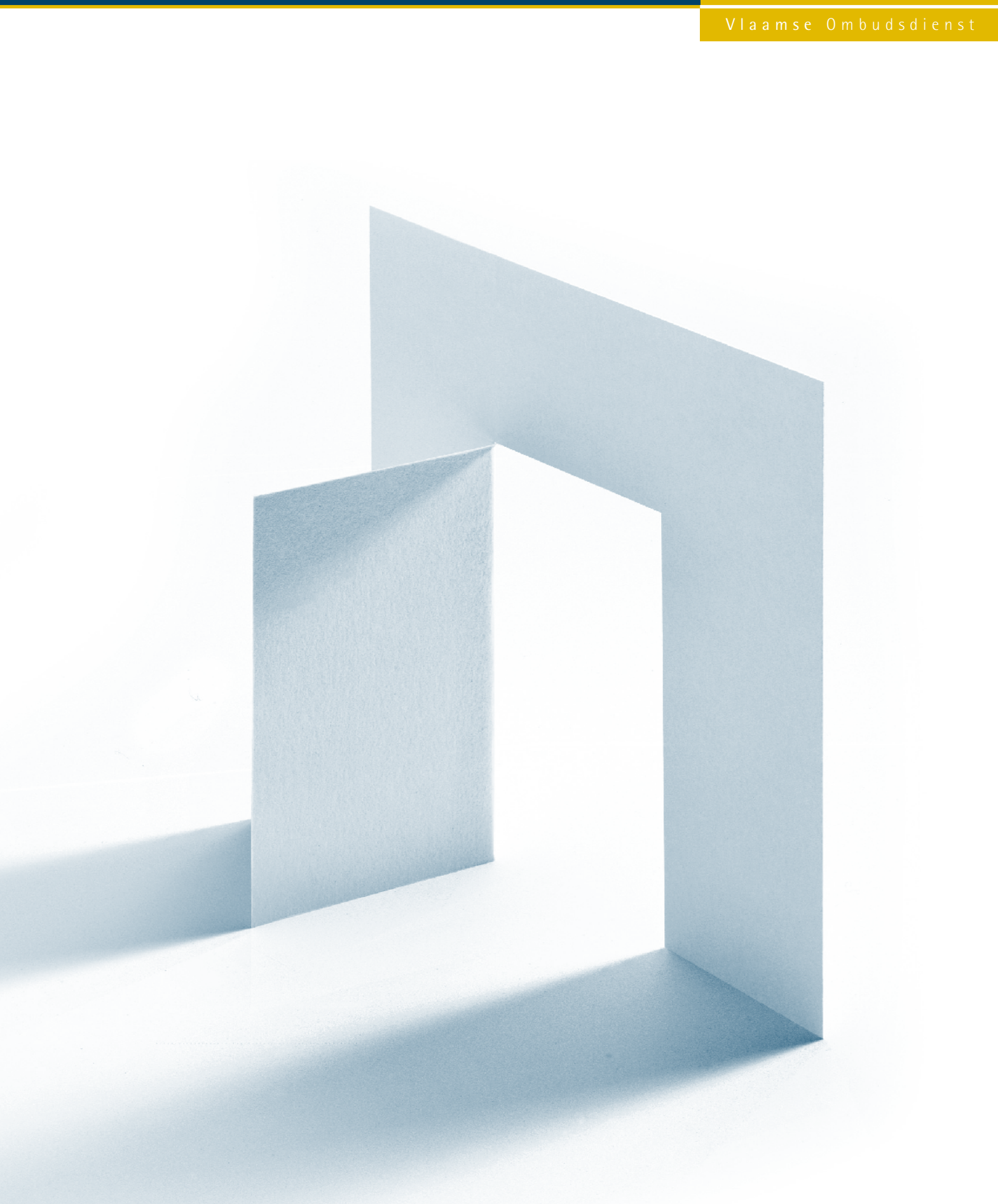


# *Jaarverslag* 2007

Vlaamse Ombudsdienst



*Jaarverslag* | **2007**

Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel  
D/2007/8928/1  
ISBN 978-90-76833-12-5  
ISSN 1375-8292

