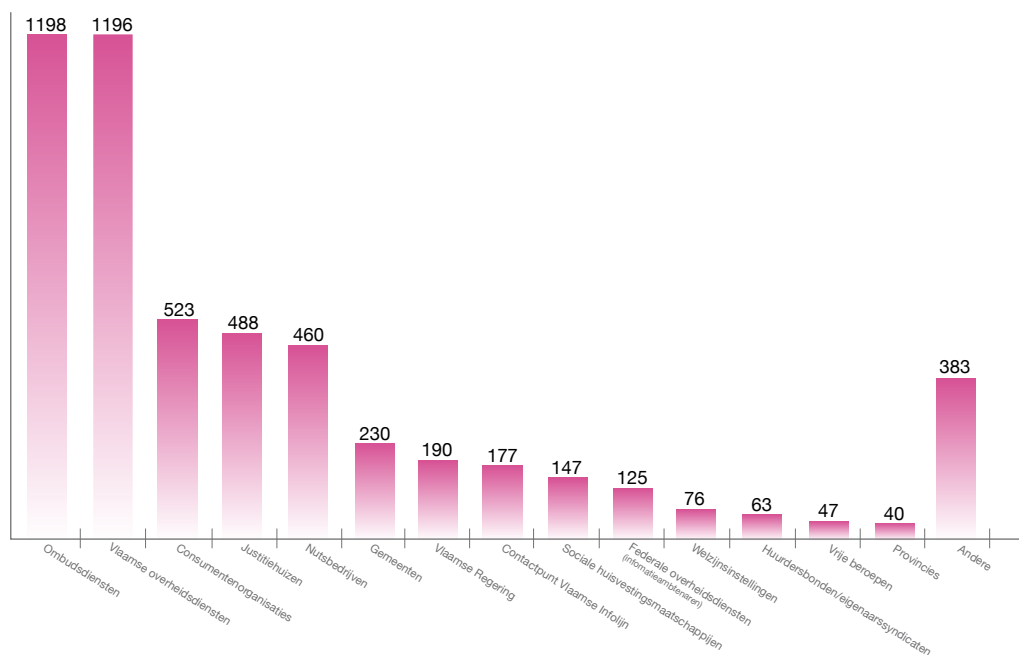
We kunnen de 4941 vragen en onontvankelijke klachten indelen per thema. Zoals in de voorgaande jaren scoren **water, gas en elektriciteit** met 13,6% en **consumentenzaken** met 11,7% het hoogst. Voor consumentenzaken is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd en voor water, gas en elektriciteit maar gedeeltelijk. Die laatste groep klachten zal voortaan voor een deel opgevangen kunnen worden door de federale Ombudsdienst voor Energie, die in januari 2010 van start ging.

De thema's **verkeer, infrastructuur en mobiliteit, wonen, ruimtelijke ordening en milieu** behoren voor een groot deel tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest en dus ook van de Vlaamse Ombudsdienst. Toch is ook voor die vragen en klachten een doorverwijzing vaak 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 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2009

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Ombudsdiensten	1198	29,1
Vlaamse overheidsdiensten	1196	29,1
Consumentenorganisaties	523	12,7
Justitiehuizen	488	11,9
Nutsbedrijven	460	11,2
Gemeenten	230	5,6
Vlaamse Regering	190	4,6
Contactpunt Vlaamse Infolijn	177	4,3
Sociale huisvestingsmaatschappijen	147	3,6
Federale overheidsdiensten (informatieambtenaren)	125	3,0
Welzijnsinstellingen	76	1,8
Huurdersbonden/eigenaarssyndicaten	63	1,5
Vrije beroepen	47	1,1
Provincies	40	1,0
Andere	383	9,3
<b>Totaal</b>	<b>5343</b>	<b>100</b>



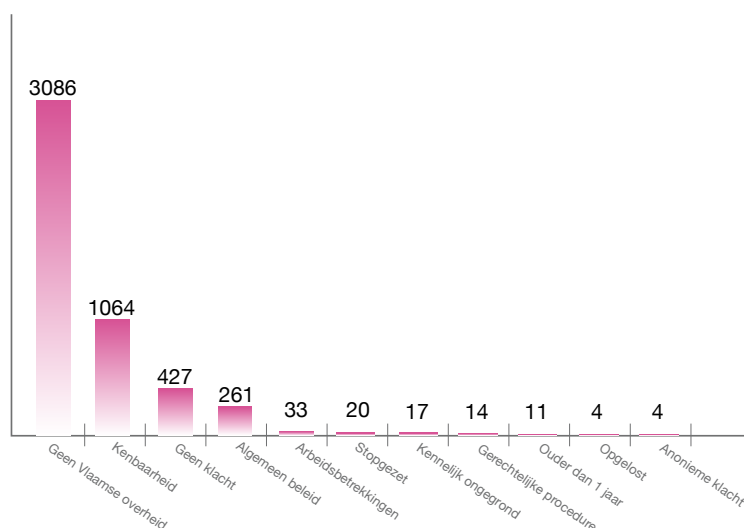
Ongeveer 3 op de 10 van onze doorverwijzingen gaan naar de federale Ombudsman en de andere **ombudsdiensten**, zoals de lokale ombudsdiensten van de grotere Vlaamse steden en sectoriële ombudsdiensten, bijvoorbeeld de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of die voor Pensioenen.

De **consumentenorganisaties** (12,7%) en de **nutsbedrijven** (11,2%) ontvangen samen bijna een kwart van onze doorverwijzingen. In januari 2010 is de federale Ombudsdienst voor Energie opgestart. Veel factuur- en dienstverleningsklachten over de energieleveranciers zullen voortaan daarnaar worden doorverwezen in plaats van naar de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (federale overheidsdienst Economie) en naar de consumentenorganisaties.

Doorverwijzingen naar **Vlaamse overheidsdiensten** (29,1%) zijn bijna altijd doorverwijzingen naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar, omdat een verzoeker eigenlijk eerst moet proberen “genoegdoening” te krijgen bij de overheidsdienst zelf (zie ook tabel 6).

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2009

REDEN	AANTAL	%
<b>ONONTVANKELIJKHEID</b>		
Geen Vlaamse overheid	3086	64,4
Kenbaarheid	1064	22,2
Geen klacht	427	8,9
Algemeen beleid	261	5,4
Arbeidsbetrekkingen	33	0,7
Stopgezet	20	0,4
Kennelijk ongegrond	17	0,4
Gerechtelijke procedure	14	0,3
Ouder dan 1 jaar	11	0,2
Opgelost	4	0,1
Anonieme klacht	4	0,1
<b>Totaal</b>	<b>4941</b>	<b>100</b>



Verreweg de omvangrijkste reden (64,4%) van onontvankelijkheid is de vaststelling dat de ingediende klacht **niet over een Vlaamse overheidsdienst** gaat, maar over federale of lokale overheidsdiensten, over ondernemingen of over conflicten die tot de privé sfeer behoren.

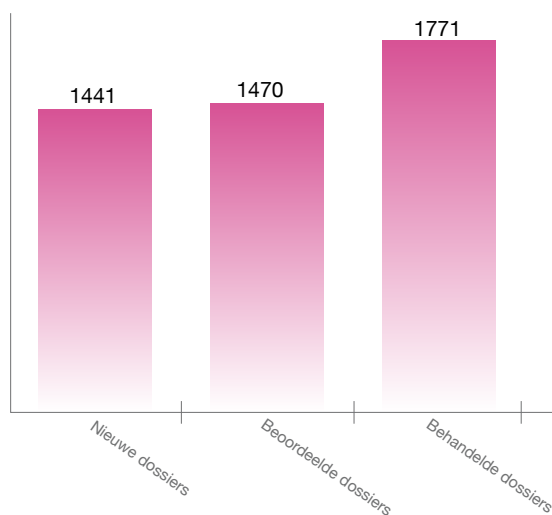
Er is een aanzienlijke toename (van 14,1% in 2008 naar 22,2% in 2009) van de klachten die niet voldoen aan de vereiste dat de verzoeker al op een of andere manier contact opgenomen moet hebben met de Vlaamse overheid zelf. Dit is de zogenaamde **kenbaarheidsvereiste**: een klacht moet altijd eerst kenbaar gemaakt zijn aan de betrokken Vlaamse bestuursinstantie. De eerstelijnsklachtenbehandeling 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 eerstelijnsklachtenbehandelaars, die zo hun bevoegdheid ten volle kunnen uitoefenen. De Vlaamse Ombudsdienst is in 2009 deze onontvankelijkheidsgrond zelf strenger gaan toepassen, omdat in de afgelopen jaren steeds sterker het inzicht was gegroeid dat de kenbaarheidsvereiste een essentieel element is in een goed gestructureerde klachtbehandeling.

## 2.3 Dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst

De cijfers over de ontvankelijke klachtdossiers staan hieronder in de tabellen 7 tot 13.

Tabel 7 Dossiers in 2009

	AANTAL
Nieuwe dossiers	1441
Beoordeelde dossiers	1470
Behandelde dossiers	1771



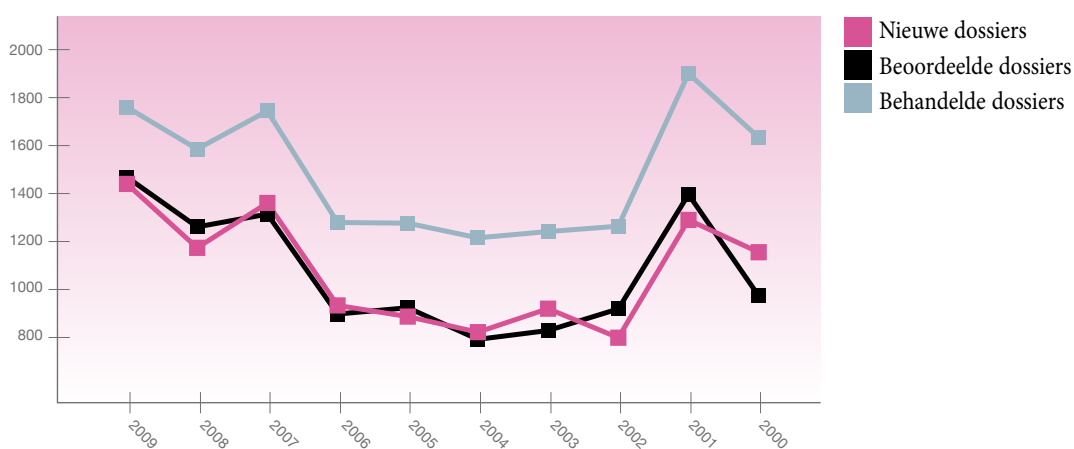
1771 klachten waren in 2009 ontvankelijk en zijn bij de Vlaamse Ombudsdienst als een klachtdossier **behandeld**.

1441 daarvan zijn in 2009 als een **nieuw** dossier ingediend. De 330 andere in 2009 behandelde dossiers dateerden van 2008 of nog vroeger.

1470 dossiers zijn in 2009 **beoordeeld**, dat wil zeggen dat ze een kwalificatie hebben gekregen, met bij de (deels) gegronde klachten ook een aanduiding van de eindbeoordeling van de geschonden ombudsnormen.

Tabel 8 Overzicht dossiers 2000-2009

AANTAL	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	2000-2009 TOTAAL	Gemiddeld per jaar
Nieuwe dossiers	1441	1166	1359	918	870	803	904	779	1286	1147	<b>10673</b>	<b>1067</b>
Beoordeelde dossiers	1470	1256	1311	881	908	772	810	903	1396	959	<b>10666</b>	<b>1067</b>
Behandelde dossiers	1771	1591	1755	1275	1272	1209	1236	1259	1916	1641	<b>14925</b>	<b>1493</b>



2009 is in kwantitatief opzicht een jaar met relatief hoge totaalscores. Vanaf 2007 liggen de aantallen boven het niveau van de periode 2002-2006 en ongeveer gelijk met de periode 2000-2001.

Een verklaring voor die toegenomen cijfers vanaf 2007 is er niet. Specifiek voor 2009 is er natuurlijk het grote aantal klachten (ruim 300) over de plotse verstrenging van de renovatiepremie. Daar staat tegenover dat de Vlaamse Ombudsdienst het onontvankelijkheidscriterium “kenbaarheid” in 2009 een stuk strikter heeft toegepast dan in de voorafgaande jaren (zie toelichting bij tabel 6).



Tabel 9 Dossiers per thema in 2009

PER THEMA / AANTALLEN	NIEUW	BEOORDEELD	BEHANDELD
Wonen	601	588	658
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	191	199	248
Water, Gas en Elektriciteit	165	175	230
Onderwijs	108	104	121
Ruimtelijke Ordening	85	97	118
Welzijn en Gezondheid	76	90	114
Economie en Werkgelegenheid	82	82	101
Onroerende Voorheffing	68	68	93
Milieu	43	42	56
Andere	22	25	32
<b>Totaal</b>	<b>1441</b>	<b>1470</b>	<b>1771</b>

PER THEMA / PERCENTAGES	NIEUW	BEOORDEELD	BEHANDELD
Wonen	41,7	40,0	37,2
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	13,3	13,5	14,0
Water, Gas en Elektriciteit	11,5	11,9	13,0
Onderwijs	7,5	7,1	6,8
Ruimtelijke Ordening	5,9	6,6	6,7
Welzijn en Gezondheid	5,3	6,1	6,4
Economie en Werkgelegenheid	5,7	5,6	5,7
Onroerende Voorheffing	4,7	4,6	5,3
Milieu	3,0	2,9	3,2
Andere	1,5	1,7	1,8
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100%</b>	<b>100,0</b>

Tabel 10 Overzicht beoordeelde dossiers per thema 2003-2009

PER THEMA / AANTALLEN	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Wonen	588	240	184	100	151	121	129
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	199	336	256	167	135	76	69
Water, Gas en Elektriciteit	175	173	144	126	81	49	57
Onderwijs	104	112	116	70	86	97	83
Ruimtelijke Ordening	97	87	160	114	122	129	133
Welzijn en Gezondheid	90	58	118	62	46	43	46
Economie en Werkgelegenheid	82	105	119	110	121	70	58
Onroerende Voorheffing	68	73	91	42	74	87	120
Milieu	42	43	84	69	61	62	57
Andere	25	29	39	21	31	38	58
<b>Totaal</b>	<b>1470</b>	<b>1256</b>	<b>1311</b>	<b>881</b>	<b>908</b>	<b>772</b>	<b>810</b>

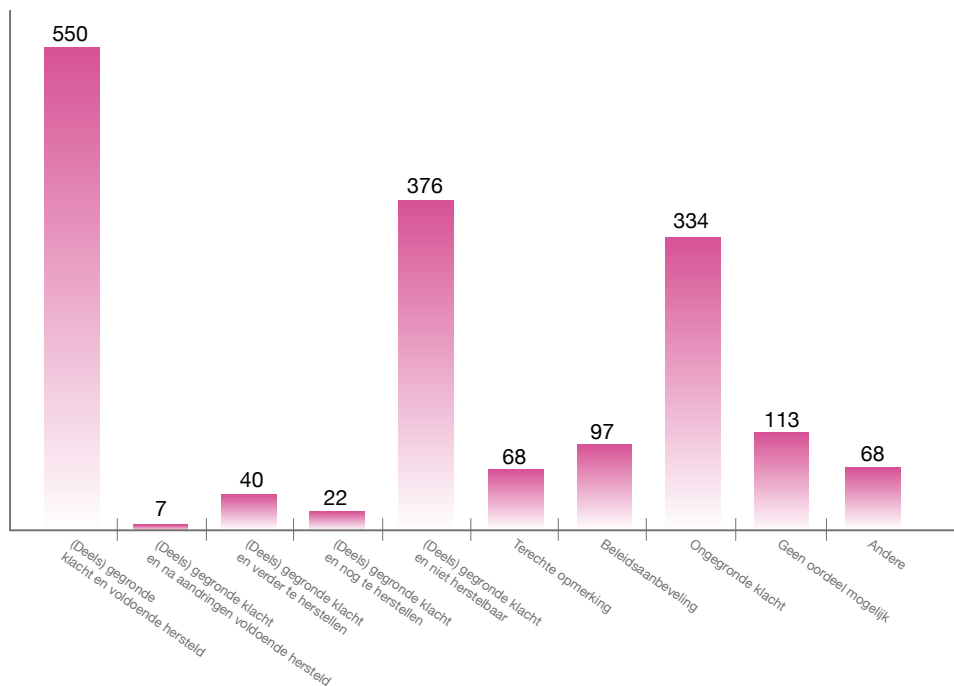
  

PER THEMA / PERCENTAGES	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
Wonen	40,0	19,1	14,0	11,4	16,6	15,7	15,9
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	13,5	26,8	19,5	19,0	14,9	9,8	8,5
Water, Gas en Elektriciteit	11,9	13,8	11,0	14,3	8,9	6,3	7,0
Onderwijs	7,1	8,9	8,8	7,9	9,5	12,6	10,2
Ruimtelijke Ordening	6,6	6,9	12,2	12,9	13,4	16,7	16,4
Welzijn en Gezondheid	6,1	4,6	9,0	7,0	5,1	5,6	5,7
Economie en Werkgelegenheid	5,6	8,4	9,1	12,5	13,3	9,1	7,2
Onroerende Voorheffing	4,6	5,8	6,9	4,8	8,1	11,3	14,8
Milieu	2,9	3,4	6,4	7,8	6,7	8,0	7,0
Andere	1,7	2,3	3,0	2,4	3,4	4,9	7,2
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

De procentuele verdeling van de klachtdossiers over de verschillende inhoudelijke thema's is in 2009 in de meeste gevallen vrij stabiel gebleven. Er zijn echter twee opvallende verschuivingen tegenover 2008. **Verkeer, infrastructuur en mobiliteit** scoort opvallend lager. Voor deze daling hebben we niet meteen een verklaring. Het aantal klachten over **wonen** verdubbelt, zowel absoluut als relatief. Die verdubbeling is grotendeels op het conto te schrijven van de maatregelen van de Vlaamse Regering inzake de renovatiepremie.

Tabel 11 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2009

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	550	32,8
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	7	0,4
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	40	2,4
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	22	1,3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	376	22,4
Subtotaal (deels) gegronde klachten	<b>995</b>	<b>59,4</b>
Terechte opmerking	68	4,1
Beleidsaanbeveling	97	5,8
Ongegronde klacht	334	19,9
Geen oordeel mogelijk	113	6,7
Andere	68	4,1
<b>Totaal</b>	<b>1675</b>	<b>100</b>

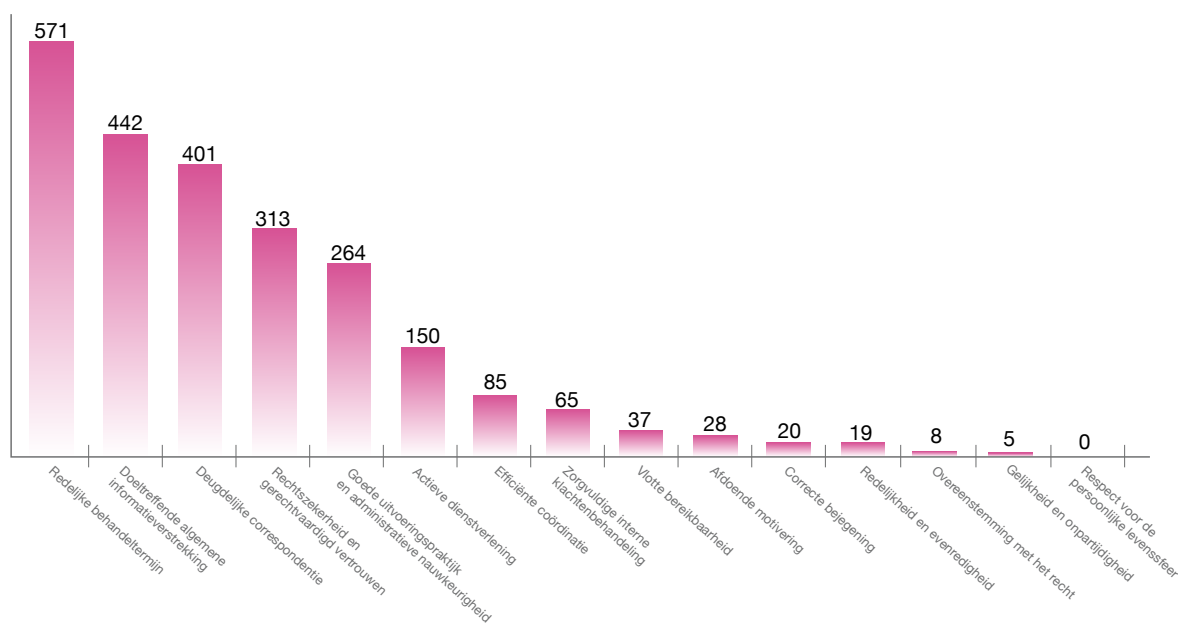


In 2009 is er bij 6 op de 10 van de **beoordeelde** klachten sprake van een **(deels) gegronde klacht** (59,4%). Ongeveer 55% van die **(deels) gegronde klachten** zijn ook **voldoende hersteld** of **opgelost**.

Veel kleiner in aantal (5,8%), maar niet onbelangrijk zijn de **beleidsaanbevelingen**: de betrokken dienst is niet in de fout gegaan en de klacht is dus “ongegrond”, maar toch zit de verzoeker in een onaanvaardbare situatie. In dergelijke gevallen beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om het beleid of de regelgeving op een of andere manier aan te passen.

Tabel 12 Ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2009

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	571	23,7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	442	18,4
Deugdelijke correspondentie	401	16,7
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	313	13,0
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	264	11,0
Actieve dienstverlening	150	6,2
Efficiënte coördinatie	85	3,5
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	65	2,7
Vlotte bereikbaarheid	37	1,5
Afdoende motivering	28	1,2
Correcte bejegening	20	0,8
Redelijkheid en evenredigheid	19	0,8
Overeenstemming met het recht	8	0,3
Gelijkheid en onpartijdigheid	5	0,2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>2408</b>	<b>100</b>

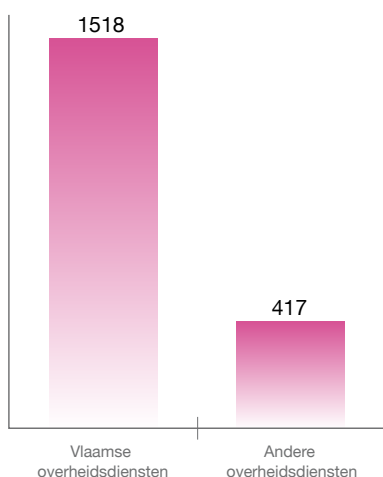


Bij elke **gegronde klacht** of **terechte opmerking** als oordeel over een dossier, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar één of meer ombudsnormen die in dat dossier geschonden zijn.

Met name het heel hoge percentage voor de norm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** is een gevolg van de schending van die norm in de ruim 300 klachten over de plotse verstrenging van de renovatiepremie.

Tabel 13 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2009

	AANTAL	%
Vlaamse overheidsdiensten	1518	78,45
Agentschappen	1101	
Departementen	27	
Kabinetten	390	
Andere overheidsdiensten	417	21,55
Gemeenten en OCMW's	114	
Sociale huisvestingsmaatschappijen	235	
Overige	68	
<b>Totaal</b>	<b>1935</b>	<b>100</b>



Net als de vorige jaren, had bijna 8 op de 10 (78,45%) 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.

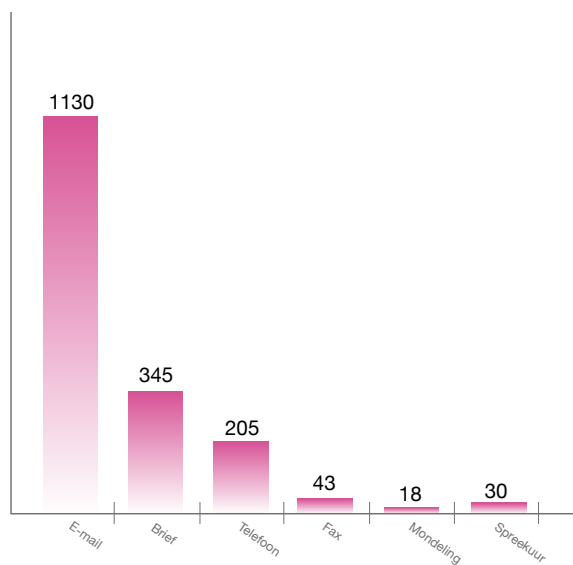
Andere overheidsdiensten, waarover de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld heeft, zijn vooral gemeenten en sociale huisvestingsmaatschappijen.

Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 1935 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1771).

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

Tabel 14 Ontvangstwijze ontvankelijke klachten in 2009

	AANTAL	%
E-mail	1130	63,8
Brief	345	19,5
Telefoon	205	11,6
Fax	43	2,4
Mondeling	18	1,0
Spreekuur	30	1,7
<b>Totaal</b>	<b>1771</b>	<b>100</b>

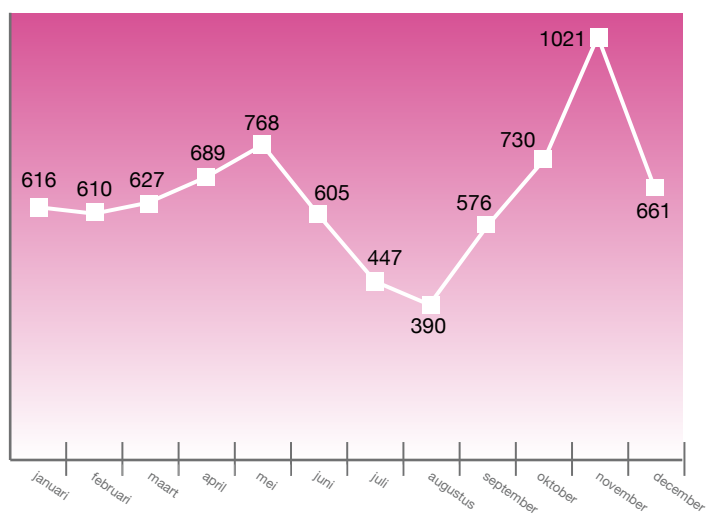


Een tendens die al jaren geleden ingezet is, wordt nu altijd maar duidelijker: de laagdrempeligheid van e-mailcorrespondentie zorgt voor een duidelijk terreinverlies van de brieven en faxen. De telefoon staat relatief laag in vergelijking met e-mail, maar dat mag niet verkeerd geïnterpreteerd worden. Vaak neemt de verzoeker 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.

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

Tabel 15 Aantal 0800-oproepen per maand in 2009

MAAND	AANTAL	%
januari	616	7,96
februari	610	7,88
maart	627	8,10
april	689	8,90
mei	768	9,92
juni	605	7,82
juli	447	5,78
augustus	390	5,04
september	576	7,44
oktober	730	9,43
november	1021	13,19
december	661	8,54
<b>Totaal</b>	<b>7740</b>	<b>100</b>



In het aantal oproepen per maand zijn uiteraard ook alle telefoongesprekken begrepen die verzoekers met ons voeren via het 0800-nummer in de loop van onze dossierbehandeling. De piek in november is beïnvloed door onze mediacampagne in de provincie Limburg.







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

## 3.1 Regels en uitvoering

### 3.1.1 REGELS

De regelgeving met betrekking tot wonen vinden we terug in de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997. Dit decreet is de grondslag voor heel wat uitvoeringsbesluiten voor sociale huur en huisvestingspremies. Het decreet Grond- en Pandenbeleid van 27 maart 2009 bevat veel woonbeleidsaspecten.

Het Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007, dat in werking trad op 1 januari 2008, werd al een eerste maal gewijzigd op 14 maart 2008 en een tweede maal op 6 februari 2009.

De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn geregeld in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering. De renovatiepremie werd in het leven geroepen door het besluit van 2 maart 2007. Bij besluit van de Vlaamse Regering van 23 oktober 2009 werden de premievoorwaarden verstrengd.

Vanaf 1 januari 2010 vervalt de gewestelijke heffing op leegstaande gebouwen en woningen uit het heffingsdecreet van 25 december 1995. De gemeenten die een eigen gemeentebelasting heffen op gebouwen en woningen zijn wel onderworpen aan een aantal basisbepalingen van het decreet Grond- en Pandenbeleid, onder meer voor de definitie van leegstand en voor de minimale aanslagvoet. Verwaarloosde en ongeschikt of onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen blijven wel belast door de gewestelijke heffing. Daarop kunnen ook nog altijd gemeentelijke opcentiemen gevestigd worden.

### 3.1.2 UITVOERING

Voor klachten over sociale huur stelt de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek in bij een sociale huisvestingsmaatschappij of een andere sociale verhuurder en bij het agentschap Inspectie Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, dat het toezicht uitoefent. De volgende sociale woonorganisaties vallen onder de toepassing van het ombudsdecreet: de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW), de sociale huisvestingsmaatschappijen, het Vlaams Woningfonds, de sociale verhuurkantoren en de huurdersorganisaties.

Het aanspreekpunt voor de behandeling van klachten over tegemoetkomingen aan particulieren is het agentschap Wonen-Vlaanderen.

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

## 3.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en de sociale huisvestingsmaatschappijen hebben over het thema **wonen** samen 2337 klachten behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft voor het thema **wonen** klachtenrapporten ontvangen van het kabinet van de minister van Wonen, van de VMSW, van 96 sociale huisvestingsmaatschappijen, van het agentschap Wonen-Vlaanderen, van het agentschap Inspectie Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, en van de Klachtendienst Financiën bevoegd voor de Vlaamse Belastingdienst.

Tabel 16  
Wonen: eerstelijnsklachten  
in 2009

	Vlaamse belastingdienst	Sociale huisvestingsmaatschappijen	VMSW	Agentschap Inspectie RWO	Agentschap Wonen-Vlaanderen	Kabinet Minister van Wonen	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>1716</b>	<b>68</b>	<b>79</b>	<b>130</b>	<b>320</b>	<b>2337</b>
Ontvankelijk	24	1333	21	-	110	320	-
Onontvankelijk	0	383	47	-	20	0	-
-45 dagen	-	1544	63	-	79	-	-
+45 dagen	-	172	5	-	51	-	-
Geground	3	818	16	7	60	320	-
Ongegrond	21	898	5	-	50	0	-
Opgelost	3	876	8	7	37	20	-
Niet opgelost	0	840	8	-	23	-	-
Beslissing	0	112	9	4	7	-	-
Behandeltermijn	1	119	0	-	19	-	-
Informatieverstreking	0	24	0	-	-	-	-
Bereikbaarheid	0	9	0	-	1	-	-
Bejegening	0	20	0	-	-	-	-
Andere	2	422	7	2	23	-	-

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 658 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 588 daarvan beoordeeld.

Van alle ombudsthema's telde het thema Wonen in 2009 het grootste aantal klachten. Dat verdient enige toelichting. Vooral de plotse verandering van de voorwaarden voor renovatiepremie en, in mindere mate, de trage uitbetaling van de toegekende renovatiepremie hebben meer dan 300 schriftelijke klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst tot gevolg gehad. Daarnaast waren er nog veel telefoontjes met klachten en vragen. De klachten over de renovatiepremie konden niet allemaal individueel worden behandeld met een onderzoek van de specifieke dossiergegevens. Alle verzoekers werden op de hoogte gebracht van de vragen aan de minister en van het antwoord daarop. Ook de beoordeling van het dossier werd aan alle verzoekers meegedeeld. Ook zonder deze klachten over de renovatiepremie ligt het aantal klachten over wonen overigens erg hoog.

Tabel 17 Wonen: dossiers in 2009		Tabel 18 Wonen: kwalificaties in 2009		Tabel 19 Wonen: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	70	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	99	Overeenstemming met het recht	6
Beoordeeld	588	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	3	Afdoende motivering	6
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	15	Gelijkheid en onpartijdigheid	4
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	17	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	301
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	314	Redelijkheid en evenredigheid	5
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>448</b>	Correcte bejegening	2
		Terechte opmerking	20	Actieve dienstverlening	44
		Beleidsaanbeveling	22	Deugdelijke correspondentie	329
		Ongegronde klacht	87	Vlotte bereikbaarheid	1
		Geen oordeel mogelijk	23	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	330
		Andere	15	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	50
				Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	16
				Redelijke behandeltermijn	368
				Efficiënte coördinatie	2
<b>TOTAAL</b>	<b>658</b>		<b>615</b>		<b>1464</b>

De uitzonderlijke score voor de norm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** heeft alles te maken met de plotse verstrenging van de renovatiepremie.

Binnen het thema **wonen** zijn er drie categorieën klachten:

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

### 3.2.1 SOCIALE WOONORGANISATIES

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 235 klachten behandeld over:

- het gebrek aan klantvriendelijkheid;
- de schrapping uit het inschrijvingsregister en de briefwisseling bij actualisatie van het inschrijvingsregister;
- de lange wachttermijn voor kandidaat-huurders en voor huurders die willen muteren;
- versnelde toewijzingen aan andere kandidaat-huurders;
- de woon- en woningkwaliteit;
- de behoefte aan een verhuispremie bij een verplichte verhuizing;

- de mogelijkheid om de woning te verwarmen in de zomermaanden;
- domiciliefraude;
- de berekening van de huurprijs en de schatting van de basishuurprijs;
- de aanrekening van huurlasten;
- de vermindering van de onroerende voorheffing voor de sociale huurder;
- leefbaarheidsproblemen;
- de overschakeling naar een nieuw systeem voor de huurwaarborg;
- de eindafrekening en de terugbetaling van de huurwaarborg.

### DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING BIJ DE SOCIALE WOONORGANISATIES

Zo goed als alle sociale huisvestingsmaatschappijen hebben een klachtenrapport ingediend. Net als de vorige jaren heeft een aantal maatschappijen de klachten zorgvuldig geregistreerd. Bij andere, vooral grotere, maatschappijen is het aantal geregistreerde klachten onwaarschijnlijk laag. De weerstand om klachten te registreren blijft blijkbaar hoog. Eventuele verklaringen kunnen zijn: of men vindt de registratie te tijdrovend, of weinig zinvol, of men is bang dat bepaalde problemen naar boven zouden komen. Bij kleinere maatschappijen is er geen onafhankelijke klachtenbehandelaar, maar vult de directeur die taak in. De klachten bij de eerste lijn hebben vooral betrekking op slecht onderhoud en technische gebreken van de woningen, onduidelijke afrekeningen en problemen met de leefbaarheid.

### KAN HET KLANTVRIENDELIJKER?

De sociale huurder zit met veel vragen over zijn rechten en plichten. Sommige sociale huisvestingsmaatschappijen informeren goed en communiceren duidelijk met hun bewoners. Dit is niet altijd het geval. Zo klaagden zes huurders over de weinige respons die ze krijgen op hun vraag om het kooprecht op hun sociale huurwoning uit te oefenen. De normen **deugdelijke correspondentie** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschonden. In 2009 is nogmaals gebleken dat vele sociale huisvestingsmaatschappijen niet informeerden over de verandering van het huurwaarborgsysteem. In een ander dossier daagt de maatschappij niet op bij de verzoeningszitting bij de vrederechter, maar laat daarover ook niets weten aan de verzoeker. Dit is geen **correcte bejegening**. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappijen aan om aanwezig te zijn wanneer ze door een huurder worden opgeroepen in verzoening. Het dreigen met een huurbeëindiging om een geschil op te lossen getuigt evenmin van een **correcte bejegening**.

### AF EN TOE LOOPT HET FOUT BIJ DE ACTUALISATIE VAN HET INSCHRIJVINGSREGISTER

Elke sociale verhuurder houdt een register bij waarin de kandidaat-huurders worden ingeschreven volgens de volgorde van de indiening van hun aanvraag. Die inschrijvingsregisters worden minstens in elk oneven jaar geactualiseerd. De sociale huisvestingsmaatschappij schrijft de kandidaat-huurder aan met de vraag zijn kandidatuur te herbevestigen. Als een kandidaat-huurder uit het register wordt geschrapt, wordt de reden van die schrapping in het register bewaard tot de eerstvolgende actualisatie van het register is voltooid.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een aantal klachten van kandidaat-huurders die contact opnemen met de sociale huisvestingsmaatschappij omdat ze gedurende een langere periode niets gehoord hebben. Die kandidaten blijken dan buiten hun weten geschrapt te zijn uit het inschrijvingsregister. Die schrappingen gebeurden bij actualisaties in het verleden en

doorgaans kan niet meer worden nagegaan wat er is misgelopen. De briefwisseling verloopt niet aangetekend waardoor de kandidaten niet kunnen aantonen dat ze wel gereageerd hebben.

Volgens het Kaderbesluit Sociale Huur kan de verhuurder een kandidaat-huurder schrappen uit het inschrijvingsregister, als een brief onbestelbaar terugkeert bij actualisering van het register of bij het aanbod van een woning. Die brief moet dan wel naar het laatst bekende adres uit het Rijksregister gestuurd worden. In dat geval hoeft de schrapping niet schriftelijk te worden meegedeeld aan de kandidaat-huurder. Maar daardoor staat de sociale huurder erg zwak als er iets misloopt met de post. In andere gevallen van schrapping wordt de kandidaat-huurder door de verhuurder schriftelijk op de hoogte gebracht van de schrapping. Die beslissing vermeldt de verhaalmogelijkheid bij de toezichthouder. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de sociale verhuurder aan om schrappingen uit het inschrijvingsregister per aangetekende brief mee te delen om de rechten van de betrokken kandidaat- huurder te vrijwaren.

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

In zijn vorige jaarverslagen heeft de Vlaamse Ombudsdienst telkens veel aandacht besteed aan de lange wachttermijnen voor kandidaat-huurders om een sociale woning toegewezen te krijgen. Ook in 2009 werd daarover vaak geklaagd.

In de Beleidsnota Wonen 2009-2014 kondigt de minister een uitbreiding van het aanbod sociale woningen aan. Het decreet Grond- en Pandenbeleid bevat een uitgebreid instrumentarium om betaalbaar wonen in Vlaanderen te realiseren. De Vlaamse overheid legt de lokale overheden bindende sociale doelstellingen op. Private verkavelaars en bouwheren worden ingezet om een deel van de sociale woningbouw te bouwen. Daar staan bepaalde subsidies tegenover. De nieuwe sociale woonplanning moet leiden tot 43.000 extra sociale huurwoningen, 21.000 extra sociale koopwoningen en 1000 extra sociale kavels. De werking van de sociale verhuurkantoren zal versterkt worden. In de beleidsnota kondigt de minister opnieuw de uitbreiding aan van het stelsel van huursubsidie voor wie te lang op de wachtlijst voor een sociale woning staat.

Sinds 2007 zijn er geen nieuwe cijfers meer over het aantal kandidaat-huurders. Einde 2007 waren er 78.000. De toenmalige minister hanteerde 54.457 als cijfer. In dit cijfer zijn de mensen weggelaten die al een sociale woning huren maar willen muteren naar een andere of meer aangepaste woning en ook diegenen die al langer dan 10 jaar op de lijst staan.

De Vlaamse Ombudsdienst herneemt de aanbeveling dat de Vlaamse overheid een gevarieerd en voldoende aanbod van sociale wooneenheden moet hebben om het recht op wonen voor iedereen te realiseren.

### VERSNELDE TOEWIJZING BEHOORLIJK?

Hoewel de meeste kandidaat-huurders lang moeten wachten op de toewijzing van een sociale huurwoning, kan een toewijzing ook wel eens opvallend snel gaan.

Als bijzondere sociale omstandigheden dat verantwoorden, kan een sociale verhuurder beslissen af te wijken van de toewijzingsregels en een woning versneld toe wijzen aan een kandidaat-huurder die in een uitzonderlijk moeilijke situatie verkeert. Het is aangewezen dat zo'n versnelde toewijzing omstandig wordt gemotiveerd.

In dossier 2009-0690 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst een klacht over een zeer snelle toewijzing van een sociale huurwoning aan mevrouw X. De verzoekster vindt deze toewijzing niet kunnen omdat veel andere kandidaat-huurders jaren moeten wachten op een sociale woning. De Vlaamse Ombudsdienst stelt een onderzoek in bij de sociale huisvestingsmaatschappij en bij het agentschap Inspectie RWO, dat via de toezichthouders toezicht uitoefent op de sociale huisvestingsmaatschappijen. Het inschrijvingsregister met de persoonsgebonden gegevens wordt ingezien. Mevrouw X schreef zich op 27 april 2009 in als kandidaat voor een sociale woning. Het verhuurcomité van de sociale huisvestingsmaatschappij heeft haar - nauwelijks een week later - op 6 mei 2009 een nieuwbouwwapartement toegewezen. De enige motivering die het verhuurcomité opgeeft als bijzondere sociale omstandigheid is het “op straat staan na relationele moeilijkheden”. Mevrouw X had geen recht op een prioritaire toewijzing. Ze is aan het werk en is op dat moment voor de helft eigenaar van een gezinswoning. Het is erg aannemelijk dat er een tussenkomst is geweest van een lid van de Raad van Bestuur.

Deze snelle toewijzing is niet correct verlopen en druist in tegen de letter en de geest van het Kaderbesluit Sociale Huur en de doelstellingen van de sociale verhuring, wat een schending is van de ombudsnorm **overeenstemming met het recht**. Er is niet afdoende gemotiveerd waarom werd afgeweken van de normale toewijzingsregels die gelden voor alle kandidaat-huurders. Tussenkomen van leden van de Raad van Bestuur of anderen ten gunste van bepaalde kandidaat-huurders kunnen niet worden getolereerd. Er was duidelijk geen **afdoende motivering** voor de snelle toewijzing waardoor de **gelijkheid** van **en onpartijdigheid** tegenover de andere kandidaten werd geschonden.

De maatschappij erkent dat het Kaderbesluit Sociale Huur niet exact werd gevolgd en verontschuldigt zich daarvoor. Het intern beheerreglement van de maatschappij bevat een bepaling dat individuele bestuurders zich moeten onthouden van directe opdrachten. Sinds 1 september 2009 is er een nieuw verhuurcomité samengesteld binnen de maatschappij dat strikte instructies heeft om de regelgeving van het Kaderbesluit Sociale Huur stipt te volgen. Dat is alvast positief.

Volgens het agentschap Inspectie RWO verloopt het toezicht op de toewijzingen principieel a posteriori. Als een sociale verhuurder versneld toewijst en dat niet genoeg kan motiveren, dan kan de toezichthouder beslissen dat gedurende maximaal een jaar elke beslissing tot versneld toewijzen van deze verhuurder vooraf wordt voorgelegd. Het is opmerkelijk dat het agentschap niet bevestigt dat het die mogelijkheid in dossier 2009-0690 zal toepassen. De toezichthouder neemt de klacht wel op in de risico-analyse van de betrokken maatschappij en bij het eerstvolgende inspectiebezoek zal een controle op de toewijzingen worden uitgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst kan hieruit besluiten dat het toezicht op de toewijzingen van sociale huurwoningen, in het bijzonder op de versnelde toewijzingen, ontoereikend is en dat het agentschap Inspectie RWO nauwelijks over mogelijkheden beschikt om toewijzingen die in strijd met de regelgeving zijn gebeurd, ongedaan te maken of te sanctioneren. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse overheid aan om een zorgvuldig toezicht a priori te organiseren bij versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen: op die manier kunnen onvoldoende gemotiveerde versnelde toewijzingen, waarbij de gelijkheid tussen de kandidaat-huurders wordt geschonden, verhinderd worden.

De minister gaat akkoord met de aanbeveling om zorgvuldig en behoorlijk om te springen met het instrument van de versnelde toewijzing. De minister zal bij het agentschap Inspectie RWO aandringen om gedurende een jaar elke versnelde toewijzing van de betrokken maatschappij vooraf te laten voorleggen aan de toezichthouder.

## STAAT VAN DE SOCIALE HUURWONING - WONINGKwalITEIT BIJ SOCIALE HUUR

In veel dossiers wordt geklaagd over de staat van de gehuurde woning met de bekende klachten over schimmel en vocht. Dit blijft een pijnpunt en dus ook een aandachtspunt in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Ook in de jaarverslagen van de voorbije jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst veel aandacht besteed aan de klachten over de kwaliteit van de woning. Vocht is niet het enige probleem. Zo klaagt een verzoeker aan wie recent een appartement is toegewezen, terecht over de vloerbekleding die volledig versleten is. Een andere huurder klaagt over een kakkerlakkenplaag in het gebouw die maar niet wordt aangepakt door de verhuurder. De verhuurder moet een goede algemene hygiëne in de appartementsgebouwen bewaken, zo niet is de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

Niet alleen de hygiëne maar ook de veiligheid van de sociale huurder kan in het gedrang komen.

In dossier 2009-0342 belt een sociale huurster met de klacht dat haar warmwatertoestel kapot is en ook zeer gevaarlijk zou zijn. Ze zegt geen gehoor te krijgen bij de maatschappij. De verzoekster had eveneens het agentschap Wonen-Vlaanderen op de hoogte gebracht van het probleem met het warmwatertoestel. Op het technisch verslag scoorde het appartement 80 strafpunten. Dit wijst op ernstige gebreken: vanaf 15 strafpunten is een woning ongeschikt. Er werd een advies ongeschiktheid-onbewoonbaarheid overgemaakt aan de burgemeester. Ook het agentschap Inspectie RWO werd op de hoogte gebracht van de problematiek en vanwege het veiligheidsrisico werd gevraagd om na te gaan of er geen dringende maatregelen getroffen moesten worden in het gebouw. De maatschappij stelt een actieplan op om het probleem aan te pakken.

De woning werd verhuurd terwijl ze in een staat van ongeschiktheid-onbewoonbaarheid was. Dat is niet aanvaardbaar en in strijd met de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De maatschappij heeft de klacht van de bewoonster pas ernstig genomen na de externe kwaliteitscontrole. Ook de klacht die de Vlaamse Ombudsdienst doorzond in de eerste lijn, werd van de hand gedaan alsof het probleem volledig was opgelost. Dit is geen **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om klachten over warmwatertoestellen altijd ernstig te nemen vanwege het veiligheidsrisico.

## OUDERE SOCIALE WONINGEN HEBBEN VAAK GEEN HEDENDAAGS COMFORT.

In dossier 2009-0273 wonen de verzoeker en zijn broer sinds hun kindertijd al in dezelfde kleine sociale woning. Dit is al meer dan 50 jaar. Er is geen badkamer: de broers moeten zich wassen in de keuken. Er is geen warmwaterinstallatie en het toilet is buiten. Het schrijnwerk aan de achterbouw is totaal verweerd. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het wooncomfort van de broers op een redelijk niveau moet worden gebracht. Sinds 2005



dringen de verzoekers bij de maatschappij aan om de woning te verbeteren. Aanvankelijk biedt de maatschappij aan om een doucheceel in één van de slaapkamers te plaatsen, maar de verzoeker wil dit niet. Hij wil een badkamer in de achterbouw. Na een plaatsbezoek van de Ombudsdienst en de maatschappij gaan de huurders toch akkoord met een badkamer op de verdieping, waardoor één van de slaapkamers wordt gehalveerd.

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

### DE BEREKENING VAN DE SOCIALE HUURPRIJS IS INGEWIKKELD

Door de stijging van de huurprijs hebben vele huurders vragen bij de berekening ervan. Begin 2009 stromen de klachten binnen over de plotse sterke stijging van de huurprijzen, voor sommige huurders met 100, 200 tot 300 euro per maand. De regelgeving rond de berekening van de huurprijs is zo ingewikkeld dat de sociale huurder behoefte heeft aan meer informatie over de berekeningswijze, zo niet is de norm **algemene doeltreffende informatieverstrekking geschonden**. Het begrip “referentiehurprijs” speelt bijvoorbeeld een belangrijke rol bij de bepaling van de huurprijs, maar wordt bijna nooit toegelicht. Het is de huurprijs vastgesteld door de verhuurder rekening houdend met de kostprijs van de woning.

De berekening van de huurprijs verloopt doorgaans correct, maar er kan altijd wat fout lopen. Vanaf 2009 werd de basishuurprijs ingevoerd, dat is de marktwaarde zoals die geschat werd door de notarissen. De marktwaarde van een sociale huurwoning is de huurprijs die voor een woning van vergelijkbaar type en vergelijkbare leeftijd en met vergelijkbare onderhoudstoestand in een vergelijkbare omgeving op de private huurmarkt zou worden betaald.

Voor een klein appartement werd de basishuurprijs per vergissing veel te hoog bepaald.

In dossier 2009-0846 huren de verzoekers een sociaal appartement met een bewoonbare oppervlakte van 58 m<sup>2</sup>. Er zijn twee slaapkamers, maar geen uitgeruste keuken en geen lift in het gebouw. De basishuurprijs (= zogenaamde marktwaarde) werd door de notaris vastgelegd op 775 euro, wat volgens de verzoekers veel te hoog is. Ze leggen publiciteit voor van huurappartementen op de private huurmarkt die een lagere huurwaarde hebben en die veel meer comfort bieden. De verzoekers zenden op 12 februari 2009 een aangetekend schrijven naar de maatschappij met de vraag om verklaringen voor die al te hoge huurprijs. Er volgt geen antwoord en de verzoekers sturen een rappelbrief op 22 juni 2009. De maatschappij antwoordt dat in geen geval kan worden afgeweken van de schatting van de basishuurprijs door de notaris en dat de huurprijs correct is. Ze verwijst naar de VMSW aan wie de notaris het schattingsverslag rechtstreeks heeft toegezonden. De sociale huisvestingsmaatschappij stelt dat ze geen inzage had in het schattingsverslag.

Controle van het ingediende extrapolatiebestand bij de VMSW brengt aan het licht dat alle duo-appartementen van deze wijk verkeerd werden ingevoegd bij de referentieschatting voor een andere wijk. Alle vastgestelde basishuren van de duo-appartementen in de betrokken wijk moeten worden aangepast en bedragen ongeveer 600 euro.

De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. De VMSW excuseert zich hiervoor. Ze geeft de juiste gegevens door aan de maatschappij, die de nodige initiatieven zal nemen tot rechtzetting en terugbetaling van de te veel betaalde huurgelden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een vergissing verregaande gevolgen kan hebben voor sociale huurders. Van de maatschappij moest de verzoeker geen medewerking verwachten om de juistheid van de basishuurprijs na te gaan. De ombudsnorm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** is geschonden: de maatschappij had de klacht van de verzoeker niet onderzocht. Ook zij had contact kunnen opnemen met de VMSW. Dan was de fout vroeger ontdekt.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de sociale huisvestingsmaatschappij en de VMSW aan zorgvuldig te werk te gaan bij de bepaling van de basishuurprijs en bij de verwerking van de gegevens van deze huurprijsbepaling. Een goede controle op deze gegevens is noodzakelijk.

### HOE ZIT HET MET DE VERMINDERING ONROERENDE VOORHEFFING?

De vermindering onroerende voorheffing voor sociale huurders wordt sinds 2008 anders vastgesteld dan in het verleden: zodra het verschil tussen de te betalen huurprijs en de basishuurprijs (= marktwaarde) van de woning groter is dan de vermindering van de onroerende voorheffing, wordt die vermindering niet meer aan de huurder terugbetaald. Dit gaf aanleiding tot veel klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2009. De nieuwe regel wordt juist toegepast, maar de huurder wordt veelal niet ingelicht over de nieuwe regeling, zodat hij klaagt over het uitblijven van de terugbetaling. Deze regeling uit het Kaderbesluit Sociale Huur betekent dat alle sociale huurders die wat minder betalen dan de basishuurprijs, geen uitbetaling meer krijgen van de vermindering onroerende voorheffing die ze vroeger wel genoten door hun gezinssamenstelling of invaliditeit. Vele huurders ervaren de nieuwe regel dan ook als een verdoken verhoging van de huurprijs.

Vóór 2008 hadden meer sociale huurders recht op de doorbetaling van de vermindering onroerende voorheffing, maar in het volgende dossier liep het mis.

In dossier 2009-0686 klaagt de huurder over het niet ontvangen van de vermindering van de onroerende voorheffing voor de jaren 2006 en 2007. Volgens de sociale huisvestingsmaatschappij is dit te wijten aan het ontbreken van het vereiste invaliditeitsattest. Dit is niet het geval volgens de Vlaamse Belastingdienst. Het attest is in orde maar de adresgegevens van het Kadaster en het bevolkingsregister stemmen niet overeen waardoor de vermindering niet kan toegekend worden. Na aandringen vraagt de sociale huisvestingsmaatschappij alsnog de ambtshalve ontheffing aan waardoor het probleem wordt opgelost.

De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** zijn geschonden. De maatschappij had eerst de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing niet voldoende nagezien en daarna werd de klacht van de verzoekster niet zorgvuldig behandeld. Ook uit het hoofdstuk Onroerende Voorheffing van dit jaarverslag blijkt dat het kan mislopen met de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing van gebouwen en woningen die verhuurd worden aan sociale huurders.

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

Naast de huurprijs kunnen aan de sociale huurder nog huurlasten worden aangerekend, zoals de kosten voor verwarming, gas, water, elektriciteit, brandverzekering, het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw, enzovoort. Alle kosten en vergoedingen die betrekking hebben op diensten of leveringen aan de huurder komen ten laste van de huurder en moeten overeenstemmen met de reële uitgaven en jaarlijks afgerekend worden. Ze zijn niet begrepen in de huurprijs. Vanuit de doelstelling van de sociale verhuur moet worden nagekeken of de kosten en lasten die ten laste worden gelegd van de huurder, niet manifest nutteloos of buitensporig zijn. In dossier 2008-0976 blijkt dat de huurlasten meer dan 100 euro per maand bedragen. In dat bedrag zijn geen nutsvoorzieningen begrepen. Zo'n bedrag is heel hoog voor een sociale huurder.

De afrekeningen van de huurlasten zijn soms onduidelijk, laten te lang op zich wachten of blijven gewoonweg uit. Een huurder klaagt dat hij de laatste jaren geen afrekening van de huurlasten heeft ontvangen. In een ander dossier worden de afrekeningen van de huurlasten voor 2008 pas in januari 2010 verstuurd. Telkens is de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden. Soms zijn de gevraagde voorschotten veel te hoog en heeft de sociale huurder bijna aan prefinanciering gedaan.

Ook de sociale huurder kan voor 40% van de uitgaven voor het onderhoud van installatie van de centrale verwarming een fiscaal voordeel genieten als hij het onderhoudsattest en de factuur toevoegt aan de inkomstenbelastingsaangifte.

In dossier 2009-0603 kreeg de verwarmingsketel in de woning van de verzoeker in 2008 een onderhoudsbeurt. Die werd door de sociale huisvestingsmaatschappij doorgerekend aan de huurder. Omdat de huurder deze onderhoudsbeurt betaalt, wil hij het attest ontvangen om het fiscaal voordeel te genieten. Volgens de verzoeker weigert de maatschappij hiervoor het nodige te doen.

Pas na de klacht doet de maatschappij het nodige. De maatschappij had haar huurders ook zelf actief kunnen informeren over het fiscaal voordeel voor het onderhoud van de verwarmingsketel door de nodige attesten zelf te bezorgen. Dit zou getuigen van **actieve dienstverlening**.

## BEWONERSPARTICIPATIE BIJ BEPAALDE BESLISSINGEN?

De basisbegeleidingstaken voor de sociale verhuurders zijn vastgelegd bij ministerieel besluit. Eén van de taken is het organiseren van huurdersvergaderingen om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij voor de bewoners ingrijpende veranderingen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt in 2009 klachten van huurders die hun woning niet meer kunnen verwarmen tijdens de zomermaanden, terwijl dit vroeger wel mogelijk was. De huisvestingsmaatschappij vindt die maatregel noodzakelijk om herstellings- en onderhoudswerken aan de centrale verwarmingsinstallaties uit te voeren. Zij beschouwt het ook als een sociale maatregel omdat de bewoners daardoor minder verwarmingskosten hebben. De beslissing om de verwarmingsinstallaties 's zomers af te zetten, is op zich verdedigbaar, maar voorafgaand bewonersoverleg was toch aangewezen. Het zijn immers de huurders die de verwarmingskosten betalen. Dat is een schending van de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt in een ander dossier de sociale huisvestingsmaatschappij aan om haar huurders te betrekken bij de beslissing om de huisbewaarders af te schaffen.

## INZETTEN OP EEN SOCIAAL WARME SAMENLEVING

Volgens de Beleidsnota Wonen 2009-2014 zal er meer aandacht gaan naar het leefbaar maken van sociale woonwijken. Er is meer nodig dan technische ingrepen om de kwaliteit van wonen in sociale wijken te verhogen. Het woonbeleid moet ook investeren in de bewoners.

Ook in 2009 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over leefbaarheidsproblemen bij sociale huur. Sommige bewoners zorgen voor veel overlast door geluidshinder of door hun huisdieren. Bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij samenlevingsproblemen en in overleg met de betrokkenen zoeken naar oplossingen behoort ook tot de basisbegeleidingstaken van de sociale verhuurder.

Soms laten de maatschappijen zich niet voldoende in met problemen rond leefbaarheid.

In dossier 2009-0272 veroorzaakt de bovenbuur van de verzoeker veel geluidsoverlast. Er zijn regelmatig feestjes en druggebruikers lopen binnen en buiten. De verzoeker heeft al vaak klacht ingediend bij de politie, maar hij wil ook dat de maatschappij stappen onderneemt tegen de huurder. De maatschappij deelt mee dat ze de klacht heeft overgemaakt aan de politiediensten, die het probleem verder opvolgen. De maatschappij beschouwt het niet als haar taak om zulke problemen aan te pakken.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om in geval van overlast en burenhinder de betrokken huurders te wijzen op hun plicht om de woning te bewonen op een rustige en correcte manier. De maatschappij kan ook het initiatief nemen om de betrokken huurders op te roepen in verzoening bij de vrederechter.

In dossier 2009-1029 klaagt een verzoeker over de wijze waarop haar buurvrouw haar sociale huurwoning bewoont. De tuin en het huis worden niet onderhouden en er slingert veel vuil rond. Ze heeft dit al vaak gemeld aan de maatschappij. Na klacht bij de Ombudsdienst deelt de maatschappij mee dat aanmaningen en huisbezoeken aan het adres van de buurvrouw niet hielpen. De maatschappij heeft in een procedure bij de vrederechter de huurontbinding gevraagd en gekregen. De maatschappij heeft wel nagelaten om de verzoekster op de hoogte te brengen van de stappen die ze had gezet.

Uiteraard hoeft een leefbaarheidsprobleem niet meteen te leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst. Het Kaderbesluit Sociale Huur voorziet in een waaier van mogelijkheden om dit aan te pakken: van begeleiding van de betrokken huurder, over administratieve geldboetes tot de zwaarste sanctie, de beëindiging van de huurovereenkomst.

## RECHT OP EEN VERHUISPREMIE?

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er geen regels zijn voor het betalen van een verhuispremie in het Kaderbesluit Sociale Huur.

In dossier 2009-0567 moet de verzoeker/sociale huurder verhuizen omdat het gebouw grondig gerenoveerd wordt. Hij krijgt geen verhuispremie. De sociale huisvestingsmaatschappij heeft alleen verhuispremies toegekend aan huurders die een zestal maanden voor de effectieve start van de werken moeten verhuizen, een zogenaamde “gedwongen verhuis”. Huurders die al vroeger wensten te verhuizen, worden opnieuw op de wachtlijst van de kandidaat-huurders gezet, met een prioriteit “mutatie renovatie” en krijgen geen verhuispremie.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om bij een verhuizing wegens renovatie alle huurders gelijk te behandelen vanwege de ombudsnorm **gelijkheid en onpartijdigheid**. De huurders die niet meteen meewerken aan een herhuisvesting mogen niet bevoordeligd worden tegenover huurders die dit wel doen. Uiteindelijk moeten alle huurders dezelfde verhuiskosten dragen. Uit andere dossiers blijkt dat sociale verhuurders soms materiële hulp aanbieden bij een gedwongen verhuizing, zoals de hulp van een technisch medewerker bij de verhuis.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan een regeling uit te werken voor sociale huurders die moeten verhuizen bij de renovatie van hun woning of appartementsgebouw. Zodra vaststaat dat een gebouw gerenoveerd wordt, moet duidelijk worden gepland welke huurders hulp kunnen krijgen.

### BIJ DE EINDAFREKENING LOOPT HET SOMS MIS

Als de sociale huurovereenkomst wordt beëindigd, volgt een eindafrekening voor de huurder die vertrekt, waarbij ook de huurwaarborg wordt verrekend. Uit het klachtenbeeld in 2009 blijkt dat die afrekening soms te lang op zich laat wachten, waardoor de norm **redelijke behandeltermijn** wordt geschonden. Een termijn van twee maanden voor het terugbetalen van een huurwaarborg wanneer er geen enkele discussie is, is ook te lang.

Er zijn ook klachten over eindafrekeningen die te wensen overlaten: ze zijn niet gedetailleerd genoeg zodat de huurder nauwelijks kan nagaan welke werken of herstellingen hem worden aangerekend. Uit de plaatsbeschrijving bij vertrek moet blijken of de staat van de woning is gewijzigd ten aanzien van de plaatsbeschrijving bij aankomst. Daarnaast moet worden uitgemaakt of de kosten van de werken wel ten laste van de huurder kunnen worden gelegd. Kosten voor de herstelling van slijtage kunnen niet aan de huurder worden aangerekend. Soms gebeurt dat wel. Dat is in strijd met de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

#### 3.2.2 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft 130 klachten in de eerste lijn ontvangen:

- 84 klachten over de renovatiepremie;
- 21 klachten over huursubsidies;
- 12 klachten over de verbeterings- en aanpassingspremie;
- 5 klachten over de verzekering gewaarborgd wonen;
- 4 klachten over kwaliteitsbewaking;
- 4 klachten over andere problemen.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen erkent dat heel wat klachten over de renovatiepremie werden behandeld door andere instanties of door de provinciale buitendiensten van het agentschap, waardoor het klachtenbeeld niet volledig is.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde 423 klachten over financiële tegemoetkomingen. Een tijdige afhandeling van een premieaanvraag kon in 2009 vaak niet gegarandeerd worden. Ook de uitbetaling van de tegemoetkomingen liet te lang op zich wachten. Afwijzingen van premieaanvragen worden soms niet **afdoende gemotiveerd**.

In het Jaarverslag 2008 had de Vlaamse Ombudsdienst het agentschap Wonen-Vlaanderen aanbevolen om bij extra lange behandeltermijnen van aanvragen van premies uit eigen beweging een voortgangsbericht te sturen. Deze aanbeveling werd niet opgevolgd. Ook in 2009 bleven vele aanvragers op hun honger zitten zonder informatie over de uitgelopen behandeltermijnen voor de premieaanvragen. Op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) werd er niet geïnformeerd over de achterstand bij de behandeling van de dossiers.

Uit het klachtenbeeld in 2009 blijkt dat de behoefte aan informatie over de juiste premievoorwaarden blijft bestaan. De aanbeveling 2008-19 om de premie-aanvrager makkelijk toegang te verlenen tot de wetteksten zelf werd in oktober 2009 door het agentschap Wonen-Vlaanderen mogelijk gemaakt.

## GEREGISTREERDE AANNEMER, ANDERS GEEN PREMIE

Volgens het renovatiepremiebesluit van 2 maart 2007 kan men alleen facturen voorleggen die betrekking hebben op werken uitgevoerd door geregistreerde aannemers. Dit is de regel, tenzij men de werken zelf uitvoert.

In dossier 2009-0107 vraagt de verzoeker een renovatiepremie aan. Die wordt geweigerd omdat de aannemer van de dakwerken geen geregistreerde aannemer is. Het agentschap Wonen-Vlaanderen baseert zich daarvoor op gegevens van de federale overheidsdienst Financiën. Die heeft die aannemer als malafide omschreven.

De registratie is voor aannemers niet wettelijk verplicht. Het departement RWO merkt wel op dat alleen geregistreerde aannemers het verlaagde BTW-tarief voor de uitvoering van renovatiewerken kunnen aanrekenen. Beleidsmatig is het natuurlijk verdedigbaar dat men aannemers via allerlei kanalen wil stimuleren om in orde te zijn met de regels van onder meer de sociale zekerheid. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het echter niet gepast om de burger die een renovatiepremie wil aanvragen, daarvoor een actieve controletaak te geven. Voor de burger is het niet eenvoudig om na te gaan of een aannemer geregistreerd is voor de uit te voeren werken. Uit dit dossier blijkt dat de verzoeker niet kan voortgaan op de vermelding van een registratienummer op de factuur of een prijsofferte.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dan ook dat het agentschap Wonen-Vlaanderen de burger maximaal moet ondersteunen. Het moet op zijn website en op de folders aanbieden om die controle op vraag van een kandidaat-aanvrager zelf te doen. Naar aanleiding van deze klacht heeft het agentschap op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) een link geplaatst naar een actuele lijst van geregistreerde aannemers.

## DE RENOVATIEPREMIE WERD HET SLACHTOFFER VAN HAAR EIGEN SUCCES

De renovatiepremie werd ingevoerd in 2007. In dat eerste jaar konden de budgetten niet volledig worden besteed omdat de administratie zich niet voldoende organisatorisch had voorbereid. Van bij de start was er een uitbetalingsachterstand. In 2008 steeg het aantal aanvragen met 38% (23.000 aanvragen) en was er een tekort van 25 miljoen euro. De meeste aanvragen werden laattijdig afgehandeld. Begin 2009 werden niettemin de premievoorwaarden nog versoepeld om medio 2009 vast te stellen dat het budget al op was. De Vlaamse Ombudsdienst ontving tientallen klachten over het uitblijven van de uitbetaling van de toegekende premies.

In dossier 2009-1087 ontvangen de verzoekers medio 2009 het positieve bericht dat een renovatiepremie wordt toegekend, die uiterlijk 4 maanden na die datum zou worden uitbetaald. Die datum is in oktober 2009 verstreken, maar de premie is nog niet uitbetaald. Bij telefonische contacten met het agentschap Wonen-Vlaanderen blijkt dat er tijdelijk geen budgetten zijn voor de uitbetalingen, maar meer uitleg kan er niet gegeven worden. De verzoekers gaan niet akkoord met deze uitgestelde betaling. De Vlaamse Regering heeft in november 2009 aan Wonen-Vlaanderen een aanvullend krediet ter beschikking gesteld dat toelaat de toegekende premies te betalen. Het agentschap Wonen-Vlaanderen verontschuldigt zich voor het ongemak en hoopt dat het de uitbetalingsprocedure voor de dossiers kan verderzetten met een betaling voor einde 2009.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft de rechthebbenden niet zelf op de hoogte gebracht van het probleem met de uitbetalingen, een gebrek aan **actieve dienstverlening**. De uitbetaling van de premie gebeurde laattijdig, met schending van de norm **redelijke behandeltermijn**.

### LOTSE VERSTRENGING VAN HET RENOVATIEPREMIEBESLUIT: VERBOUWERS IN SNELHEID GENOMEN

Op 2 oktober 2009 verzendt de Vlaamse Regering een persbericht waarin zij aankondigt dat de premievoorwaarden voor de renovatiepremie zullen verstrengd worden zonder een datum aan te kondigen. Op 23 oktober 2009 keurt de Vlaamse Regering de wijzigingen aan het renovatiepremiebesluit goed. Het wijzigend besluit wordt op 29 oktober 2009 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De gewijzigde regels treden op diezelfde dag in werking. Alle aanvragen ingediend vanaf 29 oktober 2009 worden behandeld overeenkomstig de gewijzigde voorwaarden. Meteen wordt de Vlaamse Ombudsdienst overspoeld met klachten, de eerste dagen zijn het er enkele tientallen per dag. Er zijn immers geen overgangsmaatregelen bepaald. Een verbouwer die alle werken heeft uitgevoerd en alleen nog op een aantal facturen wacht om alles samen te kunnen indienen, verliest een groot deel van de premie waarop hij gerekend had.

In dossier 2009-1050 vernemen de verzoekers op 3 november 2009 dat de renovatiepremie gewijzigd is vanaf 29 oktober 2009. Ze hadden in januari 2009 werken laten uitvoeren aan de dakconstructie, in juni 2009 hadden ze isolatie en dubbel glas laten plaatsen. Begin november wachten ze nog op de facturen van de elektriciteitswerken en de centrale verwarming, voor ze de aanvraag indienen. Ze begrijpen niet dat de wijziging van de premie gebeurt met onmiddellijke ingang. De overheid had in een duidelijke subsidieregeling voorzien voor deze werken. De verzoekers wonen in een huis van 25 jaar oud en hun inkomen bedraagt 33.000 euro. Door de wijziging verliezen ze plots meer dan 4000 euro, waar ze op gerekend hadden bij het maken van hun financiële planning.

Ongeveer 300 verzoekers hebben in november 2009 een schriftelijke klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. Ze laken de gebrekkige communicatie. Velen voelden zich niet aangesproken door het persbericht van 2 oktober 2009 dat liet uitschijnen dat vooral de luxewerken niet langer betoelaagd zouden worden. Ze zijn dan ook erg teleurgesteld over de plotse verstrenging van de premievoorwaarden en het ontbreken van overgangsmaatregelen. Velen zullen een zwaar financieel verlies lijden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt een samenhang vast: de overheid neemt een goede maatregel en voert een premie in. Ze onderschat echter het succes en de budgettaire impact. De betrokken overheidsdienst is onvoldoende voorbereid op dit succes. Er ontstaat een grote achterstand bij de behandeling van de dossiers. De burger wordt daarover slecht geïnformeerd. Omdat de budgetten fors overschreden worden, schaft de overheid de premie af of verstrengt ze de voorwaarden. Over die afschaffing of verstrakking wordt dan nog eens slecht gecommuniceerd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden herhaalde malen aanbevelingen geformuleerd voor communicatie over tegemoetkomingen inzake wonen:

- De Vlaamse overheid moet verder inspanningen blijven leveren om de burger gerichte, bevattelijke en volledige informatie te verstrekken over de huisvestingspremies en andere financiële tussenkomsten. Ook wijzigingen die negatief zijn voor de burger, moeten tijdig en op ruime schaal kenbaar worden gemaakt (aanbeveling 1999-21).
- De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of een grotere tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing (aanbeveling 2000-22).
- De Vlaamse overheid moet een grotere tijdspanne inbouwen voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd (aanbeveling 2004-19).
- De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting (tijdig) na te komen (aanbeveling 2003-22).

Met die vier aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst heeft de Vlaamse overheid geen rekening gehouden bij de plotse verstrenging van de renovatiepremie.

De minister stelt dat ze in samenwerking met de administratie geprobeerd heeft om de bevolking zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de wijzigingen van de premievoorwaarden. Ze verwijst naar het persbericht, naar de aanpassingen op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) en naar de communicatie met de buitendiensten. Op de vraag waarom er geen overgangsmaatregelen werden bepaald, antwoordt de minister dat ze geconfronteerd werd met een begrotingsprobleem medio 2009. De beleidsafweging die voorlag was: ofwel het behoud van de premie in afgeslankte versie met een beperkte overgangsmaatregel ofwel de afschaffing van de premie met een langere overgangsregel. Vanuit het algemeen belang en vanuit haar beleidsdoelstellingen heeft ze voor het eerste gekozen. De minister beaamt dat de situatie mede veroorzaakt is door een slechte budgettaire inschatting in het verleden. De uitdaging bestond erin om het stelsel van de renovatiepremie in de toekomst betaalbaar te houden. Het is opvallend dat bij de evaluatie van de renovatiepremie in het voorjaar van 2009 met geen woord werd gerept over de budgettaire problemen.



In april 2009 keurde het Vlaams Parlement een nieuw decreet over de normen voor overheidscommunicatie goed:

- de Vlaamse overheid communiceert helder, tijdig en in een bevattelijke taal;
- overheidscommunicatie wordt op maat geformuleerd zodat de doelgroepen de boodschap gemakkelijk en volledig kunnen begrijpen;
- de Vlaamse overheid verspreidt juiste en betrouwbare feitelijke informatie;
- de Vlaamse overheid informeert de burger actief, op eigen initiatief wanneer dat nodig of nuttig is.

De algemene communicatie over de verstrenging van de premievoorwaarden was onduidelijk, niet tijdig, onvolledig en niet actief genoeg en dus geen voorbeeld van **doeltreffende algemene informatieverstrekking**.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt ook een schending van de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** vast: de burger mag in principe vertrouwen op de bestaande en bekende rechtsregels. De Vlaamse Regering heeft geen rekening gehouden met dit gerechtvaardigd vertrouwen van de kandidaat-aanvragers die bij het uitvoeren van de werken en het afsluiten van de overeenkomsten met hun aannemers erop vertrouwden dat ze voor die werken aanspraak konden maken op een renovatiepremie.

Het persbericht van 2 oktober 2009 heeft sommige kandidaat-aanvragers ertoe aangezet om nog snel de renovatiepremie aan te vragen. Wie het persbericht gemist had, werd in snelheid genomen bij de publicatie van de gewijzigde regels in het Staatsblad, waarbij de verstrengde voorwaarden onmiddellijk in werking traden. Een redelijke overgangsregeling moet in de wetgeving worden opgenomen en niet voortvloeien uit een persmededeling. Dit schendt de rechtszekerheid van de kandidaat-aanvragers en brengt ongelijkheid tussen de kandidaat-aanvragers met zich mee. Een aantal verzoekers kregen in de periode van 2 tot 29 oktober 2009 geen of een misleidend antwoord op hun vraag aan het kabinet of aan het agentschap Wonen-Vlaanderen over de geldingsduur van de renovatiepremievoorwaarden. Dit is in strijd met de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**.

De Vlaamse Ombudsdienst nam deel aan het debat dat op 3 december 2009 in de parlementaire commissie werd gevoerd over de plotse wijziging van de renovatiepremie. De minister van Wonen is bij haar standpunt gebleven: er worden geen overgangsmaatregelen ingevoerd. Een aantal verzoekers is een procedure voor de Raad van State gestart.

Naar aanleiding van de vele klachten over de renovatiepremie formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst de volgende aanbevelingen:

- De Vlaamse Regering moet overeenkomstig de decretale normen voor overheidscommunicatie duidelijk, tijdig, actief en volledig communiceren als de voorwaarden voor tegemoetkomingen en premies inzake wonen wijzigen.
- De Vlaamse Regering moet bij de verstrenging van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of in een redelijke tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing. Het gerechtvaardigd vertrouwen van de burgers in de overheid mag niet aangetast worden.
- De Vlaamse Regering moet in de nodige budgetten voorzien om de toekenning en uitbetaling van de premies onder de bestaande premievoorwaarden te kunnen nakomen. Bij de opstart van een nieuwe premie moet die premie, bij de reguleringsimpactanalyse, meteen realistisch gebudgetteerd worden.