1	<b>Inleiding</b>	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
8	<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2007</b>
10	1.1	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1	EEN TWEEDELIJSFUNCTIE
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	INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING
15	1.2.5	COMMUNICATIE
16	1.2.6	SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
16	1.2.7	SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
17	1.3	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.4	DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.4.1	DOSSIERBEHANDELING
18	1.4.2	THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
21	1.5	DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
21	1.5.1	EEN STRUCTURELE RELATIE
21	1.5.2	HET KLACHTENDECREET
25	1.5.3	MEDEWERKING AAN INITIATIEVEN EN VORMINGSMOMENTEN EN ADVISERING INZAKE KLACHTENMANAGEMENT
25	1.5.4	PROEFPROJECT LOKALE OMBUDSFUNCTIE: HET KLACHTRECHT EN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN
27	1.6	DE INTEGRITEITSWERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27	1.6.1	DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING
28	1.6.2	KLOKKENLUIDERSDOSSIERS IN 2007
31	1.7	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2006
31	1.7.1	BESPREKING VAN EN REACTIES OP ONZE AANBEVELINGEN
33	1.7.2	OVER DE ULTIEME BEMIDDELINGSPOGING
35	<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>HET KLACHTENBEELD 2007: ALGEMEEN OVERZICHT</b>
37	2.1	EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING
38	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
45	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
51	2.4	VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIEREN OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN
52	2.5	INDIENINGSWIJZE VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN OF DOSSIERS EN AANTAL 0800-OPROEPEN

55	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>ONROERENDE VOORHEFFING</b>
56	3.1	REGELS EN UITVOERING
58	3.2	KLACHTENBEELD
60	3.2.1	KLACHTEN IN VERBAND MET DE ONREGELMATIGE VERZENDING VAN HET AANSLAGBIJLET
64	3.2.2	PROBLEMEN ROND DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN
68	3.2.3	KLACHTEN IN VERBAND MET DE VRIJSTELLINGEN VAN ONROERENDE VOORHEFFING
69	3.2.4	KLACHTEN IN VERBAND MET DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID EN DE INFORMATIEVERSTREKKING
71	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
73	3.4	CONCLUSIES
75	3.5	AANBEVELINGEN
77	<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>MILIEU</b>
78	4.1	REGELS EN UITVOERING
79	4.2	KLACHTENBEELD
80	4.2.1	MILIEUOVERTREDINGEN
85	4.2.2	DE MER-DESKUNDIGE: PROBLEMEN MET ERKENNING
86	4.2.3	MESTBANK
89	4.2.4	WATERZUIVERING: DE NIEUWE ZONERINGSPLANNEN IN VOORBEREIDING
90	4.2.5	NATUUR EN BOS
92	4.2.6	DE OVAM EN BODEMSANERING
93	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
96	4.4	CONCLUSIES
98	4.5	AANBEVELINGEN
99	<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT</b>
100	5.1	REGELS EN UITVOERING
102	5.2	KLACHTENBEELD
103	5.2.1	OVER DE VRIJSTELLING VAN SANERINGSBIJDRAGEN EN AFVALWATERHEFFINGEN
105	5.2.2	KLACHTEN OVER DE VERHOOGDE SANERINGSKOSTEN, AL DAN NIET BIJ EIGEN WATERWINNING
107	5.2.3	HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
109	5.2.4	KLACHTEN OVER DE FACTUUR EN OVER GRATIS WATER
111	5.2.5	PROBLEMEN BIJ DE CONCRETE DIENSTVERLENING AAN DE KLANT
112	5.2.6	BETWISTE INVORDERINGEN EN WATERAFSLUITINGEN
114	5.2.7	DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE GAS- EN ELEKTRICITEITVOORZIENING
119	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
121	5.4	CONCLUSIES
122	5.5	AANBEVELINGEN

123	<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>RUIMTELIJKE ORDENING</b>
124	6.1	REGELS EN UITVOERING
125	6.2	KLACHTENBEELD
126	6.2.1	VERGUNNEN
129	6.2.2	HANDHAVEN
134	6.2.3	PLANNEN
136	6.2.4	VERGOEDEN
138	6.2.5	BESCHERMEN
138	6.2.6	HEFFEN
140	6.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
142	6.4	CONCLUSIES
143	6.5	AANBEVELINGEN
145	<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>WONEN</b>
146	7.1	REGELS EN UITVOERING
147	7.2	KLACHTENBEELD
148	7.2.1	SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN
156	7.2.2	VLAAMS WONINGFONDS
158	7.2.3	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
159	7.2.4	LEEGSTAND EN VERKROTING
161	7.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
162	7.4	CONCLUSIES
163	7.5	AANBEVELINGEN
165	<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>ONDERWIJS</b>
166	8.1	REGELS EN UITVOERING
167	8.2	KLACHTENBEELD
169	8.2.1	STUDIETOELAGEN
174	8.2.2	DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S
176	8.2.3	KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL
180	8.2.4	KLACHTEN OVER ONDERWIJSINSTELLINGEN
184	8.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
185	8.4	CONCLUSIES
187	8.5	AANBEVELINGEN
189	<b>Hoofdstuk 9</b>	<b>VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT</b>
190	9.1	REGELS EN UITVOERING
192	9.2	KLACHTENBEELD
193	9.2.1	DE LIJN
204	9.2.2	WEGEN EN VERKEER
209	9.2.3	WATERWEGEN EN ZEEWEZEN
209	9.2.4	LUCHTVERKEER
210	9.2.5	TAXI'S EN PERSONENVERVOER
210	9.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
213	9.4	CONCLUSIES
215	9.5	AANBEVELINGEN