## OOK BIJ DE HUURSUBSIDIES ZIJN ER PROBLEMEN

Bij de huursubsidies komen in 2009 twee soorten klachten naar boven. Het onderzoek om na te gaan of de aanvrager al dan niet in aanmerking komt voor een huursubsidie gaat soms niet diep genoeg. Ook wordt de **redelijke behandeltermijn** bij uitbetaling niet altijd gerespecteerd.

In dossier 2009-0356 dient de verzoeker op 2 januari 2009 een aanvraag in voor een huursubsidie. Op 22 januari 2009 ontvangt hij een negatief antwoord. De verzoeker tekent beroep aan, dat op 16 februari 2009 wordt afgewezen. De verzoeker was verscheidene malen verhuisd en had ook in het verleden al aanvragen gedaan. De verzoeker gaat niet akkoord met de negatieve beslissing. Na klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt de specifieke historiek van de verhuisbewegingen van de verzoeker en de informatie uit de voorgaande onderzoeken van de woningen toe te laten om de periodes dat de verzoeker in een te kleine woning woonde samen te voegen. Hierdoor komt hij toch in aanmerking voor een premie.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen heeft de eerste beslissing en de beslissing in beroep niet voldoende onderzocht en heeft dus de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

### 3.2.3 LEEGSTAND EN VERKROTING

De Klachtendienst Financiën van de Vlaamse Belastingdienst heeft over de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen 26 klachten behandeld in 2009. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 in de tweede lijn 10 klachten over die heffing onderzocht.

Zoals bij de inleiding van dit hoofdstuk al werd vermeld wordt de leegstandsheffing van gebouwen en woningen vanaf 2010 naar de gemeenten doorgeschoven. Verwaarloosde en ongeschikt of onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen blijven wel belast door de gewestelijke heffing.

## ACTIEVERE DIENSTVERLENING BIJ DE INVENTARISATIE?

Een stedenbouwkundige vergunning kan een schorsing van de heffing betekenen op voorwaarde dat de heffingsplichtige zelf die vergunning voorlegt.

In dossier 2009-0474 betreft de Vlaamse Ombudsdienst dat de inventarishouders (dit is de gemeente of een buitendienst van het agentschap Wonen-Vlaanderen) geen actief gebruik maken van de stedenbouwkundige gegevens die bij de eigen of bij andere overheidsdiensten beschikbaar zijn, als een vorm van **actieve dienstverlening**.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde een **beleidsaanbeveling**: het is aangewezen dat de heffingsplichtige de vergunning niet moet voorleggen maar gewoon kan verwijzen naar de stedenbouwkundige vergunning. De inventarisbeheerder kan de vergunning dan opvragen. Dat vergt een aanpassing van het heffingsdecreet. Het is nog klantvriendelijker als het decreetaal mogelijk gemaakt wordt dat de inventarishouder uit eigen beweging nagaat of er een stedenbouwkundige vergunning afgeleverd is voor renovatiewerkzaamheden en dan meteen een schorsingsperiode laat beginnen.

## 3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie van het Vlaams Parlement besprak ze op 3 december 2009 (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 6). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de betrokken ministers en overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2008-16

**De Vlaamse overheid moet een gevarieerd aanbod van sociale wooneenheden hebben om het recht op wonen voor iedereen te realiseren.**

De minister bevestigt dat de behoefte aan verschillende types van sociale woningen varieert in de tijd en ook regioafhankelijk is. Met het Kaderbesluit Sociale Huur heeft de Vlaamse overheid de gemeenten nog meer verantwoordelijkheid gegeven om een woonbeleid op lokaal vlak uit te werken. Op basis van dat in consensus tot stand gekomen lokale woonbeleid stelt de Vlaamse overheid een investeringsprogramma voor woonprojecten vast, dat een verdeling inhoudt van de middelen over sociale koop- en huurwoningen en een regionale spreiding tot op het niveau van gemeenten (decreet Grond- en Pandenbeleid). De verdeling van de middelen en de regionale spreiding moeten beantwoorden aan de reële behoeften aan sociale wooneenheden. De gemeenten hebben nu de mogelijkheid om met de sociale woonorganisaties afspraken te maken om een bouwprogramma te realiseren dat aan hun klanten een gevarieerd aanbod aan sociale woontypes aanbiedt. In dit kader zal er in de nabije toekomst voor worden gezorgd dat er ook meer aandacht zal gaan naar de variatie van verschillende woningtypes om te komen tot een gezonde vermenging op gemeenteniveau.

### AANBEVELING 2008-17

**De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet de sociale huurder beter informeren en met die sociale huurder duidelijker communiceren.**

De minister verwijst naar de uitdrukkelijke opdracht van de sociale verhuurder om zijn huurders laagdrempelig en klantvriendelijk te informeren over alle aangelegenheden met betrekking tot het huren van een sociale woning (zie artikel 29bis van het Kaderbesluit Sociale Huur). De manier waarop de verhuurder dat doet, bepaalt hij zelf. Via de Gewestelijke Sociale Correctie zorgt de Vlaamse overheid ervoor dat de verhuurder in principe ook in staat is om in voldoende sociale begeleiding te voorzien. Er wordt hiervoor immers rekening gehouden met een uitgave van 20.000 euro per schijf van 500 woningen en per halftijdse medewerker die voor basisbegeleidingstaken wordt ingezet. Een van deze basisbegeleidingstaken betreft uitdrukkelijk: “personen die zich willen inschrijven, laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen ongeacht hun woonplaats, geslacht, nationaliteit, etnische afkomst, hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en hen begrijpelijk informeren over de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingsstelsel.”

Het departement RWO heeft in 2009 twee folders en een brochure voor de sociale huurders verspreid: “Huren bij een sociale huisvestingsmaatschappij: uw rechten en plichten als huurder”. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat de inhoud van deze folders niet terug te vinden is op de informatiesite [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be), waar nauwelijks informatie terug te vinden is voor de sociale huurder.

**AANBEVELING 2008-18**

**De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet sociale huurwoningen in goede staat ter beschikking stellen en zorgen voor het tijdig uitvoeren van onderhoudswerken en herstellingen.**

De minister verwijst naar een studie van het Steunpunt Ruimte en Wonen uit 2005 waarin de sociale huisvesting een positieve beoordeling krijgt op het gebied van de kwaliteit van de woningen en de hoge tevredenheid van de huurders. Sociale huurwoningen bleken van een substantieel betere kwaliteit te zijn dan private huurwoningen en zelfs eigendomswohnungen.

De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) bewaakt de kwaliteit van alle woningen die gebouwd worden door de sociale huisvestingsmaatschappijen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat bepaalde oudere sociale woningen niet voldoen aan hedendaagse wooncomfortnormen. Bij vele sociale woningen zijn er schimmel- en vochtproblemen. Wellicht zal vooral het laagste segment van de private huur- of eigendomswohnungen even slecht of nog slechter scoren.

De Vlaamse overheid beweert niet dat er geen sociale huurwoningen van slechte kwaliteit zouden bestaan. Ze heeft recent enkele specifieke initiatieven genomen om de kwaliteit van het wat oudere patrimonium van sociale woningen op te waarderen, ondermeer met premies voor de vervanging van enkel glas, van kachels en cv-ketels, en voor het aanbrengen van dakisolatie. In de nabije toekomst zal er werk gemaakt worden van een gerichte screening van het patrimonium, waaruit een plan van aanpak moet volgen voor het slechtste segment van de sociale huurwoningen.

**AANBEVELING 2008-19**

**De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Wonen-Vlaanderen, moet zorgen dat de premie-aanvrager makkelijk toegang heeft tot de juiste premievoorwaarden zoals ze in de regelgeving bepaald zijn.**

De minister stelt dat het agentschap Wonen-Vlaanderen al het mogelijke doet om de premieaanvragers op de hoogte te brengen en te houden van de juiste premievoorwaarden. Via brochures en vooral via websites ([www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) en [www.premiezoeker.be](http://www.premiezoeker.be)) wil het agentschap maximale informatie aanbieden en actueel houden, inclusief de nodige link naar andere websites. Omdat sommige internetgebruikers om voorlopig onverklaarbare redenen soms op oudere versies van de teksten op [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) terecht komen, wordt er momenteel gewerkt aan een nieuw portaal dat nog gebruiksvriendelijker moet worden. Daartoe is er binnen Wonen-Vlaanderen ook een project "e-government en communicatie" opgestart, waarbij ook aandacht zal gaan naar de beste manier om rechtstreeks te verwijzen naar de gecoördineerde versies van de regelgeving die te vinden zijn via de Vlaamse Codex.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen deelt mee dat het een zo klantvriendelijk mogelijke dienstverlening probeert uit te bouwen. Vanaf 23 oktober 2009 werden op de site [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) verwijzingen naar de regelgeving opgenomen. Dit is het geval voor de Vlaamse verbeterings- en aanpassingspremie, de Vlaamse renovatiepremie, de Vlaamse tegemoetkoming in de huurprijs en de verzekering gewaarborgd inkomen. Dat is volgens de Vlaamse Ombudsdienst een positieve evolutie.

## 3.4 Conclusies

Het thema **wonen** leverde in 2009 verreweg het hoogste aantal klachten op. Meer dan 300 klachten sloegen op de plotse verstrenging van de renovatiepremie en de uitbetaling van die premie. Hierdoor steeg het totaalcijfer sterk.

Het tekort aan betaalbare huisvesting zet de sociale huurmarkt fel onder druk. Zo zijn er veel klachten over te lange wachtermijnen voor een sociale huurwoning enerzijds en veel klachten over de sterke stijging van de huurprijzen binnen de sociale huisvesting anderzijds.

Er wordt veel verwacht van het decreet Grond -en Pandenbeleid dat 43.000 extra sociale huurwoningen nastreeft. De minister erkent dat de slaagkans afhankelijk is van de mate waarin gronden en panden en de nodige investeringsbudgetten worden vrijgemaakt.

De relatie tussen de sociale verhuurder en de sociale huurder is niet altijd evident. De sociale huurder zit met veel vragen over zijn rechten en plichten. Sommige sociale huisvestingsmaatschappijen informeren goed en communiceren duidelijk met hun bewoners. Dit is niet altijd het geval. Ook met de woningkwaliteit van de oudere sociale woningen is het soms slecht gesteld of ontbreekt het basiscomfort.

Een grondig onderzoek naar een versnelde toewijzing van een sociale huurwoning bracht aan het licht dat een zorgvuldig, tijdig en afdoende toezicht is vereist om te vermijden dat de gelijkheid tussen de kandidaat-huurders wordt geschonden.

De berekening van de sociale huurprijs is ingewikkeld omdat de sociale huurder nauwelijks zicht heeft op de bepaling van de basishuurprijs en de referentiehurprijs. Die bedragen bepalen samen met het inkomen van de huurder de huurprijs die zal moeten betaald worden. Veel huurders kunnen geen aanspraak meer maken op de vermindering van de onroerende voorheffing en ervaren dit als verdoken verhoging van de huurprijs. Ook het kostenplaatje van de huurlasten of de eindafrekening is vaak onduidelijk en de afrekeningen laten soms te lang op zich wachten.

Het Kaderbesluit Sociale Huur legt bewonersparticipatie op bij beslissingen die ingrijpende veranderingen met zich meebrengen voor de bewoners. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat bijvoorbeeld aangewezen bij de afschaffing van de huisbewaarders en bij het onmogelijk maken om de huurwoning tijdens de zomermaanden te verwarmen.

Uit een aantal klachten blijkt dat er behoefte bestaat aan een duidelijke regeling over een tegemoetkoming bij een gedwongen verhuizing die het gevolg is van een renovatie van de sociale woning.

Wat de financiële tegemoetkomingen betreft rees er in 2009 een duidelijk probleem met de redelijke behandeltermijn van de aanvraagdossiers en van de uitbetalingen, zowel wat de huursubsidies als wat de renovatiepremie betreft. Maar het grootste aantal klachten had betrekking op één beslissing in 2009: de plotse verstrenging van de renovatiepremie. De meer dan 300 klachten over die verstrenging hadden betrekking op de slechte communicatie over de aanpassing van de voorwaarden, de verstrenging van de premievoorwaarden zonder overgangsbepalingen en de slechte inschatting van de budgettaire gevolgen van het succes van de renovatiepremie. De minister bleef bij haar standpunt om geen overgangsbepalingen uit te werken.

## 3.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-01

Het agentschap Inspectie RWO moet een zorgvuldig toezicht a priori organiseren bij versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen zodat niet afdoende gemotiveerde versnelde toewijzingen, waarbij de gelijkheid tussen de kandidaat-huurders wordt geschonden, niet kunnen doorgaan.

### AANBEVELING 2009-02

De Vlaamse Regering moet een regeling uitwerken voor sociale huurders die moeten verhuizen bij de renovatie van hun woning of appartementsgebouw. Zodra vaststaat dat een gebouw gerenoveerd wordt, moet duidelijk worden gepland welke huurders een tegemoetkoming of hulp kunnen krijgen.

### AANBEVELING 2009-03

De Vlaamse Regering moet, in overeenstemming met de decretale normen voor overheidscommunicatie, duidelijk, tijdig, actief en volledig communiceren als zij de voorwaarden voor tegemoetkomingen en premies op het gebied van wonen verstrengt.

### AANBEVELING 2009-04

De Vlaamse Regering moet bij de verandering van een premiestelsel een overgangsregeling uitwerken of een redelijke tijdspanne uittrekken tussen de bekendmaking en de inwerkingtreding van de verandering.



Onder het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** vallen de klachten over het openbaar vervoer, de mobiliteit, de verkeersveiligheid, het wegen- en waterwegennet, de zee- en binnenhavens en de luchthavens.

## 4.1 Regels en uitvoering

### 4.1.1 REGELS

De bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur is verdeeld tussen de Vlaamse overheid, de federale overheid, de gemeenten en de provincies.

De Vlaamse overheid is bevoegd voor het algemene verkeersbeleid en voor de aanleg en het onderhoud van de gewestelijke wegeninfrastructuur en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit, het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensdiensten en de luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het gemeentelijke wegennet. De provincies hebben begin 2009 de bovenlokale provinciewegen overgedragen aan het Vlaamse Gewest. De lokale provinciewegen worden uiterlijk tegen 1 januari 2012 gemeentewegen.

De relevante regelgeving in ruime zin over verkeer, infrastructuur en mobiliteit wordt geïnventariseerd op de portaalsite Mobiel Vlaanderen ([www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be)) van de Vlaamse overheid. Als voorbeeld kunnen worden genoemd het nieuwe decreet van 20 maart 2009 betreffende het mobiliteitsbeleid, het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en tot oprichting van de Mobiliteitsraad van Vlaanderen, het besluit van de Vlaamse Regering van 29 november 2002 betreffende de basismobiliteit in het Vlaamse Gewest en het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn.

Belangrijke sturende elementen zijn de diverse beleidsplannen, zoals het Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen van 14 november 2007. De Vlaamse overheid publiceert ook geregeld vademecums met praktijkgerichte richtlijnen voor het ontwerp van degelijke mobiliteitsinfrastructuur. Zo is in 2009 het Vademecum veilige wegen en kruispunten verschenen.

### 4.1.2 UITVOERING

Het Vlaamse ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) is bevoegd voor alles wat met verkeer, mobiliteit, infrastructuur en openbare werken te maken heeft. Het bestaat uit het departement Mobiliteit en Openbare Werken, het beleidsuitvoerende agentschap Wegen en Verkeer en het beleidsuitvoerende agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust. Het ministerie vormt samen met de EVA's De Lijn, De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken.



Het agentschap Wegen en Verkeer beheert en onderhoudt de autosnelwegen en andere gewestwegen. De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over lokale wegen, behalve als de klacht ook betrekking heeft op de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving. In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de lokale overheid aanspreken in het kader van het medebewind. De burger die eventuele gebreken aan de weginfrastructuur wil melden, hoeft gelukkig niet meer uit te zoeken wie de weg beheert. Sinds 14 mei 2009 kan hij die gebreken in vier eenvoudige stappen altijd melden op [www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be). De meldingen worden na registratie automatisch doorgegeven aan de bevoegde wegbeheerder. Het uiteindelijke resultaat wordt op een gestructureerde manier meegedeeld aan de melder.

Het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust houdt zich onder meer bezig met de afwikkeling van scheepvaartverkeer en met het integrale kustzonebeheer. De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal beheren de grote Vlaamse waterwegen, met name het Albertkanaal, de Schelde, het Zeekanaal en hun zijtakken.

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn is een autonoom overheidsbedrijf dat instaat voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen. Op 3 oktober 2003 heeft de Vlaamse Regering een nieuwe beheersovereenkomst voor 2003-2009 afgesloten met De Lijn. In die overeenkomst wordt uitvoering gegeven aan het openbaar vervoerbeleid zoals dat in de decreten en besluiten van de Vlaamse Regering is vastgelegd. Essentieel zijn de doelstellingen op het vlak van de basismobiliteit en het netmanagement. Een nieuwe beheersovereenkomst wordt voorbereid. Langetermijnscenario's zijn in 2009 uitgewerkt in een Mobiliteitsvisie 2020.

Onder de koepel van het departement Mobiliteit en Openbare Werken ressorteren, naast een aantal beleidsvoorbereidende en technische afdelingen, ook het Verkeerscentrum Vlaanderen en de Internationale Luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge.

## 4.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** samen 28.008 ontvankelijke klachten behandeld. Het Verkeerscentrum Vlaanderen heeft voor 2009 geen eerstelijnsklachtenrapport ingediend. De meeste andere Vlaamse bestuursinstellingen hebben dat wel gedaan. De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) heeft meegedeeld geen enkele klacht te hebben ontvangen. Dat is zeer opmerkelijk, want eigenlijk onmogelijk.

Het hoge aantal klachten bij De Lijn moet worden genuanceerd. De Lijn registreert namelijk ook alle meldingen als klacht. Omgekeerd geeft het agentschap Wegen en Verkeer een erg enge interpretatie aan het begrip 'klacht' en het heeft dan ook een erg hoog aantal meldingen: 32.410.

Tabel 20 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2009

	Wegen en verkeer	Waterwegen	Luchtverkeer	Varia	Totaal (zonder De Lijn)	Openbaar vervoer (De Lijn)	Totaal (Met De Lijn)
<b>Totaal</b>	<b>236</b>	<b>164</b>	<b>124</b>	<b>8</b>	<b>532</b>	<b>27.494</b>	<b>28.026</b>
Ontvankelijk	230	159	117	8	514	27.494	28.008
Onontvankelijk	6	5	7	0	18	0	18
-45 dagen	188	159	-	3	-	23.004	-
+45 dagen	40	5	-	3	48	2.030	-
In behandeling	0	0	0	1	1	2.460	2.461
Gegronde	162	100	-	7	-	-	-
Ongegronde	74	59	-	0	-	-	-
Opgelost	149	96	-	7	-	-	-
Niet opgelost	13	4	-	-	17	-	-
Beslissing	13	-	-	0	-	-	-
Behandeltermijn	54	-	-	4	-	-	-
Informatieverstrekking	11	-	-	0	-	andere indeling	-
Bereikbaarheid	3	-	-	1	-	-	-
Bejegening	10	-	-	0	-	-	-
Andere	71	-	-	2	-	-	-

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 248 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en daarvan 199 beoordeeld.

Tabel 21 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: dossiers in 2009		Tabel 22 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: kwalificaties in 2009		Tabel 23 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	49	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	78	Overeenstemming met het recht	1
Beoordeeld	199	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2	Afdoende motivering	1
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	11	Gelijkheid en onpartijdigheid	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	3	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	13	Redelijkheid en evenredigheid	2
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>107</b>	Correcte bejegening	14
		Terechte opmerking	12	Actieve dienstverlening	9
		Beleidsaanbeveling	4	Deugdelijke correspondentie	16
		Ongegronde klacht	56	Vlotte bereikbaarheid	7
		Geen oordeel mogelijk	33	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	14
		Andere	10	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	55
				Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	20
				Redelijke behandeltermijn	14
				Efficiënte coördinatie	6
<b>TOTAAL</b>	<b>248</b>		<b>222</b>		<b>162</b>

Zoals elk jaar heeft het merendeel van de klachten betrekking op de dienstverlening en de boetes van De Lijn. In totaal heeft de Vlaamse Ombudsdienst daarover 196 dossier behandeld, waarvan er 154 beoordeeld zijn. De andere klachten slaan voornamelijk op de werking van het agentschap Wegen en Verkeer.

#### 4.2.1 DE DIENSTVERLENING VAN DE LIJN

De Lijn heeft 27.494 eerstelijnsklachten geregistreerd over haar dienstverlening. Klachten over boetes zijn in dat cijfer niet meegerekend. In haar klachtenrapport verdeelt De Lijn de klachten onder in verschillende rubrieken. De burger klaagt het meest over de uitvoering van de dienstverlening. Verder valt de sterke stijging in 2009 op van het aantal klachten over het rijgedrag van de buschauffeurs en over de capaciteitsproblemen.

Zelf heeft de Vlaamse Ombudsdienst over ongeveer alle aspecten van de dienstverlening van De Lijn klachten ontvangen. Wij behandelen hierna alleen de belangrijkste of opvallendste items.

#### DE GRENZEN VAN DE DIENSTVERLENING

De voorbije tien jaar is het aantal reizigers meer dan verdubbeld: van 240 miljoen in 2000 tot 530 miljoen in 2009. Vrijwel onvermijdelijk komen er dan ook klachten over overvolle voertuigen. Het aantal eerstelijnsklachten daarover is in 2009 met 18% gestegen. De Lijn merkt in haar klachtenrapport wel op dat er in 2008 een forse daling was met 17%. Verder wijst zij erop dat de klant soms capaciteitsproblemen ervaart terwijl de maximale capaciteit van een voertuig nog niet bereikt is. Sinds september 2009 zijn de reizigers verplicht om vooraan op te stappen. Uit een eerste evaluatie daarvan besluit De Lijn dat zij acties moet ondernemen om het doorschuiven van reizigers op het voertuig te verbeteren. Reizigers blijven dikwijls in het voorste gedeelte van het voertuig staan waardoor zij de doorgang blokkeren voor reizigers die de vrije ruimte in het achterste gedeelte zouden willen benutten. Toch stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat er ook daadwerkelijk capaciteitsproblemen zijn.

In dossier 2009-1179 neemt de dochter van de verzoekster elke ochtend de bus Arendonk – Turnhout om naar school te gaan. De verzoekster klaagt over een geregelde overbezetting van die bus. Op sommige dagen rijdt er een kleinere bus, die dan zelfs al vol zit als haar dochter nog moet opstappen.

De eerstelijnsklachtenbehandelaar bevestigt de capaciteitsproblemen tijdens de ochtendspits. Soms zet De Lijn een gelede bus in, soms een gewone. Dat is geen keuze van de chauffeur maar hangt af van de beschikbaarheid van gelede bussen. De Lijn zoekt naar mogelijkheden om de dienstregeling te versterken, maar dat moet zowel financieel als materieel haalbaar zijn. Voorlopig zijn er geen mogelijkheden om de frequentie van de ritten of het aantal gelede bussen op de lijn te verhogen.

De Vlaamse Ombudsdienst geeft de verzoekster gelijk: geregeld overvolle bussen geeft geen blijk van een goede uitvoeringspraktijk. Vanzelfsprekend zijn er financiële en materiële grenzen aan de dienstverlening die men van De Lijn kan verwachten. Wel moet De Lijn streven naar een optimale dienstverlening en blijven trachten een oplossing te bieden voor capaciteitsproblemen door een continue evaluatie van de dienstverlening en de inzet van de beschikbare middelen.

In haar Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 verklaart de minister te streven naar een hogere kostendekkingsgraad, zonder in te boeten op comfort en dienstverlening. Het aanbod moet nog meer vraaggestuurd zijn. Door de invoering van de boordcomputer en een smartcard wil de minister in de nabije toekomst een duidelijk zicht hebben op de bezetting van de voertuigen. Die gegevens zijn cruciaal om de nodige statistieken te genereren, zoals in verband met de bezettingsgraad. Op die manier wordt dat een interne benchmark, zowel voor de eigen diensten als voor de exploitanten. Dat alles moet volgens de minister resulteren in een meer efficiënte planning van diensten en ritten, zowel voor bestaande als voor nieuwe lijnen.

## DE UITVOERING VAN DE DIENSTVERLENING

Een goede uitvoering van de dienstregeling is essentieel in het openbaar vervoer. Dat betekent dat de aangekondigde ritten allemaal worden gereden, dat er niet te vroeg of te laat wordt gereden, dat de routes correct worden gevolgd en dat iedere halte waar een reiziger wil op- en afstappen ook daadwerkelijk bediend wordt. In 2009 heeft De Lijn daarover in totaal 10.028 eerstelijnsklachten ontvangen, ruim 1000 meer dan in 2008.

<i>Uitvoering dienstverlening</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>	<i>Evolutie</i>
Halte voorbijgereden	3550	3171	+11,95%
Rit niet gereden	2749	2661	+3,31%
Rit te laat gereden	2562	1877	+36,49%
Rit te vroeg gereden	1167	1250	-6,64%

Vooraf het aantal klachten over bussen die te laat zijn, is sterk gestegen. In haar klachtenrapport wijst De Lijn er allereerst op dat zij al meerdere jaren de diverse wegbeheerders ervan tracht te overtuigen de doorstroming voor het openbaar vervoer te verbeteren. Die inspanningen hebben al geleid tot de realisatie van een aantal maatregelen. De Vlaamse Regering heeft in haar regeerakkoord beloofd om de investeringen in een betere doorstroming voor het openbaar vervoer voort te zetten. Ten tweede streeft De Lijn er naar om de rittijden van nieuwe en bestaande lijnen zo realistisch mogelijk in te schatten. Budgettaire beperkingen dwingen De Lijn echter ook op dat domein om prioriteiten te stellen. Ten slotte kende 2009 ook een hele reeks 'winterdagen' die, net zoals voor het andere wegverkeer, ook hinder veroorzaakten voor het openbaar vervoer, veelal vertragingen maar ook afschaffingen.

Het ongenoegen is vooral groot als door een te late bus een aansluiting wordt gemist. Enkele klachten over dat gebrek aan goede uitvoeringspraktijk illustreren dat.

In dossier 2009-0551 klaagt de verzoekster over vertragingen op de busverbinding Beringen-Diest tijdens de ochtendritten. Daardoor mist zij tot haar ergernis geregeld haar aansluiting met de trein naar Leuven.

De Lijn vraagt de gps-gegevens van de afgelopen anderhalve maand op. De geplande aankomsttijd en de werkelijke aankomsttijd in Diest-Station wijken op bepaalde dagen inderdaad van elkaar af. Het verschil varieert van 2 tot 5 minuten vertraging, maar er zijn ook dagen van 7, 8 en 9 minuten. De dienst Planning stelt een verder onderzoek in. De Lijn belooft maatregelen te nemen om de vertragingen te verhelpen.

In dossier 2009-1012 moet de mindervalide echtgenote van de verzoeker op 14 oktober 2009 erg lang wachten op de bus. De bus komt uiteindelijk, maar de echtgenote mist door de vertraging haar trein naar Brussel en een afspraak daar.

De Lijn onderzoekt het ritblad van de chauffeur en ondervraagt hem. Daaruit blijkt dat de rit uitgevoerd is met een vertraging van 30 minuten door de verkeersdruk. De Lijn verontschuldigt zich voor het voorval, maar vraagt begrip omdat dergelijke omstandigheden soms niet te vermijden zijn. De verzoeker eist een schadevergoeding, maar daar gaat De Lijn niet op in.

Comodaliteit is een van de kernwoorden in de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014. Niet alleen voor goederen, maar ook voor personen wordt gestreefd naar een optimale mix van meerdere vervoersmiddelen. De Lijn moet er dan wel voor zorgen dat de bussen op tijd rijden.

## HET RIJGEDRAG VAN DE CHAUFFEUR

De Lijn heeft in 2009 1.546 eerstelijnsklachten ontvangen over het rijgedrag van de chauffeurs. Dat is een stijging met 34% ten opzichte van 2008. In haar klachtenrapport legt De Lijn een verband met de sterke stijging van het aantal klachten over bussen die te laat zijn. De chauffeurs proberen wellicht, bewust of onbewust, de opgelopen vertraging weg te werken of te verminderen ten koste van het rijcomfort van de reizigers.

In de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst behandeld heeft, was het moeilijk om de gegrondheid van de klachten aan te tonen, maar De Lijn neemt de problematiek wel ernstig. Vanzelfsprekend moeten de chauffeurs de wegcode volgen en mogen zij de opgelegde snelheidsbeperking niet overschrijden. De controlediensten van De Lijn houden geregeld toezicht op de snelheid en de rijstijl van de chauffeurs. Ze doen dat onder meer door met een wagen achter de bus te rijden. Op die manier kunnen chauffeurs die zich niet aan de wegcode houden, daarover aangesproken worden.

## SCHADEVERGOEDING

In enkele dossiers hebben reizigers of andere weggebruikers bij de Vlaamse Ombudsdienst aangedrongen op een schadevergoeding van De Lijn voor lichamelijke of materiële schade. Aanvankelijk was De Lijn niet bereid om de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst daarvoor te erkennen. Als een burger niet akkoord ging met het standpunt van De Lijn, verwees De Lijn hem door naar de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen. Die Commissie bleek echter niet bevoegd te zijn. Dat gold ook voor de Ombudsdienst voor Verzekeringen: De Lijn is immers haar eigen verzekeraar. Na een overleg op 20 november 2009 heeft De Lijn aanvaard dat de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is om klachten over geen of onvoldoende schadevergoeding te onderzoeken. Vanzelfsprekend neemt de Vlaamse Ombudsdienst die klachten pas inhoudelijk in onderzoek als de burger en De Lijn onderling niet tot een akkoord komen. Nevenaspecten zoals de behandelduur van een schadedossier kunnen natuurlijk al eerder aan bod komen.

In het dossier 2009-0616 heeft De Lijn een schadevergoeding uitbetaald. Over de feiten bestond geen discussie omdat de buschauffeur in een aangifteformulier het voorval beschreven had: de bus had de spiegel van een geparkeerde wagen eraf gereden. De Lijn heeft een schadevergoeding van 178 euro betaald. In de andere schadedossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst moeten besluiten dat er over de grond van de zaak **geen oordeel mogelijk** is. De feiten konden niet meer met voldoende zekerheid worden gereconstrueerd.

In dossier 2008-1006 volgt de chauffeur niet het traject dat de verzoekster verwachtte. De verzoekster spreekt daarover de chauffeur aan. Die antwoordt dat ze maar moet zien welke bus ze neemt en vertrekt in volle vaart. De verzoekster staat op dat moment vooraan bij de chauffeur. Ze wordt door dat bruske manoeuvre opzijgeslagen. De dag erna heeft de verzoekster pijn en bezoekt de dokter. De medische behandeling kost al gauw meer dan 300 euro, en de verzoekster vraagt enkele weken na het voorval een schadevergoeding aan De Lijn. Vier maanden later heeft ze nog geen nieuws, en wendt zij zich tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Uiteindelijk weigert De Lijn een schadevergoeding uit te betalen. De chauffeur herinnert zich niets van een ongeval en er zijn geen onafhankelijke getuigen. Alleen de echtgenoot van de verzoekster zat in de bus. Volgens de verzoekster is het onmogelijk dat de chauffeur zich niets meer herinnert, maar zij kan helaas geen bewijselementen voorleggen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn aanbevolen om vragen om schadevergoeding zo zorgvuldig mogelijk te onderzoeken. Het is ook aangewezen dat De Lijn reizigers actief informeert over de concrete stappen die zij kunnen of moeten zetten als ze schade lijden door een bus of tram. Elk voorval wordt alvast het best onmiddellijk gemeld aan de chauffeur, die dan met de betrokken reiziger een aangifteformulier kan invullen. In een overleg op 20 november 2009 met de Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn toegezegd om een uitgave van een speciale folder te overwegen.

Ook de klachten over financiële schade hebben meestal niet tot een schadevergoeding geleid. Alleen in dossier 2008-1316 heeft de verzoeker een vergoeding gekregen voor de jas die hij had laten liggen in de bus. De chauffeur had de jas met een ingevuld formulier bezorgd aan de stelplaats, maar de diensten van De Lijn vonden de jas achteraf niet meer terug. De andere verzoekers konden onvoldoende bewijzen voorleggen, of hadden de terugbetalingsvoorwaarden voor een abonnement, zoals vastgelegd in de Algemene Reisvoorwaarden, niet nageleefd. Ook de verzoeker in het volgende dossier heeft geen schadevergoeding gekregen.

In dossier 2009-0359 hebben de bejaarde Duitse verzoekers pas op 4 december 2008 een gratis Omnipas 65+ gekregen. De Lijn had die Omnipas lange tijd geweigerd omdat de verzoekers gedomicilieerd waren in het buitenland. Het argument van de verzoekers dat ze wel een tweede verblijf hebben in het Vlaamse Gewest en daar een groot deel van het jaar verblijven, werd niet aanvaard. Die houding van De Lijn bleek echter in strijd te zijn met de geldende regelgeving: personen die de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt, hebben recht op gratis vervoer als ze inwoner zijn van de Europese Unie of de Belgische nationaliteit hebben. De verzoeker meent dat De Lijn de lijnkaarten van hem en zijn echtgenote moet terugbetalen die hij als 65-jarige toch nog heeft moeten aankopen in afwachting van de Omnipas.

De Lijn heeft door het weigeren van de gratis Omnipas niet in overeenstemming met het recht gehandeld. Inmiddels is de regelgeving wel gewijzigd en hebben alleen 65-plussers die in het Vlaamse Gewest gedomicilieerd zijn, recht op gratis vervoer, ongeacht hun nationaliteit. Ook al kan De Lijn haar fout niet betwisten, toch ziet zij geen reden om een schadevergoeding te betalen. De verzoekers kunnen immers geen gepersonaliseerde vervoerbewijzen voorleggen.

In dossier 2009-0696 klaagt de verzoeker over de stakingen bij De Lijn. Al drie keer heeft hij extra kosten moeten maken om zijn dochter op school te krijgen. De verzoeker meent dat De Lijn ofwel voor een vervangdienst moet zorgen, ofwel een compensatie moet geven bij stakingen.

De Lijn begrijpt de ergernis van de verzoeker. Bij een staking tracht De Lijn de reizigers via verschillende kanalen zo goed mogelijk te informeren over de hinder, maar vragen voor een schadevergoeding worden altijd afgewezen. Volgens punt 3.7 van de Algemene Reisvoorwaarden heeft de reiziger namelijk geen enkel recht op schadevergoeding als het voorziene vervoer niet wordt aangeboden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn toch aanbevolen om na te gaan of er een of ander compensatiesysteem kan worden uitgewerkt, bijvoorbeeld een verlenging van de geldigheidsduur van abonnementen. Voor treinreizigers bestaat er wel een (beperkte) regeling.

De Lijn wijst erop dat er voor treinreizigers een Europese verordening 1371/2007/EG is die terugbetalingsmodaliteiten regelt bij grote vertragingen, onregelmatigheden in de dienstregeling en stakingen. Voor autobusreizigers is er momenteel geen regeling, al heeft de Europese Commissie in december 2008 wel een voorstel van verordening daarover ingediend. Het moet nog worden besproken door het Europees Parlement en de Raad van Transportministers. Om commerciële redenen heeft De Lijn al eens overwogen om een systeem uit te werken. Zij is echter tot de conclusie gekomen dat zoiets enorme organisatorische problemen zou opleveren en uitgebreide financiële middelen zou vergen. Het is volgens De Lijn namelijk heel moeilijk om na te gaan wie er recht heeft op compensatie. De Lijn kent immers zelden algemene stakingen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf niet meteen een concrete oplossing, maar blijft toch aandringen om de mogelijkheden verder te onderzoeken, in de eerste plaats voor de 460.249 abonnees, die 80% van de ritten voor hun rekening nemen (bron: nieuwsrubriek website De Lijn).

## INFORMATIEVERSTREKKING IN BIJZONDERE OMSTANDIGHEDEN

De Lijn is zich bewust van het belang van een **doeltreffende algemene informatieverstrekking** over wijzigingen of onderbrekingen van de dienstregeling. Zij levert de nodige inspanningen om reizigers op de hoogte te brengen van een omleiding, de afschaffing van een halte of de tijdelijke overschakeling naar een andere dienstregeling tijdens een examenperiode. Soms wordt De Lijn geconfronteerd met onverwachte situaties en dan loopt het mis.

In dossier 2009-0418 staat de verzoeker op 16 april 2009 om 19u 's avonds aan het busstation Gent-Zuid, samen met enkele honderden andere wachtende reizigers. Er is veel heen en weer gerij van bussen maar de trams staan stil. De informatiedienst van De Lijn is onbemand en het infobord geeft geen informatie.

Na een tijdje spreekt de verzoeker enkele pratende chauffeurs aan. Die wijzen laconiek naar de bovenleiding: "Geen elektriciteit". Door hun houding denkt de verzoeker eerst

dat het een grapje is, maar het blijkt ernst. De verzoeker vindt dat De Lijn toch wel enige inspanningen had kunnen doen om ter plaatse ruchtbaarheid te geven aan het probleem, en zo mogelijk voor vervangbussen te zorgen.

De Lijn bevestigt dat die dag alle trams in de omgeving van Gent-Zuid door een stroompanne stil stonden van 18.35u tot 19.30u. In dergelijke uitzonderlijke omstandigheden moet De Lijn eerst de veiligheid van de reizigers die zich nog op de trams bevinden en van de andere weggebruikers garanderen. Daardoor loopt het informeren van de reizigers soms enige vertraging op. De pratende chauffeurs hadden op dat moment hun pauze, maar moesten kort nadien opnieuw een geplande rit uitvoeren. Daardoor konden ze niet worden ingeschakeld om met vervangbussen te rijden. De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat de veiligheid primeert, maar toch had De Lijn, desnoods mondeling ter plaatse, de wachtende reizigers sneller op de hoogte moeten brengen.

#### 4.2.2 DE BOETES VAN DE LIJN

In 2009 heeft De Lijn 42.570 processen-verbaal uitgeschreven. Daarvan zijn er volgens het eerstelijnsklachtenrapport 10.829 geseponeerd, ongeveer een kwart dus. Van de vijftigtal dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst behandeld heeft, heeft De Lijn in een vijftiental dossiers de boete alsnog kwijtgescholden.

#### DE REIZIGER HEEFT ZIJN ABONNEMENT NIET BIJ ZICH

Een standaard situatie is het proces-verbaal voor een reiziger die zijn abonnement niet bij zich heeft. Alleen wie drie of meer keer zijn abonnement vergeet in een periode van twaalf maanden, kan worden beboet. In haar eerstelijnsklachtenrapport vermeldt De Lijn dat zij 8.794 processen-verbaal heeft geseponeerd omdat de reiziger zijn abonnement slechts één of twee keer vergeten was. In de helft van de gevallen heeft De Lijn dat uit eigen beweging gedaan, na raadpleging van haar abonnementsgegevens. In de andere 4391 dossiers is de boete kwijtgescholden na een reactie van de verzoeker, vóór de uiteindelijke verzoekschriftenprocedure in beroep. In enkele dossiers die tot bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen, zat het boetedossier al bij de gerechtsdeurwaarder voordat De Lijn laattijdig vaststelde dat de beboete reiziger toch over een abonnement beschikt. Met wat meer **actieve dienstverlening** had De Lijn ook in die gevallen de boete onmiddellijk kunnen kwijtschelden. Dat blijkt echter niet zo vanzelfsprekend te zijn als het gaat om een gecombineerd abonnement NMBS-De Lijn.

In dossier 2009-0372 heeft de 14-jarige dochter van de verzoeker haar gecombineerd abonnement NMBS-De Lijn niet bij. De controleur stelt een proces-verbaal op, De Lijn legt een boete op en uiteindelijk belandt het dossier bij de gerechtsdeurwaarder. De dochter heeft nochtans een abonnement.

De Lijn moet erkennen dat gecombineerde abonnementen die door een andere vervoermaatschappij worden uitgereikt, niet geregistreerd zijn bij De Lijn. De reiziger moet dan zelf bewijzen dat hij een geldig abonnement heeft. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat niet getuigen van een **efficiënte coördinatie**. Er is geen goede reden waarom De Lijn geen toegang heeft tot de gegevens van haar eigen abonnees in de bestanden van de NMBS. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dat probleem in de afgelopen jaren al meermaals aangekaart.



Een ander probleem dat de Vlaamse Ombudsdienst al meermaals aangekaart heeft, is de hoogte van de boetetarieven.

In dossier 2009-0759 heeft de 16-jarige dochter van de verzoekster voor een bedrag van 275 euro boetes gekregen omdat ze binnen 12 maanden vier keer haar abonnement niet bij had. De boetes zijn in overeenstemming met het boetetarief dat de Vlaamse Regering heeft vastgelegd. Wie een derde keer zijn abonnement vergeet, moet 75 euro betalen. Wie dat binnen een periode van 12 maanden een vierde keer doet, krijgt een extra boete van 200 euro.

De verzoekster vindt dat wel erg hoge bedragen voor iemand die een abonnement betaald heeft. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bij de al meermaals geformuleerde **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid de hoogte van de boetetarieven meer moet differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Met verwijzing naar die aanbeveling heeft de minister in een brief van 21 december 2009 beloofd het boetesysteem te evalueren.

## DE REIZIGER KRIJGT DE TIJD NIET OM ZIJN KAART TE ONTWAARDEN

Meer dan 80% van de seponeringen heeft betrekking op de hogervermelde situatie van de reiziger die een eerste of tweede keer zijn abonnement niet bij heeft. Verder is het voor de Vlaamse Ombudsdienst moeilijk om een strikte lijn te vinden in het seponeringsbeleid. De Lijn zelf heeft daarvoor ook geen interne richtlijnen. Een argument dat soms aanvaard wordt, is een overvolle bus.

In dossier 2009-0312 kan de minderjarige dochter van de verzoeker op dezelfde dag tot driemaal toe geen geldig vervoerbewijs tonen. In zijn bezwaarschriften tegen de drie boetes wijst de verzoeker erop dat de bussen overvol waren waardoor zijn dochter niet snel genoeg haar kaart kon afstempelen. Ook maakt hij melding van zware familiale problemen en verwardheid bij zijn dochter. In totaal heeft de dochter op vrij korte tijd voor meer dan 1000 euro boetes opgelopen. De Lijn wijst de bezwaarschriften af.

Na een brief van de Vlaamse Ombudsdienst seponeert De Lijn alsnog twee van de drie boetes. Uit haar gegevens blijkt dat de bus in die twee gevallen een bezetting kende van respectievelijk 150 en 120 personen. Bij de eerste overtreding lag de bezetting lager. Die boete wordt wel behouden.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Een zorgvuldiger onderzoek van het dossier had al in de bezwaarprocedure tot een seponering moeten leiden. Dat is in het volgende dossier wel het geval.

In dossier 2009-1007 betwist de 14-jarige dochter de boete die haar wordt aangerekend. Zij wijst erop dat zij haar lijnkaart in de hand had en gewoon haar spullen had neergezet op de bank om haar lijnkaart te kunnen afstempelen. De controleur heeft die uitleg blijkbaar niet aanvaard want hij heeft een proces-verbaal opgesteld.

In de bezwaarprocedure aanvaardt De Lijn de geformuleerde argumentatie wel als een verzachtende omstandigheid en seponert zij de boete.

## DE REIZIGER IS MINDERJARIG

In meerdere dossiers uiten ouders bij de Vlaamse Ombudsdienst hun ongenoegen over de boetes voor hun minderjarige zoon of dochter. Ook de hogervermelde casussen slaan alle op boetes voor minderjarige reizigers. De Lijn houdt echter uitdrukkelijk geen rekening met jonge leeftijd.

In dossier 2009-0834 kan de 15-jarige zoon geen geldig vervoerbewijs tonen. Hij heeft wel een Lijnkaart maar hij vergat ze te ontwaarden. De verzoekers vinden de boete voor hun zoon onredelijk. Zij wijzen er op dat hun zoon twee verschillende bussen moest nemen en ongerust was over de juiste route. Hij zat zo met zijn hoofd bij de te volgen route en de overstap dat hij vergat zijn kaart af te stempelen. De zoon had al een jaar lang geen bus meer genomen, omdat hij met de fiets naar school ging. Voordien was hij wel een regelmatig gebruiker van De Lijn maar had hij een Buzzy pazz.

In dossier 2009-0931 rijdt de 14-jarige zoon van de verzoeker op 20 en op 26 augustus zonder een geldig vervoerbewijs. Dat levert hem een boete van 75 euro en een van 200 euro wegens recidive op. De verzoekster vraagt om begrip. Haar zoon is hyperactief en kan zich moeilijk concentreren. Hij heeft een aantal traumatische ervaringen uit het verleden niet verwerkt, waarvoor de verzoekster al professionele hulp gezocht heeft. De verzoekster vindt de boetebedragen onredelijk hoog.

In beide dossiers blijft De Lijn de boete onverminderd handhaven, met als argument dat jonge leeftijd in de reglementering niet als een verzachtende omstandigheid aanvaard wordt, en dat ook de boetebedragen overeenkomstig de reglementering zijn.

Een uitzondering vormt het volgende dossier.

In dossier 2009-0679 kan de 11-jarige zoon van de verzoeker geen geldig vervoerbewijs tonen aan de controleur. Hij neemt slechts af en toe alleen de tram. Normaal rijden er gezinsleden met een abonnement mee, en dan hoeft hij zijn tienrittenkaart niet te ontwaarden. Die dag vond hij zijn kaart niet. Het bezwaarschrift tegen de boete van 75 euro wordt afgewezen.

Na een brief van de Vlaamse Ombudsdienst beslist De Lijn om het boetedossier toch te seponeren, "rekening houdend met de jeugdige leeftijd van de overtreder en het feit dat het gezin twee Lijnabonnementen heeft sinds 2005 en 2006". Nochtans erkent de reglementering geen verzachtende omstandigheden. De Lijn vindt hier blijkbaar dus ook zelf dat een boete van 75 euro niet te rijmen valt met de beginselen van redelijkheid en evenredigheid. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dan dat De Lijn zich in andere dossiers met minderjarige reizigers beperkt tot een droge verwijzing naar de reglementering.

Ook voor boetes aan minderjarigen, zeker bij zeer jonge leeftijd, hoopt de Vlaamse Ombudsdienst dat de beloofde evaluatie van het boetesysteem leidt tot meer differentiële en proportionele boetebedragen. De meeste ouders erkennen dat hun minderjarige zoon of dochter een fout heeft begaan, en kunnen een boete op zich wel aanvaarden, als tenminste het boetebedrag redelijk is.

#### 4.2.3 WEGEN EN VERKEER

Het agentschap Wegen en Verkeer heeft een uitgebreid klachtenrapport ingediend, bovendien aangevuld met een rapport over de 32.410 meldingen die in 2009 ontvangen zijn. Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 230. Dat lage aantal schrijft het agentschap zelf toe aan een goede opvolging van de meldingen overeenkomstig de ISO-procedure. Er wordt onder meer nauwlettend toegezien op de uitvoering van beloofde acties, en bij een negatief antwoord krijgt de melder een duidelijke motivering waarom niet kan worden ingegaan op de vraag of melding. De Vlaamse Ombudsdienst meent wel dat er van die 32.410 meldingen toch wel zeker 10% even goed als klacht kan worden beschouwd. Algemeen heeft klachten- en meldingenmanagement een belangrijke plaats in het totaalbeleid van het agentschap, dat dan ook een voorbeeld is voor andere Vlaamse bestuursinstellingen.

Zelf heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 36 klachten behandeld over wegen en verkeer.

#### DE BAM: CORRECTE COMMUNICATIE MET DE BURGER IS CRUCIAAL

Om de mobiliteit, de verkeersveiligheid en de leefbaarheid in en rond Antwerpen te verbeteren, heeft de Vlaamse Regering op 15 december 2000 het Masterplan Mobiliteit Antwerpen goedgekeurd. Voor de realisatie en de coördinatie van de projecten is de nv Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) opgericht. In die Publiek-Private Samenwerking (PPS) zijn onder meer het agentschap Wegen en Verkeer, De Lijn, De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal betrokken. In mei 2009 heeft de BAM een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd voor het realiseren van de Oosterweelverbinding. In de bouwplannen wordt de linker- en rechterscheldeoever verbonden via een tunnel onder de Schelde en een Lange Wapperbrug over het noorden van Antwerpen. De stad Antwerpen, die een advies moest geven over de aanvraag, heeft er op 18 oktober 2009 een referendum over georganiseerd.

In dossier 2009-0852 klagen de verzoekers over de communicatie van de BAM in de aanloop naar het referendum over de Oosterweelverbinding. De BAM vertoont op haar website een aantal korte filmpjes over de Oosterweelverbinding en alternatieve tracés van enkele actiegroepen. De verzoekers zijn van mening dat de filmpjes een aantal onwaarheden bevatten.

De Vlaamse Ombudsdienst bekijkt de filmpjes en vraagt de BAM om uitleg. Op een aantal punten motiveert de BAM haar standpunten in de filmpjes aan de hand van de beschikbare studies, met analyses en berekeningen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor het filmpje over mobiliteit, waarin voor een alternatief tracé met tunnel een andere diepte, hellingsgraad en locatie van de tunnelmond wordt geschetst dan in de versie van de actiegroepen. De Vlaamse Ombudsdienst kan niet beoordelen welke studies en analyses op dat vlak de beste inschatting bieden, maar stelt wel vast dat de BAM haar standpunt op verifieerbare wijze motiveert aan de hand van bepaalde analyses.

Op andere punten voldoet de uitleg niet. In het filmpje over werk wordt gesteld dat “we binnen tien jaar misschien allemaal op straat staan” als de werken nu op de lange baan geschoven worden. De BAM erkent dat zij bewust gekozen heeft voor een confronterende stijlfiguur. In het filmpje over leefbaarheid wordt het amalgaam van opgewaardeerde, heraangelegde en herschikte groenzones volledig onder de noemer nieuwe groenzones gerangschikt, wat evenmin een correcte weergave is. Ook de communicatie over de einddatum van de realisatie van de Lange Wapper is niet eenduidig: de ene keer zou de brug in de loop van 2014 opengesteld worden voor het verkeer, terwijl in andere bronnen 2015 wordt vermeld.

Ondertussen heeft ook de Jury voor Ethische Praktijken (JEP) inzake Reclame de filmpjes onderzocht. Volgens de JEP speelt de BAM met de formulering over massale werkloosheid in het filmpje over werk ten onrechte in op angst. Verder beschouwt de JEP een formulering over het vermijden van sluipverkeer als misleidend. De JEP meent dat de filmpjes op die twee punten moeten worden aangepast, een beslissing die de BAM binnen de voorziene termijn van vijf werkdagen ook uitvoert.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht als **deels gegrond** wegens schending van de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking**, en verwijst ook naar de normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie, zoals die zijn vastgelegd in het decreet van 8 mei 2009. Punt 2.1 van die normen bepaalt dat de Vlaamse overheid juiste en betrouwbare feitelijke informatie moet verspreiden. De normen zijn van toepassing voor alle communicatie, ongeacht of die voortvloeit uit samenwerking tussen de Vlaamse overheid en andere overheden of publiekprivate samenwerking. Zeker als de Vlaamse overheid een instelling opricht die de realisatie van een welbepaald project als doel heeft, maar dat project vervolgens opnieuw ter discussie wordt gesteld, ligt de communicatie zeer gevoelig. De instelling verdedigt dan haar project terwijl de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement het project nog volop bediscussiëren. Via weliswaar verschillende instanties is de Vlaamse overheid tegelijkertijd pleitbezorger en derde partij in de discussie. Een dergelijke situatie is niet optimaal voor een goed informatiebeleid.

Na het referendum heeft de Vlaamse Regering beslist het Oosterweeldossier opnieuw te bestuderen in een ministerieel comité Duurzame Antwerpse Mobiliteit (DAM), ondersteund door zeven werkgroepen. Daarmee is de Vlaamse Regering zowel beheerder als eindverantwoordelijke voor de initiatieven inzake de mobiliteitsproblematiek in en rond Antwerpen.

Einde november 2009 heeft het Vlaams Parlement een ad hoc commissie Versnelling Maatschappelijk Belangrijke Investeringsprojecten opgericht. De commissie gaat via het samenbrengen van studiewerk en het houden van hoorzittingen na hoe de besluitvorming in Vlaanderen over infrastructuurwerken substantieel kan worden versneld. In de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 worden al enkele denkpistes geformuleerd. Eerder al heeft de decreetgever in het Decreet Ruimtelijke Ordening, omgevormd tot de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening, een apart hoofdstuk opgenomen met bijzonderheden voor sommige grootschalige stedenbouwkundige projecten van strategisch belang. Voor dergelijke projecten kan de Vlaamse Regering onder bepaalde voorwaarden afwijken van de inhoud en de vormgeving van het aanvraagdossier, de chronologie van het procedureverloop en de duur van de behandeltermijnen. Bovendien geldt een geïntegreerde plannings- en uitvoeringsprocedure als het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen er voor moet worden herzien. Die procedure bevat onder meer een openbaar onderzoek gedurende 60 dagen.

## BURGERPARTICIPATIE BIJ KLEINERE INFRASTRUCTUURPROJECTEN

De Mobiliteitsbrief, waarmee het departement Mobiliteit en Openbare Werken aan lokale overheden informatie biedt over hoe een lokaal duurzaam mobiliteitsbeleid uitgewerkt kan worden, heeft in de editie van december 2008 de meerwaarde onderstreept van burgerparticipatie. Door burgers van in het begin van het proces te laten participeren, wordt het draagvlak groter. Een participatief mobiliteitsbeleid is wel meer dan het houden van een verplicht openbaar onderzoek.

In dossier 2007-0874 legt Wegen en Verkeer Antwerpen een kruispunt van een gewestweg met een gemeenteweg opnieuw aan. Zij legt een dubbelrichtingsfietspad aan en sluit de gemeenteweg af voor autoverkeer. De verzoeker gaat niet akkoord met die afsluiting. Het verplicht de bewoners van de gemeenteweg tot een omweg van 1,5 km over smalle wegen die daarvoor niet geschikt zijn. Bovendien vermindert het de bereikbaarheid voor hulpdiensten. Twee eenrichtingsfietspaden vindt hij trouwens veiliger dan een dubbelrichtingsfietspad. De verzoeker betreurt dat er vooraf geen overleg gepleegd is met de buurtbewoners. Volgens hem is er ook nooit een openbaar onderzoek gehouden.

De stedenbouwkundige vergunning voor de heraanleg blijkt al een jaar eerder te zijn afgeleverd. Het openbaar onderzoek daarvoor is bekendgemaakt met de aanplakking ter plaatse van het gebruikelijke formulier (27 x 40 cm). Tijdens een plaatsbezoek met de verzoeker en de districtschef stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat het formulier er na twee jaar nog hangt. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het goed mogelijk dat geen enkele buurtbewoner het heeft opgemerkt. Tot in april 2009 worden argumenten uitgewisseld en besproken, maar beide partijen blijven bij hun standpunt.

Na grondig onderzoek besluit de Vlaamse Ombudsdienst dat Wegen en Verkeer Antwerpen een verdedigbare afweging gemaakt heeft van de belangen van de verschillende groepen verkeersdeelnemers en van de bewoners, al is het geen echt fietsveilig kruispunt geworden. Wel heeft de afdeling met de betrokken gemeenten niet gezorgd voor een **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. Het afsluiten van de toegang tot de gewestweg heeft voor de bewoners van de gemeenteweg grote gevolgen. Voorafgaand overleg en een betere bekendmaking van het openbaar onderzoek hadden wellicht voor een beter draagvlak gezorgd en dus voor minder commotie achteraf.

## DE SLECHTE STAAT VAN GEWESTWEGEN

Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over geluidshinder door het wegverkeer. In het Jaarverslag 2008 is aandacht besteed aan de geluidshinder die door de verkeersdrukke veroorzaakt wordt. In 2009 vallen enkele klachten over de slechte staat van de rijweg op. In het klachtenrapport van het agentschap Wegen en Verkeer is de toestand van het wegdek de rubriek met het hoogste aantal meldingen en klachten. De meeste dateren al van vóór de strenge winter van 2009-2010.

In dossier 2009-0028 doorkruist een gewestweg het dorpscentrum waar de verzoeker woont. De weg is er sinds 1996 als doortocht aangelegd in betonstraatstenen. Door het drukke (vracht)verkeer, veroorzaakt door de nabijgelegen haven van Zeebrugge, doen zich verzakkingen voor in het wegdek. Die veroorzaken lawaai en trillingen. De verzakkingen zijn in 2005 al eens hersteld, maar in het voorjaar 2008 meldt de verzoeker al opnieuw verzakkingen. Hij vraagt een minder hinderlijke wegverharding aan Wegen en Verkeer West-Vlaanderen. Die komt in het najaar van 2008 ter plaatse, maar begin 2009 is de situatie nog ongewijzigd.

Wegen en Verkeer deelt mee dat zij wel een voorlopige herstelling met gietasfalt gepland heeft. Door het koude weer van december 2008 en januari 2009 wordt die herstelling echter pas in februari 2009 uitgevoerd. Enkele maanden later worden de betonstraatstenen vervangen door asfalt.

Opvallend is dat Wegen en Verkeer de verzakkingen in de doortocht drie jaar voordien nog volledig hersteld had. Dat wijst toch op een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk**. De Vlaamse overheid moet opteren voor slijtvastheid bij de aanleg en heraanleg van wegverharding, daarbij rekening houdend met de aard en de intensiteit van het verkeer.

Kiezen voor een slijtvaste oplossing houdt niet in dat dringende kleine herstellingen op de lange baan moeten worden geschoven.

In dossier 2009-0589 woont de verzoeker op de Antwerpsesteenweg. Sinds april 2009 is er een diepe put in het wegdek voor zijn woning. Voertuigen die in de put rijden veroorzaken zware geluidshinder en trillingen. Hij heeft dat al meermaals gemeld aan Wegen en Verkeer, maar zonder resultaat.

Wegen en Verkeer deelt mee dat een structureel onderhoud van het wegdek op korte termijn om budgettaire redenen niet mogelijk is. Dat structureel onderhoud moet bovendien worden afgestemd op de herinrichting van het wegvlak door de stad. Op 24 september 2009, vijf maanden later, vult Wegen en Verkeer in afwachting de put op met een koudasfaltmengsel.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de put niet binnen een **redelijke behandeltermijn** is opgevuld. De Vlaamse overheid moet instaan voor een goed onderhoud van de gewestwegen en daarbij de verkeersveiligheid en de verkeersleefbaarheid centraal stellen.

In de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014 wordt erkend dat de weginfrastructuur nog altijd een belangrijke onderhoudsachterstand kent. De minister belooft extra inspanningen. In eerste instantie moeten de normale onderhoudsbehoeften vervuld blijven op alle gewestwegen, zodat de toestand van het wegennet niet verder achteruit gaat. Verder wil de minister tijdens de komende legislatuur het achterstallige structurele onderhoud op de autosnelwegen weggewerkt hebben, in functie weliswaar van de beschikbare budgettaire middelen.

Bij het onderhoud van gewestwegen mogen ook de bermen niet worden vergeten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten daarover **gegrond** verklaard. Ook in het volgende dossier is de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

In dossier 2009-0192 klaagt de verzoeker over het gebrekkige onderhoud langs de Noorderlaan in Antwerpen. Het gras groeit weelderig, er ligt al maanden vuilnis en het restafval van werkzaamheden blijft rondslingeren. De eerstelijnsklachtenbehandelaar van Wegen en Verkeer deelt de verzoeker mee dat de Noorderlaan en andere gewestwegen op de rechterscheldeoever vanaf de week van 8 december 2008 zullen worden opgeruimd. Half februari 2009 stelt de verzoeker vast dat het probleem nog niet opgelost is.

In juni 2009 deelt Wegen en Verkeer aan de Vlaamse Ombudsdienst mee dat zij een controlebezoek heeft uitgevoerd en een gesprek heeft gehad met de verzoeker. Alle rondslingerende zaken zijn verwijderd door de aannemer, de stadsdiensten of Wegen en Verkeer zelf. De verstopte rioolkolken zijn gereinigd.

#### 4.2.4 WATERVERKEER EN LUCHTVERKEER

De Vlaamse Ombudsdienst heeft over waterverkeer en luchtverkeer geen noemenswaardige klachten ontvangen.

Bij de eerstelijnsklachtenrapporten valt onder meer het Vlaams Loodswezen in positieve zin op. Die entiteit van het agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust is op 1 juni 2009 gestart met het elektronisch invoeren en opvolgen van klachten. De opvolging en bijsturing kan daardoor sneller. DAB Loodswezen verwacht dat het op termijn mogelijk zal zijn verbeteracties die voortvloeien uit klachten, te bundelen en op te volgen, waardoor klachtenmanagement eenvoudiger wordt. DAB Loodswezen heeft met een gemiddelde van 5,63 dagen een opvallend korte behandeltermijn voor klachten. Het is dan ook een puur operationele entiteit met slechts een kleine administratieve kern.

De nv Waterwegen en Zeekanaal schetst voor elk van de 47 ontvankelijke eerstelijnsklachten het aangekaarte probleem en de oplossing die eraan gegeven is. De focus ligt op de bediening van de sluizen en bruggen en de staat van de jaagpaden langs de waterwegen. Waterwegen en Zeekanaal besluit dat het klachtenbeeld van 2009 gunstig was en er geen opmerkelijke veranderingen zijn ten opzichte van het verleden. Waterwegen en Zeekanaal beseft dat zij niet alleen rekening moet houden met haar directe klanten (de schippers), maar ook moet stilstaan bij eventuele ongemakken voor burgers.

Ook de nv De Scheepvaart heeft aandacht voor zowel haar directe klanten als andere gebruikers. Voor schippers plant zij (eindelijk) een verbetering van de mogelijkheid om een klacht in te dienen, in plaats van het achterhaalde systeem van een klachtenboek aan elke sluis en beweegbare brug. Daarover zal een folder worden gemaakt. Verder ontvangt De Scheepvaart nog altijd heel wat klachten over het gebruik van de jaagpaden door auto's en andere voertuigen. In de loop van 2010 zal zij een brochure publiceren over recreatie op en langs de kanalen. In die brochure zal het toegelaten gebruik van de jaagpaden nauwkeurig worden toegelicht.

De Luchthaven Antwerpen heeft 110 klachten ontvangen, voornamelijk over de geluidshinder van trainingsvluchten. Meer dan 70 klachten zijn afkomstig van slechts twee klagers. Dat verklaart allicht het grote verschil met de 14 klachten van de Luchthaven Oostende-Brugge.

## 4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

Op 19 november 2009 heeft de commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken (Stuk 41 (2008-2009) - Nr. 7). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van die aanbevelingen.

### AANBEVELING 2008-25

**De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet ervoor zorgen dat de website [www.delijn.be](http://www.delijn.be) permanent beschikbaar is en zo duidelijke en begrijpbaar mogelijke informatie bevat, onder meer over klachtindiening en klachtbehandeling.**

De Lijn heeft zowel op infrastructureel als op organisatorisch gebied inspanningen geleverd om de problemen over de beschikbaarheid van de website structureel op te lossen. Zo heeft zij onder meer de soft- en hardware-architectuur geoptimaliseerd en heeft zij een permanente ICT-wachtdienst opgericht. Daardoor is het aantal klachten over de website in 2009 gedaald met ongeveer 60%.

Op 11 januari 2010 heeft De Lijn een klantenreactieformulier op de website gezet, meteen toegankelijk onder de hoofdrubriek "Contact". De lancering was aanvankelijk voorzien voor de eerste helft van 2009. Er rezen echter twijfels over het gebruiksvriendelijk karakter van het eerste ontwerp. Een extern bureau heeft die twijfels bevestigd en een hele reeks voorstellen ter verbetering geformuleerd. Op basis daarvan heeft De Lijn een nieuwe applicatie ontwikkeld.

### AANBEVELING 2008-26

**De Vlaamse overheid moet meer aandacht besteden aan de bestrijding van ernstige geluidshinder door het wegverkeer en deze problematiek planmatiger aanpakken.**

Begin 2009 heeft het agentschap Wegen en Verkeer in samenwerking met het departement Leefmilieu, Natuur en Energie geluidskaarten opgemaakt. De Vlaamse Regering heeft ze goedgekeurd op 27 maart 2009. Als tweede actie ter uitvoering van de Europese Richtlijn Omgevingslawaaï 2002/49/EG heeft de Vlaamse Regering op 23 oktober 2009 de ontwerpactieplannen inzake omgevingslawaaï goedgekeurd. Daarover is een openbaar onderzoek georganiseerd tussen 15 november en 15 december 2009. Voor het agentschap Wegen en Verkeer wordt in de actieplannen vermeld dat er in versneld tempo geluidsschermen zullen geplaatst worden en/of andere maatregelen genomen zullen worden. Uiteraard zullen de oplossingen voor het algemene geluidsprobleem gezocht moeten worden in een gevarieerd maatregelenpakket, waarbij de nieuwe initiatieven van het agentschap Wegen en Verkeer een



gedeeltelijke oplossing kunnen zijn (stillere verhardingen, geluidsschermen, snelheidsbeperkingen, maar ook voertuigtechnologie, betere akoestische isolatie van woningen en doordachte ruimtelijke ordening).

De minister, bevoegd voor openbare werken, wijst erop dat er in 2009 al extra investeringsmiddelen voor geluidswerende maatregelen uitgetrokken zijn. Er wordt geïnvesteerd in lawaaiwerende schermen en gronddammen, maar ook in geluidsarme overlagingen. De wegverharding met de slechtste akoestische kwaliteiten, de dwarsgegroefde betonverharding, wordt bij structureel onderhoud systematisch vervangen door een wegverharding met betere akoestische eigenschappen.

In 2010 zullen er verschillende proefvakken met stille wegverharding worden aangelegd. Daarbij zullen parameters op het vlak van geluid, maar ook duurzaamheid/levensduur en spoorvorming getest worden. Ook in 2010 zal het agentschap Wegen en Verkeer in samenwerking met de Vlaamse Bouwmeester een richtlijnenhandboek uitwerken, waarbij expliciet aandacht gaat naar de architecturale en landschappelijke inpassing van geluidswerende maatregelen in de omgeving.

De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat de uitdagingen groot en divers zijn. In het Jaarverslag 2008 is aandacht gevraagd voor de geluidshinder door het wegverkeer, terwijl in het klachtenbeeld van 2009 het belang van een slijtvaste verharding onderstreept wordt.

## AANBEVELING 2008-27

**De Vlaamse overheid moet het taxibesluit zodanig verfijnen dat het een voor alle actoren aanvaardbaar werkinstrument wordt.**

Artikel 20 van het taxibesluit van 18 juli 2003 verplicht het gebruik van een taxameter en van randapparatuur met opslagcapaciteit voor elektronische gegevens. Artikel 79 bevat een overgangstermijn van vijf jaar om dergelijke apparatuur aan te schaffen. Die termijn verstreek op 20 september 2008 en werd al tweemaal verlengd. Op 18 december 2009 heeft de Vlaamse Regering de overgangsperiode “nu een laatste keer” met zes maanden verlengd tot 1 juli 2010, om de installatie van de vereiste apparatuur geordend te laten verlopen voor de installateurs en voor de taxi-exploitanten.

Op 8 oktober 2009 is er met drie arresten van de Raad van State een einde gekomen aan de vernietigingsprocedures die de FOD Economie (dienst Metrologie) en de taxi-organisatie GTL hadden ingediend tegen het taxibesluit. De Raad van State heeft de beroepen verworpen. Belangrijk daarbij is dat de Vlaamse bepalingen over de taxameter niet geacht worden de bevoegdheidsverdelende regels te schenden. Daarnaast stelt de Raad van State ook uitdrukkelijk dat het federale ministerieel besluit over de maximumprijzen niet geldt in het Vlaamse Gewest, wat een cruciaal punt is in de discussie of forfaitaire tarieven al dan niet mogen worden ingevoerd.

De minister verwacht van de taxisector dat het voertuigenpark tegen 1 juli 2010 in overeenstemming is gebracht met de bepalingen van het besluit. Daarna mag er volgens de minister geen beletsel meer bestaan voor het voeren van een volwaardig taxibeleid door de Vlaamse steden en gemeenten.

Uit contacten van de Vlaamse Ombudsdienst met de taxisector blijkt dat er voor die sector nog altijd een groot probleem blijft bestaan op het gebied van de zogenaamde “commerciële kortingen”.

Dat zijn collectieve kortingen die de sector geeft aan grote bedrijven die vaste klant zijn. Volgens de sector zijn die collectieve kortingen niet zomaar inpasbaar in het tariefensysteem en in de apparatuur die het taxibesluit voorschrijft. Die collectieve kortingen zijn volgens de Vlaamse taxisector essentieel om concurrentieel te kunnen zijn met taxibedrijven uit het Brusselse Gewest, waar dergelijke kortingen wel mogelijk blijven.

## 4.4 Conclusies

Zoals elk jaar heeft het merendeel van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst betrekking op de dienstverlening en de boetes van De Lijn. De andere klachten slaan op de werking van het agentschap Wegen en Verkeer.

De voorbije tien jaar is het aantal reizigers bij De Lijn meer dan verdubbeld: van 240 miljoen in 2000 tot 530 miljoen in 2009. Vrijwel onvermijdelijk komen er dan ook klachten over overvolle voertuigen. Vanzelfsprekend zijn de middelen niet onbeperkt. Wel heeft de Vlaamse Ombudsdienst er bij De Lijn op aangedrongen te streven naar een optimale dienstverlening en te blijven trachten een oplossing te bieden voor capaciteitsproblemen door een continue evaluatie van de dienstverlening en de inzet van de beschikbare middelen.

Het aantal klachten over de uitvoering van de dienstregeling is opmerkelijk gestegen, met name het aantal klachten over bussen die te laat zijn. De Vlaamse Regering heeft in haar regeerakkoord wel beloofd om de investeringen in een betere doorstroming voor het openbaar vervoer voort te zetten.

Het ongenoegen van de reiziger is vooral groot als door een te late bus een aansluiting wordt gemist. Comodaliteit is een van de kernwoorden in de Beleidsnota Mobiliteit en Openbare Werken 2009-2014. Niet alleen voor goederen, maar ook voor personen wordt gestreefd naar een optimale mix van meerdere vervoermiddelen. De Lijn moet er dan wel voor zorgen dat de bussen op tijd rijden.

Na een overleg op 20 november 2009 heeft De Lijn aanvaard dat de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is om klachten over geen of onvoldoende schadevergoeding te onderzoeken. In de meeste schadedossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst moeten besluiten dat de feiten niet meer met voldoende zekerheid konden worden gereconstrueerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn aanbevolen om vragen om schadevergoeding zo zorgvuldig mogelijk te onderzoeken. Het is ook aangewezen dat De Lijn reizigers actief informeert over de concrete stappen die zij kunnen of moeten zetten als ze schade lijden door een bus of tram. Verder betreurt de Vlaamse Ombudsdienst dat stakingen bij De Lijn nooit aanleiding geven tot een vorm van schadevergoeding of compensatie.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2009 heel wat klachten behandeld over de boetes van De Lijn. Sommige boetetarieven worden als disproportioneel hoog ervaren. Dat is het geval voor de boete voor wie een derde of vierde keer in twaalf maanden zijn abonnement niet bij heeft, en voor boetes voor jeugdige reizigers. De Vlaamse Ombudsdienst pleit niet voor een systematische seponering, wel voor een meer aangepast boetetarief.

Positief is dan weer dat De Lijn verder geïnvesteerd heeft in haar website. Sinds 11 januari 2010 kunnen burgers hun vragen, meldingen en klachten op een klantvriendelijke wijze online indienen.

Het agentschap Wegen en Verkeer heeft eerder al, op 14 mei 2009, de mogelijkheid gecreëerd om online gebreken aan de wegeninfrastructuur te melden over de overheidsgrenzen heen. Door een goede verwerking van die meldingen blijft het aantal eerstelijnsklachten relatief beperkt.

De Vlaamse overheid heeft het streefdoel vastgelegd om het aantal personen die potentieel gehinderd worden door geluidsoverlast van verkeer, tegen 2020 te doen dalen met 15%. Om die doelstelling te halen, zijn diverse maatregelen nodig. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het Jaarverslag 2008 al aandacht besteed aan de geluidshinder door de verkeersdrukke. In het klachtenbeeld van 2009 komen vooral de klachten van geluidshinder door een slecht wegdek aan bod. Onderhoud en herstellingen moeten uiteraard tijdig worden uitgevoerd, maar vooral moet worden geïnvesteerd in een meer slijtvast wegdek. De Vlaamse overheid moet voor het wegdek van haar gewestwegen slijtvast en geluidsarm maximaal combineren.

Tot slot heeft een klacht over de communicatie van de BAM over de Oosterweelverbinding het belang van een correcte informatieverstrekking tijdens een volksraadpleging onderstreept. Opmerkelijk is trouwens dat de BAM zelf geen enkele eerstelijnsklacht geregistreerd heeft. Niet alleen bij grote en belangrijke infrastructuurprojecten maar ook bij kleinere projecten moeten de betrokken overheidsdiensten voldoende kansen geven aan burgerparticipatie.

## 5.4 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-05

De Lijn moet vragen om schadevergoeding snel en objectief onderzoeken. Zij moet reizigers en andere weggebruikers actief informeren over de te nemen stappen in geval van schade door De Lijn.

### AANBEVELING 2009-06

De Vlaamse Regering en De Lijn moeten de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat er een derde type van minder ernstige overtredingen gecreëerd moet worden.

### AANBEVELING 2009-07

Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.





Dit thema omvat de klachten

- over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen,
- over de waterzuivering en -afvoer en de daarmee verbonden heffingen en kosten,
- over de gas- en elektriciteitsvoorziening.

## 5.1 Regels en uitvoering

### 5.1.1 REGELS

Voor de waterdistributie is de belangrijkste regeling het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending (verder: het Drinkwaterdecreet). Dat decreet bevat, naast kwaliteitsnormen voor drinkwater, ook regels over de wateraansluiting en de kosten voor het waterverbruik. Het verplicht drinkwatermaatschappijen tot gemeentelijke en bovengemeentelijke sanering van het afvalwater, bepaalt de levering van een gratis volume water en de oprichting van een reguleringsinstantie voor drinkwater. Het decreet is sinds 2004 elk jaar gewijzigd, het laatst door het Programmadecreet van 18 december 2009. Europese richtlijnen bepalen normen voor de kwaliteit en de zuivering van het drinkwater.