217	<b>Hoofdstuk 10</b>	<b>ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID</b>
218	10.1	REGELS EN UITVOERING
219	10.2	KLACHTENBEELD
221	10.2.1	ARBEIDSBEMIDDELING
230	10.2.2	ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: EEN PERFORMANTE INTERNETAPPLICATIE?
232	10.2.3	ANDERE KLACHTEN
232	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
234	10.4	CONCLUSIES
236	10.5	AANBEVELINGEN
237	<b>Hoofdstuk 11</b>	<b>WELZIJN EN GEZONDHEID</b>
238	11.1	REGELS EN UITVOERING
239	11.2	KLACHTENBEELD
241	11.2.1	REDELIJKE BEHANDELTERMIJN; EEN BLIJVEND PROBLEEM?
246	11.2.2	HOE ACTIEF MOET DE OVERHEID ZIJN?
251	11.2.3	ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING; WORDT DE DOELGROEP VOLDOENDE BEREIKT?
253	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2007
255	11.4	CONCLUSIES
256	11.5	AANBEVELINGEN
257	<b>Hoofdstuk 12</b>	<b>ANDERE THEMA'S</b>
258	12.1	MEDIA
261	12.2	CULTUUR
262	12.3	BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN
265	12.4	VARIA
267	<b>Hoofdstuk 13</b>	<b>VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN</b>
269	13.1	NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN EN ALGEMENE AANBEVELINGEN
269	13.1.1	NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
272	13.1.2	NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
275	13.2	OVERZICHT VAN DE THEMATISCHE AANBEVELINGEN
282	<b>Bijlagen</b>	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
287		KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
289		EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2007
291		AFKORTINGEN
	<b>Inlegvel</b>	OMBUDSNORMEN EN KWALIFICATIES

37	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
38	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2007
39	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2007
40	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2007
42	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2007
44	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2007
45	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2007
46	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2007
47	TABEL 9	DOSSIERS PER THEMA: AANDEEL IN % SINDS 2002
48	TABEL 10	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2007
49	TABEL 11	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2007
50	TABEL 12	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2007
51	TABEL 13	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2007
52	TABEL 14	ONTVANGSTWIJZE ONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2007
53	TABEL 15	AANTAL 0800-OPROEPEN PER MAAND IN 2007
58	TABEL 16	ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
58	TABEL 17	ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2007
58	TABEL 18	ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2007
58	TABEL 19	ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
79	TABEL 20	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
79	TABEL 21	MILIEU: DOSSIERS IN 2007
79	TABEL 22	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2007
79	TABEL 23	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
102	TABEL 24	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
102	TABEL 25	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2007
102	TABEL 26	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2007
102	TABEL 27	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
125	TABEL 28	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
126	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2007



126	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2007
126	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
147	TABEL 32	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
148	TABEL 33	WONEN: DOSSIERS IN 2007
148	TABEL 34	WONEN: KWALIFICATIES IN 2007
148	TABEL 35	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
167	TABEL 36	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
168	TABEL 37	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2007
168	TABEL 38	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2007
168	TABEL 39	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
192	TABEL 40	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
192	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2007
192	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2007
192	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
219	TABEL 44	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
220	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2007
220	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2007
220	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
239	TABEL 48	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
240	TABEL 49	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2007
240	TABEL 50	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2007
240	TABEL 51	WELZIJN EN GEZONDHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2007
258	TABEL 52	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2007
258	TABEL 53	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2007

Dit negende Jaarverslag rapporteert over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst van 1 januari tot 31 december 2007. In hoofdstuk 1 lichten we toe hoe klachten van verzoekers worden behandeld en hoe wij samenwerken met de Vlaamse bestuursinstellingen. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in delen 2 tot 12. In hoofdstuk 13 lijsten we de aanbevelingen die daaruit voortvloeien, nog even op. Ook dit jaar hebben we de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling geïntegreerd behandeld. Achterin vindt u een cd-rom met de eerstelijnsklachtenrapporten 2007.

2007 is een apart jaar geweest voor de Vlaamse Ombudsdienst. In januari werd al meteen duidelijk dat het aantal vragen en klachten substantieel zou toenemen. Bij het onderzoek van een klokkenluidersdossier kwam de dienst in het oog van een mediastorm terecht, toen een voorlopig rapport van de Vlaamse Ombudsdienst op 17 september gelekt werd. En op 10 oktober deelde Bernard Hubeau aan het ombudsteam mee dat hij per 31 december ontslag nam als Vlaams ombudsman om hoogleraar te worden aan de Universiteit van Antwerpen.

De Vlaamse Ombudsdienst kan nog accurater en efficiënter werken, maar de nieuwe Vlaamse ombudsvrouw of ombudsman zal straks in elk geval kunnen rekenen op een ploeg medewerkers die ieder op hun manier geloven in de zin van het ombudswerk.