Voor kleinverbruikers geldt de verplicht integrale waterfactuur, met aanrekening van een bovengemeentelijke en bijna altijd ook een gemeentelijke saneringsbijdrage, als deelname in de zuiverings- en rioleringskosten, zoals bepaald in het Drinkwaterdecreet. Deze beide saneringsbijdragen worden geïnd door de drinkwatermaatschappijen. Eigen waterwinners betalen nog een afvalwaterheffing op basis van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging, en ook een saneringsvergoeding. Bij grootverbruikers int de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) heffingen volgens een eigen systeem.

Door het Programmadecreet van 18 december 2009 werden wijzigingen aangebracht in de regeling van de saneringsbijdragen en -vergoedingen. Ook kwamen er in 2009 wijzigingen in onder meer het decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid en vanaf 2009 was er ook de oprichting van de Reguleringsinstantie Water, die echter nog niet operationeel is. De SERV heeft al vaak scherpe kritiek geformuleerd op de ontoegankelijke regelgeving inzake water en op de vele, vaak karig gemotiveerde wijzigingen.

Sinds 1 juli 2003 geldt op de Vlaamse aardgas- en elektriciteitsmarkt de vrije concurrentie. De regulering inzake energie is opgedeeld tussen de federale overheid en de gewesten. De energiemarkt is voor de Vlaamse bevoegdheden geregeld in het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. De Vlaamse energiewetgeving onderging in 2009 heel wat wijzigingen, onder meer door enkele decreten van mei 2009. Een besluit van 13 maart 2009 creëerde nieuwe sociale openbaredienstverplichtingen in de energiesector ter vervanging van twee besluiten van 2003. Ook het recht op 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid in Vlaanderen werd gewijzigd. De complexe Vlaamse energiewetgeving werd gecoördineerd in een globaal decreet van 8 mei 2009 dat nog niet van kracht is en nog een uitvoeringsbesluit behoeft. Door de wijziging in 2007 van een federale wet uit 2003 werd het wettelijk kader gecreëerd voor een federale Ombudsdienst voor Energie.

### 5.1.2 UITVOERING

De waterdistributie in Vlaanderen is in handen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) en een aantal (inter)gemeentelijke drinkwatermaatschappijen. Die zijn, als uitvloeisel van de Europese kaderrichtlijn Water, wettelijk ook verantwoordelijk voor de sanering van het afvalwater, dit is de collectieve waterzuivering en de lokale zuivering en afvoer via grachten en de riolering.

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

De VMW is de grootste Vlaamse drinkwatermaatschappij, met de Vlaamse overheid als aandeelhouder. Ze bevoorraadt 2,6 miljoen afnemers. De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) int de afvalwaterheffingen van de wet van 1971 bij 32.000 grootverbruikers en bij 65.000 verbruikers met een waterwinning. De VMM bewaakt de lucht- en waterkwaliteit en controleert de saneringsinkomsten die de kleinverbruikers aan de drinkwatermaatschappijen betalen. Na negen jaar uitstel werd een Reguleringsinstantie Water ingesteld, maar ze is nog niet operationeel.

De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) bewaakt de naleving van de Vlaamse energieregelgeving, heeft een regulerende en informatieve taak en zorgt ook voor toekenning van groenestroomcertificaten. De taken van de VREG zijn opgelijst in een beheersovereenkomst en een ondernemingsplan. Het Vlaams beleid inzake energie wordt gecoördineerd door het Vlaams Energieagentschap (VEA). Het gaat onder meer om energiebesparing, energieprestatienormen, energiepremies en duurzaam en rationeel energiegebruik.

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

## 5.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 775 ontvankelijke klachten behandeld.

Tabel 24 Water, gas en elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2009

	VMW	Aquafin	VMM	VEA	VREG	Totaal
<i>Totaal</i>	355	337	25	58	69	850
Ontvankelijk	342	295	22	47	69	775
Onontvankelijk	13	42	3	11	0	69
-45 dagen	273	330	24	58	68	753
+45 dagen	80	7	1	0	1	89
Gegronnd	108	235	3	9	50	405
Ongegrond	232	60	19	38	19	368
Opgelost	102	235	3	7	50	397
Niet opgelost	6	-	-	2	-	8
In behandeling	2	-	-	-	-	2
Beslissing	28	-	1	4	-	33
Behandeltermijn	34	5	-	2	43	84
Informatieverstrekking	14	28	-	-	-	42
Bereikbaarheid	7	-	-	-	2	9
Bejegening	18	-	-	-	-	18
Andere	7	202	2	3	5	219

De eerstelijnsklachten bij de verschillende klachtenbehandelaars stegen van 732 naar 850 klachten (+16%). Vooral opvallend is de stijging bij de VREG van 10 naar 69 klachten, die zowat allemaal over de groenestroomcertificaten gaan, maar die, zoals de VREG zelf toegeeft, maar een klein deel zijn van het werkelijke aantal klachten dat de VREG in 2009 ontving. Alleen de VMM kreeg minder klachten.

Het klachtenbeeld bij de eerste en de tweede lijn is grotendeels gelijklopend.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 230 ontvankelijke klachten onderzocht over dit thema en 175 daarvan beoordeeld.



Tabel 25 Water, Gas en Elektriciteit: dossiers in 2009		Tabel 26 Water, Gas en Elektriciteit: kwalificaties in 2009		Tabel 27 Water, Gas en Elektriciteit: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	55	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	112	Afdoende motivering	1
Beoordeeld	175	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4	Redelijkheid en evenredigheid	8
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	14	Actieve dienstverlening	19
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>130</b>	Deugdelijke correspondentie	33
		Terechte opmerking	7	Vlotte bereikbaarheid	22
		Beleidsaanbeveling	43	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	60
		Ongegronde klacht	31	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	56
		Geen oordeel mogelijk	10	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	9
		Andere	8	Redelijke behandeltermijn	39
				Efficiënte coördinatie	39
<b>TOTAAL</b>	<b>230</b>		<b>229</b>		<b>286</b>

### 5.2.1 KLACHTEN OVER HOGE OF VERKEERDE WATERFACTUREN

#### DE TOEGENOMEN DRINKWATERKOSTEN IN EEN BREDER KADER

Sinds de invoering van de integrale waterfactuur zo'n vijf jaar geleden, registreert de VMW ongeveer dubbel zoveel klachten als voordien. Die stijging komt onder meer door de grotere rol van de drinkwatermaatschappijen als gevolg van de integrale waterfactuur en een ermee samenhangende sterke stijging van de drinkwaterkosten. Die stijging had te maken met invoering van een wettelijke saneringsplicht voor de drinkwatermaatschappijen, zowel voor de zuivering als voor de afvoer van het afvalwater.

De organisatie van de waterketen, de grotere rol daarin van de drinkwatermaatschappijen, de overgang naar de integrale waterfactuur en de sterke stijging van de sanerings- en zo ook van de drinkwaterkosten, kwamen uitvoerig aan bod in het Jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst. In twee jaar tijd zijn de drinkwaterkosten voor een gemiddeld gezin bij ongewijzigd verbruik gestegen met 30 tot 70% (cijfers 2006-2008 van de SERV), vooral door de stijging van de saneringsbijdragen.

## FACTURERINGSPROBLEMEN – MAG IK EEN TERUGBETALING?

De vorige twee jaar hadden de meeste klachten over de watervoorziening, ook bij de centrale klachtendienst van de VMW, te maken met de facturen en de facturering. De belangrijkste oorzaak hiervan was, behalve de sterk gestegen saneringsbijdragen, de overgang bij de VMW naar een nieuw klantenbeheersysteem voor de berekening en opmaak van de facturen. Dat systeem vertoonde kinderziektes. De problemen werden in 2009 wel geleidelijk aan opgelost.

Eén van die kinderziektes van het nieuwe factureringssysteem was dat, na de berekening van de jaarlijkse afrekeningsfactuur volgens de doorgegeven meterstanden, een tegoed niet werd terugbetaald, aanvankelijk voor bedragen tot 100 euro en nadien tot 50 euro.

De verzoeker in dossier 2008-1324 wacht bij de jaarwisseling nog op de terugbetaling door de VMW van een tegoed van circa 63 euro. Dat tegoed was het gevolg van te hoge tussentijdse facturen voor zijn drinkwaterverbruik. Hij heeft al een creditnota ontvangen maar de terugbetaling zelf blijft uit. Zijn pogingen tot telefonische navraag blijven zonder succes omdat, na een zowat eindeloos automatisch antwoord en het telkens indrukken van keuzetoetsen, de telefoon na drie minuten gewoon afslaat.

De klachtenbehandelaar bij de VMW geeft een toelichting over de gevolgde procedure en erkent dat er rond het jaareinde heel veel oproepen waren en tegelijk ook een onderbezetting en een probleem met de automatische antwoorden. Dat de in de creditnota vooropgestelde terugbetaling nog niet gebeurd is, wordt toegeschreven aan het nieuwe klantenbeheersysteem. Uiteindelijk wordt het tegoed toch aan de verzoeker terugbetaald.

In het klachtrapport van 2008 wees de VMW erop dat zij op dit vlak werkten aan een verbetering waarbij zij vanaf 2009 elk tegoed boven 50 euro zouden terugbetalen. In principe wordt een tegoed nu automatisch terugbetaald. De VMW kan, door de monopoliepositie als drinkwatermaatschappij, deels zelf de factuur- en de betalingsvoorwaarden bepalen. Nu de VMW zelf korte betaaltermijnen oplegt en al snel intrest of kosten aanreken of het water afsluit als er niet tijdig betaald wordt, mag men van de VMW ook een stipte terugbetaling verwachten.

## WANNEER KRIJG IK A.U.B. MIJN “GRATIS WATER”?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2009 meer klachten dan anders over de toekenning van een wettelijk volume “gratis water”. Het recht op zo'n wettelijke hoeveelheid gratis water is geregeld in het Drinkwaterdecreet en in een besluit van 13 december 2002 en komt neer op 15 m<sup>3</sup> gratis water per “gedomicilieerde” op het verbruiksadres.

In dossier 2008-1252 stelt de verzoeker vast dat de VMW hem op de drinkwaterfactuur geen “gratis water” heeft toegekend voor elk van de zes gezinsleden. De verzoeker doet navraag bij de VMW maar krijgt noch een rechtzetting, noch een reactie. Na klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst erkent de klachtenbehandelaar de fout en belooft herstel op de eerstvolgende factuur. Toch blijkt bij ontvangst van die eerstvolgende (tussentijdse) factuur dat daarop opnieuw geen verrekening voor dat tegoed is gebeurd. Uiteindelijk wordt het tegoed van 50 euro medio 2009 na bijkomende navraag door de VMW terugbetaald.

Andere klachten over het gratis water betreffen de wettelijke referentiedatum van 1 januari voor het aantal gedomicileerden, waardoor wie nadien bijkomt niet meer meegeteld wordt. Sommige verzoekers vinden dan weer dat men onvoldoende rekening houdt met nieuw samengestelde gezinnen met kinderen die bijvoorbeeld opgevoed worden in co-ouderschap. Nog andere verzoekers betreuren dat op de drinkwaterfactuur over het gratis water vaak weinig of niets is vermeld en dat op dat gratis water (boven)gemeentelijke saneringsbijdragen worden aangerekend, waardoor het voordeel sterk is “verwaterd”.

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

#### ONVREDE BIJ DE “EIGEN WATERWINNERS”: “WAAROM WORD IK TWEE MAAL BELAST?”

Een problematiek die voor het eerst aan bod kwam in 2007 en ook in 2009 nog heel wat klachten genereerde, was de gesplitste aanrekening van saneringskosten aan gezinnen met een eigen waterwinning en met een al dan niet gemengd verbruik. Het gaat dan om de aanrekening van een forfaitaire afvalwaterheffing en bijkomend van een saneringsvergoeding.

De verzoeker in dossier 2009-0050 heeft een factuur ontvangen van een voor hem vreemde drinkwatermaatschappij, waarbij hem nieuwe en volgens hem onterechte kosten worden aangerekend voor zijn waterwinning. Nochtans heeft de verzoeker eerder in het jaar aan de VMM ook al een afvalwaterheffing voor zijn eigen waterwinning moeten betalen. Volgens de verzoeker gaat het hier dan ook om een dubbele belasting, te meer omdat onder meer de berekeningsbasis (een forfaitair waterverbruik) en het tarief bijna gelijklopend zijn. Bovendien is de verzoeker niet aangesloten op de waterleiding en begrijpt hij dan ook niet dat hij een rekening of factuur ontvangt van een drinkwatermaatschappij.

De VMM en de VMW leggen uit dat de afvalwaterheffing dient voor de waterzuivering en dat de saneringsvergoeding een deelname is in de kosten van de gemeentelijke rioleringen via de saneringsplicht van de drinkwatermaatschappijen. Het is de VMM die hiervoor gegevens aanlevert. De drinkwatermaatschappijen zijn met de integrale waterfactuur verantwoordelijk voor de saneringsplicht en voor de correcte inning van saneringsvergoedingen bij eigen waterwinning. De gesplitste aanrekening heeft te maken met de BTW-regeling. In de bevoegde commissie heeft de minister erkend dat er op het vlak van verzending en informatie nog een betere coördinatie mogelijk is tussen de VMM en de drinkwatermaatschappijen.

Dit soort klachten werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond**, omwille van een schending van de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en de **efficiënte coördinatie**. Ook werd de beleidsaanbeveling gegeven om de bestaande regeling te evalueren en te verfijnen en werd gepleit voor een bundeling van de beide aanrekeningen.

## VRIJSTELLING EN COMPENSATIE VAN SANERINGSBIJDRAGEN

Vanaf 2008 betalen de drinkwatermaatschappijen een compensatie uit aan appartementbewoners met een gemeenschappelijke meter, aan wie voordien geen (correcte) vrijstelling van saneringsbijdragen kon worden uitbetaald. Mogelijk daardoor daalden de klachten over niet-toegekende vrijstellingen van saneringsbijdragen. Nieuw waren de klachten over ontbrekende informatie over vrijstellingen op de drinkwaterfactuur.

In dossier 2009-0637 stelt de verzoeker in 2009 vast dat drinkwatermaatschappij Pidpa op de jaarlijkse afrekening al sinds 2005 geen (automatische) vrijstelling van saneringsbijdragen heeft toegekend. Nochtans heeft hij daar al sinds 2005 recht op, omdat hij een eigen kleine waterzuiveringsinstallatie of een individuele behandeling van afvalwater (IBA) heeft en zelf zijn water zuivert. Hij wil terugbetaling en wil weten waarom de drinkwaterfactuur niet vermeldt of er vrijstelling is of niet. Pidpa wil maar één jaar de vrijstelling en de saneringsbijdragen compenseren.

Uit het onderzoek blijkt dat Pidpa wettelijk maar één jaar moet compenseren, omdat de aanvraag binnen één jaar na aanrekening van de drinkwaterfactuur moet gebeuren. Ook blijkt uit de drinkwaterfactuur niet of er (recht op) vrijstelling van saneringsbijdragen is of niet. Ook had de gemeente de verzoeker, bij het vergunnen van de IBA, over zijn recht op vrijstelling en voorwaarden moeten informeren. Er was bijgevolg geen **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zowel bij Pidpa als bij de gemeente. In een **beleidsaanbeveling** werd gevraagd om zo'n vermelding op de drinkwaterfactuur wettelijk te regelen. Volgens de minister zou die aanbeveling echter een niet-gerichte communicatie vergen die ongewenst want onopportunity werd geacht. Toch blijkt dat nog altijd circa 14.000 vrijstellingen niet automatisch toegekend worden (en dus pas na een aanvraag) en dat zich eenzelfde probleem stelt voor de 3500 bezitters van een IBA. Ook voor die vrijstellingen is tot nu toe nog een effectieve aanvraag nodig, terwijl het toch wenselijk is dat de toekenning automatisch door de gemeente zou kunnen gebeuren.

Door aanvulling van het Drinkwaterdecreet krijgen sinds 2008 de rechthebbende bewoners van appartementen met een gemeenschappelijke aansluiting, in plaats van vrijstelling, een forfaitaire compensatie. Vertraging bij de VMW bij verwerking van de compensaties leidde eind 2009 tot meerdere klachten. Globaal zijn de klachten over vrijstellingen wel gedaald.

### 5.2.3 HET TERUGKERENDE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

De klachtenbehandelaar bij de VMW en de Vlaamse Ombudsdienst hebben in 2009 opnieuw heel wat klachten behandeld over de kosten van een lek. Vaak vielen die klachten uiteen in twee aspecten: één over de betwiste aanrekening van een hoog drinkwaterverbruik en één over de eveneens betwiste aanrekening van de op dat hoge verbruik gebaseerde saneringsbijdragen.

## WAAROM MOET IK DAT VERLOREN WATER BETALEN?

Vaak wordt een verborgen lek pas opgemerkt bij een meteropname of bij ontvangst van de jaarlijkse waterfactuur, als het kwaad al is geschied. Meestal draait de abonnee er zelf voor op.

In dossier 2009-0228 constateert de verzoekster bij de meteropname een waterverbruik dat een veelvoud is van de vorige jaren. Na heel wat zoeken vindt een bedrijf gespecialiseerd in lekdetectie een ondergronds lek. De verzoekster protesteert daarom tegen de integrale doorrekening van het weggelekt water en tegen de onverwacht hoog opgelopen factuur van ruim 700 euro. Ze gaat er ook niet mee akkoord dat de VMW haar, ondanks de uitdrukkelijke vraag dit niet te doen, toch voor het volgende jaar op basis van dat volledige en grotendeels ongewild verbruik, ook nog te hoge driemaandelijke facturen wil aanrekenen van 240 euro.

De vraag tot herziening wordt voorgelegd aan het Provinciaal Bureau van de VMW-Limburg en uiteindelijk erkent de VMW dat het ging om een volstrekt onzichtbaar, want ondergronds lek. De VMW vermindert daarop de aanvankelijke kosten door toepassing van een verlaagd lektarief. Ook wordt het bedrag van de tussentijdse facturen herberekend op basis van het normale drinkwaterverbruik van de verzoekster. Deze klacht was **gegrond**, wegens miskenning van onder meer de **redelijkheid en evenredigheid**, de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en de **redelijke behandeltermijn**. In sommige dossiers lopen de drinkwaterkosten door een lek op tot 5000 euro of meer.

Sinds enige tijd volgt de VMW een aantal richtlijnen en criteria voor de toekenning van een vermindering van de drinkwaterkosten door toepassing van een specifiek lekverliestarief. Zo moet het gaan om een volstrekt onzichtbaar lek dat pas met lekdetectie kan achterhaald worden en moet er in principe een controle gebeurd zijn van het lek en de installatie. Meestal volgt achteraf nog een controle van de herstelling. Ook mag het niet gaan om een niet-reglementaire installatie en moet het meerverbruik door het lek minimum 200 m<sup>3</sup> bedragen en het dubbele zijn van het gemiddeld verbruik van vorige jaren. De aanpak van een verborgen lek verschilt overigens per drinkwatermaatschappij. Voor een bespreking van die knelpunten verwijzen we naar het Jaarverslag 2008.

Voor een globale aanpak werd eerst gedacht aan de Reguleringsinstantie Water die als neutraal orgaan een eenvormige regeling zou kunnen uitwerken. Zolang die er nog niet is, zouden de VMW en de andere maatschappijen zelf een klantvriendelijke gedragslijn kunnen uitwerken, in onderling overleg of op initiatief van de overheid en al dan niet met oprichting van een compensatiefonds. De minister heeft in de bevoegde commissie gesteld dat de lekproblematiek mee aan bod zal komen in het algemeen waterverkoop-reglement dat in samenspraak met de sector via de Samenwerking Vlaams Water (SVW) werd uitgewerkt, maar dat men nog wacht op invoering en bekendmaking. Door de volledige aanrekening van het verbruik na verborgen lek moet men, voor zuivering en afvoer, op het verloren water ook een bovengemeentelijke en gemeentelijke saneringsbijdrage betalen, hoewel het niet werd verbruikt, noch vervuild.

#### 5.2.4 KLACHTEN OVER HEFFINGEN EN PREMIES VAN OF VIA DE VMM

Jaarlijks zijn er klachten over de aanrekening door de VMM van een afvalwaterheffing aan “grootverbruikers” en aan de “eigen waterwinners” en over de laattijdige afhandeling en uitbetaling via de VMM van premies voor een individuele waterzuiveringsinstallatie of individuele behandeling van afvalwater (IBA). Vooral bij die premies voor een IBA was het vaak lang wachten op uitbetaling van een Vlaamse “gewestelijke” premie, als equivalent van eenzelfde maar meestal veel eerder uitbetaalde gemeentelijke premie. Het probleem was dan vooral de lange doorlooptijd van de aanvragen voor die gewestelijke premie voor de IBA.

In dossier 2009-0233 heeft de verzoeker in juni 2007 een eigen waterzuiveringsinstallatie of IBA laten plaatsen en voor die investering een Vlaamse gewestelijke premie aangevraagd. Terwijl de gemeente haar deel al in juli 2008 heeft uitbetaald, laat de premie van het Vlaamse Gewest einde 2008 nog altijd op zich wachten. Nochtans weet de verzoeker dat de VMM al in april 2008 de aanvraag via de gemeente heeft binnengekregen.

Dat wordt na nazicht door de VMM erkend, maar die wijst op de verschillende noodzakelijke stappen die de vertraging mee hebben veroorzaakt. Zo deed de VMM onder meer (1) het nazicht op volledigheid van de drie verschillende formulieren voor de aanvraag; (2) het nazicht van het bewijs van uitbetaling van de gemeentelijke premie als voorwaarde voor uitbetaling van de gewestelijke premie; en (3) voor de IBA: het nazicht van de zone waar de IBA werd geplaatst, aangezien de premie alleen geldt voor een IBA in een zone waar geen collectieve zuivering van het afvalwater aanwezig noch gepland is. Uiteindelijk krijgt de verzoeker de premie van de Vlaamse overheid in juli 2009 via de gemeente uitbetaald. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht gegrond wegens schending van de actieve dienstverlening, de redelijke behandeltermijn en de efficiënte coördinatie. In 2008 is de procedure voor de toekenning van die Vlaamse premie vervangen door een eenvoudiger en efficiënter systeem, met kortere termijnen en betere afspraken met de gemeenten, die nu de gewestelijke premie voorfinancieren en tegelijk met de gemeentelijke premie uitbetalen.

#### 5.2.5 PROBLEMEN IN VERBAND MET DE DIENSTVERLENING EN DE WATERKWALITEIT

Het klachtenbeeld bevat elk jaar ook klachten over een niet-correcte dienstverlening of over te trage of slechte uitvoering van werken, herstellingen en controles. Andere gaan over de waterkwaliteit en vuil water. Het volgende voorbeeld betrof een klacht over de kwaliteit van het geleverde drinkwater.

In dossier 2009-0660 vraagt de verzoekster in mei 2009 aan de drinkwatermaatschappij TMVW om het leidingwater te controleren. Er wordt een staal genomen waarvan een laborant haar enkele dagen later telefonisch mededeelt dat het 50 maal meer lood bevat dan wettelijk is toegestaan. Bij nazicht wordt vermoed dat het probleem te maken heeft met de zijvertakking van de waterleiding. Een dikke week later worden de oude leidingen, die nog in lood waren, vervangen en wordt een nieuw waterstaal genomen. Omdat de verzoekster daarover geen verdere informatie krijgt, maakt ze zich ongerust dat het probleem nog niet is opgelost en dat dus het gevaar voor haar gezondheid nog niet verdwenen is.

Wellicht zijn door manipulatie looddeeltjes uit de aansluitleiding losgekomen en is zo het extreem hoge loodgehalte in het staal van 1.290 microgram/liter tegenover de norm van 25 microgram/liter veroorzaakt. Uiteindelijk vermindert het loodgehalte naar 64,21 en ten slotte nog 8 microgram/liter.

Als gevolg van een Europese richtlijn over drinkwater moeten alle (toevoer)leidingen in lood in principe tegen 2013 door de drinkwatermaatschappijen vervangen zijn. In dit geval werd relatief snel voor een correcte reactie gezorgd.

### 5.2.6 KLACHTEN OVER DE WATERZUIVERING DOOR AQUAFIN

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt sinds een paar jaar ook klachten over Aquafin. Aquafin beheert en organiseert de collectieve waterzuivering in Vlaanderen. Heel wat klachten komen van buurtbewoners en gaan over lawaai- en geurhinder van de installaties. Andere klachten gaan bijvoorbeeld over slecht onderhoud van eigen gronden en onvoldoende herstel van percelen van derden na werken. Ook het volgende voorbeeld gaat over Aquafin.

In dossier 2009-0490 bezit de verzoeker een septische put die op last van de stad regelmatig moet gelegeerd en gecontroleerd worden door gespecialiseerd personeel in opdracht van Aquafin, waarmee de stad een overeenkomst heeft. Het septisch materiaal wordt dan conform de Vlarem-regelgeving afgevoerd naar een waterzuiveringsinstallatie van Aquafin. De verzoeker is ontevreden over het formulier van Aquafin dat bij het ruimen van de septische put wordt afgeleverd en waarin de bezitter van de septische put erkent dat de staalname en -controle op tegensprekelijke wijze is gebeurd. Volgens de verzoeker is dit onjuist en wordt ten onrechte gevraagd dit bij het ruimen van de septische put te ondertekenen. Volgens de verzoeker ontbreken ook de nodige vermeldingen inzake privacy en verwerking van persoonsgegevens.

Na onderzoek erkent Aquafin dat het formulier enkele onjuiste bepalingen bevat. Tot nu toe zou Aquafin die bepalingen echter nog niet hebben ingeroepen. Aquafin belooft de betwiste bepalingen op het formulier aan te passen en de formulieren te vervangen. Ook zal Aquafin op het ruimingsattest een meer correcte bepaling toevoegen die in overeenstemming is met de privacywetgeving. Ten slotte belooft Aquafin om bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer aangifte te doen van die verwerking van persoonsgegevens. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht **gegrond** omdat de **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** werd miskend. De meeste klachten worden in de eerste lijn opgelost. Enkel een beperkt aantal komt bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

### 5.2.7 BETWISTE AFSLUITINGEN VAN DE WATER- EN DE ENERGIETOEVOER

Als de rekeningen of heffingen onbetaald blijven, kan een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld worden. Drinkwatermaatschappijen en netbeheerders hebben echter nog een ander probaat middel: de afsluiting van de water- of energievoorziening.

#### DE WATERAFSLUITING ALS ULTIEM DWANGMIDDEL

De drinkwatermaatschappijen kunnen bij wanbetaling de watertoevoer afsluiten. Een waterafsluiting vereist wel de tussenkomst van de “Lokale Adviescommissie” (LAC), die door een decreet van 20 december 1996 bij elk Vlaams OCMW is ingesteld. Die tussenstap moet mensen met betalingsmoeilijkheden beschermen tegen een onverantwoorde afsluiting van water of energie, maar is blijkbaar geen absolute garantie voor een verantwoorde aanpak.

In dossier 2008-1607 heeft de verzoeker zijn woning in Doel in 2005 moeten verlaten nadat hij op vraag van de overheid en zowat “manu militari” door een gerechtsdeurwaarder uit zijn huurwoning is gezet. Na een verblijf bij vrienden, woont hij sinds 1 mei 2007 in een sociale woning en heeft hij een vast adres. Bij zijn vertrek uit de huurwoning heeft hij geen precieze meterstand genoteerd en nadien kon hij dat niet meer omdat hij niet meer in de woning mocht terugkeren. Hij ontvangt voor de woning in Doel met vertraging een factuur van de VMW van 450 euro, maar duidelijk voor waterverbruik van na zijn vertrek. Omdat hij die factuur niet wil en niet kan betalen, wordt zijn water afgesloten in zijn huidige huurwoning.

Op voorstel van de Vlaamse Ombudsdienst verklaart de verzoeker zich bereid om een beperkt bedrag van 60 euro te betalen, voor zijn drinkwaterverbruik als alleenstaande vóór zijn vertrek. De LAC en nadien schoorvoetend ook de VMW stemmen daarmee in. Volgens de VMW zou een vordering bij de rechtbank tot betaling van de hele schuld een “slaagkans hebben van 100%.” Om proceseconomische redenen gaat de VMW echter toch akkoord met het voorstel, ook omdat de verzoeker op zijn nieuwe adres nooit waterschulden heeft gehad.

De Vlaamse Ombudsdienst zag hier bij de VMW een schending van de **redelijkheid en evenredigheid** en bij de LAC van de **goede uitvoeringspraktijk**. Zo had de VMW de reden van de wanbetaling beter moeten nagaan en had de LAC, via het OCMW en vóór een beslissing over afsluiting, de sociale en financiële situatie van de verzoeker moeten nagaan, waaruit dan was gebleken of en waarom de verzoeker de schuld niet kon of wilde betalen. De LAC 's gaan er soms nog van uit dat wie na een uitnodiging niet op de zitting van de LAC verschijnt, zelf afziet van zijn verweer, zijn schuld erkent en akkoord gaat met een afsluiting. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat zo te vlug wordt ingegaan op vragen tot afsluiting en dat er ook nood is aan actuele cijfers. Er is overigens geen specifieke reden voor een verschil in voorwaarden en procedure tussen de afsluiting van de water- en die van de energietoevoer. Er is altijd een sociaal en tegensprekelijk onderzoek gewenst, wat soms een afsluiting kan voorkomen.



## DE AFSLUITING VAN DE GAS- OF ELEKTRICITEITSVOORZIENING: (KANS)ARMEN IN DE KOU

Voor afsluiting van de energietoevoer gelden andere voorwaarden en een andere bescherming dan in geval van een waterafsluiting. Wel is ook hier als regel de tussenkomst van de LAC vereist. Bijkomend zijn er de “sociale openbaredienstverplichtingen” die de energieleveranciers en vooral de netbeheerders moeten naleven. Die netbeheerders regelen de aansluitingen en de energieverdeling van huis tot huis en zijn ook sociale leverancier voor huishoudelijke afnemers die wegens betalingsachterstand door hun elektriciteits- of aardgasleverancier “gedropt” of afgestoten zijn. Als de afnemer verder stroom afneemt van de sociale leverancier en ook die niet betaalt, kan de netbeheerder de energietoevoer afsluiten, zij het na instemming van de LAC, zoals bij een waterafsluiting. De tussenkomst van die LAC’s en de houding van netbeheerders bij afsluitingen leidt soms tot klachten. Zoals wel vaker bij een betalingsachterstand, gaat het vooral om (kans)armen.

In dossier 2009-0791 heeft de ex-man van de verzoekster haar drie jaar geleden verlaten en veel schulden achtergelaten, die zij met haar kleine inkomen en dat van haar werkloze kleindochter niet kan betalen. De netbeheerder heeft daarom een tijd geleden de elektriciteitstoevoer afgesloten. De verzoekster zou zelf al grotendeels haar helft van de kosten hebben betaald voor ruim 900 euro. Omdat dat voor de netbeheerder niet volstaat, wil die haar niet opnieuw aansluiten. De verzoekster begrijpt echter niet waarom de netbeheerder de andere helft van de energieschulden niet verhaalt bij haar ex-man. Uiteindelijk gaat de netbeheerder, na raadpleging van een raadsman, toch akkoord om de schuld voor de verzoekster te beperken tot de helft van het totaal. De nog niet betaalde schuld wordt voorgeschoten door het OCMW en eind 2009 wordt de verzoekster weer aangesloten op de elektriciteitsvoorziening. De verzoekster zou eerder opgeroepen zijn door de LAC, maar niet gekomen zijn. De toen opgelegde afbetalingsplannen kon de verzoekster financieel niet aan.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht **gegrond** wegens miskenning van de **actieve dienstverlening** en de **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. Jaarlijks worden duizenden gezinnen door de netbeheerders afgesloten van stroom of aardgas nadat zij voordien door de private energieleverancier wegens wanbetaling zijn “gedropt”.

Sinds een besluit van 13 maart 2009 zijn nieuwe openbaredienstverplichtingen inzake energie van kracht. Afsluiten zonder agendering en bespreking op de LAC kan enkel nog bij onveiligheid, bij verbruik zonder contract na een verhuizing en bij leegstand of fraude.

### 5.2.8 KLACHTEN OVER DE VREG EN DE GROENESTROOMCERTIFICATEN

Door de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt vanaf juli 2003, is het jaarlijks aantal vragen en klachten in verband met de energievoorziening sterk toegenomen. Veel van die klachten gaan over de facturen van de private energieleveranciers, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is. Die energieleveranciers zijn private ondernemingen en de regeling inzake contracten en de handelspraktijken zijn een bevoegdheid van de federale overheid. Die heeft daartoe vanaf 2010 na veel vertraging de Ombudsdienst Energie ingesteld, die bevoegd is voor klachten over de activiteiten van de elektriciteits- en aardgasbedrijven. De Vlaamse Ombudsdienst blijft verder bevoegd voor de Vlaamse bestuursinstanties die in Vlaanderen taken in verband met energie vervullen.

## DE WOELIGE WERELD VAN DE GROENESTROOMCERTIFICATEN

Al verschillende jaren probeert de Vlaamse overheid de klein- en grootschalige productie van duurzame energie te stimuleren en dus ook van zonne-energie. Een belangrijk instrument daartoe was aanvankelijk de toekenning van een subsidie voor fotovoltaïsche zonnepanelen. Omdat die subsidie niet doelmatig en erg duur bleek, werd ze midden 2007 stopgezet en werd gefocust op groenestroomcertificaten.

Voor de toekenning van dergelijke groenestroomcertificaten moet bij de VREG onder meer een aangifte voor de PV-installatie worden gedaan. In principe ontvangt men dan een login (gebruikersnaam) en paswoord waarmee men kan inloggen in een module van de databank voor groenestroomcertificaten van de VREG. Op basis van de ingegeven en door de VREG gecontroleerde meterstanden kan men per 1000 kWh één groenestroomcertificaat krijgen, dat recht geeft op een uitbetaling van een vast bedrag door de plaatselijke netbeheerder (450 euro tot eind 2009 en 350 euro voor PV-installaties vanaf 2010).

Begin 2009 waren er een kleine 15.000 PV-installaties goedgekeurd. In december 2009 keurde de VREG al de 50.000-ste PV-installatie goed waarvoor groenestroomcertificaten werden aangevraagd. De VREG werd door de aanzwellende toestroom van aanvragen blijkbaar totaal verrast. Nochtans had men lessen kunnen trekken uit de tot midden 2007 toegekende Vlaamse subsidie voor zonnepanelen.

De VREG kende al sinds 2008 een achterstand bij de behandeling van aanvragen van groenestroomcertificaten. Volgens de VREG was die begin maart 2009 door enkele ingrepen grotendeels weggewerkt. Dat de achterstand toch erg snel terug opliep kwam volgens de VREG door een exponentiële stijging van het aantal aanvragen van groenestroomcertificaten. Verder was er het vertrek van tijdelijke medewerkers. Ook werden, ondanks de nieuwe mogelijkheid van online-aanvragen, nog altijd veel papieren aanvragen ontvangen, die meer tijd vergen. Bovendien werd de toevloed nog verstrekt door de beslissing van de Vlaamse Regering van midden 2009 om de steun voor energie uit zonnepanelen die geplaatst worden na 1 januari 2010, te verlagen van 450 euro naar 350 euro.

## DE VREG ZOEKT MOEIZAAM EEN OPLOSSING

Door dit alles had de VREG voor het mailadres certificatenbeheer@vreg.be kort voor de zomer ruim 6000 onbeantwoorde e-mails met vragen en klachten over de achterstand in de verwerking. Zoals de VREG zelf erkent, zijn de 69 gemelde eerstelijnsklachten bij de VREG maar een fractie van het totale aantal dat de VREG over groenestroomcertificaten ontving.

In dossier 2009-0485 heeft de verzoekster al op 21 januari 2009 bij de VREG een aanvraag gedaan voor groenestroomcertificaten, maar ze krijgt telkens een weigering van de VREG om haar meterstand in kWh goed te keuren. Bij navraag krijgt ze telkens een standaardreactie met allerlei niet dienende standaardsituaties en vragen. Ook telefonische navraag lukt niet en leidt niet tot een oplossing of reactie. Hetzelfde geldt voor vele andere aanvragers.

De VREG erkent het probleem en de achterstand en vraagt uiteindelijk einde mei aan de verzoekster om opnieuw de meterstand door te geven, waarna nu wel een goedkeuring volgt. Zes à acht weken later volgt dan via de distributienetbeheerder de uitbetaling. Ook het probleem van de slechte bereikbaarheid en communicatie wordt volmondig erkend. Deze klachten waren dan ook **gegrond**. Meestal werd een schending vastgesteld van de **redelijke behandeltermijn**, de **deugdelijke correspondentie** en de **vlotte bereikbaarheid**.

Om de achterstand weg te werken koos de VREG voor een drieledige aanpak: bijkomend personeel, meer automatisering en externe communicatie. Voor het behandelen van de aanvraagdossiers voor zonnepanelen was er volgens de VREG tot maart 2009 slechts een budget voor één personeelslid. Toen dat personeelslid langdurig ziek viel, werd de hele procedure gestremd omdat onvoldoende was gezorgd voor spreiding van de kennis en opleiding van eventuele invallers. Omdat de situatie onhoudbaar bleek, stemde de Vlaamse Regering einde maart 2009 in met een uitbreiding van personeel. Er kwam onder meer een bijkomende medewerker voor de aanvraagdossiers (PV-dossiers) en een informaticus om het proces te automatiseren. Ook werden tijdelijke medewerkers ingezet en enkele jobstudenten. De stroom van aanvragen bleef echter aangroeien van 15.000 begin 2009 tot bijna 60.000 dossiers eind 2009. Daarom werden begin 2010 nieuwe middelen gevraagd voor personeel en verdere automatisering. Voorjaar 2010 zal ook de organisatiestructuur van de VREG gewijzigd worden, met een aparte cel voor de PV-dossiers, geleid door een voltijds verantwoordelijke.

Op het vlak van ICT werd gekozen voor een sterk doorgedreven automatisering van het proces met zo veel mogelijk automatische controles. Daartoe werd in 2009 het hele proces van de aanvragen tot de toekenning van de certificaten nagekeken. Voor realisatie van die automatisering werd geput uit het Energiefonds. Sinds april 2009 kan men aanvragen ook online indienen. Na automatische controle volgt in principe de dag nadien de goedkeuring.

Een frequent probleem dat veel nodeloze briefwisseling en klachten genereerde, was de controle van de ingegeven meterstanden of de schatting ervan bij een defecte productiemeter. Vaak werden de opgegeven of door de eigenaar ingebrachte meterstanden door het controleprogramma van de VREG verworpen en daarmee de hele aanvraag, omdat de VREG uitging van een te laag maximaal AC-vermogen van de omvormer voor de PV-installatie. Dit probleem werd pas verholpen na aanpassing van het programma en de controleparameters. De PV-eigenaars moeten nu ook het piekvermogen opgeven van hun PV-installatie, wat tot een juistere controle en een vermindering van de klachten heeft geleid.

Een pijnlijk probleem was ook dat na het aanvragen van groenestroomcertificaten, soms de automatische reactiemail van de VREG terecht kwam in de spamfilter van de aanvragers. Daardoor konden die niet reageren en werd de aanvraag als niet ingediend beschouwd.

De verzoeker in dossier 2009-0524 heeft in februari 2009 groenestroomcertificaten aangevraagd maar wacht midden mei nog altijd op een goedkeuring. Na grondig onderzoek blijkt dat door een structureel probleem een essentiële automatische mail van de VREG is tegengehouden door de spamfilter, zodat de verzoeker daarop niet kon reageren. Uiteindelijk wordt het probleem in samenwerking met de provider verholpen.

Uiteindelijk trad de VREG noodgedwongen ook naar buiten met berichten in de pers en op de website. Sinds september 2009 beantwoordt ook een extra team bij het Contactcentrum Vlaamse Infolijn telefonische vragen over zonnepanelen via het nummer 1700. Op basis van scripts en door inzage in de databank van de online-aanvragen worden zo veel oproepen over de groenestroomcertificaten behandeld zonder doorschakeling naar de dossierbehandelaars van de VREG, waardoor die meer tijd hebben voor dossiers. Sinds september 2009 bundelt de nieuwe website [www.vreg.be/zonnepanelen](http://www.vreg.be/zonnepanelen) de informatie over zonnepanelen en groenestroomcertificaten. Ook werd ervoor gekozen om voorrang te geven aan de online-aanvragen. Voor schriftelijke aanvragen was najaar 2009 de behandeltermijn zo'n 2,5 maand (die niet altijd werd gehaald) tegen slechts enkele dagen voor de online-aanvragen, wat sommigen als een discriminatie zagen. Het is alleszins niet wenselijk dat de overheid de gevolgen van eigen falen afschuift op de aanvragers.

### 5.2.9 KLACHTEN OVER SUBSIDIES EN BESLISSINGEN VAN HET VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP

Behalve de VREG zorgt ook het Vlaams Energieagentschap (VEA) voor coördinatie en uitvoering van het Vlaams energiebeleid. Die kreeg in 2009 vooral klachten over een compensatiepremie voor niet-belastingbetalers en over de energieprestatiewetgeving.

#### EEN COMPENSATIE VOOR NIET-BELASTINGBETALERS

Omdat de federale belastingvermindering van 40% voor energiebesparende investeringen zonder effect bleef voor wie geen of te weinig belastingen betaalt, stelde de Vlaamse overheid uiteindelijk met een besluit van 9 mei 2008 voor die burgers een Vlaamse compenserende premie in om het verlies aan fiscaal voordeel voor hen te compenseren. Het initiatief toonde dat - hoewel het VEA dit lange tijd ontkende - de Vlaamse overheid zelf juridisch energiebesparing en -investeringen kon stimuleren zonder een beroep op de federale overheid.

Al spoedig echter deed de nieuwe regeling klachten ontstaan, zoals van burgers die hun investering al deden of betaalden vóór 2008 waardoor die niet in aanmerking kwam, of burgers die zowel voor de federale belastingkorting als voor de vervangende Vlaamse compensatiepremie uit de boot vielen of om andere reden geen compensatiepremie kregen.

Een eerste knelpunt was de erg korte indientermijn, terwijl daar geen noodzaak toe was. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde daarover telkens dan een beleidsaanbeveling. Hoewel de overheid inspanningen deed voor bekendmaking van deze regeling, was er aanvankelijk onvoldoende op gewezen dat de aanvraag binnen twee maanden na het jaar van betaling bij het VEA moest ingediend zijn. Ook liepen de voorwaarden voor de Vlaamse compensatiepremie niet volledig parallel met de federale regeling en was die daardoor als vangnet niet sluitend.

De verzoeker in dossier 2008-1050 ontvangt eerst van het VEA een goedkeuring van een compensatiepremie voor 2650 euro. Die beslissing wordt nadien door het VEA echter ingetrokken, omdat bleek dat de nieuwe compensatiepremie voor energiebesparende investeringen door niet-belastingbetalers, ongewild niet kon verrekend worden volgens partiële eigendomsrechten in een appartementsgebouw. Het VEA was er bij de eerste beslissing ten onrechte van uit gegaan dat op dat punt de nieuwe regeling gelijkloopt met de federale belastingkorting voor energie-investeringen, die wel die mogelijkheid kent.

Het VEA erkende dat het te snel en verkeerd had beslist, maar bleef bij de intrekking. De klacht leidde tot een **beleidsaanbeveling**. Ook was er geen **afdoende motivering** en geen **efficiënte coördinatie**, wegens een onvoldoende afstemming met de federale regeling.

### VOORSCHOTTEN MET EEN ZWARE SANCTIE

In een aantal gevallen verwierp het VEA de volledige compensatiepremie omdat bij de toezegging en vastlegging van de werken een voorschot werd betaald en dan - na de werken en in een ander jaar - de saldfactuur werd betaald, ook al is een dergelijke praktijk in de sector frequent. Het VEA verwees voor die afwijzingen naar een betwistbare interpretatie van het begrip “betalingsjaar” in het al vermelde besluit van 9 mei 2008. De regeling voor deze nieuwe Vlaamse compensatiepremie week op dit vlak opnieuw af van die van de federale belastingkorting voor energiebesparende investeringen en van de vroegere subsidie voor zonnepanelen, die elk gedeeltelijke toekenning toelaten, zonder een volledige afwijzing.

In dossier 2008-1250 komt de verzoeker principieel in aanmerking voor de Vlaamse compensatiepremie voor niet-belastingbetalers: hij deed de nodige energiebesparende investeringen en kreeg geen belastingkorting omdat hij te weinig belastingen betaalt. Toch wordt hem door het VEA ook de Vlaamse compensatiepremie geweigerd, omdat de verzoeker de betaling op vraag van de installateur heeft opgesplitst in een voorschot in 2008 en een saldfactuur na de werken in 2009.

Volgens het VEA is de premie dus niet volledig betaald in het “betalingsjaar” 2009 en is daardoor elke gedeeltelijke toekenning en uitbetaling onmogelijk. Hoewel het VEA stelde dat de regeling goed werkte, werd al in november 2008 gemeld dat verbeteringspunten waren voorgesteld en door de minister voorlopig aanvaard. Toch werd pas voorjaar 2009 een voorontwerp van wijzigingen principieel goedgekeurd, dat pas met een besluit van 18 september 2009 leidde tot een paar afgeslankte wijzigingen, onder een titel van 142 woorden.

Zo werd, door wijziging van het “betalingsjaar”, de voorschotproblematiek uiteindelijk opgelost, maar zonder terugwerkende kracht. De indientermijn werd niet verlengd. De regeling werd uiteindelijk vanaf 2010 afgeschaft (indientermijn tot 28 februari 2010) en vervangen door een federaal belastingkrediet voor niet-belastingbetalers. De regeling toont dat elk nieuw premiestelsel behalve voorbereiding ook duidelijke regels vereist, en maximale afstemming en gegevensuitwisseling tussen de federale en de Vlaamse overheid. Het VEA coördineert intussen al de uitbetaling van een nieuwe premie, met name die voor dakisolatie. Het staat ook in voor de coördinatie van en informatie over de premies voor energiebesparing toegekend via de netbeheerders in het kader van rationeel energieverbruik.

## HET VEA EN DE ENERGIEPRESTATIEWETGEVING

Het VEA coördineert de wetgeving over de energieprestatienormen en -certificaten.

In dossier 2008-0886 heeft de verzoeker een appartement gekocht op plan. Nu hij er woont, stelt hij isolatieproblemen vast. Hij wendt zich tot het VEA, die als taak heeft toe te zien op naleving van de energieprestatienormen. Het VEA wijst echter naar de Verzoeningscommissie Bouw. De verzoeker is ontgoocheld in de beperkte rol die het VEA voor zichzelf ziet bij het doen naleven van de energieprestatienormen voor residentiële gebouwen. Hij had verwacht dat het VEA een oplossing zou bieden voor zijn isolatieprobleem. De klachtenbehandelaar geeft in zijn reactie een overzicht van de energieprestatieregeling en de rol die het VEA daarin voor zichzelf ziet. Het VEA kan bij overtreding wel een boete opleggen, maar geen herstel.

Het VEA beperkt zich tot een formele controle van de EPB-aangifte (Energie Prestatie Binnenklimaat). Wie niet tijdig zo'n aangifte indient of bepaalde andere vereisten niet naleeft, riskeert een administratieve geldboete. Ook als de opgelegde energieprestatie-eisen niet worden gehaald, legt het VEA in principe een boete op, die evenwel dan wel bevrijdend is: eens de EPB-aangifte ingediend is, is er geen herstellplicht en heeft het VEA geen sanctiemiddelen voor isolatieverbeteringen.

Sinds november 2008 (bij verkoop van een woning) en vanaf 2009 (voor verhuringen) werd een EPC of energieprestatiecertificaat verplicht gesteld. De eerste klachten daarover tonen aan dat deze nieuwe verplichting nog onvoldoende bekend is en niet altijd wordt nageleefd.

### 5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

De aanbevelingen voor water van 2008 werden op 10 november 2009 besproken in de commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 5). Die voor energie werden op 3 december 2009 besproken in de commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 6). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de betrokken instanties een stand van zaken opgevraagd.

#### AANBEVELING 2008-08

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

De knelpunten bij deze problematiek werden besproken in de bevoegde commissie en in het vorige jaarverslag. Een oplossing wordt onder meer bemoeilijkt door de BTW-problematiek.

**AANBEVELING 2008-09**

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

Een voorontwerp van besluit over rechten en verplichtingen van drinkwatermaatschappijen en hun klanten bij de levering van leidingwater, de uitvoering van de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoop-reglement werd uitgewerkt door de VMM. De minister liet in de commissie weten dat zij dit zal opnemen en dat het algemeen waterverkoop-reglement ook een regeling moet bevatten voor verborgen lekken. De Reguleringsinstantie Water is formeel ingesteld bij de VMM maar is (nog steeds) in opstartfase en zal beleidsaanbevelingen moeten formuleren, onder meer over de saneringsinkomsten en transfers in de watersector.

**AANBEVELING 2008-10**

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

Het VEA informeert over subsidies via de website en brochures, die het zo nodig aanpast. Ook werd over nieuwe regelgeving (EPC, enzovoort) specifiek gecommuniceerd. Voor sommige mensen is volgens het VEA zelfs de beste informatie niet te begrijpen en te vinden. Voor de Vlaamse Ombudsdienst blijft een maximale duidelijkheid en bekendheid essentieel. Het VEA steunt daartoe onder meer op infonummer 1700 van de Vlaamse overheid. Het acht zich niet verantwoordelijk voor foutieve informatie van derden, zoals netbeheerders of installateurs.

Voor subsidieaanvragen moet het VEA de regelgeving toepassen, ook in het nadeel van de burger. Na evaluatie van de premie voor niet-belastingbetalers bleek dat een betaling over meerdere jaren niet voldeed aan de vereiste van het "betalingsjaar". Een wijzigingsbepaling loste dit op, maar erg laat. De regeling is nu vervangen door een andere, federale regeling. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat door onvoldoende attendering op voorwaarden en termijnen, late remediëring en interpreteerbare regels, veel mensen naast een premie grepen.

**AANBEVELING 2008-11**

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

Door het besluit van 13 maart 2009 werden nieuwe sociale openbardienstverplichtingen aan de energiesector opgelegd. De werking van de LAC's in geval van afsluitingen werd in samenspraak met de sector verbeterd. Volgens de Beleidsnota Energie 2009-2014 werkt de bescherming tegen afsluiting van energie in Vlaanderen goed en is ze nog verbeterd. Maar waarom waterafsluitingen anders geregeld moeten worden, is nog altijd niet duidelijk.

## 5.4 Conclusies

Bij de klachten over de drinkwatermaatschappijen en dan vooral de VMW, gingen zoals de twee vorige jaren, ook in 2009 de meeste daarvan over factuurgerelateerde problemen zoals de onduidelijke vermeldingen op de drinkwaterfactuur, de veralgemeende overgang naar tussentijdse facturen (nog altijd), de niet-terugbetaling van een batig saldo en de niet of niet correcte toekenning van gratis water. Ook bleef uiteraard de zeer sterke stijging van de drinkwaterkosten en vooral van de saneringsbijdragen sinds 2006 een bron van klachten. Op de verschillende websites wordt wel meer informatie over de kostenelementen gegeven.

Voor eigen waterwinners blijft de gesplitste aanrekening van een “heffing” (door de VMM) en een “saneringsvergoeding” (door een drinkwatermaatschappij) voor zeer verwante kosten van de afvalwatersanering, voor verwarring en klachten zorgen. Een meer doorgedreven coördinatie en informatie en een onderzoek naar mogelijke verbeteringen zijn wenselijk.

Door een nieuwe regeling voor compensatie en vrijstelling van saneringsbijdragen, daalde het aantal (tweedelijns)klachten van rechthebbenden die geen of geen automatische vrijstelling of compensatie kregen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit wel voor een verplichte aanduiding van al dan niet vrijstelling en gratis water op de waterfactuur. Ook blijft een uniforme aanpak wenselijk van verborgen lekken. Het lang verwachte algemeen waterverkoop-reglement zou dit afdwingbaar moeten regelen maar wacht nog steeds op inwerkingtreding en uitvoering. Ook de nog op te starten Reguleringsinstantie Water kan hier een rol vervullen.

Het belangrijkste probleem in 2009 was echter de grote, voorspelbare en toch onrealistisch ingeschatte toevloed bij de VREG van aanvragen van groenestroomcertificaten. Te lakse en te late evaluatie en aanpak van het probleem, te weinig gekwalificeerd personeel, een te strak keurslijf op budgettaire en personeelsvlak en onvoldoende lering die getrokken werd uit de eerder afgeschafte investeringssubsidie voor zonnepanelen, waren determinerende factoren. Geleidelijk werd door extra personeel, extra automatisering en communicatie het probleem aangepakt, maar met ruim 6000 onbeantwoorde mails gebeurde dat veel te laat.

Bij het VEA zorgde een compensatiepremie voor niet-belastingbetalers voor veel ongenoegen door een onnodig korte indientermijn, onduidelijke regelgeving en betwiste interpretaties. De premie is al vervangen, maar toont de nood aan coördinatie met de federale overheid. Die heeft uiteindelijk na jaren wachten dan toch voor een Ombudsdienst voor Energie gezorgd.



## 5.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-08

De Vlaamse overheid moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor de vermelding op de jaarlijkse afrekening van alle kostencomponenten en voor de vermelding of men al dan niet recht heeft op vrijstelling van saneringsbijdragen en op gratis water.

### AANBEVELING 2009-09

De Vlaamse overheid moet voor de toekenning van vrijstellingen, compensaties, gratis water en voor de inning van saneringsbijdragen zorgen voor een maximale coördinatie tussen de drinkwatermaatschappijen, de VMM, de gemeenten en het Rijksregister.

### AANBEVELING 2009-10

De Vlaamse overheid en de VREG moeten, voor de behandeling van aanvragen zoals die van groenestroomcertificaten, een tijdige en correcte inschatting maken van de verwerkingstijd en -capaciteit en op basis daarvan proactief handelen. Als toch een ernstige achterstand ontstaat, moet de VREG daarover tijdig en concreet informeren.

### AANBEVELING 2009-11

De Vlaamse overheid moet, bij het invoeren van energiesubsidies, de regeling ervan afstemmen met de federale overheid en voldoende overleg plegen met de betrokken sector.





In het thema **onderwijs** gaat het om klachten over dienstverlening door zowel de onderwijsdiensten van de Vlaamse overheid als door de onderwijsinstellingen.

## 6.1 Regels en uitvoering

### 6.1.1 REGELS

De volgende regelgeving is belangrijk binnen het klachtenbeeld:

- het decreet van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering van de Vlaamse Gemeenschap en het bijhorende uitvoeringsbesluit van 7 september 2007;
- het decreet van 19 maart 2004 betreffende de rechtspositieregeling van de student, de participatie in het hoger onderwijs, de integratie van bepaalde afdelingen van het hoger onderwijs voor sociale promotie in de hogescholen en de begeleiding van de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen;
- het decreet van 30 april 2004 betreffende de flexibilisering van het hoger onderwijs in Vlaanderen en houdende dringende hogeronderwijsmaatregelen;
- het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen;
- het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en het bijhorende uitvoeringsbesluit van 21 september 2007;
- het decreet basisonderwijs van 25 februari 1997 en de omzendbrief kostenbeheersing in het basisonderwijs van 10 augustus 2007.

Nieuw in 2009 zijn het decreet van 30 april 2009 betreffende het secundair na secundair onderwijs en het hoger beroepsonderwijs, het decreet van 30 april 2009 betreffende de kwalificatiestructuur, het decreet van 8 mei 2009 betreffende de kwaliteit van onderwijs en het decreet van 20 maart 2009 betreffende de toelatingsvoorwaarden voor het gewoon lager onderwijs en de engagementsverklaring tussen de school en de ouders in het basis- en secundair onderwijs.

### 6.1.2 UITVOERING

Het ministerie van Onderwijs en Vorming bestaat uit het departement Onderwijs en Vorming dat het Vlaamse onderwijsbeleid uitstippelt en vijf agentschappen die dat beleid uitvoeren: het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS), het agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGIO), het agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC), het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) en, nieuw opgericht in 2009, het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV). De erkenning van buitenlandse diploma's, de examencommissie van de Vlaamse gemeenschap en de Onderwijsinspectie maken van dit nieuwe agentschap deel uit.

De Vlaamse Ombudsdienst is ook bevoegd voor het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Voor de andere erkende onderwijsinstellingen is er een specifieke bevoegdheid door de medebewindsbepaling in het ombudsdecreet. Ten aanzien van niet-Vlaamse bestuursinstanties kan de Vlaamse Ombudsdienst optreden als de klacht betrekking heeft op de uitvoering van taken die door de Vlaamse overheid aan die bestuursinstantie zijn toevertrouwd. Als er wordt geklaagd over iets dat onder de autonome bevoegdheid van een erkende school valt, kan de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komen. Zo bepaalt een school bijvoorbeeld

zelf welke feiten tot een tuchtsanctie kunnen leiden, maar de Vlaamse overheid legt wel een procedure op om een tuchtsanctie te nemen. Als de school nalaat om de ouders vooraf te horen of de beslissing niet gemotiveerd meedeelt, zoals de procedure dat vereist, dan kunnen de ouders dat bij de Vlaamse Ombudsdienst aanklagen.

De Vlaamse Ombudsdienst is maar beperkt bevoegd om klachten te behandelen van het onderwijspersoneel. Hij is niet bevoegd als “de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie”. De Vlaamse Ombudsdienst moet toezien op de dienstverlening aan burgers, maar mag zich niet mengen in werkgevers/werknemersverhoudingen. De agentschappen van het ministerie van Onderwijs verzorgen wel een algemene dienstverlening aan het onderwijspersoneel. De werkstations beheren de personeelsdossiers met de gegevens die de werkgevers bezorgen, en betalen de wedde rechtstreeks uit. Omdat het hier niet over de werkgever gaat, kunnen personeelsleden van scholen met klachten over de uitvoering van die taken door het ministerie van Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## 6.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 476 ontvankelijke klachten behandeld. In de eerste lijn maken het departement en de agentschappen één gezamenlijk klachtenrapport. In de tabel wordt Studietoelagen uitgesplitst uit de totale cijfers omdat die afdeling binnen het ministerie het meest in contact staat met de burger en een uitgebreide klachtenregistratie heeft. Van de Associatie Universiteit Gent werden klachtenrapporten ingediend door de Universiteit Gent en de Hogeschool Gent.

Tabel 28  
eerstelijnsklachten in 2009

	Onderwijs/ Studie- toelagen	Onderwijs/ Andere	Kabinet	GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeen- schap	Associatie Universiteit Gent	Totaal
<i>Totaal</i>	150	65	2	231	146	594
Ontvankelijk	150	38	2	149	137	476
Onontvankelijk	0	27	0	82	9	118
-45 dagen	114	59	1	146	106	426
+45 dagen	11	6	1	3	21	42
Geground	85	20	2	93	72	272
Ongegrond	38	18	0	56	65	177
In behandeling	27	0	0	0	0	27
Opgelost	81	19	1	87	57	245
Niet opgelost	4	1	1	6	15	27
Beslissing	12	1	2	28	40	83
Behandeltermijn	38	5	0	2	2	47
Informatieverstrekking	20	9	0	17	2	48
Bereikbaar	2	0	0	1	0	3
Bejegening	2	3	0	25	17	47
Andere	11	2	0	0	7	20

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 121 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 104 daarvan beoordeeld.

Tabel 29 Onderwijs: dossiers in 2009		Tabel 30 Onderwijs: kwalificaties in 2009		Tabel 31 Onderwijs: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	17	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	84	Afdoende motivering	3
Beoordeeld	104	(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>87</b>	Redelijkheid en evenredigheid	1
		Terechte opmerking	1	Correcte bejegening	2
		Beleidsaanbeveling	3	Actieve dienstverlening	23
		Ongegronde klacht	14	Deugdelijke correspondentie	6
		Geen oordeel mogelijk	8	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
				Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	38
				Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
				Redelijke behandeltermijn	49
				Efficiënte coördinatie	15
<b>TOTAAL</b>	<b>121</b>		<b>113</b>		<b>147</b>

Op studietoelagen na is het klachtenbeeld zeer divers en ligt het aantal klachten per afdeling meestal te laag voor de afdelingen om er specifieke conclusies uit te trekken. In zijn geheel wijzen de eerstelijnsklachten vooral op problemen inzake te lange behandeltermijnen en onvoldoende informatieverstrekking.

### 6.2.1 STUDIETOELAGEN

#### BEHEERSEN VAN DE BEHANDELTERMIJN

Ongeveer tweederde van de klachten in het hoofdstuk Onderwijs gaat over studietoelagen. Een groot deel daarvan slaat op aanvragen voor het academiejaar 2008-2009 die pas in april-mei 2009 werden afgehandeld. De afdeling kende dat academiejaar een structureel probleem met de **redelijke behandeltermijn**. Onder meer de invoering van schooltoelagen in het basisonderwijs zorgde voor meer dan een verdubbeling van het aantal dossiers. De afdeling was onvoldoende voorzien op die dossierstroom. Stapsgewijs werden er in de loop van het academiejaar bijkomende maatregelen genomen om de achterstand in te dijken.

De lange behandeltermijn zorgt uiteraard voor veel klachten. In het academiejaar 2009-2010 lijkt de situatie iets beter onder controle. Er werden op voorhand maatregelen getroffen om de personeelsbezetting te versterken, zowel qua intake als dossierbehandeling. Een verdere automatisering van de dossierverwerking, versterkte de efficiëntie. Het onderzoek naar bepaalde voorwaarden kan in een aantal gevallen automatisch worden afgesloten. Bijvoorbeeld als de nationaliteit van de aanvrager Belg is, leidt dit automatisch tot een goedkeuring op dit punt.

Aanvragen “ten laste van de ouders” behoeven op die voorwaarde evenmin een tussenkomst van een dossierbehandelaar. Bij de financiële voorwaarden is een automatische afhandeling mogelijk als er geen kadastraal inkomen buiten de eigen woning is en geen niet-belastbare inkomsten. Uit de cijfers blijkt dat de dossierafhandeling beter loopt dan in het academiejaar 2008-2009.

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%)

De percentages van het academiejaar 2009-2010 wijzen niettemin op een moeilijk beheersbare piekperiode in het najaar. Begin februari 2010 was er een achterstand van twee maanden bij de intake van dossiers. Pas dan wordt de aanvraag geregistreerd.

Enkele klachten van eind 2009 over de behandeltermijn zijn nog in onderzoek. Zo is een aanvraag van september 2009 eind december 2009 nog niet afgehandeld doordat er technische problemen waren bij het opvragen van persoonsgegevens via het Magda-platform (Maximale Gegevensdeling tussen Administraties). Uit enkele klachten van eind 2009 bleek dat er nog geen ontvangstbevestiging was verstuurd, alhoewel de aanvragen van oktober-november 2009 dateerden. Dit is een gevolg van een achterstand bij het verwerken van de binnenkomende post. Het uitblijven van een ontvangstbevestiging zorgt soms voor problemen bij hogescholen die dan aandringen op betaling van het volledige inschrijvingsgeld in plaats van het beurstarief. In het algemeen wekt dit ongerustheid dat de aanvraag niet is toegekomen.

In dossier 2009-0976 dient de verzoeker begin september 2009 bij de provinciale buitendienst van de afdeling de aanvragen schooltoelage 2009-2010 in voor zijn drie kinderen. Eind september informeert hij via de Dossierlijn naar de stand van zaken maar blijkt er geen dossier terug te vinden. Eind oktober is dat wel het geval maar een ontvangstbevestiging heeft hij nog niet gekregen. De verzoeker is niet tevreden over de informatieverstrekking en vraagt zich af of en hoe de aanvragen verwerkt worden.

Uit de gegevens die de afdeling bezorgt, blijkt dat aanvragen die op de buitendiensten in de verschillende provincies worden afgegeven, naar Brussel worden verzonden voor registratie. Door het hoge aantal dossiers dat tijdens de maanden september – oktober binnenkwam, was er enige achterstand bij de verwerking. Op 4 december 2009 worden de schooltoelagen toegekend. Het gebrek aan een snelle ontvangstbevestiging is geen **deugdelijke correspondentie**. Bij het overhandigen van een dossier op een buitendienst moet de registratie meteen kunnen gebeuren in plaats van het dossier eerst door te sturen naar Brussel. Nu zorgt dit voor foutieve informatie bij de Dossierlijn die het dossier niet terugvindt. Problemen met de ontvangstbevestiging doken op in enkele andere dossiers. Door een fout bij de vereenvoudigingen in het dossiersysteem werd een ontvangstbevestiging in bepaalde dossiers pas verstuurd op het moment dat de inschrijvingsgegevens van de student worden opgehaald uit de Databank Hoger Onderwijs. De afdeling neemt maatregelen in de applicatie opdat alle dossiers bij de intake een ontvangstmelding krijgen.

Problemen bij het scannen zorgen soms voor extra vertraging. Informatie die beschikbaar had moeten zijn, wordt daardoor opnieuw gevraagd. Die informatie wordt vervolgens met enige vertraging verwerkt, wat dan weer een weerslag heeft op de informatieverstrekking.

In dossier 2009-0225 dient de verzoeker in oktober 2008 een aanvraag studietoelage 2008-2009 in. Begin december 2008 vraagt de afdeling hem naar zijn bankrekeningnummer. Dit wordt diezelfde maand bezorgd maar eind februari 2009 is er nog geen beslissing. Een e-mail over de stand van zaken blijft onbeantwoord. Later volgt een standaard bericht zonder concrete informatie.

Het dossier kon pas op 5 december 2008 een eerste keer worden behandeld. Door een technisch probleem bij het scannen van het aanvraagformulier was het rekeningnummer niet meer leesbaar. Die informatie werd bijgevolg opnieuw gevraagd aan de verzoeker. Omwille van het grote aantal brieven en e-mails, kon die informatie niet meteen verwerkt worden en bleven ook informatievragen onbeantwoord. Op 10 april 2009 wordt de studietoelage dan toegekend. Een eenvoudig probleem bemoeilijkt zo de **redelijke behandeltermijn**, de **goede uitvoeringspraktijk** en de **actieve dienstverlening**.

## COÖRDINATIE EN FOUTENCONTROLE BIJ DE DATABANK HOGER ONDERWIJS

De afdeling is bij de afhandeling van de dossiers afhankelijk van verschillende databanken die informatie moeten aanleveren. In enkele dossiers waren er problemen met de databank van de FOD Financiën dat het gezinsinkomen bezorgt. De afdeling Studietoelagen stelt dat er hier geen sprake is van een structureel probleem.

Een onderwerp dat in het academiejaar 2008-2009 in verschillende dossiers aan bod kwam, was een probleem met de registratie van studiegegevens door de hogescholen en universiteiten in de Databank Hoger Onderwijs (DHO). In die databank zijn de inschrijvingsgegevens van de student te vinden en ook het aantal verworven studiepunten in het vorige academiejaar. Ook in 2009-2010 doken er enkele problemen op met deze databank.

De verzoeker van dossier 2009-0891 studeert in 2009-2010 aan een andere hogeschool dan het jaar voordien. Een eerste probleem is dat de inschrijvingsgegevens van de student aan de hogeschool nog niet in DHO zitten zodat de afdeling Studietoelagen de aanvraag in september niet kan verwerken. Op 23 oktober 2009 zijn die gegevens beschikbaar en wordt de student een studietoelage voor 6 studiepunten toegekend. Omdat er voor het vorige academiejaar geen verworven studiepunten zijn, kan de verzoeker enkel nog voor zijn resterende jokerkrediet van 6 studiepunten een studietoelage krijgen. De verzoeker stelt echter dat hij het voorgaande academiejaar 18 studiepunten heeft verworven. Volgens hem kloppen de gegevens over zijn studiepunten van het vorige jaar niet.



Een student start met een studietoelagekrediet van 60 studiepunten en een jokerkrediet van 60 studiepunten. Het studietoelagekrediet wordt elk academiejaar verminderd met het aantal studiepunten waarvoor de student zich inschrijft en op het einde van het academiejaar vermeerderd met het aantal verworven studiepunten. Is de student niet geslaagd of gedelibereerd in een aantal vakken zodat er het volgende academiejaar geen 60 studiepunten meer beschikbaar zijn, dan kan het jokerkrediet worden ingezet.

De vorige hogeschool bevestigt dat de verzoeker in 2008-2009 inderdaad 18 studiepunten heeft verworven. Die gegevens zijn door de hogeschool ook ingevoerd in de Databank Hoger Onderwijs. Er was geen foutmelding bij de invoer. Wel rapporteerde de Databank achteraf dat in totaal slechts 92% van de studenten was geregistreerd in de Databank. Nochtans waren de gegevens van alle studenten verwerkt. Verder onderzoek wijst uit dat de verzoeker één van de studenten is van wie de gegevens niet verwerkt werden. Het gaat om een probleem met de registratie van de studiepunten van die studenten die niet aan alle examens hebben deelgenomen. Een blanco bij de vakken zonder examen had tot gevolg dat de vakken met verworven studiepunten niet in het systeem terecht kwamen. De gegevens worden gecorrigeerd en de studietoelage wordt herzien. Om de studietoelage correct te kunnen berekenen, zijn de gegevens over het beschikbare studiekrediet essentieel. Een efficiënte coördinatie vereist dat fouten bij het verwerken van ingevoerde gegevens meteen een duidelijke foutmelding genereren.

### ONDERWIJSHERVORMINGEN: VAN EERSTE LICENTIE NAAR DERDE BACHELOR ZONDER STUDIETOELAGE

Studeren kost heel wat geld, zowel voor de student als voor de overheid. Het is dan ook terecht dat de overheid beperkingen oplegt en je niet eindeloos kan blijven studeren met extra financiering door de overheid. Een student kan een studietoelage krijgen voor het behalen van twee bachelors en één master. De universitaire opleidingen, die vroeger bestonden uit een kandidatuur en een licentie, zijn hervormd tot een bachelor en een master. De regelgeving Studietoelagen stelt elk diploma van de eerste cyclus van het academisch onderwijs gelijk met een bachelor. Een kandidatuurdiploma biedt echter geen toegang meer tot de tweede cyclus van de opleiding nu dat een master is.

De verzoeker van dossier 2009-0381 heeft al een kandidatuurdiploma op zak als hij besluit om Wijsbegeerte te studeren. In 2005-2006 behaalt hij zo zijn tweede kandidatuurdiploma. De verzoeker onderbreekt vervolgens zijn studies voor een jaar. In 2007-2008 wil hij de tweede cyclus van zijn studie Wijsbegeerte aanvatten. Het hoger onderwijs is echter net hervormd en met zijn kandidatuurdiploma Wijsbegeerte kan hij zich niet inschrijven in de master. Daarvoor is een bachelordiploma vereist. De verzoeker schrijft zich noodgedwongen in voor een jaar bachelor Wijsbegeerte en krijgt een studietoelage voor dat academiejaar. Begin 2009 wordt die studietoelage echter teruggevorderd. De verzoeker heeft al twee met een bachelor gelijkgestelde diploma's. Voor deze derde studie kan hij geen studietoelage meer krijgen.

Met zijn twee kandidatuurdiploma's heeft de verzoeker zijn studiekrediet op bachelorniveau inderdaad uitgeput. De verzoeker wil echter geen derde opleiding volgen maar gewoonweg zijn studie Wijsbegeerte verder zetten. Door de hoger onderwijs hervorming komt hij niet meer in de eerste licentie terecht maar moet hij nog een extra jaar op bachelorniveau volgen. Dat is ook logisch want de academische bachelors tellen drie academiejaren in plaats van twee zoals de vroegere kandidatuur. Terwijl de regelgeving Studietoelagen een bachelor gelijkstelt aan een kandidatuur, blijkt dat in de hoger onderwijsregelgeving uitdrukkelijk niet het geval te zijn. Het Herstructureringsdecreet stelt de academische graad van licentiaat gelijk met de graad van master maar er is geen gelijkaardige bepaling voor de graad van kandidaat. Bovendien eist het flexibiliseringsdecreet uitdrukkelijk een bachelordiploma als algemene toelatingsvoorwaarde voor een masteropleiding.

In de regelgeving vinden we allerlei overgangsbepalingen terug om studenten de nodige mogelijkheden te bieden. Heeft een student een academische bachelor in richting A maar wil hij graag een master in richting B behalen, dan kan hij een voorbereidingsprogramma volgen. Heeft de student een professionele bachelor behaald aan een hogeschool maar wil hij zijn opleiding graag verder zetten aan de universiteit, dan kan hij een schakelprogramma volgen. Zowel voor een voorbereidingsprogramma als een schakelprogramma kan men een studietoelage krijgen.

Een schakel- of een voorbereidingsprogramma leidt niet tot een bachelordiploma. Het is de combinatie met een bachelordiploma dat de student de toegang biedt tot een master. De student die met zijn oude kandidatuurdiploma zijn studies wil verder zetten, kan met deze beide programma's dus niet uit de voeten. Die student moet zich opnieuw inschrijven in de eerste cyclus van zijn academische opleiding om het bachelordiploma te behalen. Pas dan kan hij met de tweede cyclus van zijn studie starten. Voor dat extra bachelorjaar is er geen studietoelage mogelijk. In de masteropleiding kan hij wel terug een studietoelage krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat er voor dit overgangsjaar een aangepaste regeling moet zijn. Dit is een probleem dat de komende jaren nog kan voorkomen. Iedereen die in het verleden twee kandidatuurdiploma's heeft behaald en nu met de tweede cyclus van één van die opleidingen wil starten, zal omwille van de hoger onderwijs hervorming eerst het bachelordiploma van diezelfde studie moeten behalen.

Met de afdeling Studietoelagen heeft de Vlaamse Ombudsdienst grondig nagekeken of de regelgeving toch geen mogelijkheid tot een oplossing bood. Doordat de regelgeving Studietoelagen een kandidatuurdiploma evenwaardig acht aan een bachelordiploma, was dat niet mogelijk. De studietoelage moet worden teruggevorderd. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert een beleidsaanbeveling dat de Vlaamse overheid moet onderzoeken of een student in eenzelfde studierichting ook een studietoelage kan krijgen voor dat extra bachelorjaar.

### 6.2.2 DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S

#### EVEN GEDULD, WIJ HERVORMEN ONS ONDERWIJS

In dossier 2009-0721 vraagt de verzoekster in augustus 2008 een gelijkwaardigheid aan van haar Nederlandse diploma's uitvoerend musicus, afstudeerrichting zang klassieke muziek, en docerend musicus, afstudeerrichting zang klassieke muziek. Het diploma van uitvoerend musicus wordt in september 2008 gelijkwaardig verklaard. Een beslissing over haar docentendiploma blijft echter uit. Op 8 januari 2009 deelt NARIC (National Academic (& Professional) Recognition and Information Centre) mee dat het dossier vastzit. Door een verandering in de Vlaamse lerarenopleiding is er geen bevoegde inspecteur aan wie NARIC het dossier kan voorleggen voor advies. In april 2009 informeert de verzoekster opnieuw maar krijgt te horen dat de afspraken voor adviesverlening over buitenlandse diploma's na de reorganisatie van de lerarenopleidingen, nog niet volledig zijn afgerond. Eind juli 2009 is er nog altijd geen beslissing.

Tot september 2008 was de Onderwijsinspectie Volwassenenonderwijs bevoegd voor het verlenen van adviezen over de gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's uit het volwassenenonderwijs. Door een hervorming van de bevoegdheden is de Onderwijsinspectie sinds september 2008 echter niet meer bevoegd. Het decreet van 15 december 2006 betreffende de lerarenopleiding wijst het externe toezicht op de specifieke lerarenopleiding binnen de centra voor volwassenenonderwijs toe aan visitatiecommissies. De Onderwijsinspectie kan bijgevolg geen adviezen meer verlenen.

Uiteindelijk neemt NARIC op 27 augustus 2009 een beslissing in dit dossier op basis van precedenten. Het Nederlandse diploma volwassenenonderwijs "docerend musicus" werd in het verleden al gelijkwaardig verklaard met het Vlaams studiegetuigschrift pedagogische bekwaamheid. Op deze manier is er voor de verzoekster alvast een oplossing. In het najaar kan NARIC ook een definitieve oplossing meedelen. De diploma's lerarenopleiding uit het volwassenenonderwijs worden vanaf 2010 voor advies voorgelegd aan de hogescholen die in Vlaanderen de lerarenopleiding aanbieden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit uiteraard geen **redelijke behandeltermijn**. De verzoekster heeft een vol jaar moeten wachten op een broodnodige beslissing om te kunnen solliciteren in het onderwijs. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert tevens een **beleidsaanbeveling** over de impasse waarin deze dossiers terecht kwamen. Als een wijziging van de regelgeving een impact heeft op de bevoegdheden inzake adviesverlening in het kader van de gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's, dan moeten tegelijkertijd de nodige aanpassingen worden doorgevoerd zodat een vlotte verwerking van die gelijkwaardigheidsdossiers niet wordt belet.

## NAAR EEN GECOÖRDINEERDE AANPAK IN DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S SECUNDAIR EN HOGER EN VOLWASSENEN-ONDERWIJS

De verzoeker van dossier 2009-0194 vraagt bij de afdeling Secundair Onderwijs een gelijkwaardigheid aan van zijn Finse diploma's. Zijn algemeen diploma secundair wordt gelijkgesteld met dat van hoger secundair onderwijs. Voor zijn diploma van gehandicaptenverzorger is er echter geen equivalent binnen het Vlaamse secundair onderwijs. In Finland was de verzoeker met dat diploma gekwalificeerd om te werken in de verzorgingssector. Volgens hem moet toch een erkenning van zijn diploma in het technisch secundair onderwijs of in het volwassenenonderwijs mogelijk zijn. Naar aanleiding van de klacht wordt zijn dossier herbekeken. Het diploma wordt gesitueerd op het niveau van het postsecundair onderwijs en daarom doorgestuurd naar de cel NARIC Hoger Onderwijs.

De Vlaamse Ombudsdienst informeert in de eerste plaats naar de negatieve beslissing over een gelijkwaardigheid met het diploma "jeugd en gehandicaptenzorg" uit het technisch secundair onderwijs. Die beslissing was wel correct maar bevatte geen **afdoende motivering**. De afdeling Hoger Onderwijs bevestigt ondertussen de ontvangst van het dossier en legt de verzoeker een nieuw aanvraagformulier op. De verzoeker moet opnieuw zijn persoonsgegevens invullen en allerlei informatie bezorgen. Een aantal gevraagde zaken, zoals een overzicht van de vakken en een vertaling van het diploma, zaten echter al in het dossier. Omdat er bij Hoger Onderwijs meer informatie nodig is, bijvoorbeeld een gedetailleerd leerprogramma, moet de verzoeker het dossier wel nog aanvullen. Toch had de **efficiënte** coördinatie tussen beide afdelingen beter gekund. Het diploma wordt uiteindelijk gelijkwaardig verklaard met het Vlaams studiebewijs van het volwassenenonderwijs "certificaat jeugd- en gehandicaptenzorg", studiegebied personenzorg.

Tot voor kort gebeurde de erkenning van buitenlandse diploma's secundair en hoger onderwijs volledig gescheiden. De diensten zaten in twee verschillende agentschappen. In 2009 is het nieuwe agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming opgericht. Begin 2010 zal de erkenning van buitenlandse diploma's op alle studieniveaus hierin worden samengebracht. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat dit zal leiden tot meer eenvormigheid in de procedure. Van diploma's die op de wip zitten tussen de verschillende studieniveaus moeten de verschillende mogelijkheden onderzocht worden.

## EEN NEDERLANDS DIPLOMA, BEHAALD IN VLAANDEREN

In het Jaarverslag 2008 ging de Vlaamse Ombudsdienst al uitgebreid in op problemen met enkele diploma's van de Open Universiteit Nederland/Vlaanderen. Deze Nederlandse onderwijsinstelling biedt onderwijs op afstand aan en is ook in Vlaanderen actief. Bepaalde diploma's die de Open Universiteit aflevert, worden in Vlaanderen echter niet erkend. Ook in 2009 waren er klachten van studenten met een diploma Psychologie. Tot vorig jaar was er geen erkenning mogelijk omdat de opleiding van de Open Universiteit een jaar korter is en er een aantal opleidingsonderdelen ontbreken in vergelijking met de Vlaamse master.

Omdat het om een geaccrediteerde opleiding gaat, wordt het Nederlandse diploma voortaan wel gelijkwaardig verklaard met de algemene graad van master maar niet met de specifieke graad van master in de Psychologie. Via een verkort studieprogramma moeten de studenten dan aan een Vlaamse universiteit nog hun master in de Psychologie behalen.

De Vlaamse Ombudsdienst wees in het jaarverslag 2008 al op een tekort aan doeltreffende algemene informatieverstrekking. Vlaamse studenten van de Open Universiteit waren onvoldoende op de hoogte dat hun opleiding in Vlaanderen niet erkend werd. Maar ook inhoudelijk zijn dergelijke verschillen tussen opleidingen uiteraard geen goede zaak. In kader van de Lissabonerkenningsconventie (LRC) wordt gestreefd naar een automatische erkenning van diploma's tenzij er substantiële verschillen zouden zijn tussen de opleidingen. Specifiek voor Nederlandse diploma's wil de minister in de nabije toekomst een verdrag hierover afsluiten. In afwachting keurde de Vlaamse regering op 11 december 2009 principieel een besluit goed dat de academische gelijkwaardigheid vaststelt van Nederlandse diploma's van het Hoger Onderwijs. Het besluit is voor advies voorgelegd aan de Vlaamse Interuniversitaire Raad (VLIR), de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA) en de Raad van State. Het blijft echter onduidelijk of dit een oplossing zal bieden voor het specifieke probleem van de master in de Psychologie van de Open Universiteit. De Vlaamse universiteiten zijn immers van mening dat deze opleiding substantieel verschilt van de Vlaamse opleiding en er dus een afdoende reden is om dit diploma niet automatisch te erkennen. De toepassing van de LRC-principes biedt in dat geval een basis voor een gemotiveerde weigering.

### 6.2.3 ONDERWIJSPERSONEEL

#### ZORGVULDIGHEID EN CONTROLE: WACHTEN OP UITBETALING EN HERZIENING MET TERUGWERKENDE KRACHT

Het ministerie van Onderwijs betaalt rechtstreeks de gesubsidieerde wedden uit van het onderwijzend personeel. Dat gebeurt aan de hand van de gegevens die de werkgevers (de inrichtende machten van de scholen) doorsturen.

De verzoekster van dossier 2009-0346 gaat in januari 2009 aan de slag in het onderwijs. Eind maart heeft zij nog altijd geen wedde ontvangen.

De afdeling Scholen Secundair Onderwijs bevestigt dat er een fout is gemaakt. Op 20 januari 2009 stuurde de werkgever een elektronische zending van het opdrachtenpakket van de verzoekster naar het werkstation. Die zending werd echter niet in het systeem geregistreerd omwille van een verkeerde pensioneringsdatum in het personeelsdossier. Zodra dit werd opgemerkt, heeft de dossierbeheerder de fout rechtgezet en werden de zendingen opnieuw doorgestuurd. In april ontvangt de verzoekster haar wedde van de voorbije maanden.

Het gaat hier om een incidentele fout. Dat gebeurt nu eenmaal. Dat de verzoekster door een kleine administratieve fout met drie maanden vertraging wordt uitbetaald is echter onredelijk lang. Met een **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** moeten niet-verwerkte zendingen sneller kunnen worden opgemerkt en opgevolgd zodat fouten meteen worden rechtgezet. In het volgende dossier was er een meer structureel probleem.

De verzoeker van dossier 2009-0311 geeft les in het Deeltijds Kunstonderwijs en is ook als muzikant actief is. Begin 2009 wordt plots een deel van zijn wedde teruggevorderd en dat met terugwerkende kracht tot december 2007. De verzoeker begrijpt niet hoe zijn wedde van de vorige jaren ineens kan herberekend worden.

De regelgeving kent een specifieke cumulatierегeling. Als de inkomsten buiten onderwijs een bepaald grensbedrag overschrijden, kan de onderwijsaanstelling niet langer in hoofdambt gebeuren. Het wordt dan een betrekking in bijambt waarvoor andere regels gelden zoals geen anciënniteit in de weddenberekening. De verzoeker werd vanaf september 2004 bezoldigd in hoofdambt. Een jaarlijkse controle op het al dan niet overschrijden van het referentiebedrag werd echter niet uitgevoerd, een tekort aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. In februari 2009 wordt dit door het werkstation opgemerkt en rechtgezet. Aangezien de verzoeker al vanaf 1 september 2005 het referentiebedrag overschrijdt, moet zijn bezoldiging worden herzien naar een bezoldiging in bijambt, zonder anciënniteit. De verjaringstermijn belet nog dat de herziening teruggaat tot 2005.

De afdeling Personeel Secundair Onderwijs en Deeltijds Kunstonderwijs wijst erop dat de Vlaamse regering werkt aan een wijziging van de cumulatierегeling. Er zou dan sneller en eenvoudiger kunnen worden vastgesteld of de cumulatie buiten onderwijs een invloed heeft op de bezoldiging. In afwachting van een nieuwe regeling is het echter belangrijk om deze controles jaarlijks uit te voeren. De Vlaamse Ombudsdienst wijst opnieuw op het belang om schoolsecretariaten jaarlijks en dossiergericht te informeren aan de hand van bepaalde parameters in het personeelsdossier, zoals in het Jaarverslag 2007 werd aanbevolen. Door de grote hoeveelheid richtlijnen weten de schoolsecretariaten niet meer van buiten welke omzendbrieven er voor welke personeelsleden van specifiek belang zijn, zoals hier de cumulatierегeling en het jaarlijkse referentiebedrag. Een gerichte communicatie in functie van de personeelsdossiers kan hierbij een hulp zijn. In het eerstelijnsklachtenrapport wijst de afdeling Personeel Basisonderwijs op het belang van een nog duidelijkere communicatie naar de scholen en voldoende aandacht voor een klantvriendelijke dienstverlening in de opleiding voor nieuwe personeelsleden.

#### 6.2.4 TOLKUREN VOOR DOVE LEERLINGEN

De verzoeker van dossier 2008-0985 heeft twee kinderen in het secundair onderwijs. Zij zijn volledig doof en krijgen in het schooljaar 2008-2009 gedurende respectievelijk 270 en 130 uren een tolk. De verzoeker vindt dat veel te weinig. In maart 2009 worden er bijkomende tolkuren toegekend. Het is voor de verzoeker erg onduidelijk hoe die bijkomende tolkuren verdeeld worden. Sowieso blijft het aantal tolkuren voor hem ontoereikend. Zonder tolk kunnen zijn kinderen de lessen niet op een behoorlijke manier volgen.

Tolkuren worden door de school aangevraagd bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten. De verdeling gebeurt op basis van het totale aantal beschikbare uren, het aantal aanvragen en het gebruik van tolkuren in het verleden. Als er het vorige schooljaar veel tolkuren verloren gingen bij een leerling omwille van het niet of laattijdig afzeggen van toegekende tolkuren, dan wordt het volgende schooljaar maar 70% van de toegewezen uren effectief toegekend. Dat is het geval voor de dochter van de verzoeker. De zoon krijgt wel zijn volledig pakket aan tolkuren.

Dezelfde verdeelsleutel wordt toegepast bij de herverdeling van opnieuw ter beschikking gestelde tolkuren in de loop van het schooljaar. Hierbij wordt echter ook rekening gehouden met gemotiveerde aanvragen van scholen voor bijkomende tolkuren voor bepaalde leerlingen. De school in dit dossier verklaarde van die mogelijkheid niet op de hoogte te zijn en heeft dus geen bijkomende uren gevraagd. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat die procedure van een gemotiveerde aanvraag niet wordt vermeld in de omzendbrief van 27 mei 2008 inzake doventolken in het voltijds gewoon secundair en hoger onderwijs. Dat vormt een gebrek aan **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**. In de nieuwe omzendbrief van 15 mei 2009 wordt dit rechtgezet. De procedure wordt nu duidelijk beschreven.

Los van die verduidelijking blijft er de vaststelling dat leerlingen geen volledige ondersteuning kunnen krijgen. Het aantal tolkuren blijft sowieso beperkt. De verzoeker wenst een 100% ondersteuning. Ook in eerstelijns ontving de administratie hierover een aantal klachten. In een vraag om uitleg in de Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie van 12 februari 2009, reageerde de minister dat een 100% ondersteuning moeilijk haalbaar is. Het tolkentakort en het niet zo aantrekkelijke freelance statuut van de tolken spelen daarbij een rol. De minister wierp ook de vraag op of een volledige ondersteuning door tolken nodig is. Hij wijst op de mogelijkheden van andere methodes zoals begeleid of zelfstandig werken. Enkele ouders waren ondertussen naar de rechtbank gestapt en in juli 2009 veroordeelde de rechtbank van eerste aanleg te Gent de Vlaamse overheid omdat er te weinig tolkuren worden aangeboden. Het beperkte pakket tolkuren houdt volgens de rechtbank een schending in van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid. De 'redelijke aanpassingen' voor een persoon met een handicap die in dat decreet worden opgelegd, betekenen volgens de rechtbank in de praktijk een tolk voor minstens 70 % van de lesuren. In zijn Beleidsnota 2009-2014 Onderwijs kondigt de minister aan dat hij alle knelpunten rond doventolken wil inventariseren en een stappenplan zal opstellen om de dienstverlening te verbeteren. Concreet moet het tekort aan tolken zo snel mogelijk worden weggewerkt en het aantal beschikbare uren worden opgetrokken.

## 6.2.5 ONDERWIJSINSTELLINGEN

### OMGAAN MET SANCTIES

In dossier 2009-0570 wordt de gsm van een leerling op school in beslag genomen. Als de gsm niet wordt teruggegeven, schrijft de vader tot tweemaal toe de scholengroep aan. Uiteindelijk wordt de gsm via de politie terugbezorgd.

De school reageert dat er via de schoolagenda wel degelijk werd getracht om een onderhoud met de ouders af te spreken over de problemen met hun zoon op school. De ouders reageerden daar niet op. Dat is uiteraard een goede aanpak van de school maar staat los van het in beslag nemen van persoonlijke bezittingen. Onder bepaalde omstandigheden kan het verantwoord zijn om tijdens de lesuren een gsm in beslag te nemen. Het is echter ongepast dat een school persoonlijke bezittingen op het einde van de schooldag niet teruggeeft aan de leerling. Dat is een schending van de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**.

In een ander dossier wordt ermee gedreigd dat een leerling niet mee mag op schoolreis naar Parijs. De ouders hebben die uitstap al betaald maar de school dreigt dat geld te gebruiken voor een nog openstaande rekening waarover de ouders met de school in discussie liggen. Het is geen **correcte bejegening** om deze beide zaken aan mekaar te koppelen en de nakende uitstap als dreigement te gebruiken.

Bejegeningproblemen kunnen zich ook uitstrekken tot de ouders. In een dossier werd de moeder de toegang tot de school verboden na enkele conflicten met leerkrachten en directie. Dit is geen behulpzame stap om de verstandhouding te herstellen. Pas na een tussenkomst van de scholengroep wordt er opnieuw overlegd en worden een aantal zaken uitgeklaard en nieuwe afspraken gemaakt.

Het GO! wijst in het eerstelijnsklachtenrapport op onvoldoende of onhandige communicatie, onheuse bejegening en niet-correcte beslissingen als de belangrijkste oorzaken van de gegronde klachten. Het GO! hecht veel belang aan het uitklaren van conflicten en het herstellen van de relatie met de school. Of een klacht al dan niet terecht is, hangt voor het GO! af van een oplossing tot tevredenheid van de beide partijen: school en klager. Vooral een zorgvuldige en duidelijke informatieverstrekking kan conflictsituaties voorkomen. Komt het toch tot klachten, dan is het zaak van snel te reageren en tot overleg te komen.

## GRENZEN AAN SANCTIES: ORDE VERSUS TUCHT

De zoon van de verzoekers in dossier 2009-0304 is leerling in het secundair onderwijs. Op 12 januari 2009 wordt hij voor een maand uitgesloten, wat nadien nog eens met een maand wordt verlengd. De ouders worden daar niet van verwittigd. Zij spreken de schooldirectie hierover aan en dienen begin februari 2009 ook klacht in bij de scholengroep over het gebrek aan communicatie en over de omvang van de sanctie. De school bevestigt dat de uitsluiting pas na het ingaan van de sanctie is meegedeeld. De school onderzocht begin januari meldingen van vermoedelijk drugsgebruik in de omgeving van de school en het internaat. Dit leidde tot de beslissing om vanaf maandag 12 januari een aantal leerlingen tijdelijk uit te sluiten. De leerlingen zouden zelf hun ouders informeren tijdens het weekend. De school wijst er verder op dat dit geen tuchtsanctie is maar een ordemaatregel en er dus geen specifieke regels op van toepassing zijn.

Als er signalen zijn van mogelijk drugsgebruik, is het een normale reactie van een school om maatregelen te treffen. Een onmiddellijke schorsing kan dan nodig zijn. Opmerkelijk is wel dat de school de leerling meteen gedurende een volledige maand uitsluit en dit niet als een tuchtmaatregel beschouwt maar als een ordemaatregel. Dat onderscheid is belangrijk. Bij een tuchtmaatregel wordt de leerling het recht ontnomen om het geheel van de vorming werkelijk en regelmatig te volgen in de school. Het opleggen van een tuchtmaatregel moet volgens bepaalde regels gebeuren. Zo moeten de ouders vooraf gehoord worden en moet de sanctie ook vooraf schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld. Een ordemaatregel gaat onmiddellijk in en heeft als doel de leerling te helpen zijn gedrag te verbeteren en aan te passen. Een aangepaste begeleiding moet er voor zorgen dat de leerling niet zomaar volledig wordt uitgesloten van het onderwijsaanbod.



De school benadrukt dat de uitsluiting nodig was als ordemaatregel, in reactie op de meldingen over mogelijk drugsgebruik die school in de week van 6 januari ontving. De school besloot enkele leerlingen gedurende een maand uit te sluiten om in die termijn een onderzoek te voeren. Na de vaststelling van mogelijke ernstige feiten kan een onmiddellijke schorsing nodig zijn. Dezelfde regels inzake communicatie en motivatie zoals die bij tuchtsancties gelden, moeten dan gevolgd worden. De ouders werden nu in het ongewisse gelaten, een gebrek aan **afdoende motivering** en **actieve dienstverlening**. Zonder verdere toelichting over het onderzoek wordt de uitsluiting nadien nog eens met een maand verlengd, wat ook pas laattijdig op 17 februari wordt meegedeeld aan de ouders. Een volledige uitsluiting zonder enige begeleidende maatregel van taken of lesinhouden die ter beschikking gesteld worden en dat gedurende twee maanden, beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst eerder als een tuchtsanctie dan als een ordemaatregel. Door een dergelijke ingreep af te doen als een eenvoudige ordemaatregel schendt de school de **rechtszekerheid en het gerechtvaardigd vertrouwen**.

### MOTIVERING EN REIKWIJDTE VAN B-ATTESTEN

In dossier 2009-0114 volgt de zoon van de verzoekers in het schooljaar 2007-2008 het eerste leerjaar A van de eerste graad van het secundair onderwijs. Hij krijgt een B-attest met clausulering voor het tweede leerjaar van de eerste graad. Het B-attest werd correct meegedeeld. De verzoekers hebben de beroepstermijn laten verstrijken en besluiten uiteindelijk om hun zoon zijn eerste jaar opnieuw te laten doen. De verzoekers beseffen dat de beroepstermijn al is verstreken en het attest dus niet meer kan herzien worden. Zij dienen echter klacht in over het gebrek aan motivatie van het B-attest. De motivering op het attest vermeldt 4 onvoldoendes en 23 tekorten over de ganse lijn maar geen enkele toelichting of inschatting van de resultaten. Het GO! antwoordt dat de beslissing definitief is.

De verzoekers beseffen zeer goed dat hun zoon geen A-attest verdiende. Met een clausulering voor alle opleidingen in de eerste graad rest echter alleen nog de keuze voor het beroepsvoorbereidend leerjaar. De verzoekers stellen zich de vraag waarom de school geen mogelijkheid openliet voor de technische opleidingen. In antwoord op de klacht wijst de scholengroep op de procedure om B- en C-attesten te betwisten en de vaststelling dat die termijn is verstreken. De school beaamt het gebrek aan **afdoende motivering** en zal dit in de toekomst verbeteren. Ondanks herhaald aandringen wordt geen enkele toelichting verschaft bij de reikwijdte van de clausulering en de motieven van deze beslissing. Ook de notulen van de delibererende klassenraad kunnen geen bijkomende informatie bieden. De klacht wordt dus **niet hersteld**.

In een schriftelijke vraag (Schriftelijke Vragen Nr. 231 van 11 maart 2009) gaat de minister in op B-attesten die volledige onderwijsvormen uitsluiten. Met een clausulering kan een leerling worden uitgesloten van één of meer onderwijsvormen (ASO, TSO, KSO of BSO) of van een limitatieve opsomming van welbepaalde opleidingen. Het doorbreken van de schotten tussen die onderwijsvormen is één van de pistes binnen de intenties om op middellange termijn een grondige hervorming van het secundair onderwijs door te voeren. Een doordacht, degelijk onderbouwd, en voldoende afgewogen gebruik van clausuleringen is een onderwerp dat hierbij zeker aan bod moet komen.

## UNIVERSITEITEN: BEROEPSPROCEDURES EN GELIJKE TERUGBETALINGSVOORWAARDEN

In de eerste lijn behandelde de Universiteit Gent 140 klachten van studenten. 112 daarvan hadden betrekking op beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen (betwiste examencijfers, weigering van inschrijving, examentuchtbeslissingen, vrijstellingen en deliberaties), bijna een verdubbeling tegenover 2008. Deze stijging is deels te verklaren door de nieuwe beroepsmogelijkheid tegen een weigering van inschrijving omwille van onvoldoende studievoortgang in de vorige academiejaren. 44% van de beroepen werd gegrond verklaard.

In een dossier ging de UGent in op een beleidsaanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de regels inzake terugbetaling van inschrijvingsgeld vanaf het academiejaar 2009-2010 gelijk te trekken voor studenten met een diplomacontract en studenten met een creditcontract. Voordien kwamen studenten met een creditcontract bij stopzetting van hun studies nooit in aanmerking voor een terugbetaling.

### 6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

Op 1 oktober 2009 werd het Jaarverslag 2008 besproken in de commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 4). Eind 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

#### AANBEVELING 2008-20

**De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Studietoelagen, moet betwistingen van de studiegegevens in de Databank Hoger Onderwijs op een vlotte manier kunnen uitklaren, door een betere coördinatie met de onderwijsinstellingen.**

De afdeling Studietoelagen werkt intensief samen met de studentenvoorzieningen van de onderwijsinstellingen en met de afdeling Hoger Onderwijs om de Databank Hoger Onderwijs goed te beheren. In 2009-2010 waren er minder problemen met de studiegegevens door korter op de bal en gestructureerder samen te werken. De afdeling heeft ook een ruimere toegang verkregen tot de gegevens in DHO om de punten in de leefeenheid te kunnen bepalen.

#### AANBEVELING 2008-21

**De Vlaamse overheid moet onderzoeken of er, bij de beoordeling van het recht op studietoelage, in het jaar van een feitelijke scheiding al alleen rekening kan worden gehouden met het inkomen van de nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie de leerling/student zijn hoofdverblijfplaats heeft.**

Het decreet van 8 mei 2009 betreffende het onderwijs XIX wijzigt het decreet op de studiefinanciering. De Vlaamse Regering kan voortaan bepalen onder welke voorwaarden er in geval van feitelijke scheiding enkel rekening wordt gehouden met het inkomen van de onderhoudsverstrekker. Met een uitvoeringsbesluit kan de Vlaamse regering dus tegemoet komen aan deze aanbeveling. De minister laat weten dat nog verder wordt onderzocht of en hoe gesplitste inkomstgegevens in een jaar van feitelijke scheiding kunnen worden ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat zo snel mogelijk een concrete invulling wordt gegeven aan deze nieuwe decretale mogelijkheid.

**AANBEVELING 2008-22**

**De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Scholen Secundair Onderwijs, moet voor aanvragers die als politiek vluchteling niet over de nodige documenten beschikken, nagaan of een aangepaste procedure een onderzoek mogelijk maakt van de aanvraag tot gelijkwaardigheid van het buitenlandse diploma secundair onderwijs. NARIC heeft zo'n speciale procedure voor gelijkwaardigheidsaanvragen hoger onderwijs.**

De aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's worden voortaan behandeld in het nieuwe Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming. In 2010 zal er gewerkt worden aan een integratie van de diensten voor het basis-, secundair- en hoger onderwijs die deze aanvragen behandelen. De procedures worden beter op elkaar afgestemd, zo ook de procedure voor politieke vluchtelingen die niet over alle documenten kunnen beschikken. De procedure van het hoger onderwijs zal hierbij als aanzet dienen voor de andere onderwijsniveaus.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat deze reorganisatie daadwerkelijk tot een verbetering zal leiden voor politieke vluchtelingen met een diploma secundair onderwijs.

**AANBEVELING 2008-23**

**De Vlaamse overheid, en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten, moet terugvorderingen van wedden met de nodige redelijkheid en in overleg met de betrokkenen uitvoeren. Goede richtlijnen en een actieve informatieverstrekking zijn daarbij aangewezen.**

Terugvorderingsbrieven informeren over de berekening van het bedrag, de periode waarop dit slaat en de motivering waarom er moet worden terugbetaald. Als de informatie niet volstaat, kan de betrokkene contact opnemen met de dossierbeheerder. Er gelden strikte verjaringstermijnen, zowel voor terugvorderingen als voor het toekennen van achterstallen.

De invordering van alle terugvorderingen gebeurt op een gelijkvormige wijze. Het bedrag moet zo vlug mogelijk (uiterlijk binnen de 30 dagen) worden terugbetaald. In overleg met alle betrokken onderwijsactoren is de mogelijkheid voorzien dat de personeelsleden door middel van een gemotiveerde brief of e-mail een spreiding van terugbetaling of een uitstel van betaling kunnen vragen. Dit gegeven is ruim bekend binnen het onderwijsveld. Wanneer voldaan wordt aan de criteria, die bepaald zijn in overleg met de voormalige minister van Onderwijs, wordt daar door de administratie gunstig gevolg aan gegeven.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft vragende partij om die informatie actief aan te bieden aan personeelsleden die een terugvorderingsbrief ontvangen. Het verdient ook aanbeveling dat de administratie klaarheid zou scheppen in de gehanteerde beoordelingscriteria.

**AANBEVELING 2008-24**

**De Vlaamse overheid, en met name GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, en de andere onderwijsnetten moeten een klachtenbehandeling bieden die laagdrempelig is en die soepel en klantvriendelijk inspeelt op ontevredenheid bij ouders. Procedures zijn een hulpmiddel om die klachtenbehandeling te structureren maar mogen geen obstakel worden voor een efficiënte inhoudelijke behandeling van klachten.**

Het GO! benadrukt de soepele, eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure. In een informele fase kunnen ouders bij de directeur van de school terecht. De eerstelijns klachtenbehandeling verloopt via de scholengroep. Als ouders en directie in een conflictsituatie terecht komen, kan de algemeen directeur van de scholengroep het conflict naar zich toe trekken. Op basis van een objectief onderzoek en een bemiddelende houding kan de algemeen directeur gericht zoeken naar een pragmatische oplossing. Het GO! respecteert hierbij zowel de principes van het klachtendecreet als de administratieve beroepsprocedures die bij decreet zijn vastgelegd, bijvoorbeeld inzake B- en C-attesten en een definitieve uitsluiting als tuchtmaatregel. Informatie hierover is opgenomen in het schoolreglement. Het GO! heeft ook al haar scholen aanbevolen om ouders te informeren over de beroepsprocedure op het moment dat een definitieve uitsluiting of een B- of C-attest wordt meegedeeld.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent de genomen maatregelen en de positieve houding van het GO!. Uit het klachtenbeeld 2009 blijkt echter dat nog niet alle scholengroepen dit altijd ter harte nemen. Het belang van een goede klantgerichte omgang met klachten moet een continu aandachtspunt blijven in de werking.

## 6.4 Conclusies

Bij studietoelagen blijft de behandeltermijn een aandachtspunt. Onvermijdelijk vormt het najaar altijd een piekperiode. Uit de klachten blijkt dat er naast een snelle afhandeling, ook een grote behoefte is aan duidelijke en eenvormige informatie over de status van het dossier. Problemen met de ontvangstbevestiging, informatie die niet in het dossiersysteem kan worden gescand of een laattijdige registratie, leiden tot vertraging bij de dossierafhandeling of tot klachten over gebrek aan informatie. Deze problemen moeten verder worden aangepakt. Op langere termijn blijft de automatische toekenning van de school- en studietoelagen een streefdoel van de Vlaamse overheid. Korte behandeltermijnen en goede informatie blijven daarbij belangrijk. Iedereen verwacht immers een snelle uitbetaling bij de start van het academiejaar.

De gelijkstelling van een kandidatuurdiploma met een bachelordiploma in de regelgeving studiefinanciering strookt niet met de ongelijke waarde van die beide diploma's in het hoger onderwijs. Een kandidatuurdiploma van opleiding A biedt geen toegang tot de master van opleiding A. De student moet zich opnieuw inschrijven in de eerste cyclus en het bachelordiploma van opleiding A behalen. De regelgeving studiefinanciering bevat mogelijkheden om een studietoelage te krijgen voor een overgangsjaar van een professionele bachelor naar een master of van een bachelor naar een master in een andere studierichting. Er is echter geen bepaling die van toepassing is op het overgangsjaar van een kandidatuur naar een master in dezelfde opleiding. Sommige studenten vallen daardoor gedurende dat jaar uit de boot. Als ze in de master raken, komen ze wel opnieuw in aanmerking voor een studietoelage. Een aangepaste regeling voor deze studenten die na verloop van tijd alsnog de tweede cyclus van hun academische opleiding willen aanvatten, is aangewezen.

Dit probleem wijst op een hervorming binnen het onderwijs, die niet op alle vlakken op een eenzelfde manier werd verwerkt. Bij de erkenning van buitenlandse diploma's zorgde de hervorming van de Vlaamse lerarenopleiding voor een impasse bij de adviezen over gelijkwaardigheid van buitenlandse lerarendiploma's uit het volwassenenonderwijs. Verder waren er opmerkingen over een gebrek aan afstemming en samenwerking tussen de verschillende onderwijsniveaus. Nu de erkenning van buitenlandse diploma's op alle onderwijsniveaus is samengebracht in een nieuw agentschap, pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een eenvormige verwerking van die gelijkwaardigheidsaanvragen. Er kan dan efficiënter worden onderzocht welke gelijkwaardigheid er mogelijk is. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject, moet worden bekeken. Burgers mogen geen beroepskansen missen omdat niet alle mogelijkheden werden onderzocht.

Dove leerlingen kunnen momenteel voor een beperkt aantal uren beroep doen op een tolk. Na een aantal klachten werd de procedure verbeterd en beter toegelicht in de omzendbrief. De vaststelling blijft echter dat het aantal tolkuren onvoldoende is. De minister signaleert het tekort aan tolken als een knelpunt. Een verbetering van het statuut van de doventolken kan een startpunt zijn om het aanbod te verbeteren.

Wat de scholen betreft, is er nood aan goede afspraken over ordemaatregelen. Deze verschillen duidelijk van tuchtsancties maar in de praktijk is dat onderscheid er niet altijd. De centrale diensten van het GO! bieden wel een model van schoolreglement aan, maar de schoolbesturen bepalen vrij de ordemaatregelen. Scholen moeten zorgvuldig omgaan met sancties en ook bij ordemaatregelen afdoende communiceren. Ordemaatregelen die een preventieve schorsing opleggen moeten strikt beperkt zijn in de tijd en moeten altijd gepaard gaan met begeleidende maatregelen zoals het aanbieden van lesinhouden of aangepaste taken. Een ander punt is de vaststelling dat B-attesten in het secundair onderwijs zeer ver kunnen gaan in het uitsluiten van studierichtingen die nog mogen gevolgd worden. De motivering blijft soms ondermaats. Scholen moeten daar voldoende aandacht aan besteden en er afdoende over communiceren.

## 6.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-12

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement, moet onderzoeken hoe studenten met een kandidatuurdiploma die in dezelfde richting nog hun bachelordiploma moeten behalen alvorens met de master te kunnen starten, gedurende dat bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

### AANBEVELING 2009-13

Het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming, moet zorgen voor een gecoördineerde verwerking van de aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Bij een negatieve beslissing moet er op een efficiënte wijze worden onderzocht of in een dossier een gelijkwaardigheid mogelijk is op een ander studieniveau dan het gevraagde. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject moeten worden bekeken.

### AANBEVELING 2009-14

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Onderwijs, moet maatregelen nemen om dove leerlingen meer ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het verhogen van het aantal tolkuren waar leerlingen een beroep op kunnen doen.

### AANBEVELING 2009-15

Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.



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

## 7.1 Regels en uitvoering

### 7.1.1 REGELS

Het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening is in 2009 fundamenteel gewijzigd en omgevormd tot een Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. De Vlaamse Regering heeft meteen ook een reeks nieuwe uitvoeringsbesluiten uitgevaardigd en bestaande uitvoeringsbesluiten gewijzigd. Zowel op het vlak van vergunnen, handhaven als plannen gelden sinds 1 september 2009 dan ook heel wat nieuwe regels. Op de meest relevante voor de klachtenbehandeling in 2009 komen we later terug.

De basisregels over de bescherming van monumenten en stads- en dorpsgezichten staan nog altijd in het decreet van 3 maart 1976, maar de Vlaamse Regering werkt al enige tijd aan een nieuw Decreet Onroerend Erfgoed. Het decreet van 19 april 1995 bevat de regels voor de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten.

### 7.1.2 UITVOERING

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

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

In 2009 is de Raad voor Vergunningenbetwistingen opgericht, die beroepen tegen de beslissingen van de bestendige deputatie over vergunningsaanvragen moet behandelen. Gelijktijdig is de Hoge Raad voor het Herstelbeleid omgevormd tot een Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid. De Hoge Raad moet onder meer over herstellvorderingen tegen bouwovertradingen een positief advies verstrekken voordat de gemeente of het agentschap Inspectie RWO ze kan indienen bij het parket.



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

## 7.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 53 ontvankelijke klachten behandeld. Alle betrokken bestuursinstellingen hebben een eerstelijnsklachtenrapport ingediend. De gemeenten en provincies vallen niet onder het toepassingsgebied van het klachtendecreet. Sinds 1 januari 2007 moeten zij op grond van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en het Provinciedecreet van 9 december 2005 wel een eerstelijnsklachtenbehandeling hebben. Zij hoeven daarover echter niet te rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Naar jaarlijkse gewoonte ligt het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij het agentschap Ruimte en Erfgoed en het agentschap Inspectie RWO opmerkelijk laag. De meeste van die klachten zijn bovendien niet rechtstreeks door de burger ingediend, maar aangebracht door de Vlaamse Ombudsdienst. Nochtans heeft de Vlaamse Ombudsdienst al meermaals het belang van klachtherkenning en klachterkenning onderstreept, onder meer nog op 26 november 2009 tijdens de vierde netwerkdag voor eerstelijnsklachtenbehandelaars. De buitendienst Oost-Vlaanderen van het agentschap Ruimte en Erfgoed heeft met 16 klachten wel merkbaar meer klachten geregistreerd dan de andere buitendiensten, hopelijk een begin van een betere registratie in de rest van het agentschap.

Tabel 32 Ruimtelijke Ordening  
eerstelijnsklachten in 2009

	Ruimte en Erfgoed	Inspectie RWO	Departement RWO	Vlaamse Belastingdienst	VIOE	Kabinet	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>53</b>
Ontvankelijk	36	7	1	6	2	1	53
Onontvankelijk	0	0	0	0	0	0	0
-45 dagen	-	-	1	-	2	0	-
+45 dagen	-	-	0	-	0	1	-
Gegronnd	11	3	0	2	1	1	18
Ongegrond	25	4	1	4	0	0	34
Opgelost	-	3	0	2	1	0	-
Niet opgelost	-	0	0	0	0	0	-
In behandeling	0	0	0	0	0	1	1
Beslissing	3	3	0	0	0	0	6
Behandeltermijn	1	0	0	0	0	0	1
Informatieverstrekking	3	0	0	0	0	0	3
Bereikbaar	1	0	0	0	0	0	1
Bejegening	1	0	0	0	0	0	1
Andere	2	0	0	2	1	0	5

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 118 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 97 daarvan beoordeeld.

Tabel 33 Ruimtelijke ordening: dossiers in 2009		Tabel 34 Ruimtelijke ordening: kwalificaties in 2009		Tabel 35 Ruimtelijke ordening: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	21	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	31	Afdoende motivering	4
Beoordeeld	97	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5
		(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	5	Redelijkheid en evenredigheid	1
		(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1	Actieve dienstverlening	9
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	14	Deugdelijke correspondentie	2
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>52</b>	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
		Terechte opmerking	12	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
		Beleidsaanbeveling	4	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
		Ongegronde klacht	36	Redelijke behandeltermijn	33
		Geen oordeel mogelijk	9		
		Andere	11		
<b>TOTAAL</b>	<b>118</b>		<b>124</b>		<b>72</b>

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 behandeld heeft, slaan voornamelijk op:

- de behandeltermijn en andere procedure-aspecten van vergunningsaanvragen;
- de beslissing over vergunningsaanvragen;
- het uitblijven van een vergunningenregister;
- het niet of onvoldoende optreden tegen bouwovertradingen;
- stakingsbevelen en de administratieve geldboete bij de doorbreking ervan;
- de werking van de Hoge Raad voor het Herstelbeleid/Handhavingsbeleid;
- het niet of onvoldoende beschermen van een waardevol onroerend goed;
- het onbeantwoord blijven van brieven en eerstelijnsklachten.

We gaan hieronder nader in op de belangrijkste items van vergunnen, handhaven en beschermen.

## 7.2.1 VERGUNNEN

NIEUWE PROCEDUREREGELS MAAR NOG GEEN NIEUWE  
KLACHTEN

De Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening bevat een aantal belangrijke nieuwe procedureregels voor vergunningsaanvragen. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 behandeld heeft, slaan echter alle op vergunningsdossiers die vóór 1 september 2009 ingediend zijn, waarvoor de gemeenten nog de oude procedureregels hebben moeten volgen.

Toch hebben de nieuwe procedureregels al een onrechtstreekse invloed gehad. Het verschil tussen ontvoogde gemeenten, die zelfstandig kunnen vergunnen, en niet-ontvoogde gemeenten, die een aantal vergunningsaanvragen nog voor advies moeten voorleggen aan het agentschap Ruimte en Erfgoed, is verder verkleind. Sinds 1 september 2009 geldt nu ook voor niet-ontvoogde gemeenten een vervaltermijn voor de behandeling van vergunningsaanvragen. Als na 75 dagen, of 105 dagen als een openbaar onderzoek nodig is, geen beslissing genomen is, dan wordt de stedenbouwkundige vergunning geacht geweigerd te zijn. In de oude regeling bleef de niet-ontvoogde gemeente ook na het verstrijken van de termijn bevoegd om alsnog een beslissing te nemen: het was slechts een termijn van orde.

Omdat voor de nieuwe vergunningsaanvragen dus een meer dwingende termijn geldt, zijn gemeenten geneigd aan die aanvragen voorrang te geven, ten koste van de aanvraagdossiers onder de oude regeling. Toch is het aantal **gegronde** klachten over de behandeltermijn in 2009 beperkt gebleven tot een tiental. Bovendien vond de overschrijding van de **redelijke behandeltermijn** soms eerder zijn oorzaak in een tekort aan **administratieve nauwkeurigheid en goede uitvoeringspraktijk**.

In dossier 2009-0482 vraagt de verzoeker in december 2008 een stedenbouwkundige vergunning voor de verbouwing van zijn woning. Volgens de gemeente valt de aanvraag onder een categorie waarvoor geen openbaar onderzoek vereist is. Het adviserende agentschap Ruimte en Erfgoed merkt echter op dat de woning zonevreemd is, waardoor de gemeente alsnog een openbaar onderzoek moet houden. Het is dan al april 2009, voorbij de decretaal bepaalde behandeltermijn.

De gemeente erkent dat zij niet had opgemerkt dat de woning zonevreemd was, en een openbaar onderzoek nodig was. Met de nieuwe procedureregels van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening zal de gemeente minder tijd hebben om fouten recht te zetten, en zal de aanvrager dus sneller een nieuw aanvraagdossier moeten indienen of in beroep gaan.

De stad Aalst, die een vermelding kreeg in het Jaarverslag 2008, heeft haar structurele achterstand van 2008 half juni 2009 kunnen wegwerken, nadat het in februari 2009 twee extra personeelsleden aan de betrokken dienst heeft toegevoegd.

De langste behandelduur die de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 heeft vastgesteld, bedraagt zes maanden. In dossier 2009-1014 wacht de verzoeker sinds juli 2009 op een beslissing van de minister over het hoger beroep van het agentschap Ruimte en Erfgoed tegen de beslissing van de bestendige deputatie. Voor nieuwe hogere beroepen legt de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening de bevoegdheid bij een pas opgerichte instantie, de Raad voor Vergunningenbetwistingen.

### ZORGVULDIGE AFWEGING EN AFDOENDE MOTIVERING VAN DE GOEDE RUIMTELIJKE ORDENING

Belangrijker dan de behandelduur blijft natuurlijk de beslissing zelf over de vergunningsaanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de waarde van een degelijk voorafgaand overleg tussen aanvrager en vergunningverlener al in het Jaarverslag 2008 onderstreept. Bij de in 2009 beoordeelde dossiers trekken vooral enkele klachten over de beoordeling van de goede ruimtelijke ordening de aandacht. Vergunningsaanvragen moeten immers niet alleen getoetst worden aan de regelgeving en de stedenbouwkundige voorschriften, maar ook aan de goede ruimtelijke ordening.

Bij dat vage begrip krijgt de burger dikwijls een gevoel van willekeur. De nieuwe Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening geeft een nadere omschrijving van het begrip door onder meer te stellen dat de aanvraag beoordeeld wordt *“voor zover noodzakelijk of relevant, aan de hand van aandachtspunten en criteria die betrekking hebben op de functionele inpasbaarheid, de mobiliteitsimpact, de schaal, het ruimtegebruik en de bouwdichtheid, visueel-vormelijke elementen, cultuurhistorische aspecten en het bodemreliëf, en op hinderaspecten, gezondheid, gebruiksgenot en veiligheid in het algemeen, in het bijzonder met inachtneming van de doelstellingen van artikel 1.1.4”*. Die laatstgenoemde doelstellingen zijn de basisdoelstellingen van ruimtelijke ordening, namelijk een duurzame ruimtelijke ontwikkeling, waarbij onder meer de ruimtelijke behoeften van de verschillende maatschappelijke activiteiten gelijktijdig tegen elkaar worden afgewogen, rekening houdend met de ruimtelijke draagkracht, de gevolgen voor het leefmilieu en de culturele, economische, esthetische en sociale gevolgen.

Ook met die nieuwe decretale invulling blijft de vergunningverlenende overheid een grote beoordelingsruimte behouden. Daarom is het belangrijk dat zij de verschillende aspecten van goede ruimtelijke ordening zorgvuldig afweegt.

In dossier 2008-0066 is een bedrijf in bouwmaterialen al jaren midden in een woonwijk gevestigd. Het bedrijf is niet in orde met de regels inzake ruimtelijke ordening en milieu. De omwonenden klagen al jaren over geluids- en verkeershinder. Laden en lossen gebeurt gewoon op straat wegens plaatsgebrek op het bedrijfsterrein. Het bedrijf slaagt er einde december 2008 toch in zowel een regulariserende stedenbouwkundige vergunning als een milieuvergunning te verkrijgen, beide weliswaar beperkt tot vijf jaar.

Alle elementen in acht genomen, meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de vergunningsbeslissing in strijd is met de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**. De geluidshinder en de verkeersoverlast voor de omwonenden is al lange tijd reëel en ernstig. Het bedrijf weet ook al jaren dat de situatie in strijd was met de regels van ruimtelijke ordening en milieu. Bovendien heeft het bedrijf elders een hoofddepot. De gevolgen van een weigering van de vergunningen en een sluiting op korte termijn van het bijhuis zouden voor het bedrijf dan ook niet onredelijk geweest zijn.

Een vergunningsbeslissing die gesteund is op een afweging van de goede ruimtelijke ordening, moet alleszins uitvoerig gemotiveerd worden.

In dossier 2008-0550 verleent een gemeente een regulariserende stedenbouwkundige vergunning aan een gemengd veebedrijf voor een uitbreiding met een varkensstal, op slechts 15 meter van de woning van de verzoeker. Die klaagt bij de gemeente al jaren over de ernstige geluids- en geurhinder. In de beslissing staat vrij bondig dat de uitbreiding noodzakelijk is voor het optimaliseren van de bedrijfsactiviteit, dat zij zich door de architecturale vormgeving en materiaalkeuze zal integreren in de bestaande omgeving en dat zij de openheid, de goede ordening en ontwikkeling van het gebied niet in het gedrang zal brengen.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dit geen **afdoende motivering**. Ook al ligt de woning van de verzoeker in een woongebied met landelijk karakter, toch had de gemeente in de beslissing minstens nader moeten uitleggen waarom de uitbreiding ondanks de ongebruikelijk korte afstand van de varkensstal en de hinderklachten toch verenigbaar wordt geacht met de goede ruimtelijke ordening. Dat had de beslissing meer overtuigingskracht kunnen geven.

De vergunningverlenende overheid moet ook voldoende aandacht besteden aan de eventuele vergunningsvoorwaarden. Die moeten voldoende precies en helder geformuleerd zijn, zodat de vergunninghouder weet waaraan hij zich moet houden en de handhavende overheid de naleving ervan ook kan controleren.

In dossier 2008-0677 heeft het agentschap Ruimte en Erfgoed een stedenbouwkundige vergunning verleend voor een telecommunicatiestation met een mast. In de vergunningsvoorwaarden staat, op advies van de betrokken stad, dat de mast wel 'zover als technisch mogelijk' van twee nabijgelegen straten moet geplaatst worden. De in de aanvraag voorgestelde plaats wordt als onverenigbaar met de woonomgeving beschouwd. Een omwonende meent dat die vergunningsvoorwaarde niet nageleefd is en wendt zich tot het agentschap Inspectie RWO.

Het agentschap vraagt aan het agentschap Ruimte en Erfgoed en de stad die de vergunningsvoorwaarde geadviseerd had, om verduidelijking: wat wordt in het concrete geval als 'zover als technisch mogelijk' beschouwd? Met andere woorden: wat is er precies vergund? Ook na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst en de stedelijke ombudsdienst komt daarop geen eenduidig antwoord. Het agentschap Ruimte en Erfgoed erkent dat de vergunning betwistbaar is. Ze kan echter niet meer worden ingetrokken.

De Vlaamse Ombudsdienst besluit dat de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden is. De gewestelijk stedenbouwkundig ambtenaar van het agentschap Ruimte en Erfgoed heeft een voorwaarde in de vergunning opgenomen die moeilijk toetsbaar is. Daardoor blijft het onduidelijk of de mast nu een bouwovertreiding vormt of niet.

De locatie van GSM-masten is een gevoelige materie, waaraan ook het Vlaams Parlement geregeld aandacht besteedt. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 opnieuw enkele klachten over GSM-masten ontvangen. De verzoekers betreurden telkens dat zij niet vooraf geïnformeerd waren over de plannen voor een GSM-mast in hun buurt. De betrokken gemeenten hadden wel conform de regelgeving de aanpalende eigenaars aangeschreven en een bericht van bekendmaking aangeplakt op het betrokken perceel, maar dat blijkt onvoldoende te zijn. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dan ook zijn **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid moet onderzoeken of de verplichte bekendmaking van aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning voor dergelijke masten kan worden uitgebreid. Ondertussen beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de gemeenten aan om uit eigen beweging voor een aanvullende bekendmaking te zorgen. De stad Turnhout bijvoorbeeld doet dat.

## HET VERGUNNINGENREGISTER LAAT OP ZICH WACHTEN

De oorspronkelijke versie van het Decreet Ruimtelijke Ordening van 18 mei 1999 droeg de gemeenten op om binnen een jaar na inwerkingtreding van het decreet een ontwerp van een vergunningenregister op te maken, tegen 1 mei 2001 dus. Dat vergunningenregister moet per kadastraal perceel de gegevens bevatten over voornamelijk de stedenbouwkundige vergunningen en verkavelingsvergunningen, de processen-verbaal van bouwovertreidingen, de gerechtelijke uitspraken en de uitvoering van herstelmaatregelen. Het vergunningenregister was en is nog altijd een van de voorwaarden voor een zelfstandige behandeling van vergunningsaanvragen door een gemeente.

Al snel bleek de gegevensverzameling een zwaar onderschatte taak te zijn. Alle inhoudelijke en financiële ondersteuning door de Vlaamse overheid ten spijt, heeft zelfs nu, begin 2010, meer dan de helft van de gemeenten nog geen goedgekeurd vergunningenregister. Een uitblijvend vergunningenregister is nadelig voor de burger die wil bouwen, kopen of verkopen.

In dossier 2007-0582 heeft de verzoeker bouwplannen voor zijn perceel. Het perceel ligt in een verkaveling van vóór einde 1970, waardoor er een vermoeden van verval op rust. Het agentschap Ruimte en Erfgoed heeft op 16 november 2006 aan de stad meegedeeld dat de verkaveling niet vervallen is en kan worden opgenomen in het vergunningenregister. De stad moet het deel van het vergunningenregister dat slaat op oude verkavelingen, nog wel op de gepaste wijze ter goedkeuring voorleggen aan het agentschap. Ondanks herhaaldelijk aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst legt de stad pas in het najaar van 2008 een eerste deel van het vergunningenregister voor aan het agentschap. Ook het agentschap overschrijdt de redelijke behandeltermijn door pas op 26 maart 2009 zijn goedkeuring te verlenen aan het register.

In dossier 2009-0504 wil de verzoekster haar woning met garage, daterend van vóór het gewestplan van 1976, verkopen. Zij heeft van de gemeente op 10 december 2008 de verzekering gekregen dat de woning en de garage in het vergunningenregister de vermelding ‘vergund geacht’ zullen krijgen. Toch blijft zij in de onzekerheid zolang het betrokken deel van het vergunningenregister niet goedgekeurd is. Einde 2009 heeft de gemeente dan toch bepaalde delen van het vergunningenregister ter goedkeuring voorgelegd aan het agentschap Ruimte en Erfgoed.

Ook in dossier 2009-1229 wil de verzoeker al enige tijd dat de gemeente zijn constructie als ‘vergund geacht’ inschrijft in het vergunningenregister. De gemeente wil echter wachten op verduidelijkingen van de Vlaamse overheid over enkele nieuwe regels uit de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Zij heeft haar vragen uiteindelijk aan de minister voorgelegd.

Het belang van een vergunningenregister wordt ook in het ontwerp van een Vlaams Handhavingsplan onderstreept. Elk uittreksel uit het vergunningenregister zou de meest volledige informatie moeten bevatten zodat iedereen op de hoogte is van de stedenbouwkundige toestand van het goed. Zoals in het Jaarverslag al onderstreept, veronderstelt dat onder meer een actieve opsporing van bouwovertradingen.

### 7.2.2 HANDHAVEN

De helft van de beoordeelde ombudsklachten heeft betrekking op bouwovertradingen. Naast klachten over regularisaties slaan de klachten zoals elk jaar op ongeveer alle aspecten van handhaving. Volgens de omwonende ziet de handhavende overheid niet uit eigen beweging toe op de naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening, reageert zij niet op de melding van een bouwovertrading, vaardigt zij niet tijdig een stakingsbevel uit, of doet zij onvoldoende om de bouwovertrading ook effectief te doen verdwijnen. Volgens de (vermoede) overtreder legt de handhavende overheid de werken ten onrechte stil, legt zij ten onrechte een administratieve geldboete op wegens doorbreking van het stakingsbevel of dringt zij ten onrechte aan op de uitvoering van een afbraakvonnis. Zowel omwonenden als overtreders klagen soms over het niet of laattijdig antwoorden op hun vragen en meldingen (**deugdelijke correspondentie** of **redelijke behandeltermijn**) of op hun klacht bij de eerstelijnsklachtenbehandelaar (**zorgvuldige interne klachtenbehandeling**).

Traditioneel bedraagt het aantal ombudsklachten van omwonenden over een tekort aan handhaving een veelvoud van het aantal klachten van overtreders over de handhaving zelf. Een van de mogelijke verklaringen daarvoor is te vinden in het nieuwe handhavingsplan.

#### EEN HANDHAVINGSPLAN. WIE KAN EN WIL NOG OPTREDEN TEGEN BOUWOVERTREDINGEN?

De nieuwe Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening legt de Vlaamse Regering op om binnen de zes maanden na haar aantreding, tegen maart 2010 dus, een handhavingsplan op te stellen. Het plan moet beleidsregels en aanbevelingen bevatten, zowel op preventief als op curatief vlak.

Einde 2009 heeft het agentschap Inspectie RWO na een overlegronde met andere handhavingsactoren een ontwerp van plan opgemaakt. Daarin wordt een somber beeld geschetst van de huidige handhaving. Uit het verzamelde cijfermateriaal wordt afgeleid dat elke dag nieuwe bouwovertradingen begaan worden die een onmiddellijk ingrijpen vergen, en dat er in heel wat gemeenten geen of bijna geen controle op bouwovertradingen plaatsvindt.

Meer controleren is uiteraard aangewezen, maar noch het agentschap Inspectie RWO, noch de gemeente heeft daarvoor voldoende personeel. Slechts 85 van de 308 gemeenten beschikken over één of meerdere personeelsleden die bouwovertradingen verbaliseren. Voor de politiediensten is het geen hoofdtaak en de nodige deskundigheid inzake ruimtelijke ordening is niet altijd aanwezig. De provincies hebben in de Vlaamse Codex nu ook een handhavingsbevoegdheid gekregen, maar stellen uitdrukkelijk geen vragende partij te zijn om mee te werken aan handhaving.

In het ontwerp van plan wordt gepleit voor een handhavingsambtenaar per gemeente, naar analogie wellicht met de milieuhandhavingsregelgeving. Alleen met de beschikbaarheid van een gespecialiseerd personeelslid, uitsluitend verantwoordelijk voor handhaving, zou volgens het ontwerp van plan de garantie bestaan dat gemeenten daadwerkelijk tijd kunnen besteden aan handhaving en daarover kennis kunnen opbouwen. De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) pleit voor een financiële ondersteuning door de Vlaamse overheid voor de aanstelling van een gemeentelijke handhavingsambtenaar.

Ook als een proces-verbaal opgesteld is, verloopt de verdere handhaving niet vlot. De Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid verstrekt voor nog niet de helft van de herstellvorderingen het nodige eensluidende advies. De toegenomen totale werklast bij parketten en rechtbanken zorgt ervoor dat er jaarlijks slechts in een beperkt aantal dossiers over bijzondere wetgeving, zoals de ruimtelijke ordening, kan worden gedagvaard. Het aantal veroordelingen van bouwovertraders bedroeg in 2009 minder dan 5% van het aantal processen-verbaal. Volgens het agentschap Inspectie RWO hebben de bestaande procedures voor rechtsherstel hun limiet bereikt en zijn ze nog slechts beperkt inzetbaar.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft dan ook zijn **beleidsaanbeveling** uit de Jaarverslagen 2004, 2005 en 2007 herhalen dat de Vlaamse overheid moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, om tot een voldoende effectief en efficiënt handhavingsbeleid te komen.

## **DE HOGE RAAD HEEFT EEN ONTMOEDIGEND EFFECT OP GEMEENTEN DIE WILLEN HANDHAVEN**

De Hoge Raad voor het Herstelbeleid, door de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening omgevormd tot een Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid, heeft onder meer als taak om advies te verstrekken over herstellvorderingen. Zonder eensluidend advies, voortaan positief advies genoemd, kunnen het agentschap Inspectie RWO en de gemeente geen herstellvordering indienen bij het parket. De Hoge Raad moet daarbij niet alleen rekening houden met het recht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, maar ook met de weerslag van de inbreuk op de rechten van derden én aspecten van goede ruimtelijke ordening.



De beoordelingsbevoegdheid bij handhaving wordt als analoog aan die bij de vergunningverlening bestempeld. Aanvankelijk was de Hoge Raad alleen opgericht voor het wegwerken van het historische passief en opteerde de decreetgever, althans volgens de parlementaire voorbereidingen, voor een nultolerantie ten aanzien van bouwovertradingen vanaf 1 mei 2000. Die houding is mede door uitspraken van het Grondwettelijk Hof over het gekozen tijds criterium veranderd. De Hoge Raad is een permanent orgaan geworden, en in 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst er ook klachten over ontvangen.

In dossier 2009-1205 wil een gemeente bij het parket een herstelvordering indienen tegen een onvergunde frituur, maar krijgt ook na vier pogingen niet het nodige positieve advies van de Hoge Raad over de voorgestelde herstelvordering. De schepen van ruimtelijke ordening vindt het een schande. Volgens hem maakt de Hoge Raad elk optreden onmogelijk. Hij stelt dezelfde klachten te horen van schepenen uit andere gemeenten, die er intussen al lang de brui aan zouden hebben gegeven. Voor de schepen mag de Hoge Raad worden afgeschaft.

Het onderzoek over de gegrondheid van de klacht loopt nog, maar met zijn frustratie staat de schepen zeker niet alleen. In april 2009 kopte Xavier Buijs in het VVSG-tijdschrift Lokaal al dat de Hoge Raad de lokale besturen ontmoedigt. Die uitspraak wordt bevestigd in de enquête die het agentschap RWO ter voorbereiding van het handhavingsplan bij de gemeenten heeft afgenomen. Op de vraag wat het aanvoelen van de gemeente over de Hoge Raad is, zijn heel wat kritische antwoorden gegeven. Enkele gemeenten hebben een positieve ervaring, maar andere gemeenten hebben dan weer geantwoord geen contact of ervaring te hebben gehad met die Hoge Raad de afgelopen jaren. En ook dat geeft geen blijk van een deugdelijke lokale handhaving.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook bij de behandeling van enkele andere klachtdossiers moedeloze gemeenten aangetroffen. In dossier 2009-0701 bijvoorbeeld erkent een stad die de hogervermelde enquêtevraag onbeantwoord liet, dat zij aan de Hoge Raad geen herstelvorderingen meer voorlegt. Andere gemeenten blijven gelukkig toch een oplossing zoeken.

In dossier 2009-0857 dringt de verzoeker bij de gemeente aan op een verdere aanpak van de bouwovertrading na het opstellen van een proces-verbaal. De gemeente legt een herstelvordering voor aan de Hoge Raad, maar die meent dat het dossier onvoldoende gemotiveerd is en dat aanvullende stukken aangebracht moeten worden. Voor de gemeente is de verdere uitwerking van het dossier een te zware last. Zij onderzoekt of zij daarvoor een advocaat kan inschakelen.

De Hoge Raad is zich bewust van het probleem. In zijn jaarverslagen moet de Hoge Raad jaarlijks erkennen dat minder dan de helft van de voorgestelde herstellvorderingen een eensluidend advies hebben gekregen. In 2008 is over slechts 33% van de herstellvorderingen die door gemeenten zijn voorgelegd, een eensluidend advies verstrekt. Zelfs het agentschap Inspectie RWO haalt voor zijn adviesaanvragen maar nipt 50% eensluidende adviezen. De Hoge Raad legt uit dat hij in veel dossiers betwijfelt of de voorgestelde herstellvordering wel tegemoet komt aan de goede ruimtelijke ordening van de plaats. In andere dossiers vindt de Hoge Raad dat de dossiersamenstelling hem niet toelaat dat in te schatten. Een derde reden is dat de Hoge Raad bij herstellvordering tegen oude bouwovertradingen meent dat niet of onvoldoende geargumenteed wordt waarom men alsnog wil optreden.

Cijfers in het ontwerp van handhavingsplan geven aan dat het aantal herstellvorderingen dat bij het parket ingediend is, drastisch gedaald is sinds de verplichting van een eensluidend advies door de Hoge Raad. Waar vroeger nog voor 35% van de processen-verbaal een herstellvordering werd ingediend, ligt dat percentage sinds de oprichting van de Hoge Raad onder de 10%. De kans dat een bouwovertreder nog voor de strafrechter wordt gedaagd, is de laatste jaren dus sterk verkleind.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de Hoge Raad dan ook aanbevolen te onderzoeken op welke wijze de eigen werking en de samenwerking met de gemeenten kan worden verbeterd opdat het voor de gemeenten werkbaarder wordt om adviesvragen over herstellvorderingen met succes in te dienen. Uiteindelijk moeten alle handhavingsactoren op een gecoördineerde wijze streven naar een gedegen handhavingsbeleid, waarbij bouwovertreeders effectief en consequent bestraft worden en de bouwovertradingen binnen een redelijke termijn weggewerkt worden.

De Hoge Raad verklaart dat hij bij de uitwerking van een nieuw procedure- en werkingsreglement al rekening heeft trachten te houden met die bekommernis. De Hoge Raad heeft getracht de administratieve last voor de handhavende overheden zo laag mogelijk te houden. Dat is afgetoetst bij het agentschap Inspectie RWO en de VVSG. Anderzijds merkt de Hoge Raad terecht op dat het dossier hem wel moet toelaten de adviesaanvraag met kennis van zaken te beoordelen. De Hoge Raad blijft van mening dat de gestelde kwaliteitseisen een meerwaarde (blijven) bieden bij de verdere behandeling van de zaak en op die wijze bijdragen tot een goede proceseconomie. Hij heeft het vaste voornemen om in 2010 opnieuw voorlichtings- en infovergaderingen te organiseren voor het agentschap Inspectie RWO en de gemeenten. Daarnaast loopt een optimalisatieproject, waarbij de Hoge Raad gemeenten die slechter scoren dan het Vlaamse gemiddelde, uitnodigt voor een toelichting en feedback op maat.

Een goede proceseconomie is een legitieme bekommernis, maar een goede handhavingseconomie is dat vanzelfsprekend ook. Een te laag percentage positieve adviezen is niet bevorderlijk voor een efficiënt en effectief handhavingsbeleid.

## **HET STAKINGSBEVEL IS EEN UITSTEKEND HANDHAVINGSINSTRUMENT, MAAR MOET TIJDIG INGEZET WORDEN**

In dossier 2009-0962 verhardt de overtreder een hele zijstrook in een verkaveling om er een vrachtwagen te kunnen plaatsen. De gemeente legt op vraag van de buurman de werken stil. Het schepencollege beslist om geen herstellvordering voor te leggen aan de Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid. Met een strikte controle op de naleving van het stakingsbevel verwacht de gemeente dat de zijstrook niet verder verhard wordt en ongebruikt blijft. Voorlopig heeft ze gelijk.

Gelet op het lage aantal succesvolle herstellvorderingen blijft handhaving van de ruimtelijke ordening in het Vlaamse Gewest hoofdzakelijk beperkt tot de onmiddellijke staking van in overtreding verrichte werken, handelingen of gebruik. De staking wordt in principe mondeling ter plaatse bevolen. Als niemand aanwezig is, dan wordt een schriftelijk bevel op een zichtbare plaats aangebracht. Het agentschap Inspectie RWO moet het stakingsbevel binnen acht dagen bekrachtigen. Wie het stakingsbevel niet naleeft, krijgt meteen een administratieve geldboete van 5000 euro. Wie niet betaalt, krijgt een dwangbevel van de gerechtsdeurwaarder.

Die administratieve geldboete maakt van het stakingsbevel een efficiënt handhavingsinstrument. Het agentschap stimuleert al enige tijd het gebruik ervan. Het aantal stakingsbevelen stijgt dan ook jaarlijks. Voor 2009 heeft het agentschap Inspectie RWO einde oktober al een duizendtal stakingsbevelen bekrachtigd, wat ongeveer de helft van het aantal gevallen is waarin een bouwovertreiding is vastgesteld.

De klachten in verband met stakingsbevelen zijn voor de hand liggend. De overtreeders gaan niet akkoord met het stakingsbevel, met de geldboete wegens doorbreking van het stakingsbevel, of met de weigering om het stakingsbevel op te heffen. De afgehandelde klachtdossiers daarover moesten echter **ongegron**d verklaard worden. In enkele lopende klachtdossiers moeten de verzoekers, en ook de Vlaamse Ombudsdienst, wel erg lang wachten op inhoudelijke antwoorden van het agentschap Inspectie RWO. Dat is alvast geen **deugdelijke correspondentie**.

Sommige omwonenden betreuren dan weer dat de overheid geen stakingsbevel uitgevaardigd heeft. In de behandelde klachtdossiers blijken de onvergunde werken al afgewerkt te zijn op het moment dat de Vlaamse Ombudsdienst de klacht ontvangt, zodat alsnog aandringen op een stakingsbevel geen zin meer heeft. Bij onvergund gebruik van een gebouw kan aandringen nog wel.

In dossier 2007-0045 heeft de buurman van de verzoeker in een oudere boerderij, gelegen in landschappelijk waardevol agrarisch gebied, al meer dan 15 jaar een smederij. De buurman heeft in het verleden wel een stedenbouwkundige vergunning gekregen voor verbouwwerken, maar niet voor de bestemmingswijziging. De verzoeker klaagt al jaren over hinder. De gemeente heeft wel een proces-verbaal opgesteld maar acht een stakingsbevel van het gebruik niet aangewezen, ook niet na sterk aandringen en een plaatsbezoek van de Vlaamse Ombudsdienst.

Daarom wendt de Vlaamse Ombudsdienst zich tot het agentschap Inspectie RWO. Het agentschap geeft aan zijn buitendienst de opdracht een staking van gebruik te bevelen. Geregeld wordt aangedrongen, maar de dienst wijst op een personeelstekort. Uiteindelijk komt het stakingsbevel er pas op 22 april 2009, meer dan 30 maanden na de eerste vraag daartoe.

Het agentschap heeft de **redelijke behandeltermijn** manifest geschonden. Als personeelstekort inderdaad de reden is van de ernstige vertraging, dan moet de Vlaamse overheid daar toch een oplossing voor vinden. Een dergelijk jarenlang gedogen geeft een erg slecht signaal aan de omwonenden.

Tijdelijk gedogen kan soms wel verdedigbaar zijn. In het Jaarverslag 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de meest relevante criteria aangeduid voor aanvaardbaar gedogen. In dossier 2008-1191 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een tijdelijk gedogen aanvaardbaar geacht, omdat er geen objectieve hinder was en er concreet gewerkt werd aan een stedenbouwkundige oplossing. De gemeente weigerde de uitbating van een zonevreemde dansschool stil te leggen omdat noch de ledenlijst (met leeftijdsaanduiding) noch de foto's op de website de indruk gaven dat er zich 's nachts lawaaiërie toestanden zouden afspelen op de parking. Ondertussen werkt de gemeente wel verder aan een gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan.

In dossier 2009-0328 staat op het perceel naast de woning van de verzoeker een garage, die meer dan vijf jaar geleden zonder stedenbouwkundige vergunning is omgebouwd tot woning en aan 675 euro per maand verhuurd wordt. De 'garagewoning' vertoont vochtproblemen en is zelfs even onbewoonbaar verklaard. De verzoeker dringt al enige tijd bij de gemeente aan op een oplossing. Uiteindelijk meldt de gemeente hem dat zij een proces-verbaal heeft opgesteld en de bewoners nog enkele maanden de tijd geeft om een andere woning te vinden. De verzoeker heeft het moeilijk met dat uitstel.

Het is zeker aanvaardbaar dat een gemeente in dergelijke gevallen de bewoners enkele maanden de tijd geeft om een oplossing te zoeken. Dat niet doen zou, zeker in het licht van het grondwettelijk recht op behoorlijke huisvesting, als onzorgvuldig bestuur kunnen worden beschouwd. De gemeente toont in dit dossier wel aan dat zij in het verleden geen actief handhavingsbeleid heeft gevoerd. Zij heeft bijvoorbeeld nagelaten op te treden naar aanleiding van de vraag van de bewoners om ingeschreven te worden in de bevolkingsregisters. Dat is geen **goede uitvoeringspraktijk**.

In elk geval moet gedogen transparant zijn. De vroegere Nederlandse ombudsman Marten Oosting benadrukte het twintig jaar geleden al: "De uitzonderlijkheid van het gedogen moet voorop staan. Wordt niettemin gedoogd, dan moet dat berusten op een expliciete besluitvorming".

## **DE BEËINDIGING VAN DE BOUWOVERTREDING: HOPEN OP DE BEREIDWILLIGE MEDEWERKING VAN DE OVERTREDER**

Een stakingsbevel voor onvergunde werken maakt geen einde aan de bouwovertrading. Als de handhavende overheid geen veroordeling van de bouwovertreder kan verkrijgen, dan kan zij alleen maar hopen dat de overtreder zelf een einde maakt aan de bouwovertrading. Het ontwerp van handhavingsplan vraagt om voldoende aandacht te geven aan de bewustmaking van overtreders over de gevolgen van hun onwettig handelen voor henzelf en de gemeenschap. Ze moeten tijdig worden gewaarschuwd en aangemaand om vrijwillig het herstel te verwezenlijken of te regulariseren. Een positief voorbeeld is dossier 2008-0922, waarin de gemeente de bouwovertreder aanmaant om de gracht opnieuw open te leggen, wijzend op de verkavelingsvoorschriften en op het belang van open grachten voor de waterhuishouding.

Aanmaningen hebben in een aantal gevallen succes, zeker als de bouwvertreder een regularisatievergunning kan krijgen en daarmee een einde aan de bouwovertreiding kan maken. Maar heel wat bouwvertreders weten ook zonder de lectuur van het ontwerp van handhavingsplan wel dat de kans op een gerechtelijke veroordeling klein is.

In dossier 2009-0824 heeft de verzoeker de stad al meermaals gewezen op de bouwovertreidingen van de buurman. De stadsdiensten komen ter plaatse op 28 juli 2008 en 14 oktober 2008. Het schepencollege beslist op 11 december 2008 om de huurder en de eigenaar schriftelijk aan te manen. Die aanmaning wordt verstuurd op 12 januari 2009.

De aanmaning mist effect. Na nieuwe meldingen van de verzoeker op 20 januari 2009 en 25 maart 2009 beslist het schepencollege op 2 april 2009 dat een proces-verbaal moet worden opgemaakt. Dat gebeurt diezelfde dag nog, voor drie onvergunde bergplaatsen met een gezamenlijke oppervlakte van 80 à 90m<sup>2</sup>, voor het parkeren van voertuigen, aanhangwagens, een laadbak en een caravan en voor het stapelen van allerlei materialen en afval.

Ook het proces-verbaal mist effect. Einde juni 2009 meldt de verzoeker nogmaals een nieuwe bouwovertreiding. De stad stelt bij een plaatsbezoek op 14 juli 2009 vast dat de materialen en het afval wel zijn opgeruimd, maar ook dat een nieuwe onvergunde bergplaats geplaatst is. Op 14 oktober 2009 stuurt de stad een nieuwe aanmaning.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de stad aanbevolen voortaan binnen een redelijke termijn aan te manen en te verbaliseren, maar ook om in dit dossier alsnog een volledig en afdoende gemotiveerd dossier met een herstellvordering voor te leggen aan de Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid. Als niet geregeld de verdere handhavingsprocedure bewandeld wordt, dan verliezen aanmaningen en processen-verbaal overtuigingskracht.

Ook het nieuwe handhavingsinstrument in de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening is eigenlijk gebaseerd op bereidwillige medewerking van de bouwvertreder. Bouwvertreders hebben nu de mogelijkheid om aan het agentschap Inspectie RWO een minnelijke schikking te vragen, waarvan de uitvoering leidt tot het verval van de strafvordering en van de herstellvordering. De schikking kan de betaling van een geldsom inhouden, maar ook de uitvoering van bouw- of aanpassingswerken. Als men niet tot een akkoord komt, kan de bouwvertreder aan de Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid vragen om te bemiddelen. Eén en ander is nader geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 29 mei 2009. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst kan het nieuwe handhavingsinstrument alleen maar succesvol zijn als bouwvertreders de indruk hebben dat de kans op een gerechtelijke veroordeling reëel is.

### 7.2.3 BESCHERMEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een tiental klachten behandeld over beschermen in ruime zin. Enkele eigenaars van beschermde monumenten moesten te lang wachten op een antwoord van het agentschap Ruimte en Erfgoed op hun verbouwings- of restauratieplannen, een schending van de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**. Maar niet alleen eigenaars dienen een klacht in.