Johan Nootens, wnd. Vlaams ombudsman

1 maart 2008





## 1.1 De principes van de ombudsfunctie

### 1.1.1 EEN 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 als **nulde lijn**,
- het klachtenmanagement als **eerste lijn** en
- de ombudsfunctie als **tweede lijn**.

#### INFORMATIEVERSTREKKING EN COMMUNICATIE ALS NULDE LIJN

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

#### KLACHTENMANAGEMENT ALS EERSTE LIJN

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

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

#### DE OMBUDSFUNCTIE ALS TWEDE LIJN

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

### 1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

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

Om de werking van die verschillende ombudsdiensten op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, van de autonome overheidsbedrijven en van de beroepsfederaties in 1997 het samenwerkingsverband POOL/CPMO opgezet. POOL staat voor “Permanent Overleg Ombudslieden” en CPMO voor “Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans” (zie ook 1.2.7). In hun gezamenlijke folder staan tien werkingsprincipes opgesomd:

1. Een ombudsman bemiddelt voor de burger die een klacht heeft over een dienst of een bedrijf en die zelf die klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. Een ombudsman werkt onafhankelijk, dat wil zeggen dat hij of zij geen verantwoording moet afleggen aan de diensten of bedrijven die hij of zij beoordeelt.
3. Een ombudsman werkt kosteloos voor de burgers die op hem of haar een beroep doen.
4. Een ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid en rechtvaardigheid.
5. Een ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. Een ombudsman beschikt over voldoende middelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. Een ombudsman kan, zonder belemmeringen, elke klacht onderzoeken.
8. Een ombudsman hoort alle partijen, pas daarna beoordeelt hij of zij in alle objectiviteit de gegrondheid van een klacht.
9. Een ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. Een ombudsman publiceert regelmatig een activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

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

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

### 1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vijf kerntaken.

- **Klachten onderzoeken en bemiddelen**

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

- **Doorverwijzen**

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

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

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

- **Voorstellen en aanbevelingen formuleren**

Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die "dossieroverschrijdend" zijn. Op grond van zulke bevindingen, formuleert de Vlaamse Ombudsdienst voorstellen en aanbevelingen om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen. Onze aanbevelingen van 2007 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).

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

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

### 1.2.1 PERSONEEL

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

De formatie bestaat eind 2007 uit zeven onderzoekers, één communicatiemedewerker, twee secretaresses, twee secretariële medewerkers en één onthaalbediende. Secretarieel medewerker Peter Wuyts heeft de Ombudsdienst verlaten op 1 juli 2007. Bernard Hubeau, de Vlaamse ombudsman, heeft per 31 december 2007 zijn ontslag ingediend.

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

Bernard Hubeau	Vlaams Ombudsman	01-03-1999 tot 31-12-2007
Guy Cloots	onderzoeker	1 maart 1999
Carine De Paepe	secretaresse	1 maart 1999
Mirella De Simone	onthaalbediende	3 mei 1999
Erwin Janssens	onderzoeker	1 juni 1999
Heidi Daniels	secretarieel medewerker	1 juni 1999
Nan Van Zutphen	onderzoeker	1 juli 1999
Johan Nootens	communicatiemedewerker	1 juli 1999
Lyn Van Boven	secretaresse	1 juli 1999
Johan Meermans	onderzoeker	1 september 1999
Chris Nestor	onderzoeker	15 oktober 1999
Karine Nijs	onderzoeker	15 augustus 2000
Annemarie Hanselaer	onderzoeker	1 september 2000
Peter Wuyts	secretarieel medewerker	16-05-2003 tot 01-07-2007



### 1.2.2 WERKINGSMIDDELEN

Het Vlaams Parlement keurde, op voorstel van de Vlaamse Ombudsman, de volgende begrotingen goed voor de werkingsjaren 2000 tot en met 2008:

2000:	53.120.000 frank
2001:	56.690.000 frank
2002:	59.213.800 frank – 1.468.000 euro
2003:	1.508.225 euro
2004:	1.576.206 euro
2005:	1.737.700 euro
2006:	1.831.067 euro
2007:	1.832.317 euro
2008:	1.780.095 euro

### 1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest in het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 86, 1000 Brussel. Het volledig gerenoveerde gebouw biedt onderdak aan de parlementsleden, de politieke fracties, een deel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en aan de vier paraparlementaire instellingen: de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinder rechtencommissariaat, het viWTA en het Vlaams Instituut voor Vrede en Geweldpreventie.

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 2007 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 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

In 2007 werd een aantal interne opleidingssessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen:

- 9 mei 2007: Het begrip “bestuursinstantie” in openbaarheids- en ombudsdecreet, Johan Put en Vanessa Verdeyen, KUL
- 26 juni 2007: Zorgverzekering, Karine Nijs, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst
- 19 september 2007: Waarover gaat lokale klachtenbehandeling? Peter Claeys, ombudsman Mechelen

Op 8 juni 2007 had een teamdag plaats. Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 3).