## EEN GEMEENTE DIENT EEN KLACHT IN

In dossier 2008-1343 vraagt een gemeente aan het agentschap Ruimte en Erfgoed Vlaanderen een premie om restauratiewerken uit te voeren aan een brug. Het agentschap weigert de premie omdat de werken zijn gestart voordat de premie is toegekend. Volgens het agentschap was daarvoor geen voorafgaandelijke toestemming verleend in de zin van artikel 6 van het besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 2003, en dan is geen premie mogelijk. De gemeente wijst erop dat zij vooraf wel mondelinge toestemming heeft gekregen van de erfgoedconsulent van de buitendienst van het agentschap. De regelgeving vereist geen schriftelijke voorafgaande toestemming.

De Vlaamse Ombudsdienst legt de klacht eerst voor aan de klachtenbehandelaar. Het agentschap blijft bij zijn standpunt. Na eigen onderzoeksvragen van de Vlaamse Ombudsdienst deelt het agentschap mee dat het zich ervan bewust is dat de vooraf verleende mondelinge toestemming door de erfgoedconsulent bij de gemeente een gerechtvaardigd vermoeden van correct handelen heeft doen ontstaan. De erfgoedconsulent heeft achteraf ook zijn mondelinge toestemming schriftelijk bevestigd aan het hoofdbestuur in Brussel.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden is. De gemeente mocht er op voortgaan dat zij na de mondelinge toestemming van de erfgoedconsulent de werken al mocht uitvoeren. Het agentschap erkent de fout en beseft de negatieve financiële impact die daardoor ontstaan is voor de gemeente. Het tracht nog voor herstel te zorgen.

## EEN ACTIECOMITÉ DIENT EEN KLACHT IN

In dossier 2008-1337 protesteert de verzoeker, een actiecomité, tegen de situatie en de te verwachten evolutie van het dorp Doel. Hij vraagt voldoende inspraak voor de bewoners van Doel. Volgens de verzoeker past het dorp perfect in een leefbaar havenlandschap, en kan het dienst doen als woondorp voor wie dichtbij wil werken, als rustpunt voor bedrijven die met hun klanten dichtbij willen gaan eten, en als onderdeel van een polderrondvaart die een weekenduitstap biedt aan de bewoners van de regio en aan toeristen. De verzoeker verwijst daarvoor naar een aantal studies, naar voorbeelden in het buitenland en naar Lillo-Fort op de andere oever van de Schelde.

Om de beleidskeuzes van morgen niet te hypothekeren, wil de verzoeker ondertussen een nieuwe golf van afbraken vermijden, ook al omdat een aantal ex-bewoners contractueel een retrocessierecht zouden hebben. Als Doel woongebied blijft, dan zouden die bewoners het recht hebben om hun woning weder in te kopen.

In dossier 2009-0621 is de verzoeker advocaat van een groep bewoners van Doel. Volgens hem heeft het agentschap Ruimte en Erfgoed een reeks aanvragen voor een sloopvergunning niet objectief beoordeeld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft na onderzoek vastgesteld over geen van beide dossiers een inhoudelijk oordeel te kunnen vellen. De toekomst van Doel is in essentie een beleidskwestie en over de betwiste sloopvergunningen loopt al een gerechtelijke procedure. Dat maakt de Vlaamse Ombudsdienst onbevoegd om de klachten verder te onderzoeken.

Het departement RWO deelt mee dat het zeehavengebied uiteindelijk zal worden afgebakend op basis van een geïntegreerd strategisch plan per haven, dat zal uitmonden in een gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan. Dat gewestelijk RUP zal vastleggen wat de bestemming van Doel is. De procedure voor RUP's bevat onder meer een openbaar onderzoek. Of er verder nog inspraakmogelijkheden komen, is nog niet beslist. Begin 2010 is er bij het Vlaams Parlement wel een verzoekschrift ingediend over Doel als woon- en kunstdorp naast de haven.

De Vlaamse Ombudsdienst onderstreept het belang van burgerparticipatie. Voor de principes van een behoorlijke burgerparticipatie wordt verwezen naar de algemene aanbevelingen in dit jaarverslag.

## 7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

In het Jaarverslag 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd over ruimtelijke ordening. De commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed heeft ze besproken op 14 oktober 2009 (Stuk 41 (2008-2009) - Nr. 5). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de betrokken minister en overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2008-12

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

Het agentschap Ruimte en Erfgoed herinnert nog eens aan diverse initiatieven die de voorbije jaren genomen zijn om de informatieverstrekking naar de belanghebbenden te optimaliseren.

- Oprichting van een infoloket, met een telefoonnummer en e-mailadres in elke provinciale afdeling van het agentschap. Dit loket werkt met een front-office die de vragen verzamelt en doorstuurt naar de behandelende ambtenaar die de nodige informatie bezorgt. In het kader van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening is dat loket uitgebreid als helpdesk voor de gemeenten die er met al hun vragen over de nieuwe regelgeving terecht kunnen. Tot slot wordt dit loket ook uitgebreid naar de materie Onroerend Erfgoed.

- In het kader van de kennisoverdracht is het driepartijenoverleg algemeen ingevoerd. Het agentschap en de gemeente komen op frequente basis samen, eventueel in het bijzijn van de bouwheer of de ontwerper, om belangrijke dossiers te bespreken en de nodige aansturing te doen om de bouwheer te begeleiden bij de verdere uitwerking van zijn plannen en bouwaanvraag.

- In het kader van de kennisoverdracht heeft het agentschap het Atrium-project opgestart. Gewestelijke, provinciale en gemeentelijke ambtenaren komen samen om bepaalde thema's te bespreken en te bediscussiëren. Het Atrium-project is opgedeeld in gewestelijke contactdagen, provinciale contactdagen (tweemaal per jaar) en lokale atria: 23 groepen van een vijftiental gemeenten die viermaal per jaar samenkomen op lokaal niveau en waar lokale thema's aan bod komen. Het agentschap heeft zo het initiatief genomen om een ambtelijk netwerk uit te bouwen waarbij thematische informatie wordt uitgewisseld over alle bestuursniveaus heen.

### AANBEVELING 2008-13

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

Het agentschap Inspectie RWO meldt dat de bekommernissen van de aanbeveling in overweging genomen zijn bij de opmaak van het Vlaams Handhavingsplan Ruimtelijke Ordening. In een slotbemerking van het ontwerp van plan wordt trouwens erkend dat het nog te vaak ontbreekt aan de vereiste handhavingsmentaliteit, samenwerking en eensgezindheid tussen de verschillende handhavingspartners om van een effectieve organisatie van de handhaving te kunnen spreken.

Het ontwerp van handhavingsplan voorziet in een actieve politiek van informatieverstrekking, opleiding en begeleiding van de gemeenten. Het VVSG is gevraagd om te fungeren als tussenpersoon maar ook als communicatiekanaal. Daarenboven wordt er in het ontwerpplan voorzien in een nieuwe taakverdeling waarbij elk bestuur een aantal taken op zich neemt. Er is ook overleg gepleegd met het parket om te komen tot een efficiënte handhaving en de prioriteiten zijn op elkaar afgestemd. Ook de politiediensten zullen worden betrokken door te voorzien in informatie en opleiding. In januari 2010 moet het ontwerpplan nog een aantal adviesrondes doorlopen voordat het definitief kan worden goedgekeurd.

Enkele opvallende vaststellingen in het ontwerp van handhavingsplan komen al aan bod in het klachtenbeeld van dit hoofdstuk (zie hoger onder "handhaven").

### AANBEVELING 2008-14

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

In eerste instantie wordt gerekend op het vergunningenregister. De betrouwbaarheid van de informatie die aan de kandidaat-kopers wordt meegegeven, is in hoge mate afhankelijk van een correct aangemaakt en aangevuld vergunningen-register. De correctheid van het vergunningenregister is de verantwoordelijkheid van de gemeenten. De Vlaamse overheid ondersteunt de gemeenten door het uitwerken, bijwerken en opvolgen van technische richtlijnen. De minister rekent erop dat de toepassing 'digitale bouwaanvraag' die de Vlaamse overheid trekt, op termijn een grote impact zal hebben op de kwaliteit van de informatie in het vergunningenregister. De verschillende digitale bouwaanvragen (en resulterende vergunningen) zullen immers automatisch het vergunningenregister opbouwen.

Verder mag ook verwacht worden dat het "as-built"-attest in de nabije toekomst ook een bepaalde mate van zekerheid zal verschaffen voor zover er niets is gewijzigd aan de constructie na de opmaak van dat attest.

De Vlaamse Ombudsdienst herinnert er toch aan dat ook een actieve opsporing van bouwovertradingen een essentiële factor is als men de betrouwbaarheid van de gegevens in het vergunningenregister wil verhogen. Meer toelichting staat in het Jaarverslag 2008.



**AANBEVELING 2008-15**

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

De Vlaamse overheid heeft in 2009 de verschillende initiatieven van de provincies opgevolgd. De problematiek bestaat uit het oplossen van de zonevreemdheid van weekendverblijven en het permanent bewonen van weekendverblijven. 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 (PRUP's).

Einde 2009 hebben alle provincies de tweede fase afgerond. Limburg bereidt de derde fase voor. Antwerpen heeft voor de gemeenten Herselt, Essen en Wuustwezel de derde fase afgerond en werkt nu aan enkele PRUP's, om nadien andere clusters aan te pakken met de uitgewerkte methodiek. Vlaams-Brabant heeft de vierde fase afgerond voor de regio Kampenhout-Haacht-Boortmeerbeek-Zemst en plant een verdere aanpak per regio. Oost-Vlaanderen heeft de derde fase volledig afgerond en bereidt PRUP's voor voor clusters in de gemeenten Stekene, Moerbeke en Knesselare. Ook West-Vlaanderen heeft de derde fase afgerond en is gestart met de opmaak van PRUP's voor clusters in de gemeenten Koekelare, Zonnebeke en Wingene.

**AANBEVELING 2007-12**

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

De minister wijst op de minnelijke schikking als nieuw handhavingsinstrument en naar het ontwerp van handhavingsplan. Hij erkent dat het plan aangeeft dat de huidige middelen te beperkt zijn en dat een bijkomende analyse noodzakelijk is voor een remediëring. Op dit ogenblik doorloopt het ontwerpplan een adviesronde waarna een definitief plan zal worden voorgesteld.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft na lezing van het ontwerp van handhavingsplan alleszins deze aanbeveling handhaven. De decreetgever achtte administratieve geldboetes al aangewezen in heel wat andere domeinen. De Vlaamse Ombudsdienst ziet niet in waarom dat niet zou gelden voor bouwovertradingen. Het succes van de stakingsbevelen, dat ondersteund wordt met administratieve sancties op het doorbreken ervan, is wellicht nog het beste bewijs.

Voor de uitwerking kan inspiratie worden gehaald uit het milieuhandhavingsdecreet.

**AANBEVELING 2007-14**

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

De minister herneemt de argumenten die eerder ingeroepen zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ze uitgebreid besproken in het Jaarverslag 2008 en er tegenargumenten voor gegeven. De argumenten van de minister en de tegenargumenten van de Vlaamse Ombudsdienst zijn ook aan bod gekomen bij de bespreking van de aanbeveling in de commissie. Geen planschadevergoeding toekennen aan wie er volgens de regelgeving recht op heeft, doet volgens de Vlaamse Ombudsdienst afbreuk aan de legitimiteit van de ruimtelijke plannen en meer algemeen aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Bovendien is het voor een zorgvuldig bestuur nuttig om tijdig te kunnen inschatten hoeveel planschadevergoedingen een bepaald ruimtelijk plan kan kosten.

## 7.4 Conclusies

Voor de ruimtelijke ordening is 2009 het jaar van de langverwachte grondige wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening, meteen omgevormd tot een Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Het effect daarvan op het klachtenbeeld is tot nog toe miniem, mede door de inwerkingtreding in het najaar en de overgangsmaatregelen. Sommige aspecten, zoals het meldingsdossier, zullen pas in 2010 in werking treden.

Het aantal klachten over de behandeltermijn van vergunningsaanvragen is vrij beperkt gebleven, en vindt trouwens niet altijd zijn oorsprong in een structurele achterstand. Enkele klachten over vergunningsbeslissingen onderstrepen nogmaals dat vergunningverlenende overheden bij de beoordeling van de 'goede ruimtelijke ordening' een zorgvuldige afweging moeten maken van de verschillende aspecten ervan. De vergunningverlenende overheid moet in de uiteindelijke vergunningsbeslissing ook voldoende uitleggen waarom zij de bouwplannen wel of niet verenigbaar acht met de goede ruimtelijke ordening. Door voldoende aandacht te besteden aan de overtuigingskracht van een vergunningsbeslissing kan het ongenoegen van aanvragers of omwonenden die niet de verhoopde beslissing vernemen, worden verminderd.

Het begrip 'goede ruimtelijke ordening' treedt ook meer en meer op de voorgrond bij handhaving. Het agentschap Inspectie RWO en de gemeenten moeten ook op dat vlak hun hervestvoering grondig onderbouwen als zij van de Hoge Raad voor het Herstelbeleid/Handhavingsbeleid het nodige positieve advies willen krijgen. Het lage percentage positieve adviezen van de Hoge Raad werkt echter ontmoedigend en dat is geen goede zaak voor de ruimtelijke ordening in Vlaanderen. De burger vertrekt immers vanuit het besef dat wat de buurman (niet) overkomt, ook hem (niet) kan overkomen. Als de buurman voor zijn bouwvoertreding niet wordt bestraft, dan zal ook hij minder geneigd zijn om zich te houden aan de regels van ruimtelijke ordening. De burger moet dus het gevoel hebben dat een bouwvoertreding een reëel risico op een gerechtelijke veroordeling inhoudt, opdat aanmaningen, processen-verbaal en ook het nieuwe instrument van de minnelijke schikking voldoende overtuigingskracht krijgen. Als die overtuigingskracht op peil gehouden wordt, dan maken bouwvoertreders zelf een einde aan de overtreiding en worden er uiteindelijk minder bouwvoertredingen begaan. Het ontwerp van handhavingsplan toont aan dat Vlaanderen nog ver af is van die situatie. Elke dag worden nieuwe bouwvoertredingen begaan en in heel wat gemeenten wordt niet of nauwelijks op bouwvoertredingen gecontroleerd. Het is hoog tijd dat de handhavende overheden samen werk maken van een deugdelijk handhavingsbeleid.

Ondanks de inhoudelijke en financiële ondersteuning door de Vlaamse overheid heeft meer dan de helft van de gemeenten einde 2009 nog altijd geen goedgekeurd vergunningenregister, hoewel zij dat aanvankelijk al in mei 2001 moesten hebben. De gegevensverzameling en verwerking in een vlot hanteerbaar register is nochtans cruciaal voor zowel vergunningverlening als handhaving.

Tot slot is het nuttig nog maar eens te onderstrepen dat burgers recht hebben op een inhoudelijk antwoord op hun vragen, meldingen en klachten binnen een redelijke termijn.

## 7.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-16

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten verder inspanningen leveren zodat elke gemeente weldra over een goedgekeurd volledig vergunningenregister beschikt.

### AANBEVELING 2009-17

De Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid moet samen met het agentschap Inspectie RWO en de gemeenten streven naar een betere samenwerking om te komen tot een deugdelijk handhavingsbeleid, waarbij bouwovertreden effectief en efficiënt worden aangepakt.





In het thema **welzijn en gezondheid** zijn er klachten over de bijzondere jeugdbijstand, over de wachtlijsten voor personen met een handicap voor een aangepaste voorziening en voor een persoonlijke-assistentiebudget (PAB), over de dienstverlening door de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), over kinderopvang en kinderopvangvoorzieningen en over de Vlaamse zorgverzekering.

## 8.1 Regels en uitvoering

### 8.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van welzijn en gezondheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen regelgeving die van belang is voor de behandeling van de klachten.

De basisreglementering voor de bijzondere jeugdbijstand is te vinden in het decreet van 7 maart 2008 betreffende de bijzondere jeugdbijstand. De beheersovereenkomst van het agentschap Jongerenwelzijn 2008-2010 bepaalt de werking en drie belangrijke strategische doelstellingen over preventie, kwaliteitsvolle private hulp- en dienstverlening en het beleid rond Integrale Jeugdhulp.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 regelt de regie van de zorg en bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap en de erkenning en subsidiëring van een Vlaams platform van verenigingen van personen met een handicap. In het kader van de uitvoering van het besluit op de zorgregie keurde de Vlaamse Regering op 26 oktober 2007 de uitvoeringsrichtlijnen zorgregie goed.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 12 december 2008 legt de criteria, voorwaarden en refertebedragen vast van de tussenkomsten in de individuele materiële bijstand voor de sociale integratie van personen met een handicap.

Het persoonlijke-assistentiebudget voor personen met een handicap wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2000. Het ministerieel besluit van 17 juli 2008 stelt de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget vast.

De basisreglementering voor de Vlaamse zorgverzekering is te vinden in het decreet van 30 maart 1999. Het besluit van 1 februari 2008 verfijnt de handleiding tot uitvoering van de Vlaamse zorgverzekering zoals vastgelegd in het besluit van 27 november 2006. Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 januari 2009 legt de voorwaarden vast voor de retroactieve tenlasteneming. Met het decreet van 30 april 2009 wordt de administratieve geldboete kwijtgescholden voor personen die de bijdragen te laat betaalden.

### 8.1.2 UITVOERING

Voor de klachtenbehandeling zijn de bestuursinstanties binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin het aanspreekpunt. In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst contact opgenomen met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin en de Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie (VCA), het agentschap Zorg en Gezondheid en meer specifiek met het Vlaams Zorgfonds, de Vlaamse Zorgkas en de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg.

## 8.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 1429 ontvankelijke klachten behandeld.

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, het agentschap Jongerenwelzijn, het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de Vlaamse Zorgkas, het Universitair Ziekenhuis Gent, het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem, het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel, Kind en Gezin

Tabel 36 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2009

	VAPH	Kind en Gezin	Jongerenwelzijn	Inspectie WVG	Kabinet WVG	Departement WVG	Vlaamse Zorgkas	Vlaams Zorgfonds	Zorg en Gezondheid	UZ Gent	OPZ Rekem	OPZ Geel	Totaal
<i>Totaal</i>	127	378	53	25	0	18	11	36	3	805	166	121	1743
Ontvankelijk	59	243	17	25	0	10	11	28	3	746	166	121	1429
Onontvankelijk	68	135	1	0	0	8	0	8		59	-	0	279
-45 dagen	111	271	50	24	0	18	9	32	1	515	-	-	1031
+45 dagen	16	107	3	1	0	0	2	4	2	160	-	-	295
Gegrond	50	84	42	1	0	8	7	12	3	452	-	101	760
Ongegrond	9	65	10	24	0	6	4	16		204	-	20	358
Opgelost	33	48	40	1	0	6	10	9	3	444	-	-	594
Niet opgelost	17	1	2	0	0	1	1	3	-	8	-	-	33
Beslissing	21	22	2	0	0	0	1	3	0	0	-		49
Behandeltermijn	19	20	1	0	0	4	0	4	0	0	-		48
Informatieverstrekking	6	16	0	0	0	1	4		0	0	-	53	80
Bereikbaar	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	-	5	11
Bejegening	2	9	4	0	0	0	1	5	0	0	-	2	23
Andere	0	38	0	1	0	3	0	0	2	0	-	60	556

Van de 59 ontvankelijke klachten die de klachtendienst van het VAPH behandelde gaan er 15 over de Centrale Registratie Zorgvragen, 14 over problemen bij inschrijving, 10 over voorzieningen/diensten, 9 over hulpmiddelen, 4 over het PAB en er zijn 7 klachten van organisatorische aard.

De klachtendienst van Kind en Gezin opende in 2009 in totaal 1.609 dossiers. 378 klachten gaan over de dienstverlening door Kind en Gezin zelf, 1.231 klachten over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Bij de klachten over Kind en Gezin gaan er 146 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten, gaan er 9 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen en 7 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie.

De Jongerenlijn (Jo-lijn) heeft 580 meldingen ontvangen en 53 klachten. 35 klachten werden onmiddellijk opgelost. Over de overige 18 klachten werd gerapporteerd in het eerstelijnsrapport. Buiten het klachtendecreet heeft de Jo-lijn 11 klachten ontvangen over private voorzieningen.

Van de 805 klachten bij de ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis Gent handelen er 305 over medische aspecten, 248 klachten hebben betrekking op administratief-financiële aspecten, 142 klachten zijn van organisatorische aard en 78 klachten zijn van verpleegkundige aard.

De klachten van het OPZC Rekem en van het OPZ Geel worden niet beoordeeld als gegrond of ongegrond. Als de klager een gevoel van onbehagen of ongenoegen heeft, zelfs als dat gerelateerd is aan het ziektebeeld, krijgt hij een gesprek. Elke klacht wordt ook positief afgesloten omdat de klager zijn beleving heeft kunnen verwoorden en de nodige aandacht aan zijn klacht wordt besteed, gaande van het louter luisteren naar de klacht tot een formele beslissing op directieniveau.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 114 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 90 daarvan beoordeeld.

Tabel 37 Welzijn en gezondheid: dossiers in 2009		Tabel 38 Welzijn en gezondheid: kwalificaties in 2009		Tabel 39 Welzijn en gezondheid: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	24	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	45	Afdoende motivering	2
Beoordeeld	90	(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>47</b>	Actieve dienstverlening	7
		Terechte opmerking	3	Deugdelijke correspondentie	2
		Beleidsaanbeveling	12	Vlotte bereikbaarheid	1
		Ongegronde klacht	27	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
		Geen oordeel mogelijk	13	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12
		Andere	11	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	4
				Redelijke behandeltermijn	22
				Efficiënte coördinatie	6
<b>TOTAAL</b>	<b>114</b>		<b>113</b>		<b>62</b>



Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst gaat voornamelijk over:

- de dienstverlening door de hulpverleners in de bijzondere jeugdbijstand;
- wachtlijsten in de gehandicaptensector voor een aangepaste voorziening;
- de dienstverlening door de Centra voor Algemeen Welzijnswerk;
- de dienstverlening door de Vlaamse Centrale Autoriteit inzake Adoptie;
- de organisatie van de kinderopvang en het verloop van inspecties van kinderdagverblijven in de zelfstandige sector;
- de objectiviteit van de indicatiestelling van de zorgbehoefte in het kader van de Vlaamse zorgverzekering;
- de onredelijke behandeltermijn voor de bezwaarschriften die ingediend worden in het kader van de Vlaamse zorgverzekering.

### 8.2.1 JEUGDHULP - DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND: DIENSTVERLENING DOOR CONSULENTEN: ACTIEF GENOEG?

Steeds meer jongeren met hulpvragen komen in de bijzondere jeugdzorg terecht. Van 2000 tot 2007 vertaalt zich dat in een stijging van 14.798 naar 20.225 minderjarigen in de bijzondere jeugdbijstand. De jeugdhulp wordt ook geconfronteerd met een toenemende instroom van jongeren met gerechtelijke maatregelen in een problematische opvoedingssituatie.

De consulenten bijzondere jeugdzorg zijn een belangrijke schakel om de jongeren en hun familie de gepaste ondersteuning te geven. De stijgende instroom van jongeren betekent een hogere werklast en die komt de kwaliteitsvolle begeleiding niet altijd ten goede.

In dossier 2009-0117 klaagt de verzoekster over de dienstverlening door een consulent bij de sociale dienst van een jeugdrechtbank in het dossier van haar zoon. De andere drie kinderen van de verzoekster worden begeleid door een andere consulent. Die begeleiding loopt zeer vlot.

Volgens de verzoekster luistert de consulent onvoldoende naar de hulpvraag van haar zoon en te veel naar het verhaal van de vader, haar ex-partner. Zij meldt de klacht aan de regioverantwoordelijke maar die treedt niet op.

De klacht wordt door de Jongerenlijn (Jo-lijn) behandeld. Na een positief bemiddelingsgesprek met de consulent en de regioverantwoordelijke gaat de verzoekster ermee akkoord haar consulent te behouden. De verzoekster heeft haar bezorgdheden en verwachtingen over de begeleiding kunnen bespreken en heeft een duidelijker zicht gekregen over het dossier van haar zoon en de werking van de sociale dienst van de jeugdrechtbank. Voor de consulent is de **actieve dienstverlening** een aandachtspunt.

Een gelijkaardige beoordeling gaf de Vlaamse Ombudsdienst in een ander dossier waar de verzoekster en haar ex-partner verwickeld zijn in een echtscheiding. Haar zoon wordt geplaatst via een justitiële maatregel. De communicatie hierover verloopt voornamelijk via haar ex-partner. De verzoekster wenst ook op de hoogte gehouden te worden over de begeleiding van haar zoon. Voor de zoon zelf is de maatregel onduidelijk en hij zit met veel vragen. De consulent is moeilijk te bereiken en betreft de cliënten onvoldoende bij het dossier. Gezien de context van het dossier en met de doelstelling van de Integrale Jeugdhulp over een (cliënt)participatief beleid stelt de Vlaamse Ombudsdienst zich vragen over de **actieve dienstverlening** door de consulent. Naar aanleiding van de klacht wordt een andere consulent aangesteld en worden concrete afspraken gemaakt over het verloop van het dossier.

In dossier 2008-0702 eindigt in januari 2009 de plaatsing van de dochter van de verzoekster. Ondanks die beëindiging ontvangt de moeder geen kindergeld. Omdat er geen attest “einde pleegplaatsing” bestaat, stort het kinderbijslagfonds de kinderbijslag aan het Fonds Jongerenwelzijn.

Uit onderzoek van de klacht blijkt dat de beëindiging van de pleegplaatsing niet werd geregistreerd. Dit getuigt niet van **administratieve nauwkeurigheid**. Die fout wordt rechtgezet en de achterstallen worden samen met het kindergeld voor mei 2009 uitbetaald. Voor veel gezinnen is kinderbijslag een essentiële aanvulling voor het gezinsinkomen. Het agentschap Jongerenwelzijn moet er dan ook voor zorgen dat die dossiers op een nauwkeurige manier en binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.

Het agentschap Jongerenwelzijn heeft in 2009 een aantal maatregelen genomen om de kwaliteit te verbeteren bij het uitvoeren van eigen opdrachten. Die maatregelen komen aan bod in het natraject van dit hoofdstuk. Toch blijft de Vlaamse Ombudsdienst verder aandringen op een doorgedreven sensibilisering van de hulpverleners om de kwaliteit van de dienstverlening nog te verbeteren. In navolging van de Integrale Jeugdhulp kan hierdoor een kwaliteitsvolle en zo participatief mogelijke hulpverlening aan kinderen, jongeren en gezinnen geboden worden.

De klachten die het Kinderrechtencommissariaat behandelde tijdens zijn werkjaar 2008-2009, versterken die aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst. Vooral bij een uithuisplaatsing is er bij de jongeren en hun ouders nood aan voldoende informatie over de gevolgen van de maatregel en moeten de consulenten genoeg tijd vrijmaken om regelmatig met de jongeren en de ouders te overleggen over de genomen maatregel en over de verwachtingen en doelstellingen van de jeugdhulp.

Voor de minister bevoegd voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin geldt jeugdhulp als een “speerpunt” in zijn beleid. Hij wil investeren in uitbreiding, innovatie en afstemming binnen een integrale aanpak om zo de minderjarige de hulp te bieden die aansluit bij zijn noden. Er zullen maatregelen genomen worden inzake het uitbreidingsbeleid en inzake een meer flexibele en innovatieve jeugdhulp (Beleidsnota Welzijn 2009-2014 (Stuk 191 (2009-2010) - Nr. 1). De minister van Welzijn erkent tevens de zware belasting van de consulenten. Daarom wordt gewerkt aan een werklastnorm die bepaalt hoeveel dossiers een consulent op een kwaliteitsvolle manier kan begeleiden.

### 8.2.2 PERSONEN MET EEN HANDICAP

#### WACHTLIJSTEN: DE ZORGVERNIEUWING EN DE AFBOUW VAN DE WACHTLIJSTEN VOORTZETTEN

Op 30 juni 2009 zijn er in Vlaanderen 34.553 erkende plaatsen voor opvang, begeleiding en behandeling van personen met een handicap, waarvan 24.402 in een residentiële of semi-residentiële opvangvorm. Het aantal personen met een handicap met een dringende vraag naar begeleiding of behandeling thuis of opvang in een voorziening is gestegen van 10.508 op 30 juni 2008 naar 12.213 op 30 juni 2009. Die stijging is grotendeels het gevolg van een betere registratie van de zorgvragen sinds de start van een nieuwe webapplicatie in februari 2009. 37,43% van de zorgvragers krijgen al één of andere vorm van ondersteuning binnen het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Ongeveer 3000 dringende zorgvragen komen van personen die langer dan twee jaar wachten op het invullen van hun zorgvraag. In de eerste jaarhelft van 2009 werd er voor 1487 vragen een oplossing gevonden binnen de gevraagde zorgvorm.

4802 personen dienden een aanvraag voor een persoonlijke-assistentiebudget in. Van deze personen stelden er 1076 ook een zorgvraag naar een andere zorgvorm (bron: Zorgregierapport VAPH van 30 juni 2009).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal **gegronde** klachten behandeld over de onredelijke wachttijden voor personen met een handicap om een aangepaste plaats in een dienst of voorziening te bemachtigen.

In dossier 2008-1307 staat de zoon van de verzoekers sinds oktober 2006 geregistreerd op de Centrale Registratie Zorgvragen Oost-Vlaanderen (CRZ) met de vraag voor een semi-internaat en thuisbegeleiding. Na twee jaar is er nog geen oplossing in het vooruitzicht. Beide aanvragen staan geregistreerd met urgentiecode 1.

Begin januari 2009 wordt de zoon opgenomen in een combi-internaat, wat betekent dat hij tweemaal per week blijft slapen en de andere dagen naar het semi-internaat gaat. Ondanks zijn urgentiecode 1, hebben de ouders twee jaar gewacht op een aangepaste zorgvorm voor hun zoon. Dat is een **onredelijke termijn**.

In dossier 2009-1048 is de broer van de verzoekster al sinds 2001 aangemeld op de CRZ. In eerste instantie met urgentiecode 3 en vanaf juni 2007 met urgentiecode 1. De verzoekster is een alleenstaande vrouw en heeft zelf heel wat zorgen. Niettemin woont haar broer bij haar in. Na al die jaren is de situatie sedert 2007 onhoudbaar. Toch vindt de verzoekster geen aangepaste voorziening voor haar broer.

Gezien het tekort aan plaatsen en de specifieke zorgvraag kan de broer zich maar tot één voorziening richten. Vanaf januari 2010 komen in die voorziening een aantal logeerdagen vrij en wordt met de verzoekster nagegaan wat de mogelijkheden zijn.

Zowel ouders, gebruikersverenigingen als de Vlaamse Ombudsdienst besteden al jaren aandacht aan de problematiek in de pers en in de jaarverslagen. Ook in het Vlaams Parlement zijn vorig jaar verscheidene interpellaties en vragen om uitleg gesteld aan de bevoegde minister over het gevoerde en geplande uitbreidingsbeleid. Tevens heeft een gedachtewisseling met het VAPH over de meerjarenanalyse en een hoorzitting met vertegenwoordigers uit de gehandicaptensector over de zorgbehoeften van personen met een handicap plaatsgevonden (Stuk 2246 (2008-09) - Nr. 3). Ook behandelde de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een verzoekschrift over het recht op zorg voor personen met een handicap. Dat verzoekschrift beschikte over 46.000 handtekeningen.

Het Vlaams regeerakkoord besteedt heel wat aandacht aan het beleid voor personen met een handicap. Het regeerakkoord stelt onder meer dat de organisatie van de ondersteuning vraaggestuurd moet worden aangepakt en dat de zelfsturing van de personen met een handicap centraal staat. Naar aanleiding van de klachten spoort de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse Regering aan om de structurele tekorten systematisch en versneld af te bouwen, verder werk te maken van de zorgvernieuwing en zorggarantie te bieden waar niet onmiddellijk aangepaste plaats beschikbaar is. Die beleidsaanbeveling ligt in het verlengde van de goedgekeurde resolutie van het Vlaams Parlement van 30 april 2009 (Stuk 2246 (2008-2009)-Nr. 1 tot 3). De aanbeveling 2008-31 over het wegwerken van de wachtlijsten voor het PAB en de wachtlijsten voor voorzieningen blijft voor alsnog actueel.

## ONVOLDENDE AFSTEMMING TUSSEN PAB EN KORTVERBLIJF

In dossier 2009-0245 krijgt de dochter van de verzoeker in 2003 voor de eerste keer een persoonlijk-assistentiebudget (PAB) toegekend. Omdat de combinatie met kortverblijf onmogelijk is, weigert de verzoeker de PAB. In 2007 verneemt de verzoeker dat die combinatie wel mogelijk is en vraagt hij opnieuw een PAB aan. Vervolgens wordt opnieuw een PAB toegekend. In de praktijk blijkt de combinatie PAB-kortverblijf zeer moeilijk. Niet-PAB gerechtigden hebben voorrang voor kortverblijf. De verzoeker kan wel drie dagen op voorhand contact opnemen met het kortverblijf en als er dan nog plaats is, dan kan zijn dochter er terecht.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er bij de bevoegde minister op aangedrongen om de haalbaarheid van de combinatie PAB-kortverblijf in de praktijk te onderzoeken. De klachtendienst van het VAPH signaleerde dit probleem aan de PAB-cel. Die stelde hierover een nota op waarin wordt voorgesteld om de PAB-budgethouders mee in aanmerking te nemen voor de gemiddelde bezetting van tehuizen kortverblijf. Op die nota is de directie van het VAPH voorlopig niet ingegaan. In de praktijk weigeren voorzieningen voor kortverblijf geen PAB'ers maar ze doen geen toezeggingen op langere termijn. Dat maakt de planning voor de PAB'ers en zijn naaste omgeving moeilijk: op weekends, feest- en vakantiedagen is het niet altijd evident om op de persoonlijke assistent een beroep te doen. De minister reageerde op de beleidsaanbeveling. Midden juli 2009 is het VAPH gestart met een project ter evaluatie van het PAB. In die evaluatie wordt ook het luik combinatiemogelijkheden tussen PAB en andere zorgvormen behandeld. De resultaten van die evaluatie, inclusief een mogelijk voorstel tot aanpassing van de regelgeving, worden verwacht tegen midden 2010.

### 8.2.3 INTERLANDELIJKE ADOPTIE: VERSTREKT DE VLAAMSE CENTRALE AUTORITEIT INZAKE ADOPTIE (VCA) VOLDOENDE EN CORRECTE INFORMATIE?

In dossier 2009-0564 willen de verzoekers via een zelfstandige adoptieprocedure een kind uit Rusland adopteren. De verzoekers klagen over onvoldoende steun en informatie door de VCA tijdens de lange adoptieprocedure. In dossier 2009-0936 klagen de verzoekers over buitensporige verzendkosten voor nazorrapporten. Zij vinden dat hierover onvoldoende informatie werd verstrekt. Conform artikel 24 § 2 van het interlandelijke adoptiedecreet van 15 juli 2005 dragen zelfstandige adoptanten zelf de verantwoordelijkheid voor het goede verloop van de procedure en moeten zij zelf aan de VCA alle nodige informatie verstrekken in verband met de adoptie. De informatie die moet worden aangeleverd, staat vermeld in een vademecum voor zelfstandige adoptie.

Tijdens de adoptieprocedure worden zelfstandige adoptanten vaak geconfronteerd met het moeizame verloop van de procedure bij het kanaal waarlangs zij adopteren en is er nood aan meer informatie over het verloop van de procedure of over de interpretatie van de wetgeving in het herkomstland en de compatibiliteit met de Belgische. In dit kader moet de VCA bijkomende inspanningen leveren voor een **actieve dienstverlening**.

In 2010 wordt een Staten-Generaal georganiseerd over adoptie. Tijdens dit overleg worden de knelpunten in de adoptieprocedure besproken, zoals de relatie met de federale overheid, het kanaalonderzoek, het maatschappelijk onderzoek, de nazorg, de bevoegdheden van en de samenwerking tussen de overheden, de adoptie door personen van hetzelfde geslacht en het beheer van de instroom (Stuk 191 (2009-2010) - Nr. 1).

#### 8.2.4 KINDEROPVANG

Elk jaar ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over het tekort aan kinderopvang. Verzoekers klagen over ellenlange wachtlijsten voor een plaats in erkende en gesubsidieerde kinderdagverblijven. Uit die klachten blijkt de noodzaak aan uitbreiding in de reguliere, occasionele en flexibele kinderopvang. Hiervoor wordt een eerste aanzet gegeven in 2010 door een uitbreiding van plaatsen in de (gesubsidieerde) kinderdagverblijven en de initiatieven voor naschoolse opvang. Een meer betaalbare en toegankelijke kinderopvang zijn belangrijke uitgangspunten voor het beleid. Daarom zet de minister verder in op het uitbreiden van inkomensgerelateerde ouderbijdragen in de zelfstandige sector.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook enkele klachten van zelfstandige opvanginitiatieven behandeld over het verloop van een inspectie door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en over de informatieverstrekking over de regels en procedures.

In dossier 2008-0874 klaagt de verzoeker over het verloop van een inspectie. Hij klaagt er tevens over dat bepaalde scores van het zelfevaluatie-instrument Kwapoi (kwaliteitsinstrument particuliere opvanginitiatieven) niet gemotiveerd worden en dat zijn opmerkingen op de vaststellingen van de inspecteur niet worden opgenomen in het verslag.

Naar aanleiding van de klacht organiseert de klachtenbehandelaar van het agentschap Inspectie WVG een bemiddelingsgesprek.

Het agentschap Inspectie WVG heeft de tegensprekelijkheid van de inspectieverslagen ingevoerd vanaf 15 oktober 2009. Initieel was een vroegere implementatiedatum voorzien maar eerst moesten een aantal ingrijpende logistieke en legistieke aanpassingen gebeuren om dit systeem op een veilige manier te laten verlopen. Het gaat immers over meer dan 2000 verslagen per jaar. De Vlaamse Ombudsdienst volgt deze inspanningen verder op.

Over de motivering van de Kwapoi blijven de Vlaamse Ombudsdienst en het agentschap Inspectie het oneens. Het agentschap blijft erbij dat alleen negatieve scores worden gemotiveerd. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat, als een voorziening een motivering vraagt, die ook moet gegeven worden. De **afdoende motivering** van de scores blijft een aandachtspunt. Op vraag of de Kwapoi niet bijgestuurd moet worden met het oog op een objectivering van de vaststellingen, antwoordt het agentschap Inspectie WVG dat er geen directe wijzigingen zullen plaatsvinden aan de Kwapoi. Het agentschap suggereert dat het op termijn wel nodig kan zijn om te opteren voor een volledig nieuw instrument.

Ten slotte moet de efficiënte coördinatie tussen Kind en Gezin en het agentschap Inspectie WVG geoptimaliseerd worden met het oog op de doeltreffende algemene informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en over de procedures en reglementering. Hierover formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst in zijn Jaarverslag 2008 al een aanbeveling. Intussen hebben beide diensten een aantal inspanningen geleverd om die coördinatie te verbeteren. Die inspanningen worden verder besproken in het natraject van dit hoofdstuk.

### 8.2.5 HET ALGEMEEN WELZIJNSWERK: KLACHTEN OVER DE WERKING VAN DE BEZOEKRUIMTE

De Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) bevorderen de participatie van alle personen aan het maatschappelijk leven, zodat zij hun individuele en maatschappelijke rechten beter kunnen verwezenlijken. Een van de taken van de CAW's betreft cliënten tijdelijk te ondersteunen en te begeleiden als er zich moeilijkheden of conflicten voordoen bij de uitoefening van het recht op persoonlijk contact tussen (groot)ouders of voogd en kinderen. Daarvoor beschikken de CAW's over een neutrale bezoekerimte. De werking van de bezoekerimte is erop gericht om ruimte te creëren waarin de cliënten nieuwe kansen krijgen om vanuit een vastgelopen situatie in het verleden opnieuw een stap te zetten in het (her)opbouwen van een betrouwbare relatie. De bezoekerimte kan een begeleiding opstarten op vraag van een verwijzende instantie (al dan niet justitieel) of op initiatief van de cliënten. De bezoeken tussen ouder en kind gaan normaal gezien om de 14 dagen door, tussen grootouders en kleinkind maandelijks.

Over de werking en de begeleiding van de bezoekerimte ontving de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten.

In dossier 2008-1118 verloopt het contact tussen de verzoekster en haar kleinkinderen via de neutrale bezoekerimte. Na verloop van tijd zet de Bezoekerimte de bezoeken stop. De verzoekster klaagt over niet-correcte bejegening, onprofessioneel gedrag en partijdigheid van de betrokken hulpverleners. Tevens wordt de beslissing tot stopzetting van de bezoeken niet meegedeeld door de Bezoekerimte. De verzoekster heeft een aantal opmerkingen gemaakt over de verslagen maar die worden niet bij de verslagen gevoegd.

Uit onderzoek van het dossier blijkt dat het vertrouwen tussen de verzoekster en de hulpverleners volledig zoek is. Het CAW is echter van mening dat het aanstellen van een andere hulpverlener niet tot de mogelijkheden behoort. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat als het vertrouwen in de hulpverlener volledig zoek is, de mogelijkheid moet worden onderzocht om een andere hulpverlener aan te stellen. Dat kan in overleg met alle partijen.

De stopzetting van de bezoeken is beslist door de rechtbank. Drie maanden vóór het vonnis zijn de bezoeken stopgezet. Die stopzetting heeft de Bezoekerimte niet toegelicht. In het huishoudelijk reglement voor de bezoekerimten staat vermeld dat de weigering, opschorting of stopzetting het onderwerp is van overleg tussen de Bezoekerimte en de cliënten. Een actieve dienstverlening vereist dat de Bezoekerimte, rekening houdend met het beroepsgeheim, er moet voor zorgen dat die beslissing duidelijk, en zo nodig schriftelijk, gemeld wordt aan de betrokken partijen.

Uit het onderzoek blijkt dat er geen procedure is waarin de tegensprekelijkheid van verslagen wordt gerealiseerd. Hierover formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling**. De minister wijst erop dat indien mogelijk het verslag met de cliënt wordt besproken. Er wordt niet gerapporteerd over de inhoud van de begeleiding. Alleen op die manier kan de Bezoekruimte een neutrale rol blijven opnemen in de begeleiding van de bezoeken. De inhoudelijke rapportage gebeurt door de ouders zelf aan de verwijzer. Dit is een bewuste keuze vanuit de sector. Het feitelijk verslag wordt aan de rechtbank bezorgd en eventuele opmerkingen van partijen worden niet toegevoegd. Als de Bezoekruimte beslist de hulpverlening op te schorten of stop te zetten, wordt dat gerapporteerd aan de verwijzer.

In dossier 2009-0538 klaagt de verzoeker over het gebrek aan medewerking van een CAW om de relatie met zijn drie kinderen te herstellen en over het gebrek aan informatieverstrekking over de begeleiding van zijn kinderen door het CAW. Volgens het CAW heeft de verzoeker nooit een hulpvraag geformuleerd. Op 25 februari heeft hij contact opgenomen met het CAW met de vraag om de hulpverleners die zijn kinderen begeleiden, te kunnen spreken. Daarop werd hem gewezen op de noodzakelijke vertrouwensrelatie tussen de hulpverleners en de kinderen, in overeenstemming met het Decreet Rechtspositie Minderjarigen. De verzoeker werd uitgenodigd voor een gesprek maar dat heeft hij geweigerd.

De verzoeker meldt dat hij dat gesprek niet heeft geweigerd, integendeel, hij dringt aan op een spoedig herstel van de relatie met zijn kinderen.

Omdat de begeleiding niet gebeurt in een dwingend wettelijk kader, is het noodzakelijk dat alle partijen bereid zijn om de begeleiding vanuit de neutrale bezoekeromte op te starten. Dit is in het dossier niet het geval.

In het kader van de klachtenbehandeling dringt de Vlaamse Ombudsdienst er bij het CAW op aan een concrete afspraak met de verzoeker te maken. Tijdens dit gesprek kan nagegaan worden welke mogelijkheden openstaan in verband met de begeleiding. Slechts na drie maanden legt het CAW een afspraak vast. Dat getuigt niet van een **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. Het gesprek verloopt positief. Uit het onderzoek van het dossier blijkt tevens dat de verzoeker beter geïnformeerd had moeten worden over de reden waarom de begeleiding vanuit de neutrale bezoekeromte niet werd opgestart. Cliënten moeten tijdig en op een afdoende manier geïnformeerd worden over de stand van zaken in hun dossier en over de mogelijkheden en beperkingen van de hulpverlening. De actieve dienstverlening is een aandachtspunt. Naar aanleiding van de klacht ervaart het CAW hoe belangrijk het is om de klagers in een persoonlijk gesprek te horen. Het uitnodigen van de klager werd dan ook tot een vast element in de klachtenprocedure gemaakt.

### 8.2.6 DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING

#### BETWISTINGEN OVER DE INDICATIESTELLING VAN DE ZORG- BEHOEFTE EN DE CONTROLE DOOR MEDIWE. NOOD AAN MEER OBJECTIVITEIT?

Al een aantal jaren ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst vragen en klachten over de indicatiestelling van de zorgbehoefte in het kader van de Vlaamse zorgverzekering en de controle daarop. Om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming, moet de zorgbehoevende minstens 35 punten scoren op de BEL-schaal.

In dossier 2009-0022 is de vrouw van de verzoeker zorgbehoevende. Naar aanleiding van de aanvraag tot verlenging van de tegemoetkoming door de Vlaamse zorgverzekering vindt een indicatiestelling plaats en scoort zij 33 punten op de BEL-schaal. De verzoeker gaat niet akkoord met die score. Op het onderdeel geestelijke gezondheid scoort zijn vrouw slechts 5 op 24 punten. Dat ondanks het feit dat zij aan een therapieresistente depressie lijdt en voor haar dagelijkse activiteiten volledig afhankelijk is van de verzoeker. Op 25 juli 2008 dient de verzoeker een bezwaar in tegen die beslissing. Begin 2009 heeft hij nog geen beslissing over zijn bezwaar ontvangen.

Op de vergadering van de bezwaarcommissie van 10 oktober 2008 is het bezwaar 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 of bij ontstentenis van een tijdig advies na het verstrijken van de termijn. Het Vlaams Zorgfonds stuurt de beslissing van de leidend ambtenaar binnen acht dagen naar de gebruiker of zijn vertegenwoordiger en naar de zorgkas in kwestie. Omdat de bezwaarcommissie te kampen heeft met een tijdelijke overbelasting, ontvangt de verzoeker de beslissing niet binnen de vooropgestelde termijn. Uit nazicht van het dossier blijkt dat het advies van de bezwaarcommissie negatief is. Daaropvolgend raadt de Vlaamse Ombudsdienst de verzoeker aan een nieuwe aanvraag voor een tegemoetkoming door de Vlaamse zorgverzekering in te dienen. Op 19 februari 2009 wordt de echtgenote opnieuw geïndiceerd en scoort zij 49 punten op de BEL-schaal. Op het onderdeel geestelijke gezondheid scoort zij 11 op 24 punten.

De indicatiestelling is een momentopname. Uit de bewijsstukken die de verzoeker aanlevert, blijkt wel dat de echtgenote zwaar zorgbehoevend is wat haar geestelijke gezondheid betreft. Iedereen die objectief aan de normen voldoet, moet een tenlasteneming kunnen krijgen. De verzoeker klaagt dan ook terecht over een subjectieve inschatting van de zorgbehoefte.



Ook in de dossiers 2008-1210, 2009-0895 en 2009-0255 betwisten de verzoekers de indicatiestelling over de zorgbehoefte. In dat kader maken zij gebruik van het telefonisch hoorrecht tijdens de behandeling van hun bezwaar door de bezwaarcommissie. De verzoekers stellen zich vragen over het verloop van dat hoorrecht, de vragen die gesteld werden, het gebrek aan tijd om documenten bij de hand te nemen om de vragen behoorlijk te beantwoorden en foutieve interpretaties van antwoorden die gegeven werden. In deze drie dossiers formuleert de bezwaarcommissie een negatief advies. In dossier 2008-1210 dient de verzoeker een nieuwe aanvraag in en ontvangt hij opnieuw een tegemoetkoming. In dossier 2009-0895 beschikt de zorgbehoevende ook over een inschaling van 37 punten op de BEL-schaal tegenover de 27 punten die de bezwaarcommissie heeft toegekend. In dossier 2008-1210 en 2009-0255 ontvangen de verzoekers laattijdig de beslissing over het bezwaar.

Onvoldoende objectiviteit van de indicatiestelling tast de **rechtszekerheid en het gerechtvaardigd vertrouwen** aan. Om de indicatiestellingen te objectiveren werd in februari 2008 de handleiding bij de BEL-score verfijnd. Ook is er een werkgroep opgericht rond de indicatiestellingen die worden uitgevoerd in het kader van de zorgverzekering. Deze werkgroep heeft in 2008 een aantal intervisiesessies georganiseerd voor de vormingsverantwoordelijken van de indicatiestellers, de inspecteurs van het controleorgaan en de leden van de bezwaarcommissies. In 2009-2010 worden opnieuw intervisies georganiseerd met het oog op een eenduidige en uniforme scoring in de indicatiestelling. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een grondige evaluatie van de verfijnde handleiding. Uit het klachtenbeeld blijkt dat het moeilijk is om een zorgsituatie éénduidig te scoren. Het verloop van de bezwaarprocedure en de uitoefening van het hoorrecht moeten worden geëvalueerd om de kwaliteit te verbeteren.

## CORRECTE BEJEGENING, EEN AANDACHTSPUNT

In een aantal dossiers over de tenlasteneming in het kader van de zorgverzekering klagen verzoekers over het verloop van de controle door de inspecteurs van Mediwe. In dossier 2009-0774 heeft de inspecteur volgens de verzoeker de controle heel gehaast en arrogant afgehandeld in minder van vijf minuten. De verzoeker kon de inspecteur telefonisch niet bereiken. In dossier 2009-0938 deed de inspecteur in kwestie een aantal ongepaste uitspraken. De feitenrelazen van de verzoekers zijn zeer aannemelijk. Naar aanleiding van die klachten vraagt de Vlaamse Ombudsdienst aan het Vlaams Zorgfonds om met Mediwe duidelijke afspraken te maken over de vlotte bereikbaarheid van zijn inspecteurs tijdens de kantooruren en om de kwaliteitscontroles op het verloop van controlebezoeken te evalueren en waar nodig bij te sturen. Het verloop van een controlebezoek is immers een inter-persoonlijk en gedeeltelijk subjectief gegeven. Daarom is het zeer belangrijk dat inspecteurs zich beleefd, fatsoenlijk en hulpvaardig opstellen tijdens de controle.

## 20.000 BOETES KWIJTGESCHOLDEN, DE ACHTERSTAND IN DE BEHANDELING VAN DE BEZWAARSCHRIFTEN BIJNA WEGGEWERKT

Sedert 1 mei 2006 werd aan elke bijdrageplichtige die drie keer zijn ledenbijdrage niet, gedeeltelijk of te laat heeft betaald voor 1 mei, een administratieve boete van 250 euro opgelegd. Ook is er een tweede sanctie, met name de opschorting met verlies van rechten. De opschorting met verlies van rechten wordt opgelegd aan iedereen die niet uiterlijk op 31 december heeft betaald. Deze regeling heeft geleid tot heel wat verwarring bij de leden. Door de wijziging op 30 april 2009 van het decreet van 30 maart 1999 over de organisatie van de Vlaamse zorgverzekering wordt de administratieve geldboete kwijtgescholden bij personen die minstens één van de ledenbijdragen die tot de boete hebben geleid, laattijdig hebben betaald.

Met laattijdig wordt bedoeld: voordat het Vlaams Zorgfonds de aangetekende brief met de boete heeft verstuurd. Om die kwijtschelding te bekomen moet men zelf niets doen. Het Vlaams Zorgfonds verstuurde vóór eind juni 2009 een bevestiging naar de personen die in aanmerking komen. De boetes werden terugbetaald vanaf oktober 2009. Einde 2009 zijn er ongeveer 20.000 boetes terugbetaald.

Door de gewijzigde regelgeving zijn heel wat bezwaarschriften over de administratieve boete zonder voorwerp geworden. Toch blijven de behandeltermijnen voor de bezwaarschriften over boetes die niet werden kwijtgescholden onredelijk lang.

In dossier 2009-0085 diene de verzoekers op 26 november 2007 een bezwaarschrift in over de administratieve geldboete. Op 24 november 2009 wordt een positieve beslissing verstuurd naar de verzoekers. In dossier 2008-0432 dient de verzoeker in april 2008 een bezwaar in. Dat bezwaar wordt behandeld op 12 augustus 2009. Beide termijnen zijn onredelijk lang.

Einde juni 2008 waren er van de 30.237 bezwaarschriften slechts 9000 afgehandeld. Om de achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften weg te werken, heeft het Vlaams Zorgfonds in 2009 een aantal inspanningen gedaan: er werd extra personeel ingezet en de applicatie werd vernieuwd. Begin december 2009 zijn er nog 800 bezwaarschriften te behandelen. Die inspanningen, samen met de gevolgen van de gewijzigde regelgeving, zorgen ervoor dat de onredelijke termijn voor de behandeling van de bezwaarschriften ten laatste in de eerste helft van 2010 zal worden weggewerkt.

## **BETWISTE VERZENDING VAN DE UITNODIGINGEN TOT BETALING MET DE ADMINISTRatieve BOETE ALS GEVOLG**

In een aantal dossiers klagen de verzoekers dat ze gedurende drie jaar geen jaarlijkse uitnodiging tot betaling van de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering ontvangen. Zij betwisten dan ook de administratieve geldboete. Als in de dossiers geen adreswijziging heeft plaatsgevonden, gaat het Vlaams Zorgfonds ervan uit dat de uitnodigingen aangekomen zijn. Gezien de sanctie bij het niet betalen van de bijdrage, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat burgers met een voorafgaande aangetekende brief de kans moeten krijgen om zich tijdig in orde te stellen met de bijdrageplicht. Met een aangetekende betalingsherinnering zijn de zorgkassen zeker van de verzending en worden vervelende betwistingen vermeden. Van een actieve overheidsdienst mag een bijkomende inspanning verwacht worden inzake dienstverlening. Die aanbeveling dateert al van 2007. Op die aanbeveling is de minister ingegaan. Vanaf 2010 is er een nieuwe procedure voor het opleggen van de administratieve boete. Alvorens een administratieve boete op te leggen, zal de zorgkas een aangetekende brief sturen waarbij de betrokkene de kans krijgt om de verschuldigde bijdragen alsnog te betalen voor 30 april.

## 8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 13 oktober 2009 (Stuk 41 (2008-2009) - Nr. 2). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2008-30

**De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Jongerenwelzijn, moet in uitvoering van de Integrale Jeugdhulp hulpverleners verder sensibiliseren en stimuleren om de kwaliteit van de hulpverlening te optimaliseren.**

Het agentschap Jongerenwelzijn streeft naar een kwaliteitsvollere en transparantere hulpverlening:

1. in het uitvoeren van de eigen opdrachten door onder andere:
  - de opmaak van een nieuw strategisch meerjarenplan;
  - vorming op maat voor eigen personeelsleden;
  - een integraal kwaliteitsplan voor de gemeenschapsinstellingen met inbegrip van een werkinstrument gebaseerd op statistische indicatoren;
  - duidelijkere communicatie zowel intern als extern via de nieuwe website;
  - verbeteren van toegang tot dossiers, instemmen met hulpverlening en doorgeven van informatie in het kader van de uitvoering van het decreet rechtspositie in het kader van de Integrale Jeugdhulp.
2. in het aansturen van de voorzieningen door:
  - het formuleren van kwaliteitseisen ten aanzien van private voorzieningen;
  - verdere uitbouw van een meersporenbeleid dat inzet op zowel meer als ander hulpaanbod;
  - verankering van nieuwe erkenningscategorieën, opstarten van proeftuinen voor meisjes, differentiatie van thuisbegeleiding en invoeren van een flexibele norm in residentiële voorzieningen waardoor flexibelere trajecten kunnen georganiseerd worden en het ruimer sociaal netwerk van de minderjarige maximaal betrokken wordt in de begeleiding;
  - het uitwerken van een uniform registratiesysteem voor private voorzieningen.

Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt vooralsnog de nood aan actievere dienstverlening door de consulenten. Dit blijft een aandachtspunt voor het agentschap Jongerenwelzijn.

### AANBEVELING 2008-31

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet, rekening houdend met het zorgvernieuwingproces, een meerjarenplan uitwerken om de wachtlijsten in de gehandicaptensector verder weg te werken.**

Voor 2010 trekt de bevoegde minister 22,5 miljoen euro extra budget uit bovenop het jaarbudget van de gehandicaptenzorg. Met dit geld worden maatregelen en acties gefinancierd om dringende maatschappelijke zorgnoden een juiste oplossing te geven.

De minister wil voluit gaan voor een oplossing voor de meest kwetsbare groepen van personen met een handicap door de meest behartenswaardige situaties voorrang te geven.

Ten slotte wil de minister ook inzetten op de vernieuwing van de zorg waarbij gestreefd wordt naar de 'juiste ondersteuning' voor personen met een handicap met het oog op maximale autonomie en zelfbeschikking waarbij de eigen draagkracht en de benodigde ondersteuning in kaart worden gebracht.

Einde 2010 wil de minister met het VAPH en de gehandicaptensector een meerjarenplan uitwerken voor deze vernieuwing. Ook een financieel plan, waarin extra middelen voor bijkomende uitbreiding worden voorzien voor de periode 2010-2014, ligt tegen dan klaar.

De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt de intenties en de initiatieven van de minister van Welzijn en dringt aan op een realistisch meerjarenplan om de wachtlijsten in de gehandicaptensector weg te werken.

### AANBEVELING 2008-32

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet onderzoeken hoe de procedure voor de terugbetaling van herstellingskosten aan hulpmiddelen kan vereenvoudigd worden om een betere garantie te bieden op een terugbetaling.**

Vanaf 1 januari 2009 werd het hulpmiddelenbesluit aangepast met betrekking tot de aanvraagprocedure voor onderhouds- en herstellingskosten. Concreet betekent dit dat bij de toekenning van een hulpmiddel waarvoor de referentielijst tegemoetkomingen voor onderhoud en herstelling voorziet, de persoon automatisch recht heeft op de refertebedragen die in de referentielijst zijn vastgesteld voor onderhoud of herstelling. In de beslissing rond de terugbetaling van het hulpmiddel worden ook de refertebedragen voor onderhouds- en/of herstellingskosten opgenomen.

Voor personen die voor 1 januari 2009 een toekenning kregen, zal een ingediende factuur voor een onderhoudsbeurt of een herstelling steeds aanvaard worden als geldige aanvraag.

Bij de aanpassing van de referentielijst die inging op 1 november 2009 werd, rekening houdend met de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, de terugbetalingswijze aangepast. Daarnaast werd de referentielijst ook aanzienlijk uitgebreid op het vlak van refertebedragen voor herstellingskosten. Het gaat daarbij hoofdzakelijk over frequent gebruikte toestellen die gemotoriseerd zijn en hierdoor gemakkelijker defect zijn.

### AANBEVELING 2008-33

**De Vlaamse overheid, en met name Kind en Gezin en het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, moet de efficiënte coördinatie verbeteren met het oog op een doeltreffende informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en over de procedures en de reglementering, en met het oog op de realisatie van de tegensprekelijkheidsprocedures in het kader van gevoerde inspecties.**

In verband met de coördinatie over de informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en de procedures bestaat er tussen de klachtendienst van Kind en Gezin en het agentschap Inspectie WVG periodiek overleg. Dit overleg werd geïntensifieerd met het oog op een betere risicoanalyse en -sturing.

Wat de klachten over de eigen dienstverlening betreft, heeft het agentschap Inspectie WVG zijn klachtenprocedure samen met de Vlaamse Ombudsdienst geëvalueerd. Als gevolg hiervan werd het principe van hoor en wederhoor opgenomen als standaardformulering in de antwoordbrief aan de klager.

Over de tegensprekelijkheidsprocedures in het kader van de gevoerde inspectie vindt Kind en Gezin het te vroeg voor feedback. Het agentschap Inspectie WVG is hiermee begonnen in oktober 2009. Vanuit de klachtendienst van Kind en Gezin wordt wel ervaren dat de procedure termijn van drie maanden waarbinnen de klacht moet afgerond zijn, soms niet wordt gehaald als er een inspectieopdracht wordt gegeven.

## 8.4 Conclusies

De actieve dienstverlening tussen de hulpverleners en de cliënten in de bijzondere jeugdbijstand en in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, maar ook tussen zorgverstrekkers en zorgvragers in de welzijnssector, is een aandachtspunt. De toegenomen werkdruk moet worden weggewerkt door een versterking van de personeelsomkadering. De verdere professionalisering ervan is essentieel om kwalitatieve dienstverlening en een actieve en afdoende ondersteuning van de cliënten in de welzijnssector mogelijk te maken.

De wachtlijsten in de gehandicaptensector blijven klachten genereren. Tot op vandaag slaagt de Vlaamse Regering er zelfs niet in om een afdoende antwoord te geven op de zorgvragen met urgentiecode 1. Werken aan een transparant en rechtvaardig opnamebeleid betekent een optimale afstemming van vraag en aanbod en een grondige zorgplanning. De Vlaamse Ombudsdienst dringt dan ook aan op een wegwerken van de wachttijden binnen een redelijke termijn voor opname in een voorziening of ambulante begeleiding, zoals uitgetekend in het Vlaams regeerakkoord.

De klachten over kinderopvang wijzen op een structureel tekort in het opvangaanbod. In zijn beleidsnota 2009-2014 meldt de minister dat van de ouders die op zoek gaan naar formele kinderopvang, 10% geen opvang vindt. Dit treft voornamelijk alleenstaande ouders, werklozen met kinderen, laaggeschoolde ouders en ouders van allochtone afkomst. De uitbreiding van het aanbod, rekening houdend met de toegankelijkheid ervan voor de kansengroepen, en afdoende kwaliteit zijn een zorg voor de Vlaamse overheid.

Ook in 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten van voorzieningen ontvangen over het verloop van inspecties en de informatieverstrekking door Kind en Gezin. De Vlaamse Ombudsdienst heeft gepleit voor een betere coördinatie tussen de beide diensten met het oog op een doeltreffende informatieverstrekking over de klachtenbehandeling en over de procedures en de reglementering, en met het oog op de realisatie van de tegensprekelijkheidsprocedures in het kader van gevoerde inspecties. Op die aanbeveling zijn beide diensten ingegaan en er zijn concrete acties ondernomen om de klachtenbehandeling te verbeteren en de tegensprekelijkheid te realiseren. De informatieverstrekking over de regelgeving en de procedures kan beter. De vraag of positieve scores op de Kwapoi gemotiveerd moeten worden, moet verder worden onderzocht.

De klachten over de indicatiestelling in het kader van de Vlaamse zorgverzekering wijzen op de noodzaak van een objectiever kader om de indicatiestellingen uit te voeren. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de rechtszekerheid gewaarborgd wordt door een instrument te voorzien waardoor de scores van de indicatiestellers, inspecteurs en de bezwaarcommissie gelijkgesteld worden. De onredelijke behandeltermijn voor de bezwaarschriften over de administratieve boete is bijna weggewerkt. Hiervoor heeft het Vlaams Zorgfonds het voorbije jaar de nodige inspanningen geleverd.

Ten slotte is het positief dat de minister ingegaan is op de aanbeveling om een aangetekende brief te versturen vooraleer een administratieve boete op te leggen in het kader van de Vlaamse zorgverzekering. Gezien de sanctie bij het niet betalen van de bijdrage is het aangewezen deze actieve dienstverlening aangewezen.

## 8.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-18

De Vlaamse Regering moet een realistisch meerjarenplan uitwerken om de wachtlijsten in de gehandicaptensector verder weg te werken. Dat plan moet voldoende oog hebben voor de continuïteit van de zorg, de verdere differentiatie van de zorgnood en de knelpunt dossiers.

### AANBEVELING 2009-19

De Vlaamse Regering moet de kwaliteit van de dienstverlening in de welzijnssector verbeteren door voor de hulpverleners voldoende ruimte te creëren voor overleg met de cliënten over hun hulpvraag en begeleiding.

### AANBEVELING 2009-20

De Vlaamse Regering moet de rechtszekerheid voor de tegemoetkoming door de Vlaamse zorgverzekering garanderen door de inschaling verder te objectiveren.

Het Vlaams Zorgfonds moet afdoende kwaliteitscontroles uitvoeren op de behandeling van de bezwaarschriften over de inschaling en op de inspecties van het controleorgaan Mediwe.



Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen in 2009 vooral klachten aan bod over arbeidsbemiddeling, jobcoaching en beroepsopleidingen, de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet, de dienstverlening door de SYNTRA-opleidingscentra en de steunmaatregel kmo-portefeuille.

## 9.1 Regels en uitvoering

### 9.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen de belangrijkste regelgeving in verband met het klachtenbeeld.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 regelt de organisatie, het arbeidsmarktbeheer en de competentieontwikkeling door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Het belangrijkste werkinstrument voor de VDAB is de beheersovereenkomst van 3 juni 2005 die concrete doelstellingen, indicatoren en parameters oplegt. De beheersovereenkomst loopt over de periode 2005-2009 maar is door de Vlaamse Regering verlengd tot 31 december 2010.

De Vlaamse overheid vult de onderbrekingsuitkering van de RVA voor tijdskrediet of loopbaanonderbreking aan met een aanmoedigingspremie. Naargelang de sector van tewerkstelling verschilt de regeling. Nieuw sinds 20 maart 2009 is de overbruggingspremie voor werknemers van bedrijven in herstructurering of moeilijkheden.

De steunmaatregel kmo-portefeuille wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 19 december 2008 tot toekenning van steun aan kleine en middelgrote ondernemingen voor ondernemerschapbevorderende diensten.

De beheersovereenkomst van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen van 17 december 2007 bepaalt de werking van SYNTRA Vlaanderen en de strategische en operationele doelstellingen die verwezenlijkt moeten worden voor de periode 2008 tot en met 2010.

### 9.1.2 UITVOERING

De aanspreekpunten voor de klachtenbehandeling over economie en werkgelegenheid zijn de bestuursinstanties binnen het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie, het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen en het beleidsdomein Landbouw en Visserij. In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vooral contact opgenomen met de VDAB, het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - SYNTRA Vlaanderen, het Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie, het agentschap Ondernemen en de kabinetten van de Vlaamse ministers van Werk, Economie en Sociale Economie.

In het voorjaar van 2009 is het agentschap Economie en het Vlaams Agentschap Ondernemen geïntegreerd tot het agentschap Ondernemen. Hierdoor wordt voor ondernemers één toegangspoort gecreëerd voor ondernemingsgerelateerde diensten.



## 9.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema economie en werkgelegenheid samen 1427 ontvankelijke klachten behandeld.

Eerstelijnsklachtenrapportages zijn ingediend door de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, SYNTRA Vlaanderen, het kabinet van de minister-president, het departement Werk en Sociale Economie, het agentschap voor Landbouw en Visserij, Flanders Investment & Trade (FIT), het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek, de VDAB, Toerisme Vlaanderen, het Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen (IWT), het kabinet van de minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie, het agentschap Ondernemen, het departement Landbouw en Visserij, afdeling Organisatie en Strategisch Beleid, het ESF-Agentschap.

Tabel 40 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2009

	Arbeids- bemiddeling	Aanmoedigings- premie's	FIT	Economisch Ondersteunings- beleid	Ondernemers- vorming	Andere (1)	Totaal
<i>Totaal</i>	1421	11	21	21	36	45	1555
Ontvankelijk	1312	11	19	21	36	28	1427
Onontvankelijk	109	0	2	0	0	17	128
-45 dagen	1214	11	18	21	22	35	1321
+45 dagen	72	0	3	0	14	5	94
Gegronnd	455	4	10	11	36	23	539
Ongegrond	831	7	9	10	0	6	863
Opgelost	232	4	10	10	33	19	308
Niet opgelost	70	0	0	1	3	0	74
Beslissing	251	-	-	-	21	1	273
Behandeltermijn	62	-	1	-	1	3	67
Informatieverstrekking	82	4	-	-	14	1	101
Bereikbaarheid	31	-	-	2	-	2	35
Bejegening	170	-	-	-	-	1	171
Andere	-	-	10	9	-	12	31

(1) Andere: kabinet minister-president, departement Werk en Sociale Economie, agentschap voor Landbouw en Visserij, Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek, Toerisme Vlaanderen, Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, departement Landbouw en Visserij, afdeling organisatie en strategisch beleid, ESF-Agentschap

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 101 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 82 daarvan beoordeeld.

Tabel 41 Economie en Werkgelegenheid: dossiers in 2009		Tabel 42 Economie en Werkgelegenheid: kwalificaties in 2009		Tabel 43 Economie en Werkgelegenheid: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	19	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	29	Afdoende motivering	3
Beoordeeld	82	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2	Correcte bejegening	2
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2	Actieve dienstverlening	10
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>33</b>	Deugdelijke correspondentie	2
		Terechte opmerking	9	Vlotte bereikbaarheid	1
		Beleidsaanbeveling	5	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
		Ongegronde klacht	35	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	17
		Geen oordeel mogelijk	14	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	7
		Andere	8	Redelijke behandeltermijn	5
				Efficiënte coördinatie	1
<b>TOTAAL</b>	<b>101</b>		<b>104</b>		<b>53</b>

In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst komen de volgende thema's aan bod:

- de dienstverlening door de VDAB aan werkzoekenden, onder meer de training en opleiding, de trajectbegeleiding, de correcte bejegening, de informatieverstrekking, de interne klachtenbehandeling en de transmissie (doorverwijzing) van werkzoekendedossiers naar de RVA;
- de toekenning van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet;
- de dienstverlening van diverse SYNTRA-centra in het kader van gecertificeerde opleidingen;
- de economische ondersteuning voor ondernemingen door de maatregel kmo-portefeuille.

### 9.2.1 ARBEIDSBEMIDDELING

#### COMPETENTIEVERSTERKING VIA OPLEIDINGEN: CORRECTE TOELATING/TOELEIDING?

Voor de VDAB blijft het een uitdaging om de inzetbaarheid van de werkzoekenden te verhogen door hun competenties te versterken, zichtbaar te maken en gericht in te zetten. De focus in de begeleiding en in het aanbieden van (beroeps)opleidingen ligt op de kortste weg naar werk ("work first"), waar nodig gecombineerd met een passende beroepsopleiding (Stuk 201 (2009-2010) - Nr. 1). In 2008 verzorgde de VDAB 46.000 opleidingen. Door de economische crisis ligt dat cijfer in 2009 allicht hoger.

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ontvangen over opleidingen, gaan voornamelijk over de toelating tot de opleiding, de wachttijden voor de opleiding, het vroegtijdig stoppen van een opleiding en de begeleiding tijdens een individuele beroepsopleiding (IBO). De VDAB behandelde in de eerste lijn 283 klachten over competentiecentra.

In dossier 2009-0089 wenst de verzoeker bij de VDAB een algemene opleiding bediende te volgen. Na het afleggen van de proeven ontvangt hij op 20 januari 2009 een brief van de VDAB waarin staat: "Bij deze wens ik u mee te delen dat u niet geslaagd bent voor het motivatiegesprek aangaande een bediendeopleiding te Mechelen. Indien u meer info wenst over het waarom van deze teambeslissing, mag u me steeds contacteren." Als de verzoeker aan zijn consulent een motivering voor de beslissing vraagt wordt die niet gegeven. De klachtenbehandelaar in de eerste lijn geeft evenmin een motivering voor de negatieve beslissing.

Naar aanleiding van dit dossier en gelijkaardige dossiers wijst de Vlaamse Ombudsdienst de VDAB op het belang van de **afdoende motivering** van beslissingen over de toelating tot een opleiding. Als die beslissing genomen wordt op basis van mondelinge proeven, is het essentieel een schriftelijke neerslag van die proeven te bewaren.

In dossier 2009-1119 laat de VDAB de verzoekster toe tot de opleiding kantoormedewerker. Die opleiding start op 20 augustus 2009. De verzoekster ontvangt echter geen informatie over de praktische regeling voor de start van de opleiding. Als zij hierover contact opneemt met de VDAB, wordt haar gemeld dat zij toch niet kan deelnemen. Na verschillende telefoontjes met de VDAB verneemt de verzoekster eind september 2009 dat de opleiding geannuleerd is. Hiervan is zij niet verwittigd. In oktober 2009 meldt de VDAB aan de verzoekster dat zij de opleiding sowieso niet kan volgen omdat zij niet tot een kansengroep behoort.

In de regio van de verzoekster wordt de opleiding enkel gegeven door een VDAB-partner. Door zijn specifieke financiering mag die VDAB-partner in principe enkel cursisten uit de kansengroepen opnemen. De VDAB erkent dat er niet goed gecommuniceerd werd met de verzoekster over de opleidingsaanvraag.

Naar aanleiding van de klacht wijst de Vlaamse Ombudsdienst de VDAB op de principes van de **actieve dienstverlening**. De VDAB moet er immers voor zorgen dat werkzoekenden steeds tijdig afdoende informatie ontvangen over de start van een opleiding. Ook als er opstartproblemen zijn of als opleidingen uitsluitend bestemd zijn voor de kansengroepen moet hierover **doeltreffende informatie** verstrekt worden. De VDAB moet er tevens voor zorgen dat de klantenconsulenten correct geïnformeerd zijn over het aanbod van de diverse VDAB-opleidingspartners. Na overleg met de verzoekster beslist de VDAB haar toch een opleiding kantoormedewerker te laten volgen.

## COMPETENTIEVERSTERKING VIA OPLEIDINGEN: VOLDOENDE KWALITATIEF AANBOD BINNEN EEN REDELIJKE TERMIJN?

Door de economische crisis en de stijgende werkloosheid is het aantal opleidingsaanvragen in de periode december 2008-september 2009 met 18 procent gestegen. Veel meer werkzoekenden willen zich immers herscholen door een opleiding bij de VDAB te volgen en zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. De VDAB kampt met onvoldoende capaciteit om aan die stijgende vraag tegemoet te komen.