### 1.2.5 COMMUNICATIE

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst van de VAR de kans heeft gekregen om op de beide VRT-televisiezenders een spot uit te zenden tegen het “humanitaire” tarief, is er eind 2006 een nieuwe televisiespot gemaakt. Het concept en het storyboard kwamen tot stand in overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en B.AD: een lichtjes 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 luidde: “Hebt u een probleem met een dienst van de Vlaamse overheid? En raakt u er niet uit? Klop dan aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Want die maakt deuren open... Bel gratis naar 0800 240 50.” Het productiehuis Grid deed de opnames, de computeranimatie, de sonorisatie en de postproductie. Alexandra Potvin leende haar stem. De nieuwe spot heeft 41.745 euro (inclusief BTW) gekost.

Het was de bedoeling de spot uit te zenden van maandag 4 december tot zondag 17 december 2006 op Eén en Canvas en de afspraken met de VAR lagen vast. Tot plots bleek dat de Vlaamse Regering, zonder enig overleg vooraf overigens, in diezelfde periode een campagne plande om de nieuwe “1700” te lanceren. Uiteindelijk hebben we onze campagne noodgedwongen doorgeschoven naar begin 2007. Van maandag 8 januari tot zondag 21 januari 2007 werd onze spot 18 keer op Canvas en 29 keer op Eén uitgezonden. Voor het najaar werd een nieuwe uitzending van de spot gepland, maar dit keer niet alleen op de VRT-zenders, maar ook op de commerciële zenders. Voor 149.789 euro (inclusief BTW) is de spot in totaal 89 keer uitgezonden op Eén, Canvas, VTM, KanaalTwee en VT4, in de periode van 15 tot 28 oktober 2007. Totaal onbedoeld viel die mediacampagne samen met de commotie in de pers over de “klokkenluidersaffaire” van het najaar (zie 1.6.2). Wat mede de aanzienlijke toename van de burgercontacten verklaart (zie tabel 15 in hoofdstuk 2).

In de loop van het jaar werd er een opdracht uitgeschreven voor het restylen van de website en het lay-outen van de nieuwsbrief van de Vlaamse Ombudsdienst. Vijf firma’s hebben een offerte ingediend: Digipoint, Gonzales, Kunstmaan, LCP en Tales Systems. Drie gunningscriteria bepaalden het resultaat: de “look and feel” van het lay-outconcept (40%), de navigatiestructuur (40%) en de prijs (20%). Op 3 september werd de opdracht gegund aan Digipoint uit Mechelen.

Als promotiemateriaal werden de volgende producten aangemaakt: een nieuw “Stop je klacht niet in de ijskast”-magneetje, een notitieblok met vulpotlood en een tentoonstellingsstand met de slogan “Wij nemen uw klacht serieus”.

Behalve het persbericht bij de presentatie van het Jaarverslag 2006 (18 april 2007, “Vlaamse overheid, leef uw eigen regels na!”) werden er nog twee persberichten verspreid: op 10 september 2007 over de wachtlijsten (“Opvangtekort in zorgsector blijft nijpend probleem”) en op 17 september 2007 (“Klokkenluidersonderzoek nog niet afgerond”). Met dat laatste persbericht reageerde de Vlaamse Ombudsdienst op het vroegtijdige lekken van het voorlopige verslag in een klokkenluidersonderzoek: “De Vlaamse Ombudsdienst voert zijn onderzoeken in alle discretie. Dat een nog niet-afgerond onderzoek vandaag, zonder toestemming van de Vlaamse Ombudsdienst en van alle betrokken partijen, op straat werd gebracht, is bijzonder onfris.”

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

De Vlaamse Ombudsdienst is een van het Vlaams Parlement onafhankelijke, maar eraan verbonden instelling. Een protocol tussen het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst regelt de algemeen logistieke ondersteuning van de Vlaamse Ombudsdienst door het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. Het protocol bevat onder meer de algemene principes inzake eenzelfde ondersteuning als de andere directies tegen dezelfde voorwaarden, een aantal aspecten van de inhoud van de ondersteuning (financieel en budgettair, logistiek, informatica, personeelsadministratie, samenwerking met derden) en de vergoeding voor de ondersteuning. 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, viWTA en Vlaams Vredesinstituut) en het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. In dat overleg worden gemeenschappelijke aangelegenheden besproken, zoals huisvesting, financiën, personeelszaken en ICT.