In dossier 2009-0405 schrijft de verzoekster zich in november 2008 in voor een cursus hulpkok bij de VDAB. Zij is al geruime tijd als 50-plusser werkloos en het is een knelpuntberoep. In januari 2009 wordt de verzoekster toegelaten tot de opleiding. De cursus start in februari of maart 2009. De VDAB-consulent meldt aan de verzoekster dat zij in afwachting van de start van de opleiding niet mag gaan werken. In april 2009 is de cursus nog niet gestart. Per e-mail informeert de verzoekster naar een stand van zaken. Die e-mail wordt niet beantwoord. Ook in de werkwinkel ontvangt zij geen bijkomende informatie over haar opleidingsaanvraag. Na diverse telefoongesprekken met de VDAB verneemt de verzoekster dat zij 14de staat op de lijst en dat er per cursus maximum 12 kandidaten worden aanvaard. De eerstvolgende cursus start pas na de vakantieperiode, dus ongeveer in september 2009, en de kans dat de verzoekster erbij zal zijn, is klein.

De VDAB erkent dat zijn diensten de verzoekster verkeerd geïnformeerd hebben over de wachttijd en over de gevolgen bij tussentijdse tewerkstelling. De verzoekster is na haar inschrijving niet verder actief begeleid om in afwachting van de start van de cursus tijdelijk werk te vinden. Dat getuigt niet van **actieve dienstverlening**. Zeker bij een lange wachttijd was dat toch aangewezen. De verzoekster kan de opleiding dan toch volgen vanaf 28 mei 2009.

Uit de behandeling van een aantal gelijkaardige klachten blijken **onredelijke termijnen** voor de start van diverse opleidingen: de wachttijd voor de opleiding schilder/decorateur in het competentiecentrum van Herentals bedraagt 14 tot 16 maanden; de wachttijd voor bestuurder zware vrachtwagen met aanhanger/oplegger bedraagt een jaar; voor een maritieme opleiding (STCW'95-training) zijn er niet alleen wachttijden voor de start van de opleiding maar ook tussen de verschillende opleidingsmodules. Die wachttijden zijn onredelijk lang. Ook wachttijden voor opleidingen voor knelpuntberoepen zijn gestegen. Door die opleidingen aan te vragen, kiezen werkzoekenden immers voor beroepen met een grotere werkzekerheid.

Voor de VDAB is het zeer moeilijk om de wachttijden voor een opleiding juist in te schatten. Het aantal plaatsen per opleiding is beperkt en de VDAB weet op voorhand niet hoe lang iemand in opleiding zal blijven. Het aantal werkzoekenden dat op de wachtlijst staat, is zeer wisselend. Enerzijds kunnen werkzoekenden op de wachtlijst en werkzoekenden in opleiding afhaken omdat ze werk gevonden hebben. Anderzijds kunnen bijkomende opdrachten voor instructeurs of een onverwachte toename van het aantal kandidaten zorgen voor langere wachttijden.

In de wachttijd kunnen werkzoekenden zonder probleem werk aanvaarden. De kandidatuur voor de opleiding blijft behouden zolang men geen vast werk heeft. De Vlaamse Ombudsdienst wijst de VDAB er op tijdens de wachttijd voldoende aandacht te besteden aan de tussentijdse begeleiding van de werkzoekende en aan de **juiste informatieverstrekking** over de wachttijden.

Voor de VDAB is het eveneens niet mogelijk om de wachttijden van de ene op de andere dag in te perken door opleidingscentra en het opleidingsaanbod uit te breiden. Daarom besteedt de VDAB opleidingen uit en worden waar mogelijk alternatieve en complementaire (deel) opleidingen voorzien. Ook wordt webleren en thuisstudie gestimuleerd zodat de infrastructuur en de instructeurs optimaal kunnen ingezet worden. Om de wachttijden in te perken heeft elk regionaal beleidsteam de opdracht om de wachttijden constant te monitoren, te bespreken en adequate oplossingen voor de remediëring van de wachttijden toe te passen.

Het Planbureau heeft uitgerekend dat er tussen 2008 en 2010 140.000 arbeidsplaatsen zijn verloren gegaan of zullen gaan. Het zal dan ook noodzakelijk zijn dat de VDAB zijn rol als regisseur in de organisatie van opleidingen versterkt door ervoor te zorgen dat voldoende arbeidsgerichte opleidingen worden aangeboden in samenwerking met partners. In de commissievergadering van 28 januari 2010 heeft de bevoegde minister alvast gemeld dat er een budgetverhoging van 9 miljoen euro voorzien is om de opleidingscapaciteit voor de VDAB als regisseur uit te breiden (Handelingen commissievergaderingen 2009-2010 C99 –ECO12).

### **COMPETENTIEVERSTERKING VIA OPLEIDING: WAT MET DE INDIVIDUELE BEROEPSOPLEIDING (IBO)?**

De IBO wordt aangeboden aan werkzoekenden die over voldoende technische competenties maar onvoldoende andere bedrijfsspecifieke competenties of gedragsattitudes beschikken. Opnieuw heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten ontvangen over de begeleiding door de IBO-consulent van de VDAB. In zijn Jaarverslag 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om de IBO-cursisten actiever te begeleiden, op te volgen en te focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en cursisten. De VDAB heeft zijn werking op dat vlak verbeterd maar het blijft een aandachtspunt.

Tijdens de gedachtewisseling over de werking van de VDAB in de commissie voor Werk van 3 november 2009 (Stuk 225 (2009-2010) - Nr.1, pagina 5) is gebleken dat de VDAB-competentiecentra voor de IBO onder de streefcijfers scoren. Volgens de VDAB heeft dit te maken met de huidige economische conjunctuur. De IBO is bedoeld om de kloof tussen vraag en aanbod te dichten maar dan moet er wel voldoende vraag zijn. De VDAB erkent dat zowel in hoog- als in laagconjunctuur het aandeel ongunstige stopzettingen hoog blijft. Door de economische crisis zijn er wel meer stopzettingen om economische redenen.

### **TRAJECTBEGELEIDING: ACTIEF GENOEG? OOK VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSHANDICAP?**

In het regeerakkoord 2009-2010 engageert de Vlaamse Regering zich om via een “sluitende aanpak” naar een “sluitend maatpak” te gaan. Door meer maatwerk, zowel bij de begeleiding van de werkzoekenden als aan de zijde van de vacatures en bedrijven wil de Vlaamse Regering structurele oplossingen bieden voor de problemen op de arbeidsmarkt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten behandeld van werkzoekenden die vinden dat consulenten onzorgvuldig werken, onvoldoende communiceren over het verloop van het traject en het traject niet actief genoeg opvolgen. De VDAB behandelde in de eerste lijn 275 klachten over trajectwerking.

In dossier 2009-0842 vraagt de verzoekster in juni 2009 trajectbegeleiding aan bij de VDAB. Zij is werkzoekende en wenst te werken in de sociale sector. Begin september 2009 is zij nog niet uitgenodigd voor een gesprek.

In september 2009 wil de verzoekster de studie gezinswetenschappen starten. Het inschrijvingsgeld kost 1000 euro. Omdat de verzoekster dat niet kan betalen, én zij gehoord heeft dat de VDAB sommige opleidingen terugbetaalt, neemt zij contact op met de werkwinkel. Er wordt haar gemeld dat zij in een werktraject kan stappen en het inschrijvingsgeld 100% wordt terugbetaald. De hogeschool meldt echter dat de verzoekster niet in een werktraject kan stappen omdat zij al een masterdiploma heeft behaald. Als de verzoekster hierover de VDAB contacteert, wordt bevestigd dat zij maar 75% vermindering van het inschrijvingsgeld krijgt. Ook die informatie is niet correct. Vervolgens belt de verzoekster opnieuw naar de werkwinkel en klaagt over de dienstverlening. Een consulent meldt haar dat zij mogelijks toch nog in een werktraject kan stappen. Vervolgens wordt met de verzoekster een afspraak gemaakt op 16 september. Op de dag zelf wordt die afspraak afgebeeld. De consulent meldt aan de verzoekster dat hij zich vergist heeft en dat zij toch niet in een werktraject kan stappen en geen vermindering kan genieten. Hij raadt de verzoekster aan via interim werk te zoeken en vervolgens een gedeelte van het inschrijvingsgeld met opleidingscheques voor werknemers te betalen.

De klacht is **gegrond**. De verzoekster is onterecht niet uitgenodigd voor trajectbegeleiding en zij heeft foutieve informatie over de tussenkomst voor studiekosten gekregen. De tussenkomst voor studiekosten is een complexe materie omdat er meerdere vormen van tussenkomst bestaan. De VDAB moet ervoor zorgen dat zijn medewerkers over de verschillende systemen correcte informatie verstrekken. Voor veel werkzoekenden is de hoogte van de tussenkomst een van de doorslaggevende elementen om een studie te starten.

Door de overheveling van de opleiding, begeleiding en tewerkstelling voor mensen met een arbeidshandicap van het departement Welzijn naar het departement Werk gebeurt de begeleiding door gespecialiseerde diensten voor trajectbegeleiding, in samenwerking met de andere diensten van de werkwinkels. Door specifieke activeringstrajecten zorgt de VDAB ervoor dat deze kansengroep maximaal aan het werk kan in de sociale economie, arbeidszorg en soms na een natraject toch nog op de reguliere arbeidsmarkt.

Uit de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over werkzoekenden met een arbeidshandicap, blijkt dat de VDAB en de Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst (GTB) vaak wel de nodige stappen zetten om de werkzoekenden toe te leiden naar de juiste begeleiding, stage of opleiding. Wel is er nood aan een betere communicatie, duidelijkere afspraken en de nauwkeurigere opvolging van de trajectbegeleiding.

In dossier 2008-1266 wordt de verzoekster van september 2007 tot april 2008 begeleid door de VDAB-werkwinkel te Gent. Uit die begeleiding blijkt dat zij moeilijk toeleidbaar is naar de arbeidsmarkt. Volgens de verzoekster liep die begeleiding zeer vlot. Maandelijks werd zij uitgenodigd voor een gesprek. Naar aanleiding van haar verhuizing stopt de begeleiding in Gent en wordt de verzoekster doorverwezen naar de VDAB-werkwinkel in Ronse. Na problemen met haar trajectbegeleiding wordt een nieuwe trajectbegeleider aangesteld. Die begeleiding blijft stroef en op onregelmatige tijdstippen verlopen. Vanaf eind juli 2008 tot januari 2009 nodigt de VDAB de verzoekster niet meer uit voor een gesprek.

De trajectbegeleidster heeft de verzoekster uitgenodigd met een goed bedoelde reden: haar de tijd geven een woning te zoeken. Dat is onvoldoende duidelijk gemaakt aan de verzoekster en strookt niet met haar verwachtingen. De verzoekster verwacht van de VDAB een actieve begeleiding. Naar aanleiding van de klacht wordt met de verzoekster op 14 januari 2009 een actieplan afgesproken. Eind maart heeft zij hierover nog geen concrete informatie ontvangen. Vanaf juli 2009 wordt de verzoekster niet meer opgevolgd door de VDAB. Gezien haar onstabiele gemoedstoestand is de verzoekster voorlopig niet in staat om te werken en krijgt zij een leefloon van het OCMW.

Werkzoekenden die geschorst worden door de RVA, of waarvoor de VDAB op geen enkele wijze een aangepaste begeleiding kan bieden, komen vaak terecht bij het OCMW. Het OCMW biedt, als welzijnsregisseur, onder meer een sociale activering aan die doelgroep. Sociale activering kan een opstap zijn naar professionele activering maar kan ook gericht zijn op een maatschappelijke herintegratie als einddoel. Sedert 2008 heeft de VDAB samen met enkele OCMW's proeftuinen opgestart. Door een intensieve samenwerking kan immers een deel van de leefloners sneller doorgroeien naar werk via een begeleiding door de VDAB. Waar de professionele activering niet haalbaar is, wordt er een beroep gedaan op de expertise van de OCMW's in de begeleiding en opvolging. Zo wordt een dubbele begeleiding vermeden.

## DE TRANSMISSIE VAN DOSSIERS NAAR DE RVA: NOG STEEDS KLACHTEN

Door de invoer van de sluitende aanpak, waarbij elke werkzoekende op tijd een passend aanbod moet krijgen en daarop moet ingaan, heeft de VDAB in de periode januari tot september 2009 24.017 dossiers van werkzoekenden doorgestuurd naar de RVA (Vraag nr. 6 van 30 september 2009). Die zogenaamde transmissies kunnen gebeuren omwille van de volgende reden: afwezigheid na oproeping, gebrek aan positieve medewerking aan een traject, weigering van een passende dienstbetrekking en weigering of stopzetting van een beroepsopleiding omwille van een ongeldige reden. In 2009 blijkt 94% van de transmissies te volgen uit een afwezigheid van de werkzoekende na een uitnodiging. Sinds de sluitende aanpak in 2004 worden die dossiers consequent overgemaakt aan de RVA. Ongeveer 40% van de transmissies resulteert effectief in een sanctie of uitsluiting.

In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over transmissiedossiers, wordt de transmissieprocedure terecht opgestart. Een aantal nevenaspecten over **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** zijn wel **gegrond**.

## DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING: NOG TE VERBETEREN

De VDAB-Servicelijn is het aanspreekpunt voor werkzoekenden die klagen over de dienstverlening door de VDAB. De VDAB-Servicelijn bezorgt de klachten voor behandeling aan de provinciale competentiecentra of aan de regionale diensten Arbeidsmarktbeheer. Door de veelvuldige contacten met bedrijven en werknemers maar vooral met werkzoekenden, zijn klachten over de interne klachtenbehandeling onvermijdelijk. In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst hierover heeft behandeld komt vooral naar voor dat klagers gehoord wensen te worden over hun klacht. Dit gebeurt nog onvoldoende. Een **zorgvuldige klachtenbehandeling** vertrekt vanuit het principe hoor-wederhoor. De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat een gesprek arbeidsintensief is maar het betekent in een aantal gevallen een echte meerwaarde om de trajectbegeleiding terug op het goede spoor te zetten en om het kader waarbinnen gewerkt wordt duidelijk te schetsen. In een aantal dossiers hebben die gesprekken een goed resultaat opgeleverd.

De VDAB deelt de bekommernis van de Vlaamse Ombudsdienst en heeft een aantal acties ondernomen om de klachtenbehandeling te optimaliseren. In het voorjaar van 2009 zijn workshops voor de klachtenbehandelaars georganiseerd met de nadruk dat een gesprek met de klager de inhoudelijke kwaliteit van de klachtenbehandeling en het herstel van de relatie met de werkzoekende ten goede kan komen. Verder zal de VDAB met overlegmomenten starten voor klachtenbehandelaars waarin ruimte wordt geboden voor de bespreking van casussen en de versterking van de expertise om te communiceren met klanten. In dit kader wijst de Vlaamse Ombudsdienst de VDAB op de noodzaak van een duidelijkere informatieverstrekking aan zijn klachtenbehandelaars om ook klachten te behandelen over de dienstverlening van VDAB-partners in het kader van opleiding of arbeidsbemiddeling.

### 9.2.2 AANMOEDIGINGSPREMIES VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN TIJDS-KREDIET

#### NOG STEEDS GEEN EENVORMIGHEID TUSSEN DE VERSCHILLENDE STELSELS

In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw klachten ontvangen van verzoekers die de aanvraag voor een aanmoedigingspremie te laat indienen maar alsnog een toekenning willen.

In dossier 2009-0525 werkt de verzoekster in de social profitsector. Twee weken na de indieningstermijn vraagt zij nog een aanmoedigingspremie. Zij beroept zich op overmacht. Sinds haar bevalling heeft de verzoekster een moeilijke periode achter de rug. In de zes maanden na de aanvang van de loopbaanonderbreking hebben de verzoekster en haar baby meerdere ziekenhuisopnames achter de rug.

Het besluit van de Vlaamse Regering tot instelling van de aanmoedigingspremie in de social profitsector bepaalt dat de aanvraag binnen de zes maanden na de aanvang van de loopbaanonderbreking moet worden ingediend. De regelgeving voorziet geen afwijking op de indieningstermijn. Dezelfde indieningstermijn geldt voor het stelsel voor de aanmoedigingspremie voor de openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs. Voor het stelsel voor de private sector geldt een andere regeling: daar geldt geen uiterste indieningsdatum en kan de premie met een terugwerkende kracht van zes maanden worden toegekend.

In de Jaarverslagen 2002, 2003 en 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst al gepleit voor de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels en dan vooral inzake de toegang tot de stelsels. Daarnaast kan de eenvormigheid betrekking hebben op de hoogte en de duurtijd van de premie. Op die aanbeveling is de Vlaamse Regering niet ingegaan met als voornaamste reden het gebrek aan budget.

Naar aanleiding van een aantal concrete klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 opnieuw een beleidsaanbeveling geformuleerd aan de Vlaamse Regering om werk te maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremies, en de wenselijkheid van de opname van overmachtsituaties op de indieningstermijn voor de aanvraag van een aanmoedigingspremie te onderzoeken. De Vlaamse Ombudsdienst vindt immers dat ongeacht het stelsel dezelfde indieningstermijn moet gehanteerd worden.



De bevoegde minister heeft hierop gereageerd door in de beleidsnota Werk 2009-2014 (Stuk 201 (2009-2010) - Nr. 1, pagina 34-35) de evaluatie van het stelsel van de aanmoedigingspremie te voorzien met het oog op de harmonisering en effectiviteit van de drie stelsels binnen de krijtlijnen van de beschikbare budgettaire ruimte. Daarin kan een opname van overmachtsituaties op de indieningstermijn overwogen worden. De evaluatie zal gebeuren in sectoraal overleg met de sociale partners.

### VOLDOET DE INFORMATIEVERSTREKKING OVER DE AANVRAAGPROCEDURE VOOR DE AANMOEDIGINGSPREMIE?

Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst enkele vragen en klachten over betwiste verzendingen van aanvragen naar de cel Aanmoedigingspremies. Aanvragers melden dat zij tijdig hun aanvraag per gewone post hebben ingediend. De cel Aanmoedigingspremies vindt die aanvraagformulieren niet terug. Als intussen de indieningstermijn van zes maanden is verstreken, kan alleen nog voor het stelsel van de private sector een aanmoedigingspremie worden toegekend. Die klachten zullen blijven terugkomen tenzij de aangetekende verzending van de aanvragen verplicht wordt. De Vlaamse Ombudsdienst is geen voorstander van deze formalistische en duurdere oplossing. In de algemene informatieverstrekking zou het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie moeten wijzen op de gemiddelde behandeltermijn van de aanvragen. Tevens moeten aanvragers in die toelichting aangespoord worden om contact op te nemen met de cel Aanmoedigingspremies als na het verstrijken van die termijn nog geen antwoord werd ontvangen.

Begin januari 2010 is de cel Aanmoedigingspremies gestart met een nieuw programma. Gedurende drie maanden worden papieren aanvraagformulieren digitaal verwerkt. Vanaf april 2010 zullen klanten hun aanvraag online kunnen indienen en krijgt de klant per e-mail een ontvangstbevestiging.

In dossier 2009-1133 is de verzoekster in loopbaanonderbreking van 1 september 2008 tot 31 augustus 2009 en ontvangt zij een aanmoedigingspremie stelsel openbare sector voor één jaar. Nadien vraagt zij een verlenging aan. Die verlenging wordt geweigerd op grond van artikel 6 § 1 van het besluit van de Vlaamse Regering van 22 september 1998. Om geldig te zijn, moet de aanvraag immers binnen de zes maanden na aanvang van de loopbaanonderbreking worden ingediend. De verzoekster heeft haar aanvraag na die termijn ingediend. Op de website [www.werk.be](http://www.werk.be) vindt de verzoekster hierover onvoldoende informatie. Op die website staan wel vernieuwde formulieren. Hierop kan de aanvrager niet aanduiden of het om een eerste aanvraag of om een verlenging gaat.

Voor het stelsel openbare sector geldt een indieningstermijn van zes maanden na de start van de loopbaanonderbreking. De startdatum wordt vermeld op het attest C62 – beslissingsbrief RVA. In de regelgeving wordt geen onderscheid gemaakt tussen de eerste aanvraag en de aanvraag tot verlenging. In de praktijk betekent dit dat de eerste aanvraag en de verlenging in dezelfde periode moeten worden ingediend. Als dat niet doeltreffend wordt meegedeeld in de **algemene informatieverstrekking**, zorgt dat voor verwarring bij burgers.

Meerdere loopbaanonderbrekers blijken niet op de hoogte te zijn van die belangrijke voorwaarde. Dat beseft nu ook de cel Aanmoedigingspremies. Wie de aanmoedigingspremie niet aanvraagt voor de volledige onderbrekingsperiode bij de RVA, wordt vanaf oktober 2009 individueel per brief op de hoogte gebracht. De aanvrager wordt daarin uitdrukkelijk verzocht om meteen een nieuwe aanvraag (voor de latere periode) in te dienen. Voor de oudere dossiers, waarin die brief niet verstuurd is, wordt alsnog een premie toegekend.

Dat gebeurt ook in hogervermeld dossier: de verzoekster ontvangt alsnog de aanmoedigingspremie voor de periode van 1 september 2009 tot 31 augustus 2010.

Met het oog op een klantgerichtere dienstverlening werken het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie en de RVA aan een meer efficiënte samenwerking. Het is onder meer de bedoeling dat wijzigingen en stopzettingen bij de RVA automatisch aan het Subsidieagentschap worden doorgegeven.

### 9.2.3 VLAAMS AGENTSCHAP VOOR ONDERNEMERSVORMING - SYNTRA VLAANDEREN

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over de SYNTRA-centra heeft behandeld, gaan over de wijze van examineren, de kwaliteit van gecertificeerde opleidingen, het laattijdig versturen van een SYNTRA-certificaat of een overzicht van punten en betwistingen over de terugbetaling van inschrijvingsgeld.

In de dossiers 2008-1022 en 2008-1036 zijn de verzoekers niet geslaagd voor de C-proef kinderopvang. In november 2008 vragen zij een overzicht van de punten van de C-proef en uitgebreide feedback over de beoordeling. De verzoekers moeten immers de herwerkte C-proef afgeven op 25 mei en op 30 juni 2009 vindt de beoordeling plaats. Ondanks aandringen ontvangen de verzoekers geen overzicht van de punten van de C-proef.

Slechts na verschillende herinneringen én na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen de verzoekers na zeven maanden, vijf dagen voor de inleveringsdatum van de herwerkte C-proef, een overzicht van de punten die zij behaald hebben op de C-proef en zoekt het betrokken SYNTRA-centrum naar een oplossing voor extra begeleiding. **Actieve dienstverlening en goede uitvoeringspraktijk** vereisen een tijdige en oplossingsgerichte reactie op vragen van cursisten over herexamens. Dat is in dit dossier niet gebeurd.

De klachten die SYNTRA Vlaanderen in de eerste lijn heeft behandeld, kunnen ingedeeld worden in twee categorieën, met name klachten over de administratieve procedures zoals toelatingsvoorwaarden, verloop van cursussen en examens, en andere klachten over administratieve en juridische problemen. Voor administratieve procedures is de raad van bestuur bevoegd de klacht te behandelen. De klachtencoördinator stelt vast dat cursisten meer en meer zaken in vraag stellen over de lesgevers, de leerstof, de examenvragen en de jury. Mits een betere communicatie tussen de betrokkenen hadden veel klachten voorkomen kunnen worden.

### 9.2.4 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: VERBETERDE DIENSTVERLENING DOOR DE KMO-ORTEFEUILLE.

Als opvolger van BEA (Budget voor Economisch Advies) is vanaf 1 januari 2009 de kmo-portefeuille gelanceerd. De kmo-portefeuille is een steunmaatregel via interactieve webtoepassing waarlangs kmo's en beoefenaars van vrije beroepen tot 15.000 euro subsidies kunnen verkrijgen voor de ondersteuning in hun processen van opleiding, ondernemen, innoveren en internationaliseren. Over de periode 1 januari 2009 – 1 oktober 2009 zijn 25.275 aanvragen ingediend waarvan er 21.327 zijn goedgekeurd. Die aanvragen zijn ingediend door 12.383 bedrijven en ondernemers (Vraag nr. 15 van 13 oktober 2009). In vergelijking met BEA is het systeem gebruiksvriendelijker en efficiënter gemaakt en aangepast aan de specifieke vragen en noden van de doelgroep.

De vragen en klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ontvangen over de kmo-portefeuille, hebben vooral betrekking op problemen bij het indienen van subsidieaanvragen op de website [www.kmoportefeuille.be](http://www.kmoportefeuille.be). De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klagers doorgestuurd naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid. Enkele klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst in de tweede lijn in onderzoek genomen.

In dossier 2009-0867 registreert de verzoekster haar onderneming op de website [www.kmoportefeuille.be](http://www.kmoportefeuille.be). Begin september 2009 vraagt zij elektronisch opleidingscheques aan. Dat lukt niet. De verzoekster stuit steeds op inlogproblemen en foutmeldingen. Ondanks verschillende telefoongesprekken met de medewerkers van 1700 geraken die problemen niet opgelost.

Na telefonische begeleiding heeft de verzoekster half oktober 2009 haar aanvraag kunnen indienen. Naar aanleiding van enkele gelijkaardige dossiers stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat foutmeldingen en inlogproblemen te vaak te lang aanslepen. Dat getuigt niet van een **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

In 2009 heeft de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid de inkom-applicatie op de website aangepast zodat de registratie- en aanmeldingsprocedure is vereenvoudigd. De databank van de inkom-applicatie telt 40.000 registraties en wordt niet alleen gebruikt voor de kmo-portefeuille maar ook voor steunmaatregelen ecologiepremie en de groeipremie. De applicatie-aanpassing bracht in de opstart problemen met zich mee die eind november 2009 verholpen zijn.

Door de inkom-applicatie aan te passen zorgt de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid voor een efficiëntere dienstverlening. De Vlaamse Ombudsdienst spoort de afdeling aan ondanks de grote afhankelijkheid van Magda (Maximale Gegevensdeling tussen Administraties) blijvend kwaliteitscontroles uit te voeren op de gebruiksvriendelijkheid van de inkom-applicatie.

Om de bereikbaarheid en de dienstverlening te verbeteren, heeft de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid de inschakeling van 1700 voor eerstelijnsvragen over registratie en aanmelding en de kmo-portefeuille opgedreven. Tevens is in november 2009 de tweede lijn van 1700 opgestart waar ondernemingen worden doorverbonden als ze applicatiegerelateerde problemen hebben. Die tweede lijn staat voornamelijk in voor de begeleiding van de digibeten doorheen de applicaties.

De eerstelijnsklachtenbehandelaar heeft in 2009 21 klachten genoteerd. Dit is een opmerkelijk laag cijfer voor een dienst waar op acht maanden tijd 25.275 aanvragen zijn ingediend. Van die 21 klachten heeft de klachtenbehandelaar er 9 ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst. Een veelvoud daarvan heeft de Vlaamse Ombudsdienst telefonisch doorverwezen naar de klachtenbehandelaar. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich dan ook af of er voldoende aandacht wordt besteed aan de klachterkenning en klachtregistratie.

## 9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de VDAB een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van de aanbevelingen 2008-28 en 2008-29.

### AANBEVELING 2008-28

**De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de dienstverlening en de informatieverstrekking verder uit te diepen op maat van de werkzoekenden.**

### AANBEVELING 2008-29

**De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en de VDAB, moeten verder inspanningen leveren om de participatie en de integratie van de kansengroepen op de arbeidsmarkt te versterken door een op maat gerichte aanpak met specifieke aandacht voor de Competentieagenda.**

In de loop van 2009 heeft de VDAB de volgende acties ondernomen en opgezet om een snellere identificatie mogelijk te maken van werkzoekenden die nood hebben aan intensieve begeleiding en om deze intensieve begeleiding te verzekeren:

- **Personen met een arbeidshandicap (PMAH)**
  - Verdere uitbouw van de procedures rond de erkenning van personen met een arbeidshandicap, met bijzondere aandacht voor de toekenning van Bijzondere Tewerkstellingsondersteunende maatregelen (BTOM).
  - Verdere uitbouw van een permanent overleg werkzoekenden met een arbeidshandicap en een werkgroep operationalisering (POWA), waarin de werking rond PMAH wordt opgevolgd en nieuwe lijnen voor een begeleiding op maat van de doelgroep worden uitgezet.
  - Het opzetten van een vernieuwde activeringsbegeleiding, met een domeinoverschrijdende samenwerking welzijn, zorg en arbeid in functie van een traject op maat voor de Medisch, Mentaal, Psychisch of Psychiatrische doelgroep via de tender activeringszorg.
  - Opzetten van verschillende concrete projecten die streven naar een betere werking voor BUSO-schoolverlaters.
  - Opzetten van concrete acties en uitbouwen van samenwerkingsverbanden op het vlak van opleiding/begeleiding tussen de VDAB, de Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdiensten (GOB) en SYNTRA voor het voorzien van extra begeleiding op maat voor klanten met een arbeidshandicap die een opleiding volgen bij de VDAB of bij SYNTRA.

- Afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten met Wheelit, Manpower Unlimited, de Vlaamse Federatie van Beschutte Werkplaatsen (VLAB), het nationaal intermutualistisch college, in functie van een betere dienstverlening voor de doelgroep.
- Het structureel overleg in een interregionale werkgroep (RVA, FOREM, Actiris, ADG en RIZIV) die zich verder buigt over de problematiek van mensen die zich bevinden op de rand tussen arbeid en zorg.
- Het zetten van nieuwe stappen in functie van de verdere uitbouw van arbeidszorg en het voorzien van een kader voor deze doelgroep.
- Het zetten van de eerste stappen in functie van de uitbouw van een open kennisnetwerk werk en arbeidshandicap dat expertise rond de doelgroep wil verzamelen en dissimineren. Maatwerk en competentiegericht denken zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt er op aan om in bovengenoemde acties afdoende aandacht te besteden aan de communicatie met de werkzoekende over de manier waarop zijn traject wordt uitgewerkt.

- **Ervaren werknemers**

Het VESOC-akkoord “Samen op de bres voor 50+” is in de loop van 2009 door de VDAB geoperationaliseerd, in partnerschap met bijblijfconsulenten, Federgon en Jobkanaal. Het vertrekt van het recht op specifieke begeleiding voor mensen na hun 50ste. Samen met de 50-plusconsulenten wordt er voor de werkzoekende een maatgerichte aanpak uitgewerkt waarbij er, op basis van de historiek van de klant, de beroepservaring, het uitgeklaarde jobdoelwit, de portfolio, het vacature-aanbod en dergelijke wordt bepaald wat het best passende en kortste traject naar werk is of naar een competentieversterkende actie als tussenstap.

- **Personen van allochtone afkomst**

Einde 2008 is de derde RondeTafelConferentie Nederlands als 2e taal georganiseerd (RTC NT2). De afspraken die tijdens deze conferentie zijn gemaakt om werk te maken van een meer sluitend taalbeleid zijn begin 2009 verder uitgewerkt. Na grondige voorbereiding werd dan ook in het najaar van start gegaan. Concreet houdt dit in dat er duidelijkheid is gecreëerd rond het regisseurschap van de verschillende trajecten die personen kunnen hebben, waarbij aan de VDAB het regisseurschap is toegewezen voor alle werkzoekende klanten, ook tijdens hun opleiding basis Nederlands.

- **Hooggeschoolde allochtonen**

Het in 2008 in Antwerpen gestarte ESF-project waarbij voor de doelgroep van hooggeschoolde allochtone werkzoekenden een geïntegreerd traject op maat wordt uitgewerkt om te vermijden dat deze doelgroep in ondergekwalificeerde functies terecht komt, is in 2009 in de volgende fase gekomen. Het aanbod binnen dit traject bestaat uit loopbaanoriëntatie, maatschappelijke oriëntatie, cursus Nederlands, bemiddeling en jobcoaching. Op basis van het onderzoek en de voorstudie in 2008 wordt nu aan de uitwerking en implementatie verder gewerkt.

- **Laaggeschoolde anderstaligen**

Voor laaggeletterde anderstalige personen is men in 2008 in Antwerpen gestart met een specifiek project voor het ontwikkelen van een aanbod op maat. Tijdens het hele traject wordt de klant intensief ondersteund op het vlak van Nederlands, dit zowel via een

beroepsspecifieke cursus als via Nederlands op de Opleidingsvloer (NodO). Door te werken met deze geïntegreerde aanpak, krijgen deze personen weer perspectieven binnen aanvaardbare termijnen.

- **Laaggeschoolden**

In 2009 is volop werk gemaakt van de leerlabo's binnen de competentiecentra van de VDAB. Deze samenwerking met de Centra voor BasisEducatie (CBE) houdt in dat werkzoekenden die te kampen hebben met geletterdheidsproblemen extra ondersteuning krijgen tijdens hun beroepsopleiding en dit binnen de competentiecentra van de VDAB zelf.

Verder wordt binnen het departement Onderwijs werk gemaakt van de ontwikkeling van een screeningsinstrument voor een snellere detectie van laaggeletterdheid. Na de detectie krijgt de persoon met een risico op geletterdheidsproblemen een meer diepgaande screening om de best geschikte remediëring en ondersteuning te kunnen aanbieden. Het wetenschappelijk onderbouwd ontwikkelen van dit instrument vraagt echter voldoende onderzoek en tijd zodat de implementatie ervan bij de VDAB wellicht voor begin 2011 zal zijn.

## 9.4 Conclusies

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over de VDAB gaan vooral over competentieversterking door training en opleiding, de trajectbegeleiding en de transmissie van dossiers naar de RVA.

Op het vlak van competentieversterking klagen de werkzoekenden over het onterecht niet toegelaten worden tot een opleiding. In de concrete klachten vindt de Vlaamse Ombudsdienst de beslissingen van de VDAB verdedigbaar. De Vlaamse Ombudsdienst wijst in dat verband wel op het belang van de afdoende motivering van die beslissingen en het actief aanbieden van een alternatief opleidingstraject.

Meer dan de voorbije jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangen over de onredelijke wachttijden voor het volgen van een opleiding. Om meer en beter opgeleide werkzoekenden aan het werk te krijgen, moet de VDAB volop inzetten op competentieversterking en het nodige aanbod voorzien. De VDAB kan onmogelijk zelf voldoende opleidingen aanbieden. De VDAB moet dan ook zijn rol als opleidingsregisseur ten volle opnemen en ervoor zorgen dat voldoende opleidingen in een redelijke termijn aangeboden worden met de opleidingspartners en derden zoals CVO's, hoger onderwijs en SYNTRA Vlaanderen. Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat werkzoekenden beter geïnformeerd moeten worden over de wachttijden, dat de tussentijdse begeleiding nog beter kan en dat de tussentijdse tewerkstelling gestimuleerd moet worden met het oog op de kortst mogelijke weg naar vast werk.

Elk jaar ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over de trajectbegeleiding door VDAB-consulenten. Werkzoekenden vinden dat de consultant onzorgvuldig werken, nalatig zijn en hen niet verder helpen. De klachten zijn vooral ingediend door personen met een arbeidshandicap. Via een gedifferentieerde begeleiding van de werkzoekenden tracht de VDAB de nodige ondersteuning te bieden voor een succesvolle doorstroom naar de reguliere arbeidsmarkt. Voldoende communiceren met de werkzoekenden en trajecten actief begeleiden blijven aandachtspunten.

Naar aanleiding van de klachten over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en tijds krediet herinnert de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse Regering aan de al eerder geformuleerde aanbeveling om werk te maken van de eenvormigheid van de verschillende stelsels (privé, openbaar en social profit) voor de aanmoedigingspremies en om de opname te onderzoeken van overmachtsituaties op de indieningstermijn voor de aanvraag van de aanmoedigingspremie.

De klachten over de internetapplicatie voor de steunmaatregel kmo-portefeuille hebben vooral betrekking op foutmeldingen en inlogproblemen. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid erkent het belang van efficiënte opvolging voor het optimaal functioneren van de digitale applicaties. Niettemin ondervinden een aantal ondernemers dat hun registratie- en inlogproblemen te lang aanslepen.

## 9.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-21

De Vlaamse overheid moet meer inspanningen leveren om de wachttijden voor opleidingen in te korten, zeker voor knelpuntberoepen. De VDAB moet de informatieverstrekking over de wachttijden voor de opleidingen optimaliseren en voldoende aandacht besteden aan de tussentijdse begeleiding.

### AANBEVELING 2009-22

De VDAB moet de arbeidsmarktbegeleiding en de informatieverstrekking daarover naar de kansengroepen optimaliseren en hun kansen op de arbeidsmarkt maximaliseren, en dat vooral naar personen met een arbeidshandicap.

### AANBEVELING 2009-23

De Vlaamse Regering moet op korte termijn zorgen voor eenvormigheid tussen de verschillende stelsels van de aanmoedigingspremies met betrekking tot de indieningstermijn.







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

## 10.1 Regels en uitvoering

### 10.1.1 REGELS

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

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

Door een wijziging van het WIB 92 is vanaf 2009 een veralgemeende vrijstelling van de onroerende voorheffing ingevoerd op het kadastraal inkomen voor nieuw materieel en outillage. Vanaf 2009 werd door een aanvulling van het WIB 92 ook een vermindering van de onroerende voorheffing van toepassing voor energiezuinige woningen.

Door een reparatiebepaling in het programmadecreet van 18 december 2009 werden de wijzigingen die de federale wetgever sinds oktober 2006 aanbracht aan de fiscale procedurele bepalingen in het WIB 92, zonder terugwerking van overeenkomstige toepassing verklaard voor de betwisting van de onroerende voorheffing in het Vlaamse Gewest. Daardoor gelden bepaalde wijzigingen, zoals de termijnverlenging voor ambtshalve ontheffing van onroerende voorheffing, in Vlaanderen pas vanaf 2010 en niet vanaf de initiële federale wijziging.

In de Beleidsnota 2009-2014 kondigt de minister de bundeling van de regelgeving aan in een “Vlaamse fiscale codex” en pleit hij voor een Vlaamse fiscale databank.

### 10.1.2 UITVOERING

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

Na een aanvankelijke uitbesteding van de inning van de onroerende voorheffing, besliste de Vlaamse Regering in juni 2005 tot insourcing ervan. In de Beleidsnota 2004-2009 en ook nadien gaf de Vlaamse minister van Financiën als reden aan dat de belastinginning een kerntaak is voor de overheid die correleert met de eigen fiscale autonomie. Met wilde ook een te grote en dure afhankelijkheid van derden vermijden.

De insourcing vanaf mei 2007, met aanwerving van extra personeel, sloeg aanvankelijk alleen op de administratieve processen (inkohiering, inning en invordering). Vanaf 2009 gebeuren alle taken in eigen beheer, met inbegrip van het ondersteunende ICT-proces. Tegelijk met die insourcing en na een lange voorbereiding, werd begin 2009 onder de naam Vlaams Fiscaal Platform (VFP) voor de onroerende voorheffing en de andere gewestbelastingen een nieuw ondersteunend informaticasysteem operationeel. Dit VFP, dat in 2008 al werd getest voor de heffing op leegstaande bedrijfsruimten, is ook bruikbaar voor nieuwe gewestbelastingen zoals vanaf 2011 voor de verkeersbelastingen. De doelstellingen van het VFP werden toegelicht in eerdere beleidsbrieven en in de Beleidsnota 2009-2014. Door ICT-problemen bij de implementatie van het VFP voor de onroerende voorheffing, liep onder meer de jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten heel wat vertraging op.

De invoering van het VFP hing samen met de start van het FOBO-project, dat resulteerde in de interne opsplitsing van de Vlaamse Belastingdienst in drie hoofdafdelingen: een “Front Office” (FO) met één aanspreekpunt voor alle Vlaamse gewestbelastingen, een “Back Office” (BO) voor alle achterliggende processen en een afdeling “Controle”.

De opdrachten en doelstellingen van de Vlaamse Belastingdienst werden geconcretiseerd in een beheersovereenkomst met de Vlaamse Regering voor de periode 2008-2010. Door de eigen positionering binnen het beleidsdomein Financiën en Begroting werd de autonomie van de Klachtendienst ten opzichte van de Vlaamse Belastingdienst gewaarborgd.

De website over de onroerende voorheffing ([www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be)) werd begin 2009 onderdeel van een nieuwe portaal-site (<http://belastingen.vlaanderen.be>), met aangevulde informatie en een antwoord op de meest frequente vragen. Ook kan men elektronisch een bezwaarschrift of een klacht indienen. Er ontbreekt wel een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst voor klachten in de tweede lijn en een toegankelijke weergave van de regelgeving. De Vlaamse Belastingdienst verstuurt jaarlijks ruim 2,6 miljoen aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing. Bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzending van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

## 10.2 Klachtenbeeld

De Klachtendienst Financiën van de Vlaamse Belastingdienst heeft over het thema **onroerende voorheffing** 401 ontvankelijke eerstelijnsklachten behandeld.

Tabel 44 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2009

Agentschap Vlaamse Belastingdienst

<i>Totaal</i>	<i>407</i>
Ontvankelijk	401
Onontvankelijk	6
-45 dagen	231
+45 dagen	2
Gegronde	123
Ongegronde	197
Opgelost	123
Niet opgelost	-
Beslissing	2
Behandeltermijn	72
Informatieverstrekking	14
Bereikbaarheid	5
Bejegening	0
Andere	2

Tabel 45 Onroerende Voorheffing: dossiers in 2009		Tabel 46 Onroerende Voorheffing: kwalificaties in 2009		Tabel 47 Onroerende Voorheffing: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	25	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	37	Overeenstemming met het recht	1
Beoordeeld	68	(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1	Afdoende motivering	3
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	7	Redelijkheid en evenredigheid	1
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>45</b>	Actieve dienstverlening	19
		Terechte opmerking	1	Deugdelijke correspondentie	3
		Beleidsaanbeveling	3	Vlotte bereikbaarheid	3
		Ongegronde klacht	18	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	13
		Andere	1	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	14
				Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
				Redelijke behandeltermijn	25
				Efficiënte coördinatie	11
<b>TOTAAL</b>	<b>93</b>		<b>68</b>		<b>94</b>

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 93 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en daarvan 68 beoordeeld.

De Klachtendienst Financiën ontving 30% meer eerstelijnsklachten (van 310 naar 407) in 2009. Als mogelijke verklaringen hiervoor verwijst de Klachtendienst onder meer naar de merkkelijk latere verzending van veel aanslagbiljetten en een duidelijker vermelding van de Klachtendienst op de website van de Vlaamse Belastingdienst. Anders dan bij de Klachtendienst, bleef het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst nagenoeg stabiel.

De Klachtendienst Financiën voert een soepel beleid op het vlak van de ontvankelijkheid. De Klachtendienst geeft zo nodig een dossiergebonden toelichting en bezorgt jaarlijks een zeer degelijke klachtenrapportage, met voor 2009 ook een opdeling van de cijfers per onderwerp.

De meeste klachten, zowel in de eerste als in de tweede lijn, gaan over de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet of over niet-toegekende verminderingen.

### 10.2.1 KLACHTEN OVER DE VERZENDING VAN HET AANSLAGBIJLET

De inning van de onroerende voorheffing gebeurt met het aanslagbiljet. Voor wie zijn uitgaven wil plannen is het dan ook belangrijk dat het aanslagbiljet elk jaar zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip wordt toegestuurd. De onregelmatige verzending kan twee vormen aannemen, met verschillende gevolgen: (a) een vertraging in de verzending die vragen en onrust opwekt bij de belastingplichtige en (b) de verzending van meerdere aanslagbiljetten kort na elkaar, wat soms problemen en vragen meebrengt in verband met de betaling.

Er waren in 2009 meer klachten over de onregelmatige verzending en opeenvolging van de aanslagbiljetten doordat niet in mei, maar in juli met de verzending werd gestart. Dat was een rechtstreeks gevolg van ICT-problemen en de moeizame implementatie van het VFP. Daardoor steeg vooral het aantal eerstelijnsklachten aanzienlijk en was, zowel in de eerste als de tweede lijn, de **redelijke behandeltermijn** veruit de meest geschonden norm.

De vertraging bij de opstart van de verzending werd nadien wel gecompenseerd door een inhaalbeweging, ook voor de aanslagbiljetten van eerdere aanslagjaren dan 2009.

#### WANNEER KOMT DAT AANSLAGBIJLET?

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

De vertraging in de verzending kan meerdere oorzaken hebben, zoals een voorafgaande controle van het recht op een vermindering, waarbij dan wordt nagegaan of wel degelijk alle voorwaarden voor toekenning van de vermindering zijn vervuld.

In dossier 2009-0051 wacht de verzoeker begin 2009 nog altijd op het aanslagbiljet voor 2007 en 2008. De verzoeker is hiervoor al driemaal langs geweest in de kantoren van de Vlaamse Belastingdienst in Aalst. Telkens krijgt de verzoeker een andere uitleg op zijn vraag waarom de aanslagbiljetten nog niet zijn verzonden. Dat blijkt een gevolg van een controle naar zijn recht op een vermindering voor een bescheiden woning, die hem vroeger wel maar op het aanslagbiljet voor 2006 niet meer was toegekend. De aanslagbiljetten 2007 en 2008 werden op 30 april 2009 en begin juni 2009 aan de verzoeker toegezonden. Omdat de verzoeker in 1979 door erfenis een bijkomende, partiële eigendom heeft verworven, is de vermindering voor een bescheiden woning definitief vervallen.

Normaal worden de aanslagbiljetten verzonden tussen mei en september van het aanslagjaar en dit volgens een geautomatiseerd systeem. Door de problemen rond de implementatie van het VFP werd dit niet gehaald. Een vaste oorzaak van klachten over de onregelmatige verzending van het aanslagbiljet is sedert 2006 ook de controle - eerst post factum en nadien preventief - van de aanslagbiljetten met recht op een gewone vermindering voor bescheiden woning. De controle op die vermindering en de implicaties daarvan kwam reeds aan bod in het Jaarverslag

2008. De aanslagbiljetten worden pas verzonden nadat duidelijk is of de vermindering behouden blijft, dan wel voor de toekomst moet geschrapt worden. In andere gevallen wordt bijvoorbeeld gewacht totdat het onderzoek van een bezwaar over een vorig aanslagbiljet is afgerond om zo eenzelfde fout op de volgende aanslagbiljetten te vermijden.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de overheid het aanslagbiljet zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip en zeker tijdens het aanslagjaar zelf aan de belastingplichtige moet verzenden en acht daarom in dergelijke dossiers de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

Over de vertraging werd in maart 2009 voor het eerst, zij het kort en na berichten daarover in de media, publiek gecommuniceerd. De betrokken belastingplichtigen kregen geen individuele toelichting. Bij navraag werd enkel gemeld dat er een vertraging van circa twee maanden was en dat de overheid strikt wettelijk drie jaar de tijd heeft voor de verzending van het aanslagbiljet. Pas na meerdere contacten van de burger bleek dan dat voor het aanslagbiljet nog een onderzoek liep of dat er advies was gevraagd over het recht op bijvoorbeeld een vermindering voor een bescheiden woning. Bij de aanslagbiljetten buiten de normale verzendperiode of kort na elkaar, werd geen begeleidende info gevoegd over de redenen van vertraging, noch over de precieze betaalfaciliteiten.

Zeker in geval van een algemene vertraging bij de verzending zoals in 2009, lijkt concrete informatie daarover op de website van de Vlaamse Belastingdienst wenselijk zodat men de verzenddatum van het aanslagbiljet zou kunnen nagaan of opvragen.

Meer dan in 2008 waren er in 2009 ook klachten over de korte opeenvolgende toezending van meerdere aanslagbiljetten voor eenzelfde onroerend goed. Dit had te maken met een inhaalbeweging bij de verzending van aanslagbiljetten van eerdere aanslagjaren (vooral 2007 en 2008). Zo werden in 2009, behalve de aanslagbiljetten voor 2009 zelf, ook zo'n 190.000 aanslagbiljetten van vóór 2009 verzonden.

Op verzoek van de Vlaamse Belastingdienst had over die achterstand en de inhaalbeweging in het najaar een overleg plaats tussen de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Ombudsdienst. Daaruit kwam naar voren dat soms een korte opeenvolging onvermijdelijk of het minste kwaad is. De Vlaamse Ombudsdienst wees erop dat het alleszins wenselijk was om bij de nog te verzenden aanslagbiljetten voor eerdere aanslagjaren, een duidelijke begeleidende brief te voegen met toelichting van de reden(en) voor de opeenvolging en met een voorstel om de betaling zonder extra formaliteiten kosteloos te spreiden. De Vlaamse Belastingdienst achtte dit alleen mogelijk voor verzendingen vanaf 2010.

Tijdens dat overleg bevestigde de Vlaamse Belastingdienst dat, bij toezending van meerdere aanslagbiljetten binnen zes maanden, de betrokkenen na hun aanvraag daartoe, de onroerende voorheffing kosteloos in schijven kunnen betalen. Strikt wettelijk heeft de Vlaamse Belastingdienst drie jaar om het aanslagbiljet te versturen. In geval van onregelmatige en opeenvolgende aanrekening van onroerende voorheffing mag men van een klantvriendelijke overheidsdienst verwachten dat die de burger dan correct en spontaan over de betalingsmogelijkheden informeert.

Een ander probleem in verband met de verzending, nu door een te ijverige overheid, was de dubbele aanrekening van 15.000 aanslagbiljetten midden oktober 2009. Door de aandacht in de media voor dit voorval, deed de Vlaamse Belastingdienst via de website aan publieke communicatie. Daardoor werd het probleem onmiddellijk geduid en werden heel wat klachten voorkomen.

### WAAR BLIJFT MIJN FRANSTALIG AANSLAGBIJLET?

Een specifiek probleem kwam aan bod in de volgende klacht.

In dossier 2009-0276 heeft de verzoeker naar jaarlijkse gewoonte bij de Vlaamse Belastingdienst een Franstalig aanslagbiljet aangevraagd maar dit keer nog niet gehad, hoewel hem dat andere jaren zonder problemen op aanvraag wordt bezorgd. Uit nader onderzoek blijkt dat er voor deze aanvragen een achterstand is die te wijten is aan de aanslepende informaticaproblemen bij de implementatie van het VFP.

De Vlaamse Belastingdienst wijst erop dat er geen origineel Franstalig aanslagbiljet, maar een in het Frans gesteld duplicaat wordt bezorgd en dat daarbij de aangepaste omzendbrief Peeters strikt wordt toegepast over de taalwetgeving en de taalfaciliteiten voor de Franstalige inwoners van gemeenten met taalfaciliteiten rond Brussel en in Voeren. Door de informaticaproblemen bij de implementatie van het VFP kon geruime tijd geen adequaat gevolg gegeven worden aan dergelijke aanvragen. De Vlaamse Belastingdienst heeft daarom, als zeer uitzonderlijke maatregel, een afwijking toegestaan op de wettelijke betalingstermijn en een verlenging daarvan aanvaard voor meer dan honderd aanvragers. Deze klacht was dan ook **gegrond**.

### 10.2.2 DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN

Een terugkerend soort klachten zijn de betwistingen na afwijzing van één of meerdere verminderingen voor de onroerende voorheffing. Een deel van die verminderingen wordt automatisch toegekend, dus zonder dat een aanvraag vereist is, zoals de gewone vermindering voor een bescheiden woning (à 25%). Andere verminderingen zijn “op aanvraag”, zoals de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand. Vaak wordt een vermindering afgewezen of geschrapt omdat niet (meer) alle voorwaarden vervuld zijn.

### WAAR BLIJFT DIE VERMINDERING?

Sinds een drietal jaar doet de Vlaamse Belastingdienst, na een aanvankelijke controle post-factum en dus na de verzending van het aanslagbiljet, een preventieve controle naar het voortgezet recht op een vermindering en dan vooral de vermindering voor een bescheiden woning (gewone vermindering van 25%). Uit steekproeven en bezwaren was gebleken dat het recht daarop door een al dan niet recente erfenis of aankoop vaak vervallen was. Soms zorgen andere oorzaken of een combinatie van factoren dat men een vermindering misloopt.



In dossier 2008-1122 hebben de verzoekers in 2001 een huis gekocht. In 2008 stellen de verzoekers toevallig vast dat de Vlaamse Belastingdienst hen ten onrechte noch een vermindering voor een bescheiden woning (vanaf 2002), noch een vermindering voor kinderen ten laste (vanaf 2004) heeft toegekend, hoewel beide verminderings in principe automatisch en dus zonder aanvraag worden toegekend. Hun bezwaar wordt afgewezen.

Uit onderzoek blijkt dat de verzoekers wel degelijk recht hadden op beide verminderings, maar dat die hun telkens niet waren toegekend door een verkeerde en daardoor mislukte koppeling met het Rijksregister. Het probleem wordt door een ambtshalve ontheffing rechtgezet, maar door een wettelijk beletsel kon de Vlaamse Belastingdienst daarbij niet meer dan drie jaar teruggaan.

Door een reparatiebepaling in het programmadecreet van 18 december 2009 werden de federale wijzigingen inzake de fiscale procedure vanaf oktober 2006 in het WIB 92 van overeenkomstige toepassing verklaard voor de onroerende voorheffing in het Vlaamse Gewest. Anders dan een vorige reparatiebepaling in 2006, gebeurde dit zonder terugwerkende kracht. Daardoor kwam er pas vanaf 2010 een verlenging van de termijn voor een ambtshalve ontheffing van de onroerende voorheffing van drie naar vijf jaar, terwijl dit al meer dan een jaar eerder mogelijk was in Wallonië en Brussel. Voor de verzoekers in dit dossier kwam de aanpassing dan ook te laat. Een tijdig ingrijpen had dit kunnen vermijden.

Voor het behoud van een vermindering voor bescheiden woning gelden strikte voorwaarden. Zo mag het niet-geïndexeerde kadastraal inkomen 745 euro niet overschrijden. Soms is dat 992 euro, maar dan mag men na 1979 geen bijkomende eigendom - hoe klein of hoe tijdelijk ook - hebben verworven. Een andere voorwaarde is dat men er zijn hoofdverblijfplaats heeft.

Doordat sinds enkele jaren ook partiële eigendomsrechten worden herkend en getoetst, bleek deze vermindering soms ten onrechte verder toegekend. Soms viel zo die vermindering weg nadat die 26 jaar lang ten onrechte was toegekend. In principe werd vermindering alleen voor de toekomst geschrapt en werden de onterecht genoten bedragen van de vorige jaren niet teruggevorderd, ook al omdat de overheid meestal zelf niet vrijuit ging. De regeling en de knelpunten werden nader besproken in het Jaarverslag 2008. De regeling is aan een evaluatie of actualisering toe, maar dat heeft budgettaire consequenties.

Een specifiek probleem bij een scheiding met co-ouderschap is de officiële woonplaats als criterium voor de toekenning van de vermindering voor kinderen. De minister belooft in de Beleidsnota 2009-2014 de relevantie van het criterium en mogelijke alternatieven nader te onderzoeken.

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

Een weerkerend type klachten gaat over de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand van meer dan 90 dagen of drie maanden, die toegekend wordt op aanvraag en onder strenge en niet altijd even duidelijke voorwaarden. Meestal oordelen de Vlaamse Belastingdienst en de Klachtendienst Financiën dat de burger te weinig inspanningen deed om zijn goed te verkopen of te verhuren, of dat de onvrijwillige leegstand onvoldoende lang was (minder dan 90 dagen in hetzelfde aanslagjaar).

De termijn van maximum twaalf maanden in het WIB 92 wordt ingevolge verschillende arresten van het Grondwettelijk Hof al sinds 2003 niet meer toegepast, maar men laat al meer dan vijf jaar na de wetgeving daaraan aan te passen. De voorwaarden voor de vermindering slaan zowel op de effectieve leegstand als op de onvrijwillige improductiviteit. Onder meer de gevraagde bewijzen van een volgehouden tekoop- of tehuurstelling, vormen een probleem.

Naar aanleiding van een eerdere aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst heeft de Vlaamse Belastingdienst in 2009 de informatie over de bewijsvereisten voor vermindering wegens onvrijwillige improductiviteit op de nieuwe website aangepast en aangevuld. Zo bevat die nu een overzicht van de bewijsstukken die gevraagd (kunnen) worden, zij het zonder opgave van de toepasselijke wetgeving.

Ook de lange behandelduur van dit soort aanvragen leidt regelmatig tot klachten. Bij aanvraag van zo'n vermindering wordt door de Vlaamse Belastingdienst eerst het advies ingewonnen van de federale Algemene Administratie Patrimoniumdocumentatie (AAPD) of het "Kadaster" en wordt daardoor vaak de **redelijke behandeltermijn** overschreden. Voor een bespreking van dit probleem verwijzen we naar het Jaarverslag 2008. Dergelijke adviesaanvragen over eigendoms- en andere kadastrale gegevens leiden ook vaak tot een te lange behandelduur van bezwaarschriften. Sinds enige tijd is gelukkig overgeschakeld op een elektronische adviesverstrekking en uitwisseling van gegevens. Men probeert ook al beschikbare gegevens niet langer op te vragen. In de Beleidsnota 2009-2014 pleit de minister voor een Vlaamse correctiereferentie-databank.

Een ander probleem bij de proportionele vermindering wegens improductiviteit is de vereiste dat men het leegstaande pand niet alleen te koop, maar ook ononderbroken te huur heeft gesteld en de wijze waarop dit moet worden bewezen. De bewijsvoorwaarden zijn gesteund op rechtspraak die in evolutie is. Zo aanvaardt de rechtspraak vlugger dat geen permanente tehuurstelling gebeurd is omdat er door verval geen bewoning mogelijk was, of dat een verhuring de verkoopprijs of de kans op verkoop zou hebben verminderd. Meestal wordt zonder bewijs van tehuurstelling de vermindering voor improductiviteit geweigerd. In andere gevallen, zoals bij onbewoonbaarverklaring of opname op de inventaris van onbewoonbare of ongeschikte gebouwen, kan deze vermindering wel worden toegekend.

In dossier 2008-1168 is de vraag van de verzoekster voor een proportionele vermindering wegens onvrijwillige improductiviteit afgewezen. De verzoekster gaat daar niet mee akkoord.

Na nieuw onderzoek blijkt dat de afwijzing ten onrechte is gebeurd: de Vlaamse Belastingdienst had het verzoek afgewezen omdat geen bewijs werd voorgelegd van een permanente poging tot tehuurstelling via een geldige overeenkomst met een makelaar of van periodieke publicaties in de media.

Uit het onderzoek bleek dat de woning onbewoonbaar verklaard was en dus niet kon noch mocht verhuurd worden, wat de verzoekster al eerder aan de Vlaamse Belastingdienst had gemeld. De dienst erkent de foute beslissing.

## VERMINDERING VOOR HUURDERS: EEN SPECIFIEK AANDACHTSPUNT

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2009 opnieuw een tiental klachten over de toekenning en uitbetaling van één of meer verminderingen van de onroerende voorheffing aan huurders, onder meer ook aan huurders van een sociale woning.

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

### VERMINDERING VOOR PRIVATE HUURDERS: NAAR EEN EFFICIËNTERE REGELING?

De verzoeker en zijn vrouw in dossier 2008-1202 zijn beiden invalide. Zij hebben op die basis recht op een vermindering van de onroerende voorheffing voor de woning die zij huren. Ze hebben echter begin 2009 nog geen vermindering gekregen, noch voor aanslagjaar 2007, noch voor 2008 en uiteraard ook nog niet voor 2009. De officiële eigenaar, volgens de gegevens van de Vlaamse Belastingdienst en van het Kadaster, is al in 1981 overleden en de verzoeker, die al 12 jaar huurt, heeft hem ook nooit als eigenaar gekend. Hetzelfde probleem stelt zich ook voor de onderburen, met volgens het Kadaster dezelfde overleden eigenaar.

De verzoeker is ongerust omdat men hem gemeld heeft dat als de eigenaar de onroerende voorheffing voor 2009 niet tijdig betaalt, ook de verminderingen voor de verzoekers vervallen. Ook kreeg de verzoeker bij zijn navraag niet-overeenstemmende antwoorden.

De Klachtendienst Financiën en de Vlaamse Belastingdienst erkennen dat de vroegere eigenaar in 1981 is overleden en dat het aanslagbiljet sindsdien toch nog altijd op diens naam werd verzonden. Als een huurder zich eenmalig meldt, wordt de vermindering van de onroerende voorheffing de volgende jaren automatisch toegekend op het aanslagbiljet van de eigenaar-verhuurder. De Vlaamse Belastingdienst meldt dan jaarlijks aan de huurder per brief op hoeveel vermindering hij recht heeft.

Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker in het verleden effectief geregistreerd werd als huurder. Hierdoor kregen hij en zijn vrouw op het aanslagbiljet van de eigenaar telkens een vermindering toegekend voor hun handicap. Het laatste aanslagbiljet in dit dossier is dat van aanslagjaar 2006, dat nog werd verstuurd in augustus 2006, kort na de huurdersbrief aan de verzoeker met daarop het bedrag van de vermindering toen. De aanslagbiljetten voor aanslagjaren 2007 en 2008 waren aangemaakt, maar waren om een onbekende reden niet verstuurd. Die aanslagbiljetten stonden nog steeds op naam van de bij het Kadaster gekende, maar al lang overleden eigenaar. In geval van overlijden van een belastingplichtige doet de

Vlaamse Belastingdienst navraag bij de diensten van het Kadaster en soms ook bij de gemeente of de notaris over wie de erfgenamen zijn. De aanslagbiljetten, gevestigd op naam van een overleden belastingplichtige, worden door de afdeling Controle ook nagekeken voor een correcte adressering. Die controle vertraagt het verzendritme van de aanslagbiljetten.

Het aanslagbiljet voor 2007 is uiteindelijk verzonden op 16 juli 2009, met voor de verzoeker en zijn vrouw een vermindering van bijna 280 euro. Het aanslagbiljet voor 2008 werd in het najaar van 2009 verstuurd. Na de klacht zijn de kadastrale gegevens uiteindelijk aangepast.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **gegrond**, wegens schending van de **efficiënte coördinatie** en de **redelijke behandeltermijn** en gaf in dit dossier de aanbeveling om te zorgen voor een snelle en meer efficiënte coördinatie met andere instanties, zodat alle huurders tijdig op de hoogte zijn van hun rechten en hun vermindering.

Naar aanleiding van een parlementaire vraag erkende de minister dat het wenselijk is de efficiëntie en effectiviteit van de regeling grondig te bekijken, omdat heel wat onwetende huurders geen melding doen bij de Vlaamse Belastingdienst en geen vermindering(en) ontvangen. Volgens de vraagsteller zou dit het geval zijn voor meer dan de helft van alle rechthebbende huurders, wat door de minister niet werd ontkend. Zo werden sedert 1999 slechts 25.730 meldingen als huurder geregistreerd. Toch worden hiervoor, vreemd genoeg, geen bijkomende informatie-initiatieven nodig geacht.

## VERMINDERINGEN VOOR SOCIALE HUURDERS: BEHOEFTE AAN BETERE AFSPRAKEN EN SANCTIEMOGELIJKHEDEN

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

In dossier 2009-0259 huurt de invalide verzoekster een sociale woning. Ze heeft van de Vlaamse Belastingdienst een brief ontvangen over de berekening van een vermindering van de onroerende voorheffing waarop zij in principe recht heeft. De inhoud ervan is volgens haar volstrekt onduidelijk en verkeerd.

De Vlaamse Belastingdienst geeft na onderzoek een toelichting over de inhoud en de bedoeling van de brief. De verzoekster stond aanvankelijk als rechthebbende op een vermindering vermeld op de lijst die volgens een vaste procedure voor controle en eventuele aanpassing aan de sociale huisvestingsmaatschappij bezorgd was. Die had echter de verzoekster als rechthebbende verkeerdelijk van de lijst geschrapt. De Vlaamse Belastingdienst heeft zelf op de aangepaste lijst geen eigen controle meer uitgevoerd. Naar aanleiding van de klacht heeft de Vlaamse Belastingdienst de fout rechtgezet en de vermindering terug aan de verzoekster toegekend. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht **deels gegrond**, met schending van de **efficiënte coördinatie** wegens ontoereikende afspraken met de huisvestingsmaatschappij.

Een bijzonder voorbeeld van de soms problematische samenwerking van de Vlaamse Belastingdienst met de sociale huisvestingsmaatschappijen, is het volgende dossier.

In dossier 2009-0430 stelt een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) vast dat voor 49 verschillende verhuurde panden de Vlaamse Belastingdienst zonder motivering of waarschuwing en in tegenstrijd met de aanpak de vorige jaren, ruim 400.000 euro te veel aan onroerende voorheffing heeft aangerekend: de Belastingdienst had een tarief van 2,5% toegepast in plaats van het verminderde tarief van 1,6% dat geldt voor sociale huurwoningen. De SHM doet daarover navraag bij de Vlaamse Belastingdienst. Ze krijgt als antwoord dat de sterk gestegen aanrekening bedoeld was als sanctie, omdat de SHM meermaals niet zou gereageerd hebben op de vraag van de Vlaamse Belastingdienst om bepaalde gegevens te verifiëren en zo nodig te actualiseren.

Door de sterk verhoogde onroerende voorheffing heeft de SHM ruim 400.000 euro te veel moeten betalen en moesten bij de Vlaamse Belastingdienst 49 bezwaarschriften worden ingediend. De SHM gaat daar niet mee akkoord. Bovendien stond bij de vraag aan de SHM om nazicht vermeld dat de Vlaamse Belastingdienst de beschikbare gegevens van het jaar voordien zou nemen, als de SHM niet reageerde.

De Vlaamse Belastingdienst ontkent zijn drastische aanpak niet. De SHM zou al meerdere jaren geen gevolg gegeven hebben aan de vraag tot nazicht en aanpassing van de bedoelde gegevens. Op de vraag waarom geen andere en meer aangepaste sanctiemiddelen werden gebruikt, wordt geen verklaring gegeven. Op de vraag waarom niet - zoals de jaren voordien - de ongewijzigde gegevens werden gebruikt voor de vaststelling van de onroerende voorheffing, stelt de Vlaamse Belastingdienst dat die soms kunnen wisselen en dus mogelijk niet geheel correct zijn omdat vooral de gegevens van de door de SHM verhuurde garages door het verloop van huurders jaarlijks kunnen wijzigen.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst had het probleem van nazicht en medewerking toch op een meer adequate en minder ingrijpende wijze aangepakt kunnen worden. De Vlaamse Ombudsdienst achtte dan ook meerdere ombudsnormen geschonden en gaf ook onder meer als **beleidsaanbeveling** aan de overheid om de knelpunten na te gaan en zo nodig te zorgen voor aangepaste sanctiemiddelen. Globaal blijkt ook dat een efficiëntere regeling wenselijk is. Tot 2008 gebeurde de gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse Belastingdienst en de SHM's nog via diskettes. Omdat dit aanleiding gaf tot problemen en vertraging, werd overgestapt op een informatie-uitwisseling via e-mail. Ingevolge het Kaderbesluit Sociale Huur van oktober 2007 gebeurt nu een verplichte verrekening van verminderingen voor sociale huurders met een fictieve, marktconforme huurwaarde van de woning en worden verminderingen daardoor vaak niet meer aan de sociale huurders doorbetaald. Die nieuwe verrekening komt in het thema **wonen aan bod**.

### 10.2.3 DE VRIJSTELLINGEN VAN ONROERENDE VOORHEFFING

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

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

Een voorbeeld van een dossier waarin de vrijstelling aan de orde was voor gebouwen die zonder winsttoogmerk gebruikt worden voor onderwijs en vorming, is het volgende.

In dossier 2009-0348 is de verzoekster een vzw die beroepsopleidingen geeft en die daartoe een kantoorgebouw bezit en een ander gebouw huurt. Voor de beide gebouwen is in juli 2007 een vrijstelling van onroerende voorheffing aangevraagd bij de Vlaamse Belastingdienst, omdat de uitoefening van onderwijsactiviteiten recht geeft op een vrijstelling van de onroerende voorheffing voor zover er geen winsttoogmerk is. Na die aanvragen heeft de vzw meermaals bij de Vlaamse Belastingdienst navraag gedaan naar de stand van zaken. Volgens de vzw heeft de Vlaamse Belastingdienst daarop telkens niet of uiterst summier gereageerd.

Voor het gebouw in eigendom heeft de vzw noodgedwongen, bij het verlijden van de notariële akte en via een verplichte afhouding door de notaris, de onroerende voorheffing betaald. De vzw wacht nog altijd op de terugbetaling door de Vlaamse Belastingdienst omdat het gebouw is vrijgesteld wegens het gebruik ervan voor vorming. Ook kreeg de vzw nog geen duidelijk antwoord op de vraag of en hoe ze elk jaar voor beide gebouwen een nieuwe aanvraag moet indienen, en wanneer ze het aanslagbiljet voor 2008 mag verwachten.

De Vlaamse Belastingdienst laat weten dat de vzw voor de beide gebouwen op 2 juli 2007 een bezwaar heeft ingediend. Een vrijstelling van de onroerende voorheffing is mogelijk als het onroerend goed of delen van het onroerend goed door een belastingplichtige of een bewoner zonder winsttoogmerk aangewend wordt voor onderwijs (artikel 253, 1° WIB 92). Het eventuele winsttoogmerk wordt altijd onderzocht door de Vlaamse Belastingdienst.

Na de aanvraag heeft de Vlaamse Belastingdienst aan de vzw een aantal bewijsstukken opgevraagd (statuten, resultatenrekening, verantwoording van de werkingstoelagen, lijst van investeringen en onderhoudskosten). Die documenten heeft de vzw op 23 augustus 2007 aan de Vlaamse Belastingdienst bezorgd. De effectieve aanwending van het gebouw, zoals in dit dossier bijvoorbeeld voor onderwijs, wordt beoordeeld door de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie (AAPD), die daarover een advies verleent. Die adviezen werden eind 2008 ontvangen. De Vlaamse Belastingdienst erkent ook dat de vzw op 23 september 2008 en 4 februari 2009 navraag deed naar de beide dossiers en nogmaals de terugbetaling vroeg van de onroerende voorheffing voor het aangekochte gebouw, omdat ze die ongewild en ten onrechte had betaald.

In september 2008 was er nog geen advies binnen van de AAPD. Omdat het onderzoek naar de proportionele vermindering in februari 2009 ook nog niet afgerond was, werd alvast toch al de beslissing over de vrijstelling verstuurd. Nadien werd een gedeeltelijke ontheffing verleend voor het gehuurde gebouw voor een totaalbedrag van ruim 15.000 euro op een totaal verschuldigde onroerende voorheffing van zo'n 75.000 euro. Ingevolge de positieve beslissing van vrijstelling voor het aangekochte gebouw, werd 5471 euro teruggestort aan de vzw, terwijl iets meer dan 5800 euro aan onroerende voorheffing werd aangerekend. Het aanslagbiljet voor 2008 ten slotte, was nog niet verzonden omdat het geblokkeerd bleef zolang het bezwaar tegen de onroerende voorheffing van 2007 nog niet afgehandeld was. Het aanslagbiljet is nadien dan toch verzonden. De Vlaamse Ombudsdienst verklaarde deze klacht **deels gegrond** en stelde daarbij een schending vast van de **actieve dienstverlening**, de **redelijke behandeltermijn** en de **efficiënte coördinatie**.

De aanvraag voor een vrijstelling van de onroerende voorheffing moet in principe elk jaar opnieuw ingediend worden. De Vlaamse Belastingdienst heeft over de regeling voor onderwijsinstellingen in 2007, onder meer na aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, een gedetailleerde omzendbrief van 20 pagina's uitgewerkt. Het is de belastingplichtige die moet bewijzen dat de voorwaarden voor vrijstelling vervuld zijn. Het feit dat in het verleden een vrijstelling werd verleend, betekent niet dat dit ook het volgende aanslagjaar zal of kan gebeuren. Uit klantvriendelijkheid kent de Vlaamse Belastingdienst in principe de vrijstelling voor één aanslagjaar automatisch toe als de aanvraag het vorige aanslagjaar werd ingewilligd. Daardoor moet dan maar om de twee jaar een gemotiveerde aanvraag ingediend worden.

Globaal is volgens de Vlaamse Ombudsdienst een vereenvoudiging wenselijk van de voorwaarden en formaliteiten. In de Beleidsnota 2009-2014 pleit de minister voor een betere benutting van de regeling.

Voor de veralgemeende vrijstelling van de onroerende voorheffing vanaf 2009 voor nieuw materieel en outillage, werd artikel 253 van het WIB 92 op een aantal punten gewijzigd. Tegelijk werd in 2008 voor de bedrijven de regeling voor bestaand materieel en outillage verduidelijkt in een nieuwe en omstandige omzendbrief. In 2007 was ook al een omstandige omzendbrief uitgewerkt over de vrijstelling voor onderwijsgebouwen, na onder meer signalering van het probleem in het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst. Inmiddels is al sinds 2008 een gelijkaardige omzendbrief in de maak voor de welzijnssector. Dit alles zou moeten leiden tot meer duidelijkheid en administratieve vereenvoudiging.

#### 10.2.4 PROBLEMEN MET DE BEREIKBAARHEID EN DE COMMUNICATIE

Een probleem dat al langer bestaat maar de laatste jaren toch wel vaker naar boven komt, is de soms moeilijke bereikbaarheid van de belastingdiensten van de Vlaamse overheid. De klachten daarover komen meestal slechts tot uiting naar aanleiding van een klacht over een ander probleem. Met jaarlijks bijna 2,7 miljoen te versturen aanslagbiljetten zijn dergelijke klachten overigens moeilijk uit te sluiten.

In dossier 2009-1009 probeert de verzoeker vruchteloos telefonische informatie te verkrijgen over zijn aanslagbiljet. Hij raakt niet bij een operator en krijgt ondanks herhaalde pogingen telkens een automatisch bericht dat alle lijnen bezet zijn en dat hij het later opnieuw kan proberen. Als hij probeert zijn klacht te melden aan de Klachtendienst Financiën met het elektronische formulier op de website, lukt ook dat niet.

Voor de telefonische bereikbaarheid via het standaard nummer 078 15 30 15 van de Vlaamse Belastinglijn, werkt de Vlaamse Belastingdienst samen met het callcenter van 1700, dat zo nodig doorverbindt naar de Vlaamse Belastingdienst. Die dienst was in het najaar van 2009 enkele dagen niet of nauwelijks telefonisch bereikbaar. Het euvel lag aan een technisch probleem dat nadien is verholpen. Ook het klachtenformulier op de website werd aangepakt en verbeterd. Toch blijkt dat dit elektronisch formulier soms nog problemen geeft.

Er wordt ook wel eens geklaagd over moeilijk begrijpbare brieven. Er zijn voor een betere leesbaarheid van de brieven al heel wat inspanningen geleverd. De Vlaamse fiscale diensten werken ook stelselmatig verder aan een eenvoudiger en vlotter taalgebruik en heldere communicatie. Naar aanleiding van de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform werden hiervoor extra inspanningen gedaan. In de Beleidsnota 2009-2014 heeft de minister ten slotte ook nog een bundeling vooropgesteld van alle Vlaamse fiscale regels in een “Vlaamse Fiscale Codex”. Helaas werd voor die codex geen tijdschema opgegeven.

## 10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

De Vlaamse Belastingdienst gaf in juni en december 2009 een stand van zaken over de realisaties van de aanbevelingen uit het Jaarverslag 2008.

### AANBEVELING 2008-01

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

Over de opvolging van deze aanbeveling had de Vlaamse Belastingdienst al eerder toelichting verstrekt. Een samenvatting ervan is terug te vinden in het Jaarverslag 2008.

De belangrijkste reden voor vertragingen bij de verzending van het aanslagbiljet waren in 2009 de ICT-problemen bij de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform en de preventieve controle op het voortgezet recht op een vermindering voor een bescheiden woning. De afdeling Controle is versterkt om de controles te versnellen.



**AANBEVELING 2008-02**

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

De versterking van de afdeling Controle zorgde voor meer controles en zo voor meer automatische toekenningen van verminderingen. Speciale aandacht ging onder meer naar belastingplichtigen die geregistreerd stonden zonder rijksregisternummer en hierdoor geen automatische vermindering kregen. Voor aanslagjaar 2008 werden op deze manier zo'n 3000 aanpassingen gerealiseerd. De toekenning van verminderingen aan sociale huurders werd onder meer verbeterd door een betere en elektronische gegevensuitwisseling met de sociale huisvestingsmaatschappijen. Door een nieuwe verrekening en aftopping van verminderingen voor sociale huurders ingevolge het Kaderbesluit Sociale Huur, worden veel verminderingen door de huisvestingsmaatschappij niet meer aan de huurder doorbetaald.

**AANBEVELING 2008-03**

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

De Vlaamse Belastingdienst erkent dat de afhandeling van de aanvragen en de vereisten voor een dergelijke vermindering vaak complex en tijdrovend zijn. De Vlaamse Belastingdienst heeft wel geprobeerd de informatie en communicatie daarover te verbeteren, onder meer door een duidelijker aanduiding van de nodige bewijzen op de website en in brieven.

**AANBEVELING 2008-04**

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

Na de omzendbrief over de vrijstellingen voor gebouwen bestemd voor onderwijs, werd gestart met de uitwerking van een omzendbrief voor de "soortgelijke weldadigheidsinstellingen" of welzijnsinstellingen en -diensten die gelijk te stellen zijn met hospitalen, klinieken, rusthuizen, vakantiehuizen voor kinderen, enzovoort. De omzendbrief zal de toepasselijke criteria, formaliteiten en regelgeving verduidelijken, maar is nog niet af. De Vlaamse Belastingdienst wijst daarvoor op de gevoeligheid en complexiteit van de materie. Daarnaast werden wijzigingen doorgevoerd in het onderzoek naar het winstoogmerk. Zo werden de interne richtlijnen vereenvoudigd en zijn de bewijsstukken die opgevraagd worden aan de betrokkenen sterk verminderd, door maximale benutting van beschikbare informatie.

## 10.4 Conclusies

De meeste klachten, zowel in de eerste als in de tweede lijn, gingen over de te late of opeenvolgende verzending van aanslagbiljetten en over een te lange behandeltermijn. Daardoor werd vooral de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** het vaakst geschonden geacht. Het was ook één van de oorzaken dat de Klachtendienst Financiën 30% meer klachten registreerde. Informatieproblemen bij de implementatie van het Vlaams Fiscaal Platform zorgden voor extra vertragingen en dwongen tot een versnelde inhaaloperatie.

Wel zorgde de Vlaamse Belastingdienst voor meer en betere communicatie over de verzendingsproblemen en werden verdere verbeteringen beloofd. De Vlaamse Belastingdienst moet in ieder geval, bij een korte opeenvolging van de aanslagbiljetten voor eenzelfde belastingplichtige, spontaan meer informatie toevoegen over de redenen daarvan en de mogelijkheid van een gespreide betaling. Foute verzendingen en de stijging van de onroerende voorheffing waren andere oorzaken van klachten over het aanslagbiljet.

Verder gaven vooral de gewone vermindering voor een bescheiden woning (25%) en de proportionele vermindering wegens onvrijwillige improductiviteit ingevolge langdurige leegstand aanleiding tot klachten. Wel werd de informatie op de website aangevuld en verbeterd voor de aanvragers van een proportionele vermindering ingevolge leegstand. Een ander probleem bij de verminderingen is de weinig efficiënte en onvoldoende effectieve regeling van de verminderingen voor huurders. Te weinig huurders krijgen effectief vermindering. Ook de samenwerking voor verminderingen aan sociale huurders leidt soms tot problemen.

Voor de vrijstellingen wordt een evaluatie van de regeling bepleit. Er wordt inmiddels verder gewerkt aan verduidelijkingen in omzendbrieven. Ook zijn administratieve vereenvoudiging en minder onduidelijkheden en formaliteiten wenselijk. De Vlaamse Belastingdienst werkt ook verder aan leesbare brieven en een goede telefonische en elektronische bereikbaarheid.

## 10.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-24

De Vlaamse Belastingdienst moet, in geval van kort opeenvolgende aanslagbiljetten, de betrokkenen proactief en concreet informeren, maar tegelijk die korte opeenvolging zoveel mogelijk vermijden.

### AANBEVELING 2009-25

De Vlaamse Belastingdienst moet nagaan hoe een veralgemeende, versnelde en zo mogelijk rechtstreekse toekenning van de verminderingen aan huurders verzekerd kan worden.

### AANBEVELING 2009-26

De Vlaamse overheid moet, met het oog op de medewerking van andere diensten aan een correcte toekenning van verminderingen zoals die voor de sociale huurders, zorgen voor betere afspraken of voor aangepaste sanctiemogelijkheden.





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

## 11.1 Regels en uitvoering

### 11.1.1 REGELS

De belangrijkste regeling is het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning van 6 februari 1991 en dat van 1 juni 1995 (Vlarem I en Vlarem II). Die besluiten zijn de uitvoering van het decreet van 26 juni 1985 betreffende de milieuvergunning. De hinderlijke inrichtingen worden opgedeeld in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van hinder. Voor de klasse 1 en 2 moet een vergunning worden aangevraagd bij respectievelijk de bestendige deputatie en de gemeente, bij klasse 3 volstaat een melding aan de gemeente. Het toezicht op die “ingedeelde inrichtingen” is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (Milieu-inspectie) en de gemeenten (de burgemeester en lokale toezichthouders).

Met het besluit van de Vlaamse Regering van 19 september 2008 worden titel I en II van Vlarem uitgebreid geactualiseerd. De indelingscriteria voor hinderlijke inrichtingen worden gewijzigd waardoor vele vergunningsplichtige inrichtingen verschuiven van klasse 1 naar klasse 2 en van klasse 2 naar klasse 3. Belangrijk is dat het toezicht op die nieuwe klasse 2's bij de Milieu-inspectie blijft. Naar schatting een 8000-tal bedrijven verandert van klasse. In 2009 volgen nog verdere wijzigingsbesluiten. Door een wijziging van het milieuvergunningendecreet kunnen gemeenten bij meldingen van klasse 3 voortaan ook bijzondere voorwaarden opleggen aan de exploitant.

Een belangrijke nieuwigheid in Vlarem I is het wijzigingsbesluit van 18 september 2009 dat uitvoering geeft aan het uniek gemeentelijk loket milieuvergunning – bouwvergunning, overeenkomstig het decreet van 27 maart 2009. Voor alle aanvragen en meldingen inzake milieu en stedenbouw waarvoor de gemeente bevoegd is, kan de aanvrager voortaan kiezen voor een gelijklopende behandeling van de beide vergunningsaanvragen. Er is dan maar één openbaar onderzoek meer nodig.

Het toezicht op de ingedeelde inrichtingen is geregeld in het decreet tot aanvulling van het decreet van 5 april 1995 houdende algemene bepalingen inzake milieubeleid met een titel XVI ‘Toezicht, handhaving en veiligheidsmaatregelen’ van 21 december 2007. Dit milieuhandhavingsdecreet harmoniseert de bepalingen over het milieutoezicht, de sancties en de veiligheidsmaatregelen en versterkt de administratieve handhaving. Het trad in werking op 1 mei 2009. Met een decreet van 30 april 2009 wordt het toepassingsgebied van het milieuhandhavingsdecreet verruimd naar het milieubeheerrecht, het mestdecreet en het oppervlaktedelfstoffendecreet.

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

Inzake het mestbeleid is er:

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

### 11.1.2 UITVOERING

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

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

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

Op 16 april 2009 werd, in uitvoering van het milieuhandavingsdecreet, de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving (VHRM) geïnstalleerd. Als advies- en overlegorgaan zal de VHRM de Vlaamse Regering bijstaan bij het toezicht op de coördinatie en de inhoudelijke vormgeving van het milieuhandavingsbeleid. Jaarlijks zal de VHRM onder meer een milieuhandavingsrapport en een milieuhandavingsprogramma opstellen. Op 1 mei 2009 trad het Milieuhandavingscollege in werking. Dit administratief rechtcollege doet uitspraak over de beroepen tegen de beslissingen van de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer bij het departement LNE waarbij een alternatieve bestuurlijke geldboete (voor milieumisdrijven) of een exclusieve bestuurlijke geldboete (voor milieu-inbreuken) wordt opgelegd.

## 11.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema milieu samen 188 ontvankelijke klachten behandeld. Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door het kabinet van Leefmilieu, het departement LNE en de agentschappen OVAM, VLM en Natuur en Bos. De klachtenrapportage van de VMM is verwerkt in het hoofdstuk Water, Gas en Elektriciteit.

Tabel 48: eerstelijnsklachten in 2009

	Departement LNE	Kabinet	OVAM	VLM	Natuur en Bos	Totaal
<i>Totaal</i>	28	0	66	92	39	225
Ontvankelijk	15	0	62	80	31	188
Onontvankelijk	13	0	4	12	8	37
-45 dagen	20	0	65	55	34	174
+45 dagen	8	0	1	37	5	51
Gegronnd	5	0	6	53	20	84
Ongegrond	10	0	56	27	11	104
Opgelost	5	0	6	19	20	50
Niet opgelost	0	0	0	34	0	34
Beslissing	0	0	0	2	6	8
Behandeltermijn	2	0	1	2	5	10
Informatieverstrekking	0	0	1	10	6	17
Bereikbaarheid	0	0	0	1	0	1
Bejegening	0	0	0	1	3	4
Andere	5	0	4	42	0	51



De Vlaamse Ombudsdienst heeft 56 ontvankelijke klachten over het thema onderzocht en 42 daarvan beoordeeld.

Tabel 49 Milieu: dossiers in 2009		Tabel 50 Milieu: kwalificaties in 2009		Tabel 51 Milieu: ombudsnormen in 2009	
	AANTAL		AANTAL		AANTAL
In onderzoek	14	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	22	Afdoende motivering	2
Beoordeeld	42	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3	Redelijkheid en evenredigheid	1
		(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2	Actieve dienstverlening	7
		<b>SUBTOTAAL (DEELS) GEGRONDE KLACHTEN</b>	<b>27</b>	Deugdelijke correspondentie	2
		Terechte opmerking	2	Vlotte bereikbaarheid	2
		Beleidsaanbeveling	1	Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
		Ongegronde klacht	18	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
		Geen oordeel mogelijk	2	Redelijke behandeltermijn	10
		Andere	1	Efficiënte coördinatie	5
<b>TOTAAL</b>	<b>56</b>		<b>51</b>		<b>41</b>

### 11.2.1 MILIEUHINDER: EEN KWESTIE VAN TOEZICHT ÉN VERGUNNING

#### ASPECTEN VAN GOEDE HANDHAVING

Klachten over de aanpak van milieuhinder zijn een vaste waarde in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. In een aantal gevallen blijkt de klacht **ongegrond**: er wordt alert gereageerd, de gemelde hinder wordt afdoende onderzocht en binnen een redelijke termijn wordt een oplossing geboden. Soms kan de hinder niet worden vastgesteld maar zijn wel de nodige inspanningen geleverd om de melding grondig te onderzoeken. Niet altijd gaat het om hinder in het kader van Vlarem. Burgers koppelen de hinder aan een bedrijf, maar dan blijkt het eerder een probleem te zijn van sluikstorten of de lokale verkeerssituatie die overlast geeft.

In andere dossiers maakt de Vlaamse Ombudsdienst wel opmerkingen over de **redelijke behandeltermijn** of de **goede uitvoeringspraktijk** omdat er niet kortdaat genoeg of laattijdig wordt opgetreden tegen gemelde overtredingen en de hinder te lang aanhoudt. Ook de communicatie met de verzoekers verloopt niet altijd optimaal.

Op een studiedag van de VVSG op 10 december 2009 bracht de Vlaamse Ombudsdienst een aantal regelmatig terugkerende aandachtspunten bij hinderklachten nogmaals onder de aandacht van de lokale toezichthouders:

- coördinatie en informatie-uitwisseling: hindermeldingen kunnen op diverse manieren binnenkomen en behandeld worden, de toezichthouder moet als spilfiguur van alle meldingen op de hoogte zijn en een goede samenwerking met alle betrokken diensten en instanties verzekeren;
- termijn: zorgen voor een alerte reactie en goede timing bij de opvolging van hindermeldingen;
- inspannings- versus resultaatverbintenis: de overtreder is een derde maar de toezichthouder moet waken over een afdoend onderzoek, opvolging en controle van afspraken of aanmaningen;
- communicatie: voldoende en actieve communicatie met de melders tijdens de verschillende fases van onderzoek, vaststellingen, conclusies, aanpak, opvolging en controle;
- gedogen: dit kan enkel als het een gemotiveerde afweging is onder strikte voorwaarden, met inperking van de hinder en beperkt in de tijd met een definitieve oplossing in het vooruitzicht;
- effectieve handhaving: continue aandacht voor de lokale expertise en het lokale politieke draagvlak moeten een consequente en gelijke behandeling van milieuhinder waarborgen.

Midden 2009 is het nieuwe milieuhandavingsdecreet in werking getreden. Het nieuwe juridische kader moet nu in de praktijk vertaald worden in een doeltreffende bestuurlijke handhaving. Een eerste test is er in mei 2010 als er in alle gemeenten een lokale toezichthouder bevoegd moet zijn. Via de samenwerkingsovereenkomst Milieu kunnen gemeenten hiervoor gesubsidieerd worden maar niet alle gemeenten sluiten een samenwerkingsovereenkomst af.

De website van het departement LNE vermeldt dat in 2008 er 268 gemeenten intekenden op de samenwerkingsovereenkomst. Het Milieuhandavingsrapport 2008 van de Milieu-inspectie vermeldt nog altijd 63 gemeenten zonder Vlarem-toezichthoudend ambtenaar. Vooral in de provincies Antwerpen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen ontbreekt het nog aan toezicht. Het blijft afwachten of in mei 2010 inderdaad het volledige gewest zal gedekt zijn qua bestuurlijk milieutoezicht.

Ook in 2009 werd door gemeenten bij een paar klachten de bemerking gemaakt dat zij, zeker bij wat grotere bedrijven, er niet op voorzien zijn om aan harde handhaving te doen. Dat komt zowel door een gebrek aan expertise als door een gebrek aan lokaal draagvlak. Een stopzetting van activiteiten of andere harde maatregelen laat de gemeente dan liever aan de Milieu-inspectie over. De Vlaamse overheid moet gemeenten wijzen op hun verantwoordelijkheden en taken maar als een gemeente zich niet opgewassen voelt om haar taken uit te oefenen, verwacht de burger een tussenkomst van de Vlaamse overheid om de handhaving te verzekeren. Dat de gemeenten over onvoldoende middelen en expertise zouden beschikken om hun milieutoezicht adequaat te kunnen uitoefenen, is een oud zeer. In 2009 is de Vlaamse overheid gestart met een onderzoek om de werklast en het takenpakket van de gemeentelijke milieudiensten in kaart te brengen. De studie wil deze taakbelasting in kaart brengen en trachten te objectiveren aan de hand van bepaalde kenmerken of omgevingsfactoren van gemeenten. Dit kan een hulp bieden bij het beoordelen van wat er van het lokaal milieutoezicht mag verwacht worden en op welke wijze de Vlaamse overheid een optimale ondersteuning kan bieden. De studie moet in het voorjaar 2010 rond zijn.

Een ander continu aandachtspunt is de strafrechtelijke handhaving. Met het milieuhandavingsdecreet kan de Vlaamse overheid voortaan zelf boetes opleggen als een bedrijf een milieumisdrijf pleegt door zich niet aan de Vlarem-normen te houden. Bij milieuovertredingen (het niet naleven van puur administratieve verplichtingen) kan dat meteen. Bij milieumisdrijven gaat het om een alternatieve bestuurlijke geldboete die pas kan worden opgelegd als het parket formeel heeft meegedeeld de zaak niet strafrechtelijk te behandelen. Deze procedure staat of valt dus met de medewerking van het parket. Via de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving wordt onder meer een betere afstemming en samenwerking tussen de bestuurlijke en de strafrechtelijke handhaving beoogd.

## COÖRDINATIE MET VERGUNNINGEN

In het klachtenbeeld 2009 komt de samenhang van handhaving met de milieuvergunning naar voor. Een goede afstemming tussen beide is nodig. Via de bijzondere voorwaarden in de milieuvergunning kan de overheid voldoende waarborgen bieden inzake hinderinperking. Een gebrek aan samenwerking tussen vergunnen en handhaven kan de handhaving echter in het gedrang brengen.

De verzoeker van dossier 2008-0730 ondervindt hinder van een racecircuit. Hij vindt dat de Milieu-inspectie onvoldoende handhaaft. De verzoeker wijst op een arrest van de Raad van State van 11 oktober 2007 dat het ministerieel besluit van 19 juli 2004 bevestigt, waarin het circuit een geluidsbeperking op donderdagen wordt opgelegd. Die voorwaarde wordt volgens de verzoeker niet nageleefd. Navraag bij de Milieu-inspectie levert een uitvoerig overzicht op van de vergunningsvoorwaarden. De milieuvergunning van het circuit werd verleend op 1 juli 1999 door de bestendige deputatie. Die vergunning gaf aanleiding tot een aantal procedures bij de Raad van State en meerdere wijzigingsbesluiten. Op 19 juli 2004 verstrengde de Vlaamse minister van Leefmilieu dan ambtshalve de bijzondere voorwaarden, door een geluidsnorm van 105 dB(A) voor vrije trainingen op donderdagen in te voeren. Dat besluit wordt nogmaals gewijzigd bij ministerieel besluit maar dit nieuwe ministerieel besluit wordt vernietigd door de Raad van State. Een volgend ministerieel besluit van 9 november 2005 wordt eveneens vernietigd door de Raad van State. Op 9 november 2006 wijzigt de bestendige deputatie de milieuvergunning op verzoek van de exploitant. Dat besluit wordt in beroep bevestigd bij ministerieel besluit van 12 juni 2007. Op 21 februari 2008 schorst de Raad van State dat ministerieel besluit van 12 juni 2007.

Op het moment dat de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst belandt, is de vergunningstoestand op zijn zachtst gezegd erg onduidelijk. Na onderzoek blijkt dat door de schorsing in februari 2008 van het ministerieel besluit van juni 2007, het ministerieel besluit van 19 juni 2004 opnieuw van toepassing is. Dat besluit is tot dan toe echter nauwelijks van toepassing geweest. In dat besluit van juni 2004 wordt de geluidsnorm van 105 dB(A) opgelegd voor wedstrijden met een regionaal karakter en vrije trainingen op donderdag. Die formulering van vrije trainingen is in 2004 in het besluit ingeschreven op basis van de activiteitenkalender van het circuit van 2003. Anno 2008 zijn er op donderdag echter 'Internationale Trainingen'. De conclusie lijkt dan ook dat de geluidsnorm hierop niet van toepassing is. In de milieuvergunning is het begrip 'vrije trainingen' nergens omschreven, waardoor er geen goede basis is in de vergunningsvoorwaarden om te handhaven. Ook het begrip 'regionaal karakter' staat ter discussie door de schorsing van het ministerieel besluit van 9 november 2006 en het ministerieel besluit van 12 juni 2007 waarin aan dat begrip een verdere invulling werd gegeven.

De opeenvolging van wijzigingsbesluiten en juridische procedures belemmert een adequate handhaving. De Milieu-inspectie lijkt steeds achter de feiten aan te hollen doordat de vergunningstoestand telkens verandert en de van kracht zijnde besluiten geen duidelijkheid meer bieden. Op 10 juli 2008 vraagt de Milieu-inspectie daarom aan de bestendige deputatie om de vergunningsvoorwaarden te verduidelijken door een definitie van de begrippen “wedstrijd met regionaal karakter”, “activiteit met regionaal karakter” en “vrije training op donderdag” in de milieuvergunning op te nemen alsook zekerheid over welke activiteiten onder de geluidsnorm van 105 dB(A) vallen. Begin 2009 wordt een herinnering verstuurd en ook de Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een reactie. Op 12 maart 2009 bezorgt de bestendige deputatie uiteindelijk een antwoord aan de Milieu-inspectie. De bestendige deputatie wijst het verzoek van 10 juli 2008 af. Een nieuw besluit zou waarschijnlijk leiden tot een beroep bij de minister en opnieuw een procedure voor de Raad Van State. De bestendige deputatie acht het daarom aangewezen dat de minister het geschorste ministerieel besluit van 12 juni 2007 zou intrekken en een nieuwe uitspraak zou doen over het beroep. Op 26 maart 2009 vernietigt de Raad van State het geschorste ministerieel besluit waardoor een herziening niet langer aan de orde is. Door de vernietiging wordt de procedure van het beroep bij de minister tegen het besluit van de bestendige deputatie hernomen. De minister moet opnieuw uitspraak doen. Dat gebeurt op 27 augustus 2009.

De Milieu-inspectie bevestigt dat het nieuwe besluit duidelijk definieert welke A- en welke B-activiteiten er onder welbepaalde voorwaarden zijn toegestaan. De begrippen regionaal en bovenregionaal worden niet meer gebruikt. Met het nieuwe besluit is er eindelijk voldoende duidelijkheid om opnieuw correct te handhaven. Anderhalf jaar lang werd de handhaving belemmerd. De aanslepende onduidelijkheden in de vergunningsvoorwaarden zijn uiteraard mee het gevolg van de opeenvolgende beroeps- en Raad van State-procedures. Niettemin wijst de Vlaamse Ombudsdienst ook op de nood aan voldoende **efficiënte coördinatie** tussen Milieu-inspectie, bestendige deputatie en minister. In een goede samenwerking hadden de vergunningsvoorwaarden sneller uitgeklaard kunnen worden.

## GOEDE VERGUNNINGSVORWAARDEN

In dossier 2009-0529 ondervindt de verzoeker geur- en geluidshinder van een elektrogroep (productie-installatie voor elektriciteit) in zijn buurt. Uit de stukken die hij bezorgt, blijkt dat de Milieu-inspectie op 21 april 2009 de stopzetting heeft bevolen van de activiteiten met ingang van 22 juli 2009. De productie moet worden stopgezet en de exploitant moet zich beperken tot het afvoeren van de opgeslagen afvalstoffen. Volgens de verzoeker houdt het bedrijf zich niet aan dat bevel en sleept de hinder al te lang aan. Hij benadrukt nog dat hij al in 2008 de gemeente contacteerde over ernstige hinder zonder dat dit tot enige verandering in de situatie leidde.

Het onderzoek wijst uit dat er al in januari 2008 pv werd opgesteld door de politie. Een eerste melding bij de Milieu-inspectie gebeurde in september 2008. In de periode september 2008 – juni 2009 werden er door de Milieu-inspectie elf controles uitgevoerd. Hierbij werd driemaal geen hinder vastgesteld, viermaal een zwakke geur van vetten en oliën, tweemaal een sterke geur en tweemaal geluidshinder. Al bij de eerste inspectie op 23 september 2008 werden er onvergunde activiteiten vastgesteld en werd de exploitant aangemaand om de vereiste milieuvergunning aan te vragen. Als op 29 januari 2009 opnieuw hinder wordt vastgesteld, vraagt

de Milieu-inspectie aan de burgemeester om de stopzetting te bevelen van de niet-vergunde activiteiten. Als er ook na aandringen geen schriftelijk antwoord komt, beveelt de Milieu-inspectie in april 2009 zelf de stopzetting van de activiteiten. In het milieuvergunningsdecreet was dit voor een niet-vergunde inrichting pas mogelijk als de burgemeester niet optreedt. In het nieuwe milieuhandhavingsdecreet zijn die bevoegdheden gelijk getrokken en kan ook de Milieu-inspectie onmiddellijk tussenbeide komen. De gemeente had binnen een **redelijke behandeltermijn** al kunnen optreden tegen de onvergunde activiteiten na de eerste controle in januari 2008. Dat een jaar later zelfs geen antwoord wordt gegeven op de vragen van de Milieu-inspectie is een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk** en **afdoende motivering** van het lokaal toezicht.

De beslissing tot stopzetting vervalt van rechtswege door de aflevering van een proefvergunning voor één jaar door de bestendige deputatie op 11 juni 2009. Opmerkelijk hierbij is dat de vergunning onmiddellijk van kracht wordt. De provinciale milieuvergunningscommissie bracht unaniem een ongunstig advies uit en merkt op dat er een groot gebrek aan informatie is in het dossier. Er zijn al veel klachten van geur- en geluidshinder en de nodige preventieve maatregelen ontbreken. De vergunning legt uiteraard wel op dat de installaties moeten voldoen aan de geldende emissienormen maar vraagt geen sanering vooraleer de proefvergunning van kracht wordt. De bestendige deputatie wijst er op dat een vergunning op proef wordt verleend wanneer er geen tegenaanwijzingen zijn dat de hinder voor de omgeving niet tot een aanvaardbaar niveau kan worden beperkt bij naleving van de gepaste milieuvergunningsvoorwaarden. Definitief uitsluitel hierover kan pas worden gegeven na een degelijke technische evaluatie van de exploitatie. Het vergunningsdossier bevat echter emissiemetingen waaruit blijkt dat de uitstoot NO<sub>x</sub> (stikstofoxide) boven de Vlaremnorm ligt. Er zijn duidelijke aanwijzingen dat de installatie de normen inzake NO<sub>x</sub> niet kan halen. Een aanpassing van de installatie voordat de proefvergunning in werking kan treden, lijkt in die context toch niet onredelijk. Dat de proefvergunning op geen enkele wijze een overgangstermijn oplegt, vindt de Vlaamse Ombudsdienst niet getuigen van een **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid**.

Op 25 september 2009 stelt de Milieu-inspectie opnieuw pv op. De exploitant wordt aangemaand om tegen 1 november 2009 een installatieschema te bezorgen met een strikte timing om de installaties afdoende te saneren. De exploitant bevestigt de bestelling van zes installaties die voor een catalytische reductie van NO<sub>x</sub> en geurreductie moeten zorgen. Begin 2010 kunnen die katalysatoren geïnstalleerd worden. Hiermee zal een half jaar na de proefvergunning de emissienorm NO<sub>x</sub> hopelijk gehaald worden. De Milieu-inspectie plant verdere controlemetingen.

In de loop van het dossier valt ten slotte op dat de exploitant al sinds juni 2005 groenestroomcertificaten ontvangt met zijn productie-installatie, hoewel deze dus niet vergund was. De regelgeving inzake groenestroomcertificaten bevat geen enkele voorwaarde dat de producent in regel moet zijn met zijn milieu- of stedenbouwkundige vergunning. De enige voorwaarde is dat de stroom groen moet zijn en in het Vlaamse Gewest wordt geproduceerd. De Vlaamse Ombudsdienst maakt de bedenking dat bij het verlenen van steunmaatregelen door de Vlaamse overheid, er van de betrokkene toch mag geëist worden dat hij over de vereiste vergunningen beschikt. Een voorwaarde hieromtrent zou in de regelgeving van de groenestroomcertificaten kunnen worden ingeschreven. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert hierover een **beleidsaanbeveling** die ook aan de VREG, die de groenestroomcertificaten toekent, wordt voorgelegd.

### 11.2.2 ADMINISTRATIEVE BEHANDELTERMIJNEN, BEREIKBAARHEID EN KLANTVRIENDELIJKHEID

#### EEN KLANTVRIENDELIJKE OMGANG MET DOSSIER- EN GERECHTSKOSTEN

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over de dossiertaks bij het indienen van een beroep tegen een klasse 1-vergunning. Het volstaat niet om de dossiertaks te betalen, het bewijs van betaling moet ook binnen een strikte termijn worden bezorgd aan de afdeling Milieuvergunningen. Als dat bewijs niet bij het beroep zit, informeert de afdeling de betrokkene. Zonder bewijs van betaling is het beroep nietig. Een verzoeker merkt op dat de storting op zich toch kan volstaan. Het milieuvergunningsdecreet vraagt echter uitdrukkelijk een bewijs van betaling. De afdeling wijst verder op een standpunt van het Grondwettelijk Hof dat de verplichting om het bewijs van betaling te leveren een vormvoorschrift is, dat geen onevenredige last met zich meebrengt. Omdat de afdeling bovendien de betrokkenen nog een tweede kans biedt om het bewijs te bezorgen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst deze werkwijze aanvaardbaar.

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht wel een meer klantvriendelijke houding als het gaat om de terugbetaling van gerechtskosten.

De verzoeker van dossier 2009-0713 heeft bij de Raad van State een verzoekschrift ingediend tegen een beslissing van de bestendige deputatie West-Vlaanderen om een milieuvergunning af te leveren aan een garage-carrosseriewerkplaats. Op 24 januari 2008 vernietigt de Raad van State het besluit van de bestendige deputatie. Het arrest bepaalt dat de kosten van de vordering tot schorsing en de kosten van het annulatieberoep ten laste komen van het Vlaamse Gewest. Op 7 juli 2008 en 15 mei 2009 schrijft de verzoeker het departement Leefmilieu aan met het verzoek tot terugbetaling van deze kosten. Eind juli 2009 heeft hij nog altijd geen antwoord gekregen en blijft een terugbetaling uit.

Het onderzoek start met een mysterie want van de twee brieven die de verzoeker heeft verstuurd is geen spoor terug te vinden. Zodra het departement LNE kopie ontvangt van de brieven, worden de gerechtskosten terugbetaald. De Juridische Dienst van het departement wijst er op dat zij enkel de Raad van State-procedures beheert die worden ingesteld tegen beslissingen van de minister. De afdeling is geen betrokken partij bij procedures tegen milieuvergunningen verleend door de bestendige deputatie. Niettemin bezorgt de griffie van de Raad van State een kopie van het arrest aan de minister. Als de administratie via de minister op de hoogte wordt gebracht van een arrest waarin de Vlaamse overheid de kosten draagt, wordt er echter niet automatisch overgegaan tot de betaling ervan. De Juridische Dienst hanteert het principe dat de gerechtskosten 'haalbaar' zijn. Pas als er om de betaling wordt gevraagd, wordt opdracht gegeven tot uitbetaling. Aangezien de Vlaamse overheid via de griffie van de Raad van State op de hoogte is, moet zij vanuit een actieve dienstverlening uit eigen beweging initiatief nemen om de gerechtskosten terug te betalen.

## EEN VLOTTE WERKING VAN E-LOKETTEN: HET INTEGRAAL MILIEUJAARVERSLAG

De verzoeker van dossier 2009-0296 ondervindt in maart 2009 problemen met de online-aangifte van het Integraal Milieujaarverslag (IMJV), de jaarlijkse aangifte met milieugegevens die bepaalde bedrijven moeten indienen. De helpdesk bevestigt dat er problemen zijn met het inloggen en met het gebruik van het federaal token. De verzoeker vraagt een dringende oplossing. De oorspronkelijke deadline voor de aangiftes van 15 maart is al verstreken. De aangifte van de verzoeker wordt op 19 maart 2009 succesvol afgerond.

Er was een overbelasting van het loket. In de laatste week voor de deadline van 15 maart 2009 waren er zeer veel aangiftes. De serverinfrastructuur kon de grote stroom van gebruikers op dat moment niet aan. Vrijdagavond 13 maart werd daarom de capaciteit vergroot. Die capaciteitsuitbreiding leidde er echter toe dat men zich vele malen opnieuw moest aanmelden om toegang te krijgen tot het loket. Dat probleem was op donderdag 19 maart verholpen. Ondertussen werd via de website ook bekend gemaakt dat de deadline voor het indienen van de aangiftes werd verlengd. Gebruikers werd daarbij aangeraden om te wachten tot de week van 23 maart om hun aangifte in te dienen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt elk jaar enkele klachten over problemen met de elektronische aangifte. Daaruit blijkt dat de helpdesk een goede service en een snelle oplossing biedt. Maar de overbelasting van het loket net voor de deadline blijft een terugkerend probleem van **vlotte bereikbaarheid**. Elk jaar is er een toename van het aantal digitaal ingediende IMJV's. In 2009 werd meer dan de helft van de aangiftes via het webloket ingediend. Ten opzichte van twee jaar geleden is dat een verdubbeling.

De voorgaande jaren waren de problemen vooral te wijten aan de lage kwaliteit van de softwaretoepassing. De voorbije twee jaar is er daarom geïnvesteerd in het wegwerken van problemen met de software. In 2009 was er een probleem van overbelasting van de serverinfrastructuur op piekmomenten. Een meer performante serverinfrastructuur is noodzakelijk om dat te voorkomen. Sinds een jaar is de afdeling begonnen met het vervangen van de verouderde serverinfrastructuur. Met veel meer rekenkracht en werkgeheugen, moet de nieuwe serverinfrastructuur een stabiele oplossing bieden voor de piekbelasting, ook als het succes van de webaangiftes de komende jaren verder toeneemt. In juli 2009 zijn twee nieuwe servers in gebruik genomen.

## EEN VLOTTE DIENSTVERLENING BINNEN EEN REDELIJKE BEHANDELTERMIJN

In dossier 2009-1154 vraagt de verzoeker in april 2008 een gewestelijke subsidie voor een regenwaterput bij een bestaande woning aan. Deze dossiers worden bij de afdeling Milieu-integratie en -subsiëringen ingediend door de gemeente. Een uitbetaling in de zomer van 2009 wordt beloofd maar in december 2009 is er nog altijd geen beslissing. Ook andere inwoners van de gemeente wachten nog op hun premie.

Er blijkt inderdaad een probleem te zijn met de behandeltermijn. Tijdens de samenwerking met de andere betrokken diensten is het dossier een tijd zoek geraakt. Dat is geen **efficiënte coördinatie**. Daarbovenop hebben alle dossiers in het kader van de samenwerkingsovereenkomst met de gemeenten vertraging opgelopen omwille van personeelsverloop. Door die dossierachterstand is de geplande uitbetaling niet gelukt. Op 22 december 2009 wordt het dossier van de verzoeker uiteindelijk goedgekeurd. De uitbetaling volgt in januari 2010.

Om dergelijke vertragingen in de toekomst te vermijden heeft de afdeling de procedure in de samenwerkingsovereenkomst 2008-2013 aangepast. De gewestelijke subsidie is nu opgenomen in het bedrag dat de gemeente aan de burger betaalt. Na rapportering door de gemeente, betaalt het Vlaamse Gewest de gemeenten een deel van de subsidie terug. Deze werkwijze moet voortaan een **redelijke behandeltermijn** van de aanvragen verzekeren.

Een proactieve aanpak inzake behandeltermijnen hanteert de Vlaamse overheid op het gebied van de milieuvergunningen. In 2010 wordt een piek verwacht inzake milieuvergunningaanvragen. Op 1 september 2011 vervalt de milieuvergunning van 4000 à 5000 klasse 1-inrichtingen. Dit is het gevolg van de overgangsbepalingen van het milieuvergunningendecreet van 28 juni 1985 waarin de vergunningstermijn van de op dat moment lopende vergunningen werd beperkt tot 20 jaar. De minister plant decretale maatregelen om te vermijden dat de hernieuwing van die milieuvergunningen rechtsonzekerheid zou creëren als er toch niet tijdig wordt beslist over de hernieuwingsaanvraag. Opmerkelijk is dat er ook op voorhand maatregelen worden genomen om deze dossierstroom vlot te kunnen verwerken. In april 2009 besliste de Vlaamse Regering over de tijdelijke aanwerving van 5 VTE bij de afdeling Milieuvergunningen.

Dit is een positief signaal en staat in schril contrast met de herhaalde vraag in de voorbije jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst om de afhandeling van de vlarebo-beroepen (beroepen bij de minister tegen beslissingen van de OVAM) te versterken. Daar heeft het jaren geduurd vooraleer er afdoende maatregelen werden genomen om de grote achterstand en de zeer lange behandeltermijnen weg te werken. Het blijft op te volgen hoe de behandeltermijn van de milieuvergunningaanvragen de eerstkomende jaren stand houdt.

### 11.2.3 VLM - MESTBANK

#### DE OVERNAME VAN NUTRIËTENEMISSIERECHTEN

In dossier 2008-1218 hebben de verzoekers einde 2006 een landbouwbedrijf overgenomen van familieleden. Zij vragen een overdracht van de nutriëntenemissierechten. Twee jaar later is dit nog steeds niet in orde.

De VLM bevestigt dat de toekenning te lang heeft geduurd maar er was een wijziging van de regelgeving nodig vooraleer een positieve beslissing kon worden genomen. Oorspronkelijk kende het nieuwe mestdecreet alleen maar nutriëntenemissierechten toe aan personen die op datum van 1 januari 2007 als landbouwer gekend waren bij de afdeling Landbouw en Visserij. In december 2008 keurde het Vlaams Parlement een wijzigingsdecreet goed waardoor ook aan producenten die op het ogenblik van de goedkeuring van het nieuwe mestdecreet gestopt waren, nutriëntenrechten kunnen worden toegekend als zij onder de oude regeling een nutriëntenhalte



hadden. Het was in afwachting van deze wijziging dat het dossier van de verzoeker tijdelijk werd stopgezet in plaats van een negatieve beslissing te nemen. Dit is uiteraard een opportune werkwijze maar zorgt tegelijkertijd voor onduidelijkheid en onzekerheid bij de verzoeker over wat er uiteindelijk zal gebeuren. De Vlaamse Ombudsdienst wees in het Jaarverslag 2008 al op de moeilijke werkcontext voor de VLM die moet starten met de uitvoering als het debat over de regelgeving nog volop doorloopt. Het is een goede zaak dat de regelgever kort op de bal speelt maar onvermijdelijk leidt dit tot ontevredenheid bij de verzoeker die steeds weer te horen krijgt dat hij moet wachten en er nog geen antwoord mogelijk is.

## DE NITRAATRESIDUSTAALNAME

Ondanks een aantal problemen met de nitraatresidustaalname, ontving de Vlaamse Ombudsdienst in de loop van 2009 geen klachten hierover. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de, voor de landbouwers, positieve beslissing om geen boetes op te leggen voor de staalnames van het najaar 2008. De minister nam die beslissing na de vaststelling dat er grote verschillen waren bij het analyseren van stalen door verschillende laboratoria. De minister wil de staalname, het transport naar het laboratorium en de analyse evalueren. Zowel de bemonsteringsmethode als de analysemethode moeten op punt worden gesteld en de minister wil tevens de controle op de laboratoria verbeteren. Daarbij wordt gedacht aan een accreditatie van de laboratoria.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling ontving de VLM wel al vele klachten over de staalnames van oktober-november 2009. Doordat de gegevens over de betrokken percelen pas begin oktober aan de laboratoria werden overgemaakt, slaagden de laboratoria er niet altijd in om de landbouwers tijdig te verwittigen van de datum van de staalname. De planning werd verder in de war gestuurd door de harde ondergrond ingevolge de aanhoudende droogte. Een staalname neemt dan meer tijd in beslag wat tot last minute wijzigingen in de planning leidde, zonder verwittiging. Het mestdecreet stelt uitdrukkelijk dat problemen rond de verwittiging van de datum, de geldigheid van de staalname niet aantasten. De klachten hierover zijn in veel gevallen **gegrond** maar onopgelost.

### 11.2.4 NATUUR EN BOS

In het eerstelijnsklachtenrapport wijst het agentschap voor Natuur en Bos op de diversiteit van het klachtenbeeld. Zo zijn er klachten over volle vuilbakken, boscompensatiedossiers, het optreden van boswachters, sollicitatieprocedures, vermeend wanbeheer van terreinen of wegen, eikenprocessierupsen, overlast door kraaien, zieke pony's, schapen op een parking, afwateringsproblemen. Het gaat vooral om specifieke en lokale situaties. Het agentschap stelt dat er geen algemene probleemsituaties aan de orde zijn.

## COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Naar aanleiding van enkele klachtdossiers over communicatie zorgde het agentschap voor een aantal structurele verbeteringen. Een klacht over een aanvraag 'individuele ontheffing' in het kader van bebossing, leidde tot het herschrijven van een standaardbrief. Het agentschap verbeterde ook de communicatie met burgers die mogelijke overtredingen op de natuurwetgeving melden. Boswachters of natuurinspecteurs onderzoeken die meldingen maar de burger krijgt geen enkele feedback als hij niet rechtstreeks betrokken is. Voortaan wordt elke melding beantwoord met informatie over de werkwijze van het agentschap. Een andere klacht wees op een tekort aan informatie en contactmogelijkheden op de website. De nieuwe website ([www.natuurenbos.be](http://www.natuurenbos.be)) van het voorjaar 2009 komt aan die bemerkingen tegemoet.

## KAPMAGHTIGINGEN

De verzoeker van dossier 2009-0135 is niet tevreden met een aantal kapvergunningen die het agentschap verleent in een recreatiegebied. Op zijn perceel kapt de bewoner in de lente van 2008 enkele bomen, om dan in het najaar zowat tweederde van het terrein volledig kaal te kappen. De politie stelt in november 2008 pv op maar de verzoeker verneemt dat het pv geseponerd wordt nadat Natuur en Bos alsnog een kapmachtiging heeft afgeleverd.

Het agentschap erkent dat er een inschattingfout is gemaakt bij de beoordeling van de kapping. De bewoner heeft kappingen uitgevoerd zonder machtiging. De politie stelde daarop inderdaad een pv op. Hoewel het agentschap van mening was dat de uitgevoerde kappingen veel te drastisch waren, werd toch een regularisatiemachtiging gegeven. Daarin werden uitdrukkelijke voorwaarden opgenomen inzake herbebossing. Het agentschap hoopte op die manier de situatie wat recht te trekken. De verzoeker beschouwde het echter als een vrijgeleide en voerde nog bijkomende kappingen uit, zelfs op percelen van andere personen.

De buurt was vroeger een Haspengouws loofbos dat begin jaren '60 werd verkaveld. Volgens het gewestplan is het een recreatiegebied. Men wil dan ook zoveel mogelijk bomen en groen behouden ondanks het feit dat de buurt is uitgegroeid tot een woonbuurt. Bij de beoordeling van kapmachtigingen houdt het agentschap onder meer rekening met de verantwoording van de gewenste kapping, hoe sterk de gevraagde kappingsingreep kan worden doorgevoerd ten opzichte van de dichtheid van de boombezetting, de selectief te bekijken kwaliteiten van de bomen naargelang de boomsoort, de conditie van de bomen en de positie van de bomen ten opzichte van de bebouwing.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het afleveren van een regularisatiemachtiging in dit dossier geen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Gegeven de voorgeschiedenis was dit geen goede inschatting van de situatie. De betrokkene beging al een overtreding door te kappen zonder toelating. Regularisatiemachtigingen moeten met de nodige voorzichtigheid worden afgeleverd en dat na een grondige toetsing aan de voorschriften en de gewenste aanpak.

### 11.2.5 OVAM

## SANEREN IS EEN DURE ZAAK

In dossier 2009-0172 heeft de verzoeker een bodemsanering lopen van een tankstation via BOFAS (Bodemsaneringsfonds voor tankstations). De bodemsanering was al gestart in 1998, vóór de inwerkingtreding van BOFAS. In 2000 is de tussenkoms van BOFAS goedgekeurd. Nu ondervindt de verzoeker echter financiële problemen om de sanering verder te betalen. Omwille van onbetaalde facturen heeft de bodemsaneringsdeskundige de werken stilgelegd.

In een dergelijk dossier betaalt BOFAS de saneringskosten terug aan de verzoeker na de eindverklaring door de OVAM dat de sanering succesvol is afgerond. In overleg tussen BOFAS en de OVAM wordt een oplossing gevonden waarbij BOFAS de sanering overneemt. De Vlaamse Ombudsdienst wijst er op dat vanuit een **actieve dienstverlening** de OVAM dergelijke saneringsdossiers actief moet opvolgen. Als er dan problemen opduiken bij de uitvoering van een sanering, kan de betrokkene meteen worden aangesproken en de beste werkwijze gezocht zodat de sanering niet stilvalt.

De sectorale bodemsaneringsfondsen zijn een goede methodiek gebleken om bodemsanering efficiënt aan te pakken met een billijke verdeling van de kosten. De sector in kwestie kan een financieringssysteem op maat uitwerken met een eenvoudige administratieve procedure. Na BOFAS is ondertussen ook VLABOTEX (Vlaams Bodemsaneringsfonds voor de Textielverzorging) voor de droogkuissector opgericht.

Een fonds dat echter niet van de grond komt is een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks. Het principiële akkoord tussen de gewesten en de federale overheid over de oprichting van een saneringsfonds stookolietanks dateert al van 20 mei 2005. Via dit fonds zouden particulieren die geconfronteerd worden met bodemverontreiniging door hun stookolietank, financiële ondersteuning kunnen krijgen. De kosten van een bodemsanering kunnen immers zeer hoog oplopen. In het Jaarverslag 2006 wees de Vlaamse Ombudsdienst op saneringsdossiers waarin de OVAM niet verder aanmaande in afwachting van de inwerkintreding van dit saneringsfonds. Buren die op hun perceel deelden in de bodemverontreiniging, klaagden over het niet opstarten van de sanering en het gebrek aan aanmaningen door de OVAM.

De minister reageerde dat er in 2006 en 2007 verder is onderhandeld over de concrete invulling van het principiële akkoord maar helaas zonder tot een akkoord te komen. De Vlaamse Ombudsdienst wil dit saneringsfonds opnieuw onder de aandacht brengen. Als een concrete oprichting van het fonds niet haalbaar lijkt binnen een redelijke termijn, moet de Vlaamse overheid onderzoeken of er alternatieven mogelijk zijn. In haar Beleidsnota 2009-2014 Leefmilieu en Natuur oppert de minister opnieuw de mogelijkheid om een Vlaams stookolietankfonds op te richten.

## 11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2009

Op 10 november 2009 werd het Jaarverslag 2008 besproken in de commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 5). Einde 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2008-05

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

De minister wijst op de oprichting van de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving op 16 april 2009 om aan deze aanbeveling tegemoet te komen. Deze Raad bestaat uit vertegenwoordigers van de meest relevante handhavingsactoren: de afdeling Milieuhandhaving, Milieuschade en Crisisbeheer, de afdeling Milieuvergunningen, de afdeling Milieu-inspectie, het agentschap voor Natuur en Bos, de VMM, de OVAM, de VLM, de MINA-raad, de SERV, de VVP, de VVSG, de parketten-generaal, de parketten van Eerste Aanleg, de federale en de lokale politie. De verschillende handhavingsactoren zullen in de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving zoeken naar oplossingen.

Met het oog op een doelmatige handhaving van de milieuwetgeving staat de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving de Vlaamse Regering bij. Het overleg in de Raad moet ondermeer leiden tot protocollen met duidelijke afspraken inzake bevoegdheden en prioriteiten.

Een doelmatige handhaving is en blijft uiteraard een continu aandachtspunt, zoals ook blijkt uit het klachtenbeeld 2009 over milieuhinder.

### AANBEVELING 2008-06

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

Met betrekking tot de afvalstoffenproblematiek is er al een protocol tussen de afdeling Milieu-inspectie van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie en de OVAM. Bij de opmaak van dit protocol werd destijds beslist om geen specifieke bepalingen met betrekking tot het bodemdecreet in het protocol op te nemen en het milieuhandhavingsdecreet af te wachten.

Op 1 mei 2009 is het milieuhandhavingsdecreet in werking getreden. Gelet op deze recente regelgeving zal worden nagegaan of het bestaande protocol tussen de OVAM en de afdeling Milieu-inspectie moet worden aangepast en er specifieke werkafspraken met betrekking tot het bodemdecreet moeten worden opgenomen.

**AANBEVELING 2008-07**

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

Binnen de VMM wordt er in overleg met het kabinet en met de Vlaamse Vereniging van Polders en Wateringen gewerkt aan de opmaak van een ontwerpdecreet op Polders en Wateringen. Met die nieuwe regelgeving moet de werking van de Polders en Wateringen beter aansluiten bij het decreet Integraal Waterbeleid. Het decreet zal specifieke aandacht besteden aan de samenstelling van de Algemene Vergadering en het Polderbestuur enerzijds en de heffing en inning van de polder- en wateringbelasting anderzijds. Zowel de samenstelling van de algemene vergadering, die de polder- of wateringbelasting goedkeurt, als de manier waarop de belasting wordt geïnd, voldoet in veel gevallen niet meer aan de doelstellingen van een effectief en efficiënt beheer dat ten volle rekening houdt met de belastingplichtigen, aldus de minister. Het is de bedoeling om een ontwerp van decreet einde 2010 bij het Vlaams Parlement in te dienen.

Ook in 2009 ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten over de weinig klantvriendelijke inning van de polder- en wateringbelasting. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dan ook dat het nieuwe decreet aan dit probleem tegemoet komt.

## 11.4 Conclusies

Een goede handhaving vereist goede vergunningen. Een regularisatievergunning op proef afleveren voor een bedrijf waarvan de Milieu-inspectie net heeft vastgesteld dat de installaties de Vlaamse-normen niet kunnen halen, is geen goede zaak. Een stopzettingsbevel wordt doorkruist en het bedrijf kan een half jaar verder doen vooraleer er een afdoende sanering is. Een regularisatievergunning vertrekt al van een vastgestelde overtreding. In dat geval mag men een grondige verwerking van de vaststellingen en de adviezen verwachten in de vergunningsbeslissing, bijvoorbeeld via een overgangstermijn om te saneren vóór de vergunning in werking treedt. Vergunningverleners moeten waken over een zeer grondige motivering als de adviezen overwegend negatief zijn. Onduidelijkheden in de vergunningsvoorwaarden ten slotte, moeten snel en efficiënt worden uitgeklaard als men op een degelijke wijze wil handhaven.

Opmerkelijk is ook dat een exploitant zonder milieuvergunning toch groenestroomcertificaten kan verwerven met zijn onvergunde installatie. Het zou de naleving van de milieuregelgeving zeker ten goede komen als in de diverse regelgevingen met steunmaatregelen een koppeling wordt gemaakt met het in regel zijn met de milieuvergunning. Het niet toekennen of terugvorderen van bepaalde voordelen als het bedrijf in kwestie niet volledig vergund is, vormt dan een extra stimulans voor exploitanten om de milieuregelgeving correct toe te passen.

Als burgers een milieuvergunning aanvechten bij de Raad van State, dan zijn daar kosten aan verbonden. Wordt de burger in het gelijk gesteld, dan beveelt de Raad van State dat de kosten van de vordering ten laste komen van het Vlaamse Gewest. De Vlaamse overheid wordt daar door de griffie van de Raad van State van op de hoogte gebracht, ook als de aangevochten beslissing er een van de bestendige deputatie was. Toch wacht de Vlaamse overheid af of de betrokkene de terugbetaling uitdrukkelijk vraagt. Gebeurt dit niet, dan wordt er niets betaald. Van een klantvriendelijke overheid mag verwacht worden dat zij die beschikbare informatie gebruikt en uit eigen beweging initiatief neemt om deze gerechtskosten terug te betalen.

Het steeds maar toenemende succes van webloketten heeft geleid tot investeringen om de bereikbaarheid van het loket voor de aangifte van het Integraal Milieujarverslag gevoelig te verbeteren. Elk jaar leverde de piekperiode wel enkele problemen op en was het soms nodig om de deadline voor de aangiftes uit te stellen. In 2010 moet blijken of de nieuwe serverinfrastructuur volstaat. Sowieso vormt de goede werking en toegankelijkheid van webloketten een continu aandachtspunt waarvan het belang enkel kan toenemen.

Een ander algemeen aandachtspunt voor overheidsdiensten is een goede communicatie en motivering van de handelingen en beslissingen. Het agentschap voor Natuur en Bos nam diverse initiatieven om de informatieverstrekking te verbeteren. Bij het verlenen van kapvergunningen moet gelet worden op een zorgvuldige beoordeling van de aanvragen en motivering van de uiteindelijke beslissing.

Inzake bodemsanering wil de Vlaamse Ombudsdienst ten slotte opnieuw aandacht vragen voor een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks. Beroepssectoren zoals de droogkuissector en de tankstations hebben al dankbaar gebruik gemaakt van sectoriële saneringsfondsen om bodemverontreiniging aan te pakken en de kost hiervan te delen. Particulieren die met een bodemverontreiniging van hun stookolietank geconfronteerd worden moeten nog altijd volledig zelf opdraaien voor de bodemsanering. Misschien kunnen zij de kosten verhalen op de leverancier van de stookolie of de installateur van de tank als een fout kan worden aangetoond. In veel gevallen zullen burgers echter zware leningen moeten aangaan om de sanering te bekostigen. Al vele jaren is er daarom sprake van een saneringsfonds dat hierin tussenbeide kan komen. De onderhandelingen met de andere gewesten en de federale overheid hebben nog altijd niet tot een concreet resultaat geleid. Dit overleg moet dringend een impuls krijgen of alternatieve mogelijkheden moeten onderzocht worden om binnen een redelijke termijn tot concrete resultaten te kunnen komen.

## 5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2009-27

De Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement moeten onderzoeken hoe het verlenen van steunmaatregelen aan exploitanten afhankelijk kan gemaakt worden van het in regel zijn met de milieuvergunning.

### AANBEVELING 2009-28

Het departement Leefmilieu, Natuur en Energie moet niet-betwiste gerechtskosten uit eigen beweging betalen en niet afwachten of de betrokkene er om vraagt.

### AANBEVELING 2009-29

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Leefmilieu, moet maatregelen nemen om binnen een redelijke termijn te komen tot een effectieve inwerkingtreding van een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks.



Tabel 52 Andere thema's:  
eerstelijnsklachten in 2009

	Media	Cultuur	Bestuurszaken en Algemeen Regeringsbeleid	Totaal
<i>Totaal</i>	4364	48	93	4505
Ontvankelijk	4363	42	92	4497
Onontvankelijk	1	6	1	8
-45 dagen	-	45	-	-
+45 dagen	-	3	-	-
Geground	3321	29	-	-
Ongeground	1042	19	-	-
Opgelost	2572	24	-	-
Niet opgelost	749	24	-	-
Beslissing	0	0	-	-
Behandeltermijn	9	2	-	-
Informatieverstrekking	604	7	-	-
Bereikbaarheid	0	0	-	-
Bejegening	0	2	-	-
Andere	2708	6	-	-

Tabel 53 Andere thema's:  
dossiers in 2009

	MEDIA	CULTUUR	BESTUURSAKEN EN ALGEMEEN REGERINGSBELEID	TOTAAL
In onderzoek	1	1	5	7
Beoordeeld	2	9	14	25
<i>Totaal</i>	3	10	19	32

## 12.1 Media

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod.

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door een nieuw decreet betreffende radio-omroep en televisie van 27 maart 2009.

De VRT voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare-omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid wordt een beheersovereenkomst gesloten.

Binnen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media is de cluster Media van de afdeling Beleid en Beheer verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie op mediagebied. De sectorraad Media van de Strategische Adviesraad voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media brengt advies uit over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen. De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie is een controle- en adviesinstantie over de communicatie van de Vlaamse overheid. Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) staat in voor



de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionelen en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties.

Met het decreet van 16 december 2005 is de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) opgericht. De Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen (KOBM) van de VRM fungeert als centraal meldpunt voor klachten. In het besluit van 30 juni 2006 van de Vlaamse Regering betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media is de procedure bepaald voor het indienen en behandelen van klachten bij de KOBM. Die klachtenprocedure is niet helemaal in overeenstemming met het Vlaamse Klachtendecreet van 1 juni 2001 (zie verder 13.2.1, voorstel 2009-02).

De VRM heeft na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst einde 2009 op zijn website [www.vlaamseregulatormedia.be](http://www.vlaamseregulatormedia.be) een link naar de tekst van het Klachtendecreet gelegd en bovendien de volgende toelichting op de site geplaatst:

*“Burgers kunnen bij de VRM terecht met hun klachten over de Vlaamse televisieomroepen met betrekking tot het niet naleven van de mediaregelgeving. Het Mediadecreet voorziet een periode van 15 dagen na de uitzending om klacht in te dienen. De Regulator verwijst ook graag naar het Klachtendecreet van de Vlaamse overheid (decreet van 1 juni 2001). Dit decreet geeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handeling en werking van die bestuursinstelling. De openbare omroep (VRT) valt onder de toepassing van dit decreet. De klacht dient binnen het jaar na de aanleiding te worden ingediend bij de openbare omroep.”*

In 2009 heeft de VRT 4364 eerstelijnsklachten geregistreerd.

De mediagebruikers kunnen op de aangesloten VRT-sites via “contact” op een gestructureerde manier reacties uiten, vragen stellen en ook klachten indienen. Begin 2010 zal dit ook mogelijk zijn voor de drie resterende radiowebsites, Radio 2, Klara en Studio Brussel.

Dit contactmodulesysteem is een handig instrument om de problemen te detecteren en snel een oplossing aan te bieden. Alle contacten worden automatisch geregistreerd en zijn onderverdeeld in vijf types: klachten, vragen, suggesties, reacties en felicitaties. Klachten komen dankzij het systeem rechtstreeks bij de juiste persoon of afdeling terecht. De meeste klachten worden binnen de zeven dagen behandeld.

De inhoudelijk heel diverse eerstelijnsklachten bij de VRT kunnen opgedeeld worden in zeven grote categorieën:

IT en techniek	854
Programmering	967
Programma-gerelateerd	723
Neutraliteit, objectiviteit en morele klachten	137
Derden (distributeurs, productiehuisen)	417
Personen	95
Varia	128

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 2 klachten over de VRT ontvangen.

In dossier 2009-1176 klaagt de verzoeker dat op zondagnamiddagen de VRT regelmatig zowel op Een als op Canvas sportwedstrijden uitzendt. De verzoeker vindt dat te eenzijdig.

Voor de VRT is sport een wezenlijk onderdeel van de programmering. Daarom worden er langlopende contracten afgesloten om evenementen uit te zenden. In die contracten zijn er uitzendrechten, maar ook uitzendverplichtingen opgenomen. Af en toe kan het daardoor inderdaad gebeuren dat er twee evenementen op hetzelfde moment plaatsvinden en dus beide netten van de VRT gebruikt worden. Zo zijn er de grote wielerrondes die vast uitgezonden worden op Een. Op zondagen kan het dus gebeuren dat de vaste sportafpraak op Canvas (Sporza Zondag) overlapt met die wielervedstrijd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de VRT zijn sportprogrammering kan baseren op objectieve overwegingen. Het af en toe samenvallen van sportuitzendingen op beide VRT-netten is daarom onvermijdelijk.

## 12.2 Cultuur

Het thema **cultuur** omvat klachten in verband met cultuur in de enge zin (muziek, letteren, podiumkunsten, beeldende kunst, musea, film, archeologie) en cultuur in de bredere zin (volksontwikkeling, bibliotheekwerk, sport, jeugd).

Onder het Vlaamse ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media vallen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media, het agentschap Kunsten en Erfgoed (met onder meer het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)), het agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, BLOSO en de Vlaamse Opera.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **cultuur** samen 42 ontvankelijke klachten behandeld in 2009. De Vlaamse Opera zond geen klachtenrapportage in. Bloso heeft 25 klachten ontvangen. Het KMSKA en Alden Biesen hebben 17 klachten ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn in 2009 over het thema 10 klachten behandeld, waarvan 9 beoordeeld.

In dossier 2009-0452 vraagt het KMSKA aan de verzoeker om een kunstwerk van Jan Cox in bruikleen te geven voor een tentoonstelling. In die brief staat ook "bij de tentoonstelling verschijnt een uitvoerig geïllustreerd boek waarbij de tentoongestelde werken zullen worden gereproduceerd". De verzoeker gaat akkoord, net omwille van de opname in het boek. Nadien blijkt dat het kunstwerk niet werd opgenomen. De verzoeker neemt contact op met de curator van het KMSKA. Volgens de verzoeker verontschuldigde de curator zich en stelde hij voor ter compensatie de verzoeker levenslang vriend van het museum te maken. Die compensatie blijft echter uit.

Na vele telefonische contacten, brieven en een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst, biedt het KMSKA een lidmaatschap voor vijf jaar aan bij de Vrienden van het KMSKA. De formulering over de reproductie van de bruiklenen wordt in de brieven aangepast. Die was immers onduidelijk. De ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** was geschonden.

## 12.3 Bestuurszaken en Algemeen Regeringsbeleid

Onder het thema **bestuurszaken en algemeen regeringsbeleid** vallen enerzijds de klachten over het departement en de agentschappen van het beleidsdomein Bestuurszaken (7 klachten in de eerste lijn), de klachten over de diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (1 klacht in de eerste lijn) met inbegrip van de Vlaamse Infolijn (11 klachten in de eerste lijn) en het kabinet van de minister (74 klachten in de eerste lijn). Die laatste klachten waren bestemd voor het agentschap Binnenlands Bestuur.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn in 2009 over dit thema 19 klachten behandeld, waarvan 14 beoordeeld. In twee klachten over de Vlaamse Infolijn werd de **redelijke behandeltermijn** niet gehaald.

### 12.3.1 OPENBAARHEID VAN BESTUUR

In 2009 heeft de Vlaamse overheid het Openbaarheidsdecreet van 26 maart 2009 grondig geëvalueerd. Onder meer de Vlaamse Ombudsdienst werd gevraagd om het voorlopige evaluatierapport te lezen en aan te vullen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt zelden klachten over aspecten van de passieve openbaarheid van bestuur. Burgers uiten wel eens hun ontevredenheid als een overheidsdienst niet onmiddellijk bereid is inzage te verlenen of een kopie te maken van een bestuursdocument. De Vlaamse Ombudsdienst raadt de burger dan aan de aanvraagprocedure van het decreet te volgen, en wijst hem op de beroepsmogelijkheid. Klachten over de uiteindelijke beslissing van de Beroepsinstantie zijn hoogst uitzonderlijk.

Toch bevatten die enkele signalen van ontevreden burgers nuttige nuances op de bevindingen in de evaluatienota. Zo vermeldt de evaluatienota dat er over de decretaal vastgestelde termijnen om openbaarheidsverzoeken te behandelen, een grote tevredenheid bestaat bij de respondenten. Die respondenten zijn bestuursinstellingen. Het is maar de vraag of de gemiddelde burger even tevreden is. Met name in het thema dat volgens de nota het meest aan bod komt in de openbaarheidsverzoeken, bouw en stedenbouw, hoort de Vlaamse Ombudsdienst meer dan eens de commentaar dat de termijnen veel te lang zijn. Dat geldt in het bijzonder voor wie tijdens een lopend openbaar onderzoek een kopie wil van bepaalde bestuursdocumenten om een eventueel bezwaarschrift beter te kunnen voorbereiden. De termijnen van het Openbaarheidsdecreet zijn daarvoor te lang.

Ook enkele andere klachten van burgers over passieve openbaarheid van bestuur zijn leerrijk.

In dossier 2008-1280 wil de verzoeker inzage hebben in het schattingsverslag op basis waarvan een gemeente de eigendom van de verzoeker wil aankopen. De gemeente roept echter uitzonderingsgronden op het principe van openbaarheid in, en ziet zich gesteund door de rechtspraak van de Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur. Die heeft in het verleden al eens beslist dat een schattingsverslag niet openbaar moest worden gemaakt, met als argument dat de openbaarmaking niet opweegt tegen het financiële belang van de betrokken overheidsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat men echter ook kan argumenteren dat men van een correcte, zorgvuldig werkende overheid mag verwachten dat die aan de betrokken burger een zo correct mogelijke prijs betaalt en niet de voor de overheid meest voordelige prijs. De openlijke mededeling van het schattingsverslag moet dan wel kunnen. Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst de **beleidsaanbeveling** geformuleerd dat de Vlaamse overheid ervoor moet zorgen dat burgers van wie de overheid een eigendom wil aankopen, inzage krijgen in het schattingsverslag. Die burgers hebben recht op een objectieve, open en heldere prijsbepaling. Het verhoogt de legitimiteit van de overheidshandeling.

In dossier 2009-0877 wil de verzoeker van de gemeente onder meer een kopie van het Belgisch Staatsblad waarin het KB van 16 maart 1965 houdende de vaststelling van het algemeen plan van aanleg van de gemeente staat. De gemeente antwoordt niet op dat verzoek te kunnen ingaan omdat ze niet over dat document beschikt. De verzoeker gaat in beroep bij de Beroepsinstantie inzake de Passieve Openbaarheid. De Beroepsinstantie wijst dat beroep af: zij oordeelt dat de gemeente alleen de documenten kan overmaken waarover zij beschikt.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de gemeente en de Beroepsinstantie actiever naar een oplossing kunnen zoeken, door bijvoorbeeld de verzoeker door te verwijzen naar een instantie waar de verzoeker wel een kopie kan krijgen, bijvoorbeeld een rechtsbibliotheek in de regio of bij de Dienst Verkoop van het Staatsblad. Dat is een vorm van **actieve dienstverlening**. Om dit probleem op te lossen heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan de verzoeker een kopie bezorgd van de bladzijde uit het Belgisch Staatsblad.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de aanbevelingen uit het Jaarverslag 2008 die aspecten van actieve openbaarheid bevatten, nuttig besproken met de communicatieambtenaren van de Vlaamse overheid op 28 mei 2009, en hoopt dat ook voor de aanbevelingen van dit jaarverslag te kunnen doen.

Verder kijkt de Vlaamse Ombudsdienst uit naar de realisatie van een gezamenlijk bestand met wegwijsinformatie en eerstelijnsinformatie, één van de actiepunten in de evaluatienota van het Openbaarheidsdecreet. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht daar erg veel van. Het belang daarvan kan moeilijk worden overschat. De Vlaamse Ombudsdienst heeft een eigen doorverwijsbestand opgebouwd voor onontvankelijke klachten, en is graag bereid een bijdrage te leveren aan het project.



## 13.1 Natraject voorstellen en algemene aanbevelingen 2008

De voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2008 zijn op 20 oktober 2009 besproken door de commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme (Stuk 41 (2009-2010) - Nr. 3). De viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand heeft tijdens de gedachtewisseling in de commissie op elk van de voorstellen en algemene aanbevelingen gereageerd.

Op 1 februari 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst per brief aan de minister gevraagd naar een actualisering van de ingenomen standpunten tijdens de commissievergadering.

### 13.1.1 NATRAJECT VOORSTELLEN 2008

#### VOORSTEL 2008-01

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een interne klachtvoorziening algemeen bekend is en dat de mogelijkheid om op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep te doen wordt vermeld op de documenten en de websites van de Vlaamse overheidsdiensten.**

Volgens de minister is het een algemene regel dat de overheid burgers attendeert op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen, bij de Raad van State als ze het niet eens zijn met bepaalde beslissingen, bij de Vlaamse Ombudsdienst als ze niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht. De minister vraagt aan het College van Ambtenaren-Generaal (CAG) om een richtlijn uit te werken om alle entiteiten van de Vlaamse overheid te verplichten de beroepsmogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst te vermelden als ze een burger inlichten over de afhandeling van zijn klacht. Uiteindelijk is dat een toepassing van het decreet.

De minister is er geen voorstander van om bij elke briefwisseling te vermelden dat een klacht kan worden ingediend bij een klachtenbehandelaar. Ook bij telefonische contacten is dat niet haalbaar. De minister vindt het wel belangrijk dat het algemeen bekend is dat de burger steeds de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen. De infolijn 1700 en de portaalsite zijn voor die bekendmaking de meest aangewezen instrumenten.

De Vlaamse Ombudsdienst is het eens met de minister dat het niet wenselijk is om bij elk schriftelijk of telefonisch contact te wijzen op de mogelijkheid van een eerstelijns- of tweedelijnsklacht. Dat kan voor een deel inderdaad op een algemene manier bekend gemaakt worden. De mogelijkheid van een tweedelijnsklacht moet volgens de Vlaamse Ombudsdienst wel expliciet gebeuren bij de afhandeling van een eerstelijnsklacht.

In de omzendbrief van 18 maart 2005 bij het Klachtendecreet staat immers in artikel 3.9: “De burger moet waar nodig gewezen worden op [...] de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst”. De eerste versie van de omzendbrief dateert al van 1 februari 2002. De Vlaamse Ombudsdienst kan niets anders dan vaststellen dat acht jaar later, ondanks meerdere aanbevelingen én toezeggingen, nog steeds onvoldoende sprake is van een vermelding van de Vlaamse Ombudsdienst in briefwisseling, mails en websites van de Vlaamse overheid.

**VOORSTEL 2008-02****De Vlaamse overheid moet voldoende investeren in sensibilisering van het management en opleiding van medewerkers in het omgaan met klachten.**

De minister wijst erop dat de geresponsabiliseerde lijnmanagers verantwoordelijk zijn voor de investeringen, het sensibiliseren van het management en het opleiden van medewerkers in het omgaan met klachten. Het klopt dat elke dienst de nodige voorzieningen moet treffen om die zaken op diligente en zorgzame manier af te handelen. De minister blijft bij het College van Ambtenaren-Generaal aandringen om die richtlijn uit te voeren. Het CAG is immers het aanspreekpunt voor de politiek en de vertegenwoordigende instantie van het volledige lijnmanagement.

Het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) ondersteunt het management via het aanbod 'klantentevredenheidsonderzoek'. Naargelang de vraag van de entiteit worden oplossingen gezocht die aansluiten bij de praktijk. Het onderdeel 'klachtenmanagement' omvat de analyse van klachten of suggesties van de klanten, die vervolgens wordt omgezet in een verbetering van de dienstverlening.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het hier om een permanente opdracht gaat voor een goed werkende overheid. Sensibilisering en opleiding op het gebied van kwaliteitsvol klachtenmanagement horen daar onlosmakelijk bij. Een heel nuttig initiatief van AgO is het Netwerk Klachtenmanagement van de eerstelijnsklachtenbehandelaars, waaraan ook de Vlaamse Ombudsdienst regelmatig zijn medewerking verleent.

**VOORSTEL 2008-03****De Vlaamse overheid moet de klokkenluidersregeling na vijf jaar evalueren en zonodig bijsturen.**

Met het protocol over de klokkenluiders en het klokkenluidersdecreet - beide ontstaan onder de voogdij van de minister tijdens de vorige regeerperiode - is de Vlaamse overheid volgens de huidige minister een van de eerste in Europa die aan de klokkenluiders een effectieve bescherming biedt. Het gaat onder meer over het afschermen van de klokkenluider tegen openlijke of verdoken vormen van sancties. De minister kan nog niet beoordelen of er aanpassingen nodig zijn. Hij zal de beschermingsregeling evalueren en daarna nagaan of er moet worden bijgestuurd.

Dat past in de aandacht die de minister wil besteden aan het integriteitsbeleid. Binnen de Vlaamse overheid bestaan daarvoor onder meer IAVA en de coördinator Integriteitsbeleid. Er is ook een algemene deontologische code voor ambtenaren en er zijn specifieke regels voor kwetsbare functies.

In de Beleidsnota Bestuurszaken 2009-2014 verklaart de minister uitdrukkelijk dat er één uniek meldpunt komt voor integriteitsschendingen, omdat momenteel de meldingen van integriteitsschendingen op verschillende niveaus gebeuren. Dit meldpunt zal als integriteitsinstrument integraal deel uitmaken van het op te richten Vlaams Bureau Integriteit. In een interview met het personeelsblad *13* (nr. 24, maart-april 2010, pagina 28) geeft de administrateur-generaal van IAVA aanvullend commentaar: "... hopelijk verlaagt het [unieke meldpunt] ook de drempel. Iets aan IAVA of de ombudsman melden is nog altijd een grote stap voor veel mensen, waardoor momenteel heel wat belangrijke informatie de juiste instanties niet

bereikt. Wij [IAVA] krijgen per jaar maar zo'n 10 à 15 meldingen binnen, waarvan minder dan de helft voldoende aanknopingspunten biedt om een audit op te starten." Het aantal meldingen bij de Vlaamse Ombudsdienst ligt nog veel lager. In hoofdstuk 1 van dit jaarverslag staat in de rubriek 1.6 uitgebreidere informatie over de integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst.

Vanzelfsprekend zal de Vlaamse Ombudsdienst ten volle meewerken aan de evaluatie van de klokkenluidersregeling. Bijzondere aandacht zal daarbij moeten gaan naar de effectiviteit van de klokkenluidersbescherming. Bescherming is enkel maar effectief als de betrokken ambtenaar niet na afloop van de melding van een misbruik zal zeggen "Nu denk ik: als ik vooraf had geweten hoe het zou lopen, dan had ik gewoon mijn mond gehouden" (citaat uit 13, nr. 24, maart-april 2009, pagina 29).

### 13.1.2 NATRAJECT ALGEMENE AANBEVELINGEN 2008

#### AANBEVELING 2008-34

**De Vlaamse overheid moet oog hebben voor maatschappelijke evoluties en de regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling aanpassen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit die tal van nieuwe gezinsvormen kent.**

Volgens de minister is het is aan elke vakminister om ervoor te zorgen dat die aanpassing gebeurt in zijn bevoegdheidsdomein. De minister zal echter het CAG de raad geven in elk domein de decreetgeving en de uitvoeringsbesluiten op dit vlak te screenen. Dat is de taak van de cellen Wetskwaliteit. Als horizontaal bevoegd minister zal de minister aan de dienst Wetsmatiging de opdracht geven om aan alle ministers te signaleren of dit dossier in voldoende mate evolueert. Het is echter een omvangrijke opdracht.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst al vanaf de algemene aanbeveling 2004-35 op deze problematiek. De reactie van de minister is daarom een belangrijk positief signaal. Ook de Vlaamse administratie getuigt van een toegenomen gevoeligheid voor deze problematiek. Dat valt onder meer af te leiden uit de onderdelen "Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed" en "Zorgzaam Vlaanderen" van de *Bijdrage Vlaamse administratie aan het regeerprogramma van de aantredende Vlaamse Regering* uit mei 2009.