### 1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Er is in Vlaanderen en België sinds 1995 een feitelijk netwerk ontstaan tussen ombudsdiensten van verschillende bevoegdheidsniveaus. Dat netwerk is in 1997 het samenwerkingsverband Permanent Overleg Ombudslieden of POOL geworden. POOL heeft twee of drie algemene vergaderingen per jaar. De Vlaamse ombudsman is lid van de stuurgroep van die informele organisatie. Die stuurgroep vergadert ook driemaal per jaar. Het is de bedoeling de werking op het terrein te coördineren en het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren. Na vijf jaar voorbereiding is ook de website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) tot stand gekomen.

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

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

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

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

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute (IOI) en van het European Ombudsman Institute (EOI). De Vlaamse Ombudsdienst is ook lid van de in 2005 opgerichte (Nederlandse) Vereniging voor Klachtrecht.

Het in 2002 opgerichte Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM)/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (CRIO) wil onderzoek bevorderen over de ombudsfunctie en de klachtenbehandeling en een netwerkfunctie vervullen voor de sector van de ombudslieden.

In 2007 ging voor de vierde maal de op UAMS georganiseerde opleiding Klachtenbehandeling bij de overheid door. In oktober 2007 is een studiedag doorgegaan over "Ombudsdiensten en vreemdelingen/Médiation et étrangers". In de loop van 2008 verschijnt een boek met de referaten.

## 1.3 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

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

Regelmatig wordt lokale promotie gevoerd in samenwerking met de lokale ombudsman of -vrouw. Het is een stap in de ontwikkeling naar één ombudskloket of -aanspreekpunt. Het aantal bezoekers blijft vrij laag. Toch zijn beide ombudsdiensten ervan overtuigd dat de inspanning moet worden voortgezet.

## 1.4 De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.4.1 DOSSIERBEHANDELING

De behandeling van een klacht verloopt in vijf fasen:

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

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

De inwerkingtreding van het Klachtendecreet heeft de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst in een aantal opzichten aanzienlijk gewijzigd. Daarover meer in 1.5.2.

## 1.4.2 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:

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

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 overheid:

##### 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 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.

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

### 1.5.1 EEN STRUCTURELE RELATIE

De relatie met de overheidsdiensten is structureel van aard: over eenzelfde soort klachten wordt met dezelfde overheidsdienst overlegd, er gelden telkens dezelfde correspondentieafspraken en antwoordtermijnen. Daartoe wordt er regelmatig overlegd met de overheidsdiensten en worden er geregeld werkbezoeken afgelegd, ook in 2007. Uiteraard gebeurt dat vaker met overheidsdiensten die bevoegd zijn voor aangelegenheden waarover vaak klachten worden behandeld. Zo zijn er overlegbijeenkomsten gehouden voor de bemiddeling in dossiers en over de implementatie van het Klachtendecreet.

Met een aantal diensten is een bijzondere samenwerkingsrelatie ontstaan, omdat de werking ervan nauw verband houdt met die van de Vlaamse Ombudsdienst: we verwijzen naar de samenwerking met de Interne Audit van de Vlaamse Administratie, in het bijzonder op het gebied van de klokkenluidersregeling. Wij verwijzen ook naar het overzicht van de externe contacten in 2007 (bijlage 3).

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

Er komen nog vaak informatievragen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.3). De samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn en "1700" is ook in 2007 vruchtbaar gebleken. De Vlaamse Infolijn heeft in 2007 in totaal 833 contacten gehad over ombudsdiensten in het algemeen (incl. de Vlaamse Ombudsdienst). 804 maal werd doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. In 2006 waren er nog maar 220 doorverwijzingen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 510 verzoekers doorverwezen naar "1700", tegen maar 173 in 2006 (zie ook tabel 5 in hoofdstuk 2).

### 1.5.2 HET KLACHTENDECREET

#### DE BELANGRIJKSTE BEGINSLEN VAN HET KLACHTENDECREET

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE KNELPUNTEN

Rond het Klachtendecreet vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenmanagers en -coördinatoren van de Vlaamse bestuursinstellingen. Dat overleg verloopt meestal informeel. In de loop van 2007 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.

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

Om tot een min of meer uniforme rapportering te komen, zijn er formele en informele afspraken gemaakt over die rapportering. De basis van de rapportering wordt gevormd door een vragenlijst die door de Vlaamse Ombudsdienst is opgesteld in overleg met de klachtenbehandelaars. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de bij dit Jaarverslag 2007 gevoegde cd-rom met de rapporten staat de volledige tekst van de vragenlijst.

Ook na het werkjaar 2007 blijken er nog altijd enkele knelpunten te bestaan rond:

- het herkennen van klachten en de verhouding tussen klacht en melding
- de registratie van de klachten;
- de verhouding tussen de eerste en de tweede lijn;
- het erkennen van klachten en het draagvlak binnen de instelling;
- de kwaliteit van sommige eerstelijnsklachtenrapporten.