#### AANBEVELING 2008-35

**De Vlaamse overheid moet ermee rekening houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. Als daar niet op geanticipeerd wordt leidt dit onvermijdelijk tot vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers.**

In de *Richtlijnen voor de opmaak van een Regulerings Impact Analyse*, een handleiding uit 2006 van de dienst Wetsmatiging, staat dat in een reguleringsimpactanalyse (RIA) de kosten en baten moeten worden berekend. Concreet haalt de dienst als mogelijke kosten bijkomend personeel, hogere controle en hogere handhavingslasten aan. Kortom, de handleiding bepaalt volgens de minister al dat de consequenties van nieuwe regelgeving voor het werkvolume van de overheidsdienst in rekening moeten worden gebracht.

De minister wil geen systeem waarbij de leidende ambtenaar automatisch als er nieuwe regelgeving is bijkomend personeel aanwerft. Het is zijn taak te zorgen voor interne



verschuivingen. Heel wat nieuwe regelgeving vermindert immers de werklust van de administratie. Bepaalde vormen van informatisering verminderen de werklust voor de administratie zelfs met een factor 20.

De minister wijst er ook op dat het parlement de decreetgever is en er dus in de eerste plaats voor moet zorgen dat de regelgeving duidelijk is. Een RIA is niet alleenzalmakend. De kwaliteit ervan kan trouwens nog beter. In de Beleidsnota Bestuurszaken 2009-2014 staat dat de RIA in een eerder stadium moet worden opgemaakt. De minister is het eens met de Vlaamse ombudsman dat er aandacht moet gaan naar de lasten, maar de baten van nieuwe regelgeving mogen daarbij niet uit het oog verloren worden. Als informatisering tijd en mankracht bespaart, kunnen die tijd en mankracht voor nieuwe processen ingezet worden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de onjuiste inschatting van de gevolgen van nieuwe regelgeving ook in 2009 is voorgekomen. Bij het voorspelbare succes van de groenestroomcertificaten is de bijkomende werkdruk voor de VREG niet vooraf ingecalculerd. Het even voorspelbare succes van de renovatiepremie had tot gevolg dat de beschikbare budgetten volstrekt onvoldoende waren. In onze nieuwe aanbeveling 2009-31 hernemen en verruimen we aanbeveling 2008-35

## AANBEVELING 2008-36

**De Vlaamse overheid moet inspelen op de nieuwste technologische ontwikkelingen op het vlak van informatica, maar moet er ook oog voor hebben dat daardoor nieuwe problemen of lacunes kunnen ontstaan.**

Wat deze aanbeveling betreft is de minister zich bewust van de digitale kloof. Meer en meer overheidsdiensten zijn op internet te raadplegen, formulieren en aanvragen kunnen vaker digitaal ingevuld worden. Voor de groenestroomcertificaten is dat trouwens de enige aanvraagmogelijkheid. Dat creëert inderdaad een kloof. De minister heeft daar geen pasklaar antwoord op. Hij zal de zorg overmaken aan de Coördinatieceel Vlaams e-government (CORVE) en aan de Entiteit e-government en ICT-Beheer (e-IB). Het is aan de vakminister om te oordelen of er een papieren alternatief moet zijn voor een bepaalde dienstverlening. Geïntegreerde oplossingen voor e-government via flexibele en gemeenschappelijke ICT-dienstverlening en -platformen krijgen daarom sterk de nadruk in de Beleidsnota Bestuurszaken 2009-2014 van de minister.

In de in 2009 opgerichte strategische werkgroep BIA ('business-ICT-alignment') wordt volgens de minister op een meer systematische wijze onderzocht hoe de brug tussen ICT en bedrijfsvoering bij de overheidsinstellingen van Vlaanderen te dichteren. Deze werkgroep gaat ook na hoe ICT-innovatie een hefboom kan zijn voor de dienstverlening. e-IB en Corve volgen de strategie naar een maximaal gebruik van gemeenschappelijke platformen.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft erop wijzen dat bij een dienstverlening die nog uitsluitend via internet toegankelijk is (bijvoorbeeld groenestroomcertificaten) des te meer aandacht nodig is voor toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Ook blijven er nog grote groepen burgers die geen toegang hebben tot internet en die niet van de nodige informatie en contactmogelijkheden mogen uitgesloten worden. Volgens een onderzoek uit 2009 van de FOD Economie heeft 18% van de volwassen Belgische bevolking nog nooit een computer gebruikt!

Veel sites en toepassingen van de Vlaamse overheid werken volgens de Vlaamse Ombudsdienst nog niet optimaal. De Vlaamse Infolijn maakt dezelfde opmerking. Ook in het klachtenbeeld van 2009 blijkt dat bij de start van nieuwe of vernieuwde webapplicaties de burger geconfronteerd kan worden met kinderziektes. Er moet voldoende getest worden en de nieuwe applicatie mag pas slechts online gaan als de betrouwbaarheid voldoende gegarandeerd is en een goed functionerende helpdesk beschikbaar is.

#### AANBEVELING 2008-37

**De Vlaamse overheid moet instaan voor aangepaste, begrijpelijke informatie aan de burger, maar moet daarbij ook toegang bieden tot de tekst van de regelgeving zelf.**

De minister verwijst naar de website [www.codex.vlaanderen.be](http://www.codex.vlaanderen.be) met de volledige geconsolideerde Vlaamse regelgeving sinds 1972. Het bestaan ervan is nog onvoldoende bekend. Daarom is het goed dat de belangrijkste algemene en thematische websites van de Vlaamse overheid een link naar de Vlaamse Codex bevatten. De minister zal aan de andere ministers en de minister-president verantwoordelijk voor externe communicatie, vragen om hier aandacht aan te besteden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er op sommige sites een link aanwezig is, maar op andere sites ontbreekt die nog. Als de link wel aanwezig is, dan is die niet altijd opvallend genoeg. Op de startpagina van de Vlaamse overheid, [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), staat de link op het vierde niveau: “Home / Thema’s / Overheden - Vlaamse overheid / De Vlaamse wetgeving”. Via de zoektermen “wetgeving” of “Vlaamse codex” komt men op dezelfde plaats uit, echter niet met de zoekterm “regelgeving”.

#### AANBEVELING 2008-38

**De Vlaamse overheid moet blijvend investeren in een goede communicatie met de burger.**

De minister ondersteunt deze aanbeveling. Hij is van mening dat de verschillende Vlaamse overheidsdiensten een deel van hun communicatie beter zouden toevertrouwen aan de Vlaamse Infolijn.

Het overheidscommunicatiebeleid valt onder de bevoegdheid van de minister-president, die een hoofdstuk overheidscommunicatie heeft opgenomen in zijn Beleidsnota 2009-2014 Algemeen regeeringsbeleid.

De Vlaamse Ombudsdienst benadrukt dat, ongeacht wie er communiceert, alle onderdelen van de Vlaamse overheid zich bij hun communicatie altijd moeten houden aan het decreet van 8 mei 2009 houdende de goedkeuring van de herziene normen voor Vlaamse overheidscommunicatie.

## 13.2 Nieuwe voorstellen en algemene aanbevelingen

### 13.2.1 NIEUWE VOORSTELLEN

#### VOORSTEL 2009-01

**Alle Vlaamse bestuursinstanties moeten de bepalingen van het Klachtendecreet en van de bijhorende omzendbrief volledig en consequent toepassen.**

De Vlaamse Ombudsdienst heeft dit voorstel al voor de eerste keer in 2002 gedaan, weliswaar in wat andere bewoordingen.

- Voorstel 2002-01: “De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle bestuursinstellingen het Klachtendecreet volledig toepassen”.  
In de jaarverslagen over 2004, 2006 en 2008 is dit voorstel herhaald, in zijn geheel of in deelaspecten, telkens in aangepaste formuleringen:
- Voorstel 2004-02: “De Vlaamse overheid moet het Klachtendecreet naar de letter en de geest en op een klantvriendelijke manier toepassen. Het begrip klacht moet ruim worden ingevuld en ook over inhoudelijke beslissingen moet kunnen worden geklaagd.”
- Voorstel 2006-01: “De Vlaamse overheid moet het klachtrecht van de burger optimaliseren in de nieuwe structuren ingevolge de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de bepalingen en de geest van het Klachtendecreet volledig tot uitvoering worden gebracht. Ze mag een behoorlijke en klantvriendelijke klachtenbehandeling niet uit de weg gaan, noch op het gebied van toegankelijkheid, noch op het gebied van de effectieve behandeling van klachten.”
- Voorstel 2008-01: “De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een interne klachtvoorziening algemeen bekend is en dat de mogelijkheid om op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep te doen wordt vermeld op de documenten en de websites van de Vlaamse overheidsdiensten.”

Uit een uitgebreid onderzoek van Nancy Peeters uit 2004, door de Vlaamse Ombudsdienst gepubliceerd als *Over klachten en klagers en het managen van beide : toepassing van het Vlaamse Klachtendecreet na drie jaar*, bleek dat het voorstel 2002-01 nog heel wat van zijn actualiteit behouden had. Daarbij ging het onder meer over de onvoldoende sterkte van het interne draagvlak bij sommige leidinggevend en medewerkers, over soms te beperkte klachtherkenning en -erkenning, over de ontoereikende bekendmaking van de klachtmogelijkheid, over ontbrekende vorming en opleiding, over onvolledige registratie en over weinig kwaliteitsvolle rapportage. Met deze opsomming wilden noch de auteur noch de Vlaamse Ombudsdienst tekort doen aan de vele voorbeelden waarbij de toepassing van het Klachtendecreet wel positief verliep.

Ook in 2009 verloopt bij veel Vlaamse bestuursinstanties de toepassing van het Klachtendecreet meestal naar behoren. Als we de Vlaamse overheid in zijn geheel beschouwen en dan kijken naar de veralgemeende toepassing van enkele essentiële bepalingen in het Klachtendecreet en de omzendbrief, dan is echter ook in 2009 de slotbalans nog altijd niet onverdeeld positief. Als we in het onderstaande overzicht namen noemen is dat zeker niet bedoeld als een volledige opsomming, maar wel als een voorbeeld.

Artikel 10 luidt: “De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht”. Dit is zeker niet altijd het geval. Het agentschap Wonen-Vlaanderen, de afdeling Inspectie van het agentschap Inspectie RWO en De Lijn zijn voorbeelden van diensten waar die termijn nog te vaak overschreden wordt. Bij veel sociale huisvestingsmaatschappijen zien we het ontbreken van de schriftelijke ontvangstmelding binnen 10 dagen, die in artikel 7 wordt opgelegd.

In dit hoofdstuk (zie hierboven 13.1) van ons jaarverslag hebben we in het natraject van voorstel 2008-01 al gewezen op de gebrekkige toepassing van artikel 11. “[...] Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.” Die melding ontbreekt ook in 2009 nog heel dikwijls.

Artikel 12 gaat over de jaarlijkse rapportering. “De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman [...]”. Ieder jaar moet de Vlaamse Ombudsdienst herinneringen sturen voor enkele niet tijdig ontvangen rapporten. “Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.” Nog bij te weinig instellingen staat dat er ook daadwerkelijk in.

“Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt”. Over de volledige toepassing van dit tweede deel van artikel 8 kunnen we ons, bij gebrek aan hard materiaal, niet echt uitspreken. Uit informele gesprekken met sommige klachtenbehandelaars leiden we af dat hier nog wel verbetering mogelijk is.

De omzendbrief bevat (punt 1) een ruime en burgergerichte definitie van het begrip klacht: “Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.” Als die definitie consequent zou worden gehanteerd en klachten voldoende zouden worden erkend of herkend, dan zou het aantal klachten bij sommige bestuursinstanties hoger moeten liggen. Als dan ook nog de behandelde klachten niet allemaal geregistreerd worden (zoals de omzendbrief in punt 3.3 nochtans verplicht), dan krijgt men gerapporteerde klachtenaantallen die lager liggen dan redelijkerwijze verwacht mag worden. Als voorbeelden kunnen we hier noemen: de afdeling Inspectie van het agentschap Inspectie RWO, het agentschap Ruimte en Erfgoed, het departement Leefmilieu, Natuur en Energie en het beleidsdomein Onderwijs en Vorming (het departement en de vijf uitvoerende agentschappen, met uitzondering van de dienst die instaat voor de studietoelagen).

In de vereisten van een goede interne klachtenbehandeling benadrukt de omzendbrief (punt 3.6) ook sommige onverenigbaarheden. Bij de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, bij sommige afdelingen van het Ministerie van Onderwijs en Vorming en bij sommige provinciale entiteiten van De Lijn zijn voorbeelden waarbij het afdelingshoofd en niet de klachtenmanager de brieven ondertekent in de eerstelijnsklachtenbehandeling. Bij heel wat sociale huisvestingsmaatschappijen en scholengroepen van het GO! is de directeur ook de klachtenbehandelaar. Dat is soms onvermijdelijk omdat die instellingen niet altijd zodanig zijn uitgebouwd dat zij medewerkers hebben om deze taak op zich te nemen.

Een kwaliteitsvolle jaarrapportering (punt 3.10 omzendbrief) lijkt vanzelfsprekend. Sommige bestuursinstanties leveren kwalitatief goede rapporten af, andere hebben hier ook nu nog een hele weg te gaan. Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst kan men zich in de rubriek “documentatie” hiervan zelf vergewissen. De Vlaamse Ombudsdienst publiceert alle ontvangen klachtenrapporten namelijk in extenso op zijn site.

## VOORSTEL 2009-02

**De Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning en rationalisering van meldpunten en klachtkanalen. Specifieke meldpunten en klachtkanalen kunnen de meest geschikte voorziening zijn, als ze een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit.**

Dit voorstel herneemt inhoudelijk voorstellen uit de jaarverslagen tussen 2002 en 2004 (voorstellen 2002-06, 2003-03 en 2004-03). Het Klachtendecreet verplicht sinds 2002 elke Vlaamse overheidsdienst om een klachtvoorziening op te zetten. Er is géén uniek meldpunt waar de burger terecht kan met gelijk welke eerstelijnsklacht over de Vlaamse overheid. Wel kan de burger via de Vlaamse Infolijn / 1700 en de Vlaamse Ombudsdienst een doorverwijzing krijgen voor zijn eerstelijnsklacht naar de specifieke persoon en dienst.

Al in het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst erop gewezen dat de Vlaamse overheid ervoor moet zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van sectoriële en specifieke klachtprocedures, als het Klachtendecreet en het Ombudsdecreet eigenlijk volstaan. Als voorbeeld in het Jaarverslag 2002 werd onder meer de klachtenprocedure genoemd die voorzien is in het decreet van 19 juli 2002 over de overheidscommunicatie.

Het recht om te klagen, het recht op een aanspreekpunt en het recht om dat op een behoorlijke manier te kunnen doen zijn basisbeginselen van behoorlijk bestuur. Er moet dus altijd onderzocht worden of het zinvol is aan een welbepaalde behoefte een al dan niet specifiek antwoord te bieden. Daarbij moet echter ook worden bewaakt of een te grote multiplicatie van klachtkanalen of -procedures de duidelijkheid en dus de toegankelijkheid voor de burger niet eerder bemoeilijkt dan vergemakkelijkt. Als men een specifiek klachtenkanaal nuttig vindt, dan moet men goed nagaan of de bestaande algemene kanalen die functie niet even goed kunnen vervullen. Ook moet men ervoor zorgen dat specifieke procedures niet nodeloos afwijken van de procedures in het algemene Klachtendecreet, bijvoorbeeld op het gebied van termijnen.

De Vlaamse Ombudsdienst gaat geen uitspraak doen over de al dan niet zinvolheid van ieder thematisch meldpunt of iedere specifieke klachtenprocedure. In onze ogen is het Meldpunt Wegen, dat sinds 2009 de opvolger is van de Wegentelefoon, een positief initiatief. De opmerkelijke toegevoegde waarde is dat de weggebruikers meldingen en klachten kunnen indienen over wegen, ongeacht of de beherende overheid het Vlaamse Gewest of een gemeente is.

In hoofdstuk 12.1 van dit jaarverslag hebben we al gezien dat binnen de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) klachten kunnen ingediend worden bij de Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen. In het besluit van 30 juni 2006 van de Vlaamse Regering is daarvoor de procedure vastgelegd. Op het gebied van indieningswijze (aangetekend schriftelijk of gecertificeerd online) en indieningstermijn (maximum 15 dagen) is de klachtenprocedure van de VRM strenger dan het Klachtendecreet, wat in strijd is met artikel 13 van datzelfde decreet.

Dat artikel bepaalt namelijk dat bijzondere regelingen voor Vlaamse bestuursinstanties slechts toegestaan zijn, voor zover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan het Klachtendecreet. De klachtenprocedure van de VRM legt ten aanzien van de VRT - een Vlaamse bestuursinstantie - juist strengere indieningsvoorwaarden op. Daarom heeft de VRM, na overleg op 3 december 2009 met de Vlaamse Ombudsdienst, besloten om op zijn website expliciet te wijzen op de mogelijkheid om bij de VRT zelf een klacht in te dienen met een termijn van één jaar en met de mogelijkheid om dat telefonisch of per gewone brief te doen.

In het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 heeft het Vlaams Parlement de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd gemaakt om “klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest” (art. 3, § 1, 1°). Thematisch wordt er niets uitgesloten in het Ombudsdecreet. De Vlaamse Ombudsdienst is dus onder meer bevoegd voor het behandelen van klachten over overheidscommunicatie. In het decreet van 19 juli 2002 houdende controle op de communicatie van de Vlaamse overheid geeft het Vlaams Parlement aan de Expertencommissie Overheidscommunicatie verschillende opdrachten om die controle te realiseren. Uit de artikelen 3 en 5 blijkt dat de behandeling van klachten over uitgevoerde overheidscommunicatie één van die opdrachten is. Het Vlaams Parlement heeft dus zowel de Vlaamse Ombudsdienst als de Expertencommissie Overheidscommunicatie bevoegd gemaakt voor de behandeling van klachten over uitgevoerde communicatie. De Expertencommissie heeft ook belangrijke bevoegdheidsdomeinen waar de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is: adviesverlening, ambtshalve onderzoek, het Vlaams Parlement zelf, en andere.

De gedeeltelijke overlapping van de opdrachten is gedurende enkele jaren een puur theoretisch probleem geweest. Eerst moest de Expertencommissie op de rails gezet worden en moest een decretaal normenkader worden uitgewerkt. Door de goedkeuring van het decreet van 8 mei 2009 houdende de goedkeuring van de herziene normen voor Vlaamse overheidscommunicatie en door de hernieuwing van de samenstelling van de commissie op 18 november 2009 wil de commissie een echte start gaan nemen. De Vlaamse ombudsman a.i. en de voorzitter van de Expertencommissie hebben begin 2010 al overlegd hoe er het beste samengewerkt kan worden en hoe eventuele overlappingen vermeden kunnen worden. Praktisch kan dat het beste geregeld worden in een samenwerkingsprotocol.

### 13.2.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELING 2009-30

**De Vlaamse overheid moet altijd duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsregels. De hierdoor opgewekte gerechtvaardigde verwachtingen moeten ingelost worden.**

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen is één van de vijf behoorlijkheidsnormen die de Vlaamse Ombudsdienst gebruikt om het handelen van de Vlaamse overheid te beoordelen. Deze norm wordt als volgt gedefinieerd: “De overheid moet duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste”.

Rechtszekerheid garandeert dat de rechtzoekende in redelijke mate de gevolgen van zijn handelingen kan voorzien en dat hij in principe mag vertrouwen op de bestaande en bekende rechtsregels. Het probleem inzake rechtszekerheid rijst onder meer als het gaat over het tijdstip wanneer een rechtsregel in werking treedt. Rechtszekerheid is in sterke mate afhankelijk van het vertrouwen dat de burger mag stellen in de gedrags- of beleidsregels van de overheid. Gerechtvaardigd vertrouwen betekent dat de overheid de door haar opgewekte gerechtvaardigde verwachtingen moet honoreren. Met de toepassing van het vertrouwensbeginsel kan de burger dus ook aanspraken verdedigen die niet steunen op definitief verkregen rechten, maar op rechtmatige verwachtingen. De beginselen van rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen stellen hoe dan ook eisen aan de consistentie van overheidshandelen.

Bij de plotse verstrenging van de renovatiepremie werd er door de Vlaamse overheid geen rekening gehouden met het gerechtvaardigd vertrouwen van de kandidaat-aanvragers in de bestaande en bekende rechtsregels. Die vertrouwden erop dat ze bij het uitvoeren van de werken en het afsluiten van de overeenkomsten met hun aannemers aanspraak konden maken op een renovatiepremie. Toen op 2 oktober 2009 in een persbericht werd aangekondigd dat er wijzigingen zouden komen, waren door heel wat kandidaat-aanvragers al zaken contractueel vastgelegd met aannemers en waren vaak ook al facturen betaald. De kennisname van het persbericht van 2 oktober 2009 heeft sommige kandidaat-aanvragers er toe aangezet om nog snel de renovatiepremie aan te vragen. Diegenen die dit niet vernamen of die om welke reden dan ook niet in staat waren op korte termijn de aanvraag in te dienen, werden in snelheid genomen bij de publicatie van de gewijzigde regels in het Belgisch Staatsblad van 29 oktober 2009, waarbij de verstrengde voorwaarden onmiddellijk in werking traden. Dit schendt de rechtszekerheid van de kandidaat-aanvragers en brengt ongelijkheid met zich mee tussen de kandidaat-aanvragers. Een redelijke overgangsregeling moet in de wetgeving worden opgenomen en niet voortvloeien uit een persmededeling.

Normaal is de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** een norm die heel weinig geschonden wordt in de door de Vlaamse Ombudsdienst behandelde klachten over de Vlaamse overheid. Op het geheel van de geschonden normen gaat het over een heel laag percentage tussen de 1% en 2%. Dat is maar goed ook. Het gaat hier immers over een basisnorm van goed en vertrouwenwekkend bestuur. Door de circa 300 gegronde klachtdossiers over de plotse verstrenging van de renovatiepremie ligt dit percentage met 13% in 2009 een heel stuk hoger dan normaal. Dit type maatregel, inclusief uitvoering en communicatie, is duidelijk niet voor herhaling vatbaar.

In 2009 is nog bij een tiental andere situaties de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden. Het gaat hierbij telkens om dossiers waarin de burger met reden geklaagd heeft over de Vlaamse overheid. Enkele voorbeelden:

- De BEL-score verschilt binnen een periode van zes maanden aanzienlijk bij een chronische pijnpatiënte. Dat lijkt vooral een gevolg van een onvoldoende objectiveerbaar interpretatieverschil tussen de twee indicatiestellers. Hierdoor verliest de chronische pijnpatiënte tijdelijk haar recht op een tegemoetkoming (2009-0326).
- Door in feite een tuchtsanctie op te leggen in plaats van een ordemaatregel, ontwijkt de school de strengere verplichtingen die worden opgelegd bij een tuchtsanctie ten aanzien van een leerling en zijn ouders (melding vooraf, schriftelijk, gemotiveerd) en zijn de gevolgen bovendien vérestrekkender (langdurige uitsluiting van onderwijs) (2009-0304)

- Een gemeente vraagt aan het agentschap Ruimte en Erfgoed een premie om restauratiewerken uit te voeren aan een brug. Het agentschap weigert de premie omdat de werken door de gemeente zijn gestart voordat de premie is toegekend. De gemeente wijst erop dat zij vooraf wel mondeling toestemming heeft gekregen van de erfgoedconsulent van de buitendienst van het agentschap. De regelgeving vereist geen schriftelijke voorafgaande toestemming. Het agentschap erkent dat de vooraf verleende mondelinge toestemming door de erfgoedconsulent bij de gemeente een gerechtvaardigd vermoeden van correct handelen heeft doen ontstaan en streeft naar herstel (2008-1343).

Deze voorbeelden zijn situaties waarin de Vlaamse overheid geen afdoende duidelijkheid en zekerheid heeft gewaarborgd over de geldende rechtsregels en ze daardoor de opgewekte gerechtvaardigde verwachtingen niet heeft ingelost.

### AANBEVELING 2009-31

**De Vlaamse overheid moet er rekening mee houden dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes en moet een draaiboek ontwikkelen voor het geval dat zich een dergelijke situatie voordoet.**

In het Jaarverslag 2008 hebben we bij de studietoelagen gezien dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes. In 2008-2009 kon men voor het eerst een studietoelage aanvragen voor het kleuter- en basisonderwijs. De Vlaamse overheid verwachtte vooraf een verdubbeling van het aantal toelagen. Organisatorisch en personeelsmatig was men echter onvoldoende voorbereid op de massale respons. De post bleef daardoor tot zes weken liggen alvorens de brieven konden worden verwerkt. Grote containers met brieven stonden te wachten terwijl de rij achteraan dagelijks werd aangevuld. Dit zorgde uiteraard voor veel klachten van verzoekers die een aanvraag hadden ingediend. Ze verwachtten een paar weken later een beslissing. Maar die beslissing bleef uit en er kwam ook geen ontvangstbevestiging omdat de post nog niet was verwerkt. Ook andere vormen van informatieverstrekking bleven uit. Uiteindelijk maar te laat heeft de overheid dan informatie over de structurele achterstand op websites geplaatst.

In 2009 hebben we zowel bij de groenestroomcertificaten als de renovatiepremie een gelijkaardig stramien gezien.

- De Vlaamse overheid neemt een maatregel waarvan het massale succes voorspelbaar is en ook door de overheid zelf voorspeld.
- Het aantal aanvragen blijkt in de praktijk heel hoog te zijn.
- De Vlaamse overheid laat echter na om voldoende begeleidende maatregelen te nemen op het gebied van organisatie en personeelsinzet.
- De afhandeling van de aanvragen verloopt te traag door de vele aanvragen en de ontoereikende ondersteuning.
- Over die vertraging in de behandeling gaan de indieners klagen.
- De onder druk staande overheidsdienst verwaarloost de communicatie over de oorzaken van de vertraging.
- Over de ontbrekende communicatie hebben de indieners dan weer klachten.
- Door tussentijdse maatregelen weet men uiteindelijk, maar te laat, de problemen op het gebied van verwerking en communicatie grotendeels te herstellen.



Dit stereotiepe klachtenstramien moet en kan normaliter voorkomen worden door gepaste organisatorische, personeelsmatige, communicatieve en budgettaire maatregelen in een zo vroeg mogelijk stadium. Als het succes groter is dan redelijkerwijze verwacht mag worden, dan moet de Vlaamse overheid ervoor zorgen dat een draaiboek aanwezig is om het probleem efficiënt aan te pakken.

De uiteindelijke budgettaire implicaties van het grote succes kunnen aanzienlijk van elkaar verschillen. Bij de studietoelagen heeft men de regeling op budgettair gebied niet hoeven aan te passen, bij de groenestroomcertificaten is dat in lichte mate gebeurd en bij de renovatiepremies zijn de toekenningsvoorwaarden aanzienlijk verstrengd. Voor de betrokken burgers is dat natuurlijk een wereld van verschil.

### **AANBEVELING 2009-32**

**De Vlaamse Regering en de Vlaamse bestuursinstanties moeten bij hun externe communicatie zorgen voor een consequente toepassing van de in het decreet van 8 mei 2009 goedgekeurde normen van overheidscommunicatie.**

Deze aanbeveling vraagt onder meer dat de communicatie altijd duidelijk, tijdig, actief en volledig moet zijn, ook als de overheid slecht nieuws te melden heeft. Dit lijkt de evidentie zelve. Toch hebben we in 2009 met name bij de verstrenging van de renovatiepremie gezien dat deze normen niet altijd gehaald worden. Het melden van slecht nieuws is natuurlijk moeilijker en onaangener dan het melden van goed nieuws. Maar juist dan is duidelijk, tijdig, actief en volledig communiceren belangrijk voor een goed bestuur ten aanzien van de burgers.

### **AANBEVELING 2009-33**

**De Vlaamse overheid moet, in het kader van een zo performant mogelijke e-dienstverlening, zorgen voor de optimale beschikbaarheid en de vlotte toegang van web-toepassingen voor de burgers. Dat is des te meer noodzakelijk als een online-toepassing de enige contactmogelijkheid is tussen burger en overheid.**

Tot enkele jaren geleden konden overheden nog echt uitpakken met nieuwe initiatieven op het gebied van e-government. Burgergerichte webapplicaties, elektronische loketten en andere toepassingen van e-dienstverlening vormen nu normale contactkanalen tussen de Vlaamse overheid en de burgers. De ict-evolutie staat bovendien niet stil en er zullen nog vele vernieuwingen volgen.

Veel basistoepassingen zijn zo normaal geworden, dat beginnersfouten, gebrekkige testen, overbelasting of technische haperingen eigenlijk niet meer zouden mogen voorkomen. Een 100% waterdichte uitsluiting van dergelijke problemen is nooit te garanderen. Enkel echt onvoorzienbare situaties of onvermijdbare technische incidenten kunnen als verontschuldiging gelden.

In 2009 is de Vlaamse Ombudsdienst toch enkele keren op manklopende webapplicaties gestoten, waarbij niet snel genoeg voor herstel is gezorgd. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de online-indiening van het Integraal Milieujaarverslag en bij de indiening van aanvragen voor groenestroomcertificaten.

**AANBEVELING 2009-34****De Vlaamse overheid moet zorgen voor een optimale beschikbaarheid van de centrale Magda-toepassingen.**

De elektronische opslag van gegevens in databanken en andere bestanden biedt vele voordelen. De opslag, wijziging, uitwisseling en verbinding van gegevens wordt veel eenvoudiger en beheersbaarder. Maar ook de klantvriendelijkheid van de Vlaamse overheid ten opzichte van zijn burgers kan hierdoor aanzienlijk toenemen. Tot voor kort moesten burgers en bedrijven dezelfde gegevens en attesten verschillende keren aan Vlaamse overheidsdiensten bezorgen, hoewel de Vlaamse overheid al “ergens” over die gegevens beschikte. Nu zou dat in principe maar één keer hoeven te gebeuren. Hetzelfde voordeel ligt bij de wijziging van gegevens.

Daarom is vanaf 2005 geleidelijk het Magda-programma opgestart. Die afkorting staat voor Maximale Gegevensdeling tussen Administraties. Het Magda-platform zorgt voor de ontsluiting van authentieke gegevensbronnen (federale en Vlaamse) en de uitwisseling van gegevens. Hierdoor wordt het principe van het “éénmalig verzamelen, meervoudig (her)gebruiken van gegevens” stap voor stap gerealiseerd. Gegevens worden slechts één keer ingezameld bij burger of onderneming, wat een grote tijdswinst oplevert. Alle toepassingen die vervolgens gebruikmaken van deze gegevens beschikken steeds over de meest recente informatie. De authentieke gegevensbron voor bedrijven is de Verrijkte Kruispuntbank Ondernemingen (VKBO) en voor personen de Verrijkte Kruispuntbank Personen (VKBP)

Het centrale beheer van elektronische data heeft vele voordelen, maar iedere medaille heeft blijkbaar ook zijn keerzijde. Specifieke decentrale informatica-toepassingen worden voor een deel afhankelijk van het centrale platform en kunnen dus hinder ondervinden van problemen bij centrale toepassingen. In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst in 2009 zien we dit probleem al opduiken bij de studietoelagen. Een aanvraag van september 2009 was einde december 2009 nog niet afgehandeld doordat er technische problemen waren bij het opvragen van persoonsgegevens via de VKBP. De kmo-portefeuille van de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid haalt vanaf begin september 2009 de ondernemingsgegevens uit de VKBO. Deze aanpassing bracht in de opstart problemen met zich mee voor kmo's in hun poging toegang te krijgen tot de website [www.kmoportefeuille.be](http://www.kmoportefeuille.be).

**AANBEVELING 2009-35****De Vlaamse overheid moet ernaar streven om alle publieke informatie in een zo vroeg mogelijk stadium op websites ter beschikking te stellen. Vertraagde of ontbrekende online-beschikbaarstelling zou enkel gebaseerd mogen zijn op overwegingen van klantvriendelijkheid.**

In tegenstelling tot vroeger zijn er tegenwoordig eigenlijk weinig of geen technische of financiële belemmeringen aanwezig om publieke overheidsinformatie zo volledig en zo vroeg mogelijk ter beschikking te stellen van het publiek. Er bestaan natuurlijk overwegingen van klantvriendelijkheid om dat niet altijd te doen. Er is soms tijd nodig om interne informatie te herformatteren tot informatie die voor de burger bruikbaar is. Ook moet informatie-overkill vermeden worden.

Volledige en vroege informatie die in verband staat met de publieke ruimte is het belangrijkste. We denken hierbij aan bouwen, ruimtelijke ordening, infrastructuurprojecten, wegen, leefmilieu, enzovoort. De Vlaamse overheid kan zeker al realisaties op dit gebied voorleggen. Denken we maar aan de online-beschikbaarstelling van de ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's) of aan sommige infrastructuurprojecten rond gewestwegen. Misschien nog belangrijker dan de hoeveelheid informatie, is de zo vroeg mogelijke beschikbaarheid van informatie. Burgers moeten kunnen reageren op een moment dat de voorgestelde projecten nog voor reële bijsturing vatbaar zijn.

### AANBEVELING 2009-36

**De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer participatieve besluitvorming. Inspraak moet positief bekeken worden, omdat het succesvol beleid en maatschappelijk draagvlak bevordert.**

Participatie kan zinvol zijn op heel erg verschillende domeinen. Dat kan gaan van grotere betrokkenheid van huurders van sociale woningen tot inspraak in infrastructuurprojecten. De basisbegeleidingstaken voor de sociale verhuurders zijn vastgelegd bij ministerieel besluit. Eén van de taken is het organiseren van huurdersvergaderingen om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij voor de bewoners ingrijpende veranderingen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 toch weer klachten ontvangen van huurders die onvoldoende inspraak hadden in kleine, maar voor hen belangrijke beslissingen. Een sociale huisvestingsmaatschappij besliste om de verwarmingsinstallatie uit te schakelen tijdens de zomermaanden, om herstellings- en onderhoudswerken te kunnen uitvoeren. De beslissing om de verwarmingsinstallaties 's zomers af te zetten, is op zich verdedigbaar, maar voorafgaand bewonersoverleg was toch aangewezen. Het zijn immers de huurders die de verwarmingskosten betalen. In een ander dossier heeft een sociale huisvestingsmaatschappij besloten om de functie van huisbewaarders af te schaffen, zonder de bewoners daarbij te betrekken.

Het grote infrastructuurproject van De Lange Wapper is in 2009 niet uit het nieuws geweest en heeft de afgelopen jaren ook tot enkele klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst geleid. Het is goed denkbaar dat een vroegere participatie van burgergroepen wellicht tot een groter maatschappelijk draagvlak had geleid voor projecten die het mobiliteitsprobleem in de regio Antwerpen grondig willen aanpakken. Maar ook kleinere mobiliteitsprojecten kunnen voordeel halen uit inspraak van burgers in een vroeg genoeg stadium. Commotie achteraf kan daardoor gemakkelijker vermeden worden. Een participatief mobiliteitsbeleid is wel meer dan het houden van een verplicht openbaar onderzoek.

Participatie en inspraak van de burgers zijn niet altijd gemakkelijk voor de overheid. Een te eenzijdige focus op het vertragsrisico moet zeker vermeden worden. De Nationale Ombudsman van Nederland heeft in september 2009 een uitgebreid rapport over inspraak gepubliceerd. In een handige Participatiewijzer geeft hij een overzicht van belangrijke spelregels voor behoorlijke participatie. Drie elementen staan centraal:

- maak heldere keuzes vooraf: bij de voorbereiding moet goed nagedacht worden over de vorm van participatie die gekozen wordt;
- zorg voor een constructieve houding: de overheid moet ook echt geïnteresseerd zijn in en waarde hechten aan de bijdrage van de burger;
- zorg voor actieve en adequate informatieverstrekking: een goede informatievoorziening tijdens het hele participatieproces is cruciaal voor het welslagen ervan.

## 13.3 Overzicht van de nieuwe voorstellen en aanbevelingen

### 13.3.1 VOORSTELLEN

#### VOORSTEL 2009-01

Alle Vlaamse bestuursinstanties moeten de bepalingen van het Klachtendecreet en van de bijhorende omzendbrief volledig en consequent toepassen.

#### VOORSTEL 2009-02

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning en rationalisering van meldpunten en klachtkanalen. Specifieke meldpunten en klachtkanalen kunnen de meest geschikte voorziening zijn, als ze een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit.

### 13.3.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

#### WONEN

##### AANBEVELING 2009-01

Het agentschap Inspectie RWO moet een zorgvuldig toezicht a priori organiseren bij versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen zodat niet afdoende gemotiveerde versnelde toewijzingen, waarbij de gelijkheid tussen de kandidaat-huurders wordt geschonden, niet kunnen doorgaan.

##### AANBEVELING 2009-02

De Vlaamse Regering moet een regeling uitwerken voor sociale huurders die moeten verhuizen bij de renovatie van hun woning of appartementsgebouw. Zodra vaststaat dat een gebouw gerenoveerd wordt, moet duidelijk worden gepland welke huurders een tegemoetkoming of hulp kunnen krijgen.

##### AANBEVELING 2009-03

De Vlaamse Regering moet, in overeenstemming met de decretale normen voor overheidscommunicatie, duidelijk, tijdig, actief en volledig communiceren als zij de voorwaarden voor tegemoetkomingen en premies op het gebied van wonen verstrengt.

##### AANBEVELING 2009-04

De Vlaamse Regering moet bij de verandering van een premiestelsel een overgangsregeling uitwerken of een redelijke tijdsperiode uittrekken tussen de bekendmaking en de inwerkingtreding van de verandering.

## VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

### AANBEVELING 2009-05

De Lijn moet vragen om schadevergoeding snel en objectief onderzoeken. Zij moet reizigers en andere weggebruikers actief informeren over de te nemen stappen in geval van schade door De Lijn.

### AANBEVELING 2009-06

De Vlaamse Regering en De Lijn moeten de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat er een derde type van minder ernstige overtredingen gecreëerd moet worden.

### AANBEVELING 2009-07

Het agentschap Wegen en Verkeer moet bij de aanleg en heraanleg van wegen voldoende aandacht besteden aan slijtvastheid en aan een degelijk onderhoud en tijdig kwalitatief herstel.

## WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

### AANBEVELING 2009-08

De Vlaamse overheid moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor de vermelding op de jaarlijkse afrekening van alle kostencomponenten en voor de vermelding of men al dan niet recht heeft op vrijstelling van saneringsbijdragen en op gratis water.

### AANBEVELING 2009-09

De Vlaamse overheid moet voor de toekenning van vrijstellingen, compensaties, gratis water en voor de inning van saneringsbijdragen zorgen voor een maximale coördinatie tussen de drinkwatermaatschappijen, de VMM, de gemeenten en het Rijksregister.

### AANBEVELING 2009-10

De Vlaamse overheid en de VREG moeten, voor de behandeling van aanvragen zoals die van groenestroomcertificaten, een tijdige en correcte inschatting maken van de verwerkingstijd en -capaciteit en op basis daarvan proactief handelen. Als toch een ernstige achterstand ontstaat, moet de VREG daarover tijdig en concreet informeren.

### AANBEVELING 2009-11

De Vlaamse overheid moet, bij het invoeren van energiesubsidies, de regeling ervan afstemmen met de federale overheid en voldoende overleg plegen met de betrokken sector.

## ONDERWIJS

### AANBEVELING 2009-12

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement, moet onderzoeken hoe studenten met een kandidatuurdiploma die in dezelfde richting nog hun bachelordiploma moeten behalen alvorens met de master te kunnen starten, gedurende dat bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

**AANBEVELING 2009-13**

Het agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming, moet zorgen voor een gecoördineerde verwerking van de aanvragen tot gelijkwaardigheid van buitenlandse studiebewijzen. Bij een negatieve beslissing moet er op een efficiënte wijze worden onderzocht of in een dossier een gelijkwaardigheid mogelijk is op een ander studieniveau dan het gevraagde. Ook de mogelijkheden om het diploma in te schakelen in een verkort studietraject moeten worden bekeken.

**AANBEVELING 2009-14**

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Onderwijs, moet maatregelen nemen om dove leerlingen meer ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door het verhogen van het aantal tolkuren waar leerlingen een beroep op kunnen doen.

**AANBEVELING 2009-15**

Het GO! en de andere onderwijsverstrekkers moeten in het secundair onderwijs de beslissingen over de clausulering van bepaalde studierichtingen voldoende afwegen. De motivering moet duidelijk vermelden welke elementen er in overweging worden genomen en op basis van welke motieven wordt besloten om een leerling van bepaalde studierichtingen uit te sluiten.

**RUIMTELIJKE ORDENING****AANBEVELING 2009-16**

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten verder inspanningen leveren zodat elke gemeente weldra over een goedgekeurd volledig vergunningenregister beschikt.

**AANBEVELING 2009-17**

De Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid moet samen met het agentschap Inspectie RWO en de gemeenten streven naar een betere samenwerking om te komen tot een deugdelijk handhavingsbeleid, waarbij bouwovertradingen effectief en efficiënt worden aangepakt.

**WELZIJN EN GEZONDHEID****AANBEVELING 2009-18**

De Vlaamse Regering moet een realistisch meerjarenplan uitwerken om de wachtlijsten in de gehandicaptensector verder weg te werken. Dat plan moet voldoende oog hebben voor de continuïteit van de zorg, de verdere differentiatie van de zorgnood en de knelpunt dossiers.

**AANBEVELING 2009-19**

De Vlaamse Regering moet de kwaliteit van de dienstverlening in de welzijnssector verbeteren door voor de hulpverleners voldoende ruimte te creëren voor overleg met de cliënten over hun hulpvraag en begeleiding.

**AANBEVELING 2009-20**

De Vlaamse Regering moet de rechtszekerheid voor de tegemoetkoming door de Vlaamse zorgverzekering garanderen door de inschaling verder te objectiveren. Het Vlaams Zorgfonds moet afdoende kwaliteitscontroles uitvoeren op de behandeling van de bezwaarschriften over de inschaling en op de inspecties van het controleorgaan Mediwe.

## ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

### AANBEVELING 2009-21

De Vlaamse overheid moet meer inspanningen leveren om de wachttijden voor opleidingen in te korten, zeker voor knelpuntberoepen. De VDAB moet de informatieverstrekking over de wachttijden voor de opleidingen optimaliseren en voldoende aandacht besteden aan de tussentijdse begeleiding.

### AANBEVELING 2009-22

De VDAB moet de arbeidsmarktbegeleiding en de informatieverstrekking daarover naar de kansengroepen optimaliseren en hun kansen op de arbeidsmarkt maximaliseren, en dat vooral naar personen met een arbeidshandicap.

### AANBEVELING 2009-23

De Vlaamse Regering moet op korte termijn zorgen voor eenvormigheid tussen de verschillende stelsels van de aanmoedigingspremies met betrekking tot de indieningstermijn.

## ONROERENDE VOORHEFFING

### AANBEVELING 2009-24

De Vlaamse Belastingdienst moet, in geval van kort opeenvolgende aanslagbiljetten, de betrokkenen proactief en concreet informeren, maar tegelijk die korte opeenvolging zoveel mogelijk vermijden.

### AANBEVELING 2009-25

De Vlaamse Belastingdienst moet nagaan hoe een veralgemeende, versnelde en zo mogelijk rechtstreekse toekenning van de verminderingen aan huurders verzekerd kan worden.

### AANBEVELING 2009-26

De Vlaamse overheid moet, met het oog op de medewerking van andere diensten aan een correcte toekenning van verminderingen zoals die voor de sociale huurders, zorgen voor betere afspraken of voor aangepaste sanctiemogelijkheden.

## MILIEU

### AANBEVELING 2009-27

De Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement moeten onderzoeken hoe het verlenen van steunmaatregelen aan exploitanten afhankelijk kan gemaakt worden van het in regel zijn met de milieuvergunning.

### AANBEVELING 2009-28

Het departement Leefmilieu, Natuur en Energie moet niet-betwiste gerechtskosten uit eigen beweging betalen en niet afwachten of de betrokkene er om vraagt.

### AANBEVELING 2009-29

De Vlaamse overheid, en met name de minister van Leefmilieu, moet maatregelen nemen om binnen een redelijke termijn te komen tot een effectieve inwerkingtreding van een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks.

### 13.3.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELING 2009-30

De Vlaamse overheid moet altijd duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsregels. De hierdoor opgewekte gerechtvaardigde verwachtingen moeten ingelost worden.

#### AANBEVELING 2009-31

De Vlaamse overheid moet er rekening mee houden dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes en moet een draaiboek ontwikkelen voor het geval dat zich een dergelijke situatie voordoet.

#### AANBEVELING 2009-32

De Vlaamse Regering en de Vlaamse bestuursinstanties moeten bij hun externe communicatie zorgen voor een consequente toepassing van de in het decreet van 8 mei 2009 goedgekeurde normen van overheidscommunicatie.

#### AANBEVELING 2009-33

De Vlaamse overheid moet, in het kader van een zo performant mogelijke e-dienstverlening, zorgen voor de optimale beschikbaarheid en de vlotte toegang van web-toepassingen voor de burgers. Dat is des te meer noodzakelijk als een online-toepassing de enige contactmogelijkheid is tussen burger en overheid.

#### AANBEVELING 2009-34

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een optimale beschikbaarheid van de centrale Magda-toepassingen.

#### AANBEVELING 2009-35

De Vlaamse overheid moet ernaar streven om alle publieke informatie in een zo vroeg mogelijk stadium op websites ter beschikking te stellen. Vertraagde of ontbrekende online-beschikbaarstelling zou enkel gebaseerd mogen zijn op overwegingen van klantvriendelijkheid.

#### AANBEVELING 2009-36

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer participatieve besluitvorming. Inspraak moet positief bekeken worden, omdat het succesvol beleid en maatschappelijk draagvlak bevordert.





262 *Bijlagen*

264	BIJLAGE 1	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
269	BIJLAGE 2	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
271	BIJLAGE 3	AANSLUITINGSOVEREENKOMST GEMEENTEN
274	BIJLAGE 4	AFKORTINGEN

Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst, [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be), vindt u in de rubriek “documentatie” de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2009. Ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2002 tot en met 2008 zijn daar beschikbaar.

*Bijlagen*

# Bijlage 1: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

## Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst \*

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en geweststaangelegenheid.

**Art. 2.** Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen.

Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

**Art. 2bis.** Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder:

1° bestuursinstantie:

a) een rechtspersoon die is opgericht bij of krachtens de Grondwet, een wet, decreet of ordonnantie;

b) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of groepering van rechtspersonen die in hun werking bepaald en gecontroleerd worden door a);

c) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of een groepering van rechtspersonen, voor zover zij door een bestuursinstantie in de zin van a) zijn belast met de uitoefening van een taak van algemeen belang of voor zover zij een taak van algemeen belang behartigen en beslissingen nemen die derden binden.

Het Vlaams Parlement en zijn diensten en instellingen vallen buiten deze definitie. De uitvoerende macht valt er eveneens buiten voor zover die optreedt in een rechterlijke hoedanigheid;

2° bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest: elk ministerie, departement of verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse administratie, een Vlaamse wetenschappelijke instelling of een Vlaamse openbare instelling. Als Vlaamse openbare instelling wordt beschouwd elke publiekrechtelijke rechtspersoon die werd opgericht bij of krachtens een wet of decreet, en die ressorteert onder de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

### HOOFDSTUK II - DE VLAAMSE OMBUDSMAN

#### AFDELING 1 - OPDRACHT

**Art. 3.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht:

1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;

2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;

3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1° en § 2, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

4° de overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers die hem ter kennis worden gebracht, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere bestuursinstanties, telkens wanneer hun door decreten of reglementen taken worden toevertrouwd die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren, ongeacht of dat gebeurt door deconcentratie of decentralisatie van bevoegdheden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van bestuursinstanties van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de bestuursinstantie waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld, hierna onregelmatigheden genoemd, en die ofwel menen dat na kennisgeving aan hun hiërarchische meerdere en daarna aan de Interne Audit, geen of onvoldoende gevolg werd gegeven aan hun mededeling binnen een termijn van dertig dagen; om de enkele reden van de bekendmaking of aangifte van deze onregelmatigheden onderworpen te zijn of zullen worden aan een tuchtstraf of een andere vorm van openlijke of verdoken sanctie.

## AFDELING 2 - BENOEMING

### Art. 4.

§ 1. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en op basis van een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar. De selectievoorwaarden en de selectieprocedure worden vastgesteld door het Vlaams Parlement. De selectie wordt uitgevoerd door of in opdracht van het Vlaams Parlement.

Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaams ombudsman bekleeden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman moet aan de volgende voorwaarden voldoen :

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn;

3° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

4° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

5° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Voor de toepassing van deze bepaling wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal minister, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een politiek mandaat bij de Europese Unie;

6° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

§ 3. Bij de eerste benoeming doorloopt de Vlaamse ombudsman een proefperiode van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de betrokkene het ambt effectief opneemt.

Uiterlijk vijfenveertig dagen voor het verstrijken van die proefperiode evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman. Bij ontstentenis van een evaluatie op dat ogenblik wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

§ 4. Uiterlijk negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtswege eenmaal verlengd met een nieuwe termijn van zes jaar.

Bij ontstentenis van een evaluatie negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat, wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

**Art. 5.** Alvorens in dienst te treden legt de ombudsman in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af: "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk".

## AFDELING 3 - ONVERENIGBAARHEDEN

**Art. 6.** Het ambt van Vlaamse ombudsman is onverenigbaar met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat of een overeenkomstig artikel 4, § 2, 5°, daarmee gelijkgesteld mandaat of ambt, en met een openbaar ambt of enige andere functie of activiteit, waardoor de waardigheid van het ambt of de goede, onafhankelijke en onpartijdige uitoefening van het ambt in het gedrang kan komen.

## AFDELING 4 - EINDE VAN HET MANDAAT

**Art. 7.** Het mandaat van de Vlaamse ombudsman eindigt van rechtswege :

1° na een ongunstige evaluatie van de proefperiode, bij het verstrijken van die proefperiode;

2° na een ongunstige evaluatie van het mandaat, bij het verstrijken van het mandaat;

3° wanneer hij definitief arbeidsongeschikt wordt verklaard ingevolge de toepassing van artikel 11, tweede lid.

Het Vlaams Parlement beëindigt het mandaat van de Vlaamse ombudsman :

- 1° op zijn verzoek;
- 2° wanneer hij de regels inzake onverenigbaarheden, zoals bedoeld in artikel 6, niet naleeft;
- 3° wanneer hij niet langer voldoet aan de voorwaarden, bedoeld in artikel 4, § 2, 1° en 3°.

Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen :

- 1° mits akkoord van de betrokkene;
- 2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
- 3° om ernstige redenen.

**Art. 7bis.** Bij het openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

Wanneer het mandaat van de Vlaamse ombudsman verstrijkt, en er is nog geen opvolger benoemd, of de opvolger heeft zijn ambt nog niet effectief opgenomen, dan blijft de Vlaamse ombudsman zijn ambt uitoefenen tot de opvolger zijn ambt effectief opneemt, in voorkomend geval in afwijking van artikel 4, § 1, tweede lid.

In de gevallen, bedoeld in artikel 7, of in geval van overlijden van de Vlaamse ombudsman, kan het Vlaams Parlement één van de personeelsleden van de Vlaamse ombudsdienst die beantwoordt aan de voorwaarden, bepaald in artikel 4, § 2, 1°, 2°, 3° en 4°, tot Vlaams ombudsman ad interim aanwijzen, na vergelijking van de titels en de verdiensten van de kandidaten. Die regeling geldt ook ingeval de Vlaamse ombudsman wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig is of wanneer vaststaat dat hij wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig zal zijn.

## AFDELING 5 - AMBTELIJK STATUUT

**Art. 8.** Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.

**Art. 9.** De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegegeeld, geheimhouden.

**Art. 10.** Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde bestuursinstantie.

## AFDELING 6 - GELDELIJK STATUUT

**Art. 11.** De Vlaamse ombudsman ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

Wanneer de Vlaamse ombudsman wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, en hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt heeft, stelt het Vlaams Parlement aan de Administratieve Gezondheidsdienst voor om de ombudsman definitief arbeidsongeschikt te verklaren.

**Art. 11bis.** De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

## HOOFDSTUK III - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

**Art. 12.**

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere bestuursinstantie dan de bestuursinstantie, bedoeld in artikel 2bis, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke bestuursinstantie of dienst volgens hem bevoegd is.

**Art. 12bis.** Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

**Art. 13.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken bestuursinstantie genoegdoening te krijgen;

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositie van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscoliege of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De bestuursinstantie stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

§ 4. De Vlaamse ombudsman onderzoekt de gegrondheid van de melding van een onregelmatigheid als bedoeld in artikel 3, § 2. Indien hij na een preliminair onderzoek meent dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, vervolgt hij het onderzoek van de feiten volgens de bepalingen van de artikelen 14 tot en met 17. In het andere geval deelt hij aan het betrokken personeelslid schriftelijk mee waarom hij de zaak onontvankelijk of kennelijk ongegrond acht.

Bij een gerechtelijk onderzoek of een opsporingsonderzoek over de gemelde onregelmatigheid, beperkt het optreden van de Vlaamse ombudsman zich tot een summier onderzoek met het oog op het onderbescherming plaatsen van het betrokken personeelslid.

**Art. 14.** De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman stelt de bestuursinstantie in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

**Art. 15.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de bestuursinstantie waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

**Art. 16.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddellend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de bestuursinstantie aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman.

De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota - met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de bestuursinstantie - aan het Vlaams Parlement.

**Art. 17.** De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

**Art. 17bis.** Het personeelslid dat een onregelmatigheid meldt zoals bedoeld in artikel 3, § 2, wordt op zijn verzoek onder de bescherming geplaatst van de Vlaamse ombudsman. Hiertoe werkt de Vlaamse regering een protocol uit met de Vlaamse ombudsdienst. Dit protocol omvat, naast de duur van de beschermingsperiode, minimaal als beschermingsmaatregelen de schorsing van tuchtprocedures en een regeling inzake het toewijzen van de bewijslast. De Vlaamse regering neemt in haar regelingen betreffende de rechtspositie van het personeel bepalingen op ter implementatie van het protocol. De Vlaamse ombudsman brengt, van zodra hij de zaak opneemt, de hiërarchische meerdere van de betrokken ambtenaar onmiddellijk op de hoogte van deze bescherming.

## HOOFDSTUK IV - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

**Art. 18.** De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.

De identiteit van klagers en van personeelsleden van de bestuursinstanties mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

**Art. 19.** De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

## HOOFDSTUK V - DIVERSE BEPALINGEN

**Art. 20.** Het Vlaams Parlement keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

**Art. 21.** De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

**Art. 22.** De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

**Art. 22bis.** Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 23.** Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

\*Belgisch Staatsblad: 25 augustus 1998. Inwerkingtreding: 1 september 1998. Gewijzigd door:

- het decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 13 februari 2003 (wijzigt artikel 4);
- het decreet van 7 mei 2004 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, wat betreft de bescherming van ambtenaren die melding maken van onregelmatigheden, Belgisch Staatsblad 11 juni 2004 (voegt de artikelen 12bis en 12bis in en wijzigd de artikelen 3 en 13);
- het decreet van 15 juli 2005 houdende wijziging van diverse decreten, wat het statuut van de mandaathouders in de aan het Vlaams Parlement verbonden instellingen betreft, Belgisch Staatsblad 9 september 2005 (voegt de artikelen 7bis, 11bis en 22bis in en wijzigd de artikelen 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11 en 20);
- het decreet van 9 december 2005 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 12 januari 2006 (wijzigd artikel 16);
- het decreet van 23 juni 2006 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 1 september 2006 (voegt artikel 2bis in en wijzigd de artikelen 3, 10, 12, 12bis, 13, 14, 15, 16 en 18).



## Bijlage 2: Klachtendecreet van 1 juni 2001

### Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

#### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

**Art. 3.** Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.  
Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

**Art. 4.** De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

#### HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

**Art. 5.** Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:

1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;

2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 6.** Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

**Art. 7.** De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 8.** De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

**Art. 9.** De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;

2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.

De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

**Art. 10.** De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 11.** De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Art. 12.** De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – Belgisch Staatsblad 15 maart 2004)

**Art. 13.** Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

**Art. 14.** Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

# Bijlage 3: Overeenkomst over de aansluiting van een gemeente bij de Vlaamse Ombudsdienst voor de tweedelijnsklachtenbehandeling

Tussen de gemeente ..... vertegenwoordigd door .....  
en de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Ombudsdienst, in de persoon van de Vlaamse ombudsman,  
wordt overeenkomstig artikel 198, § 2, 4° van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 een overeenkomst gesloten voor de behandeling in de tweede lijn van klachten over de gemeente.

## HOOFDSTUK I. TOEPASSINGSGBIED

### Art. 1. Klachten over de gemeentelijke diensten

De tweedelijnsklachtenbehandeling betreft de werking en de handelingen van de gemeentelijke overheidsdiensten, met inbegrip van de gemeentelijke verzelfstandigde agentschappen en de districten.

Klachten over de diensten van het OCMW vallen buiten het toepassingsgebied van deze overeenkomst.

### Art. 2. Onontvankelijkheidsgronden

Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid en de opschorting van klachten wordt verder verwezen naar de bepalingen van artikel 3, §1, tweede lid en artikel 13, §§ 1 tot 3 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, zoals gewijzigd.

Dat houdt onder meer in dat de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet in behandeling neemt als:

- 1° de klacht betrekking heeft op het gemeentelijk algemeen beleid en de gemeentelijke regelgeving;
- 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend;
- 3° de identiteit van de klager niet bekend is;
- 4° de klacht kennelijk ongegrond is;
- 5° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken gemeente;
- 6° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollège of een georganiseerd beroep werd ingesteld. De gemeente stelt de Vlaamse Ombudsdienst in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt ook geen meldingen van klokkenluiders.

### Art. 3. Relatie met de eerste lijn

Vooraleer de Vlaamse Ombudsdienst de klacht behandelt, moet de gemeente de klacht in eerste lijn hebben behandeld. Als de Vlaamse Ombudsdienst een eerstelijnsklacht ontvangt, legt hij ze eerst voor aan de klachtenbehandelaar van de gemeente.

De klachtenbehandelaar behandelt de klacht volgens het gemeentelijke klachtenreglement en de principes van een zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling.

Dat houdt minstens in:

- aan de verzoeker wordt een ontvangstmelding van de klacht bezorgd als de klacht niet meteen kan worden opgelost;

- de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt;
- aan de verzoeker wordt binnen een termijn van maximum 45 dagen een antwoord op de klacht gegeven;
- de mogelijkheid om zich tot de Vlaamse Ombudsdienst te wenden, wordt vermeld in het antwoord.

De gemeente bezorgt elk jaar vóór 10 februari een overzicht van de eerstelijnsklachten aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## HOOFDSTUK II. INDIENING, BEHANDELING EN BEOORDELING VAN DE TWEDELIJNSKLACHT

### Art. 4. Indiening

De verzoeker kan zijn tweedelijnsklachten rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst indienen. Als een tweedelijnsklacht bij de gemeente wordt ingediend, bezorgt de gemeente ze binnen de termijn van één week aan de Vlaamse Ombudsdienst.

### Art. 5. Behandeling

§1. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klacht in tweede lijn volgens de beginselen van behoorlijke klachtenbehandeling en volgens de principes die gelden voor de behandeling van klachten over Vlaamse bestuursinstanties.

Dat houdt onder meer in:

- de klacht wordt in principe schriftelijk behandeld;
- de Vlaamse Ombudsdienst kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht;
- de Vlaamse Ombudsdienst kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

§2. De Vlaamse Ombudsdienst neemt contact op met het college van burgemeester en schepenen of de door het college aangeduide personen met vragen om uitleg.

Die antwoordt binnen een termijn van één maand. Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de gemeente van die termijn afwijken.

### Art. 6. Beoordeling

Van elke klacht wordt een beknopt beoordelingsrapport opgemaakt, dat minstens de volgende elementen bevat:

- een samenvatting van de klacht;
- een samenvatting van het onderzoek;
- een beoordeling aan de hand van de ombudsnormen.

De Vlaamse Ombudsdienst zendt het rapport naar het college van burgemeester en schepenen.

Als het rapport een voorstel tot bemiddeling bevat, dan deelt de gemeente haar gemotiveerd standpunt daarover mee binnen een termijn van één maand.

## HOOFDSTUK III. ALGEMENE BEKENDMAKING TWEDELIJNSKLACHTENBEHANDELING

### Art. 7. Bekendmaking door de gemeente

De gemeente zorgt voor de nodige bekendmaking van het tweedelijnsklachtrecht.

Dat houdt onder meer in:

- periodieke vermelding in het informatieblad van de gemeente;
- een permanente en gemakkelijk vindbare vermelding op de gemeentelijke website;
- een periodieke bekendmaking onder de gemeentelijke personeelsleden.

### Art. 8. Bekendmaking door de Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst maakt op zijn website melding van de mogelijkheid om klachten over de gemeente in te dienen. De Vlaamse Ombudsdienst verspreidt folders over zijn werking of stelt ze ter beschikking van de gemeente.

## HOOFDSTUK IV. JAAROVERZICHT

### Art. 9. Opmaak van het jaaroverzicht

De Vlaamse Ombudsdienst maakt een jaaroverzicht op van de behandelde tweedelijnsklachten en formuleert daarbij passende aanbevelingen. Dat jaaroverzicht wordt ten laatste op 31 maart bezorgd aan de voorzitter van de gemeenteraad en aan het College van Burgemeester en Schepenen.

De Vlaamse Ombudsdienst kan worden uitgenodigd om ter plaatse toelichting te komen geven.

De gemeente deelt aan de Vlaamse Ombudsdienst ten laatste op 30 november mee welk gevolg zij heeft gegeven aan de aanbevelingen.

### Art. 10. Openbaarmaking van het jaaroverzicht

De Vlaamse Ombudsdienst plaatst het jaaroverzicht op zijn website.

De Vlaamse Ombudsdienst verwerkt het jaaroverzicht ook in zijn jaarverslag voor het Vlaams Parlement.

## HOOFDSTUK V. VERGOEDING

### Art. 11. Prijsbepaling

De gemeente betaalt voor de dienstverlening van de Vlaamse Ombudsdienst op jaarbasis een bedrag van 0,30 euro per inwoner van de gemeente. Voor een onvolledig jaar wordt het bedrag pro rato berekend.

Voor de prijsbepaling wordt het totaal aantal inwoners op 1 januari 2010 genomen, zoals vastgesteld in de rubriek "aantal inwoners - mannen en vrouwen" van de website [http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale\\_statistieken.htm](http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale_statistieken.htm).

Het aldus berekende bedrag kan voor 2011 worden aangepast op grond van totaal aantal inwoners op 1 januari 2011, zoals vastgesteld in de rubriek "aantal inwoners - mannen en vrouwen" van de hoger vermelde website.

### Art. 12. Betaling

De gemeente stort het verschuldigde bedrag op rekening nummer 091-0123074-10 ten laatste op ..... (te bepalen in onderling overleg; een deel voordat de klachtenbehandeling overeenkomstig artikel 13 start en het saldo in 2011 na eventuele aanpassing overeenkomstig artikel 11, derde lid).

## HOOFDSTUK VI. AANVANG EN EINDE

### Art. 13. Aanvang

De Vlaamse Ombudsdienst start de klachtenbehandeling op ..... (te bepalen in onderling overleg).

### Art. 14. Einde

De overeenkomst eindigt op 31 december 2011. In de loop van 2011 worden de samenwerking en de modaliteiten van de huidige overeenkomst geëvalueerd, waarna een nieuwe overeenkomst kan worden gesloten.

Als geen nieuwe overeenkomst wordt gesloten, dan maken de gemeente en de Vlaamse Ombudsdienst het einde van de overeenkomst tijdig bekend op hun website. De gemeente plaatst ook tijdig een bericht in haar informatieblad. De tweedelijnsklachten die de Vlaamse Ombudsdienst in behandeling heeft vóór het einde van de overeenkomst, worden verder afgehandeld.

Gedaan te ....., op .....

voor de Vlaamse Ombudsdienst

voor de gemeente

Vlaams ombudsman

voorzitter gemeenteraad

gemeentesecretaris

of burgemeester (na delegatie)

## Bijlage 4 Afkortingen

**AAPD:** Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie  
**ABBA:** Automatische Besturing en Bewaking op Afstand  
**ADG:** Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens  
**AGIO:** Agenschap voor Infrastructuur in het Onderwijs  
**AGIV:** Agenschap voor Geografische Informatie Vlaanderen  
**AIK:** autonome investeringskredieten  
**AKRED:** (federale) administratie Kadaster, Registratie en Domeinen  
**ANB:** Agenschap voor Natuur en Bos  
**ARAB:** Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming  
**ATB:** Arbeidstrajectbegeleidingsdienst  
**AWW:** Antwerpse Waterwerken  
**BAM:** Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel  
**BBB:** Beter Bestuurlijk Beleid  
**BBC:** Bijzondere Bijstandscommissie  
**BEA:** Budget Economisch Advies  
**BEL-schaal:** Basis Eerste Lijnsprofielschaal  
**BLOSO:** Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie  
**BOFAS:** Bodemsaneringsfonds voor tankstations  
**BPA:** Bijzonder Plan van Aanleg  
**BTOM:** Bijzondere TeverkstellingsOndersteunende Maatregelen  
**BuSO:** Buitengewoon Secundair Onderwijs  
**CAPLO:** Centraal Aanspreekpunt Lokale Overheden  
**CAW:** Centrum voor Algemeen Welzijnswerk  
**CBE:** Centrum voor BasisEducatie  
**CGG:** Centra Geestelijke Gezondheidszorg  
**CLB:** Centrum voor Leerlingenbegeleiding  
**CREG:** Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas  
**CRZ:** Centrale Registratie Zorgvragen  
**CVO:** Centrum voor Volwassenenonderwijs  
**DAB:** Dienst met Afzonderlijk Beheer  
**DAM:** Duurzame Antwerpse Mobiliteit  
**dB(A):** (adjusted decibel) decibels waarin het frequentiebereik van geluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend  
**DINA:** Dienst Inruilen Nummerplaat voor Abonnement  
**DKO:** Deeltijds Kunstonderwijs  
**DMO:** Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek  
**EMA:** Elektriciteit en Mechanica Antwerpen  
**EPD:** Elektronisch Personeelsdossier  
**ESF:** Europees Sociaal Fonds  
**EVA:** Extern Verzelfstandigd Agenschap  
**EVC:** Eerder Verworven Competenties  
**FAQ:** Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen  
**FAVV:** Federaal Agenschap voor de Veiligheid van de Voedselketen  
**FIT:** Flanders Investment & Trade  
**FOD:** Federale OverheidsDienst  
**FWO:** Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek  
**GFT:** Groente-, Fruit- en Tuinafval  
**GIPOD:** Generiek InformatiePlatform Openbaar Domein  
**GOB:** Gespecialiseerde Opleidings-, Begeleidings- en Bemiddelingsdiensten  
**GTB:** Gespecialiseerde Trajectbepalings- en Begeleidingsdienst  
**IAVA:** Interne Audit van de Vlaamse Administratie  
**IBA:** individuele behandeling van afvalwater  
**IBC:** Interregionale Bodemsaneringscommissie  
**IBO:** Individuele BeroepsOpleiding  
**IMB:** Individuele Materiële Bijstand  
**IMJV:** Integraal Milieujarverslag  
**INBO:** Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek  
**ISO:** Internationale Organisatie voor Standaardisatie  
**LAC:** Lokale Adviescommissie  
**IAVA:** Interne Audit van de Vlaamse Administratie

IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap  
 IWT: Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen  
 JEP: Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame  
 JO-Lijn: Jongerenlijn  
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen  
 KGA: klein gevaarlijk afval  
 KMSKA: Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen  
 KOBM: Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen  
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid  
 Kwapon: kwaliteitsinstrument particuliere opvanginstellingen  
 LAC: Lokale Adviescommissie  
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)  
 LNE: Leefmilieu, Natuur en Energie  
 LOP: Lokaal Overlegplatform  
 MAGDA: Maximale Gegevensdeling tussen Administraties en Agentschappen  
 MER: milieueffectenrapport  
 MIL: Mest Internet Loket  
 MKROS: Milieuklachten Registratie- en Opvolgingssysteem  
 MOW: Mobiliteit en Openbare Werken  
 MTIL: Mest Transport Internet Loket  
 MPI: Medisch-Pedagogisch Instituut  
 NARIC: National Academic (&Professional) Recognition and Information Centre  
 NEC: Normaal Economisch Circuit  
 NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen  
 OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn  
 OVAM: Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij  
 PAB: persoonlijke-assistentiebudget  
 PAC: Provinciale Audit-Commissie  
 PEC: Provinciale Evaluatiecommissie  
 PCV: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid  
 PGB: persoonsgebonden budget  
 PMAH: Personen Met een Arbeidshandicap  
 PMD: Plastics flessen en flacons, metaalverpakkingen en drankkartons  
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden  
 POLO: Permanent Overleg Lokale Ombudslieden  
 PPS: Publiek-Private Samenwerking  
 PV: proces-verbaal  
 Q\*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid  
 REG: rationeel energiegebruik  
 RIA: reguleringsimpactanalyse  
 RIZIV: RijksInstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering  
 RO: Ruimtelijke Ordening  
 ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg  
 ROG: recent overstroomde gebieden  
 ROHM: Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen  
 RSP: Ruimtelijk StructuurPlan  
 RTC: Ronde Tafel Conferentie  
 RUP: Ruimtelijk UitvoeringsPlan  
 RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling  
 RVP: Rijksdienst voor Pensioenen  
 RWO: Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed  
 SELOR: Selectiebureau voor de Federale Overheid  
 SERV: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen  
 SHM: sociale huisvestingsmaatschappij  
 SLA: service level agreement  
 STC: Subregionaal Tewerkstellingscomité  
 TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers  
 TMC: Traffic Message Channel  
 VAF: Vlaams Audiovisueel Fonds  
 VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
 VCA: Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie  
 VCV: Verkeerscentrum Vlaanderen  
 VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding  
 VESOC: Vlaams Economisch Sociaal Overlegcomité

**VEA:** Vlaams Energieagentschap  
**VEN:** Vlaams Ecologisch Netwerk  
**VFP:** Vlaams Fiscaal Platform  
**VHM:** Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
**VHRM:** Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving  
**VIOE:** Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed  
**VITO:** Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek  
**VLABOTEX:** Vlaams Bodemsaneringsfonds voor de Textielverzorging  
**VLACORO:** Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening  
**VLAO:** Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen  
**Vlarea:** Vlaams Reglement voor Afvalvoorkoming en -beheer  
**Vlarebo:** Vlaams reglement betreffende de bodemsanering  
**Vlarem:** Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning  
**VLIF:** Vlaams Landbouwinvesteringsfonds  
**VLM:** Vlaamse Landmaatschappij  
**VMM:** Vlaamse Milieumaatschappij  
**VMSW:** Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen  
**VMW:** Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening  
**VOB:** Vlaams Overleg Bewonersbelangen  
**VREG:** Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
**VRIND:** Vlaamse Regionale Indicatoren  
**VRM:** Vlaamse Regulator voor de Media  
**VRT:** Vlaamse Radio- en Televisieomroep  
**VTE:** Voltijds Equivalent  
**VVH:** Vereniging van Vlaamse Huisvestingmaatschappijen  
**VVP:** Vereniging van de Vlaamse Provincies  
**VVSG:** Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten  
**WIB:** Wetboek van de Inkomstenbelasting 1992





# Ombudsnormen

## A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

### 1. **Overeenstemming met het recht**

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

### 2. **Afdoende motivering**

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

### 3. **Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

### 4. **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

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

### 5. **Redelijkheid en evenredigheid**

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

## B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

### 6. **Correcte bejegening**

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

### 7. **Actieve dienstverlening**

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

### 8. **Deugdelijke correspondentie**

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

### 9. **Vlotte bereikbaarheid**

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

### 10. **Doeltreffende algemene informatieverstrekking**

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

### 11. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

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

## 12. Zorgvuldige interne klachtenbehandeling

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

## 13. Redelijke behandeltermijn

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

## 14. Efficiënte coördinatie

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

## 15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

# Kwalificaties

## 1. (Deels) gegronde klacht

Bij een **(deels) gegronde klacht** is er één of meer ombudsnormen geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt of en in hoeverre de klacht hersteld is door de overheidsdienst:

### a. Voldoende hersteld

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

### b. Na aandringen voldoende hersteld

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

### c. Verder te herstellen

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

### d. Nog te herstellen

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

### e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

## 2. Ongegronde klacht

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

## 3. Beleidsaanbeveling

Bij een **beleidsaanbeveling** is de klacht weliswaar ongegrond ten aanzien van de betrokken overheidsdienst, maar in algemene zin is de klacht wel gegrond, omdat er sprake is van een onaanvaardbare situatie. Daarom is een beleidsaanbeveling naar de Vlaamse overheid nodig.

## 4. Terechte opmerking

Bij een **terechte opmerking** is er weliswaar geen sprake van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen maar de klacht of vraag is nuttig om de dienstverlening te verbeteren.

## 5. Geen oordeel mogelijk

**Geen oordeel mogelijk** wijst erop dat niet uitgemaakt kan worden of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.

## 6. Andere

De kwalificatie **andere** slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden.







Vlaamse Ombudsdienst  
— Een deur die altijd openstaat —

Leuvenseweg 86 1000 Brussel

Redactie: Guy Cloots  
Annemarie Hanselaer  
Erwin Janssens  
Johan Meermans  
Chris Nestor  
Karine Nijs  
Johan Nootens  
Nan Van Zutphen

Eindredactie: Johan Meermans  
Johan Nootens

Secretariële medewerking: Heidi Daniels  
Carine De Paepe  
Mirella De Simone  
Lyn Van Boven  
Ann Van Den Bremt

Lay-out: B.Ad  
Druk: Artoos

Verantwoordelijke uitgever: Nan Van Zutphen, wnd. Vlaams ombudsman

D/2010/8928/1  
ISBN 978-90-76833-00-2  
ISSN 1375-8292