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

#### **DIENSTVERLENINGSCHARTERS**

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

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

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

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

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

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

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

Al jarenlang is de Vlaamse Ombudsdienst pleitbezorger van een veralgemening van de ombudsfunctie op lokaal niveau. Uit eigen ervaringen van de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook uit vele signalen vanuit de steden en gemeenten, blijkt dat de inwoners in de meeste gemeenten nergens terecht kunnen met hun tweedelijnsklachten over het functioneren van de lokale overheden. Alleen in zes grotere steden in Vlaanderen is er momenteel een echte ombudsdienst: Antwerpen, Brugge, Gent, Leuven, Mechelen en Sint-Niklaas. In de meeste gemeenten is ook de eerstelijnsklachtenbehandeling niet of onvoldoende geregeld.

Het Vlaams Parlement heeft op 6 juli 2005 het Gemeentedecreet goedgekeurd. In de artikelen 197 en 198 wordt de lokale eerstelijnsklachtenbehandeling en de lokale ombudsfunctie decretaal geregeld. De bepalingen zijn in werking getreden op 1 januari 2007.

#### Artikel 197

*De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

#### Artikel 198

§ 1. *Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.*

§ 2. *Elke gemeente kan een ombudsdienst inrichten, die als volgt kan gerealiseerd worden:*

- 1° in eigen beheer;
- 2° in het kader van de interlokale vereniging, zoals bepaald in de artikelen 6 tot 9 van het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;
- 3° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst opgericht bij decreet van 7 juli 1998 volgens nader te bepalen modaliteiten.

Het nieuwe Gemeentedecreet **verplicht** de steden en gemeenten tot een interne **eerstelijns**-klachtenbehandeling op het ambtelijke niveau. Uit de voorbereidende parlementaire documenten blijkt wat een goede behandeling minimaal inhoudt:

- de klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de feiten betrokken is, die een strikte neutraliteit in acht neemt en die de regels van het beroepsgeheim respecteert;
- de klachten moeten binnen een redelijke termijn behandeld worden en de klager moet van de resultaten schriftelijk in kennis worden gesteld; als nog een klacht kan worden ingediend bij een tweedelijnsombudsdienst, moet dat gemeld worden;
- jaarlijks wordt over de werking van de interne klachtendienst aan de bevoegde beleidsorganen verslag uitgebracht.

Als de eerstelijnsklachtenbehandeling niet tot een (bevredigende) oplossing leidt, kan de klacht vervolgens op een **tweede** lijn behandeld worden door een ombudsdienst: een externe en onafhankelijke instantie. Die ombudsdienst kan volgens drie formules georganiseerd worden: een eigen lokale ombudsdienst, interlokale samenwerking, aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Om de Vlaamse steden en gemeenten bij die vrijwillige keuze behulpzaam te zijn, is een proefproject gestart voor enkele steden en gemeenten, in samenwerking met enkele partners, zoals de Vlaamse overheid (agentschap Binnenlands Bestuur), de VVSG, de provincies, de VVP, POLO en de Universiteit Antwerpen. In het proefproject moeten de pro's en contra's uitgetest worden van de drie organisatieformules die in artikel 198 genoemd worden.

In 2007 is gestart met het project, aansluitend op de vorming van de nieuwe colleges na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2006. De Vlaamse Ombudsdienst houdt zich in het proefproject vooral bezig met de gemeenten die kiezen voor de formule van aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft, naar aanleiding van de bepalingen in het nieuwe Gemeentedecreet, aan de Onderzoeksgroep Bestuur en Management van de Universiteit Antwerpen een studie-opdracht gegeven om met een webenquête uit te zoeken hoe de gemeentebesturen aan klachtenbehandeling doen en wat hun intenties zijn. De resultaten zijn gebundeld in het werkdocument 4 van de Vlaamse Ombudsdienst met als titel "Klachtenbehandeling in de Vlaamse gemeenten. Is het glas halfvol of halfleeg?"

Van juli 2007 tot eind 2008 loopt het proefproject, waaraan vijf projecten deelnemen. De drie varianten die het Nieuwe Gemeentedecreet aangeeft voor de vormgeving van een ombudsdienst, komen in de diverse projecten aan bod. Het gaat om een project van de gemeente Merelbeke, van de zone Groot-Turnhout, van de gemeente Brasschaat, van een aantal gemeenten aangesloten bij IGEAN. De stad Vilvoorde heeft ondanks selectie meegedeeld uit het project te stappen.

Er is een algemene begeleidingsgroep voor het gehele project, dat onder voorzitterschap van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten werkzaam is. Per project is een begeleidingsgroep met een vertegenwoordiging van de gemeente(n) zelf en de samenwerkende partners: zo participeert de Vlaamse Ombudsdienst aan de begeleidingsgroep van het aansluitingsproject van de gemeente Brasschaat.

De onderzoeksgroep Bestuur en Management van de Universiteit Antwerpen heeft in opdracht van de minister van Binnenlandse Aangelegenheden een onderzoek afgewerkt naar de mogelijkheden en problemen bij de oprichting van een lokale ombudsdienst.

Het Provinciedecreet van 9 december 2005 bevat overigens een soortgelijke regeling van de klachtenbehandeling voor de provincies, met dien verstande dat de provinciale ombudsdienst alleen “in eigen beheer” of “via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst” georganiseerd kan worden, en uiteraard niet “interlokaal”.

## 1.6 De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.6.1 DECREETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING

De uitbouw van een integriteitsbeleid binnen de Vlaamse overheid is één van de belangrijke beleidsaspecten van de Vlaamse Regering. De Vlaamse Ombudsdienst was in 2007 op een dubbele wijze betrokken bij die integriteitswerking: door meldingen van onregelmatigheden door ambtenaren te onderzoeken en eventueel bescherming te bieden en door te participeren in de instanties betrokken bij het integriteitsbeleid.

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

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

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

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

### 1.6.2 KLOKKENLUIDERSDOSSIERS IN 2007

Een onderzoek werd gevoerd bij het Agentschap voor Natuur en Bos inzake het niet-naleven van de regelgeving ruimtelijke ordening, wat tot problemen leidde in de organisatie van de werking van het Agentschap in West-Vlaanderen. Het onderzoek bevestigt dat er bij verbouwwerken aan een hoeve werken werden uitgevoerd die niet waren opgenomen in de stedenbouwkundige vergunning. Het Agentschap beslist in december 2006 om een regularisatievergunning aan te vragen. Op 31 mei 2007 wordt een stedenbouwkundige vergunning afgeleverd door RO West-Vlaanderen. Uit de vergunning blijkt dat de aanvraag niet in overeenstemming is met het gewestplan maar wel valt onder de uitzonderingsmaatregelen voor bouwwerken voor openbare diensten en gemeenschapsvoorzieningen buiten de daarvoor speciaal bestemde gebieden.

Het onderzoek wijst op een gebrek aan sturing en taakafbakening bij de uitvoering van de werken en het ontbreken van een eindverantwoordelijke om het verbouwwerkproject op te volgen. Een verbeterde werkorganisatie moet hieraan tegemoet komen. De conclusies vormen voor het Agentschap de basis voor een aantal maatregelen. Er worden duidelijker afspraken gemaakt inzake de taakinhoud en het werkingsgebied van de natuurwachters. Nieuwe evaluatielijnen worden ingevoerd, die beter aansluiten bij de werkorganisatie en de leiding van de arbeidersploegen wordt anders georganiseerd. Wat de verbouwing betreft, gaat het om werken met een eerder geringe impact maar dat neemt uiteraard niet weg dat van een overheidsdienst een voorbeeldfunctie mag worden verwacht. Zeker wanneer het om een instantie gaat die zelf controletaken uitoefent.

Op zijn verzoek werd de klokkenluider in bescherming genomen door de Vlaamse Ombudsdienst. Tot op heden werd er door hem geen sanctie betwist. De bescherming blijft nog lopen tot september 2009. Dat is twee jaar na afronding van het inhoudelijk onderzoek.

#### ONREGELMATIGHEDEN BIJ EEN VLAAMS KABINET

Eind 2006 heeft een klokkenluider gemeld dat hij bepaalde onregelmatigheden had vastgesteld bij een Vlaams kabinet in de periode dat hij daar werkte. De melding sloeg in essentie op de opdracht die in 2005 was gegund aan een adviesbureau. De opdracht had als voorwerp de uitvoering van diensten inzake strategische beleidsondersteuning van de beleidscel van de minister. Volgens de klokkenluider was die opdracht niet op een correcte wijze gegund én werd de opdrachthouder volledig betaald hoewel er te weinig prestaties werden geleverd. De klokkenluider beweerde dat vooraf al bepaald was aan welk bureau de adviesopdracht zou worden gegund, en dat de andere aan te schrijven bureaus ook met het oog daarop uitgekozen werden, in overleg zelfs met het bureau dat de opdracht zou krijgen. De procedure zou dus alleen pro forma gevolgd zijn. De klokkenluider drong niet aan op het uitzoeken van het verleden, maar stelde wel vragen bij de manier waarop ministers experts selecteren voor adviesopdrachten. De klokkenluider benadrukte dat hij niemand viseerde, maar dat hij een probleem aan de orde wilde stellen dat een structurele oplossing behoefde.

Vermits de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) niet bevoegd was om onregelmatigheden bij kabinetten te onderzoeken, heeft de Vlaamse Ombudsdienst zelf een onderzoek gevoerd bij het kabinet. Daarbij zijn inderdaad enkele onregelmatigheden vastgesteld, onder meer:

- het gunningsdossier was onvolledig. Volgens het kabinet was de dossieroverdracht bij enkele personeelwissels, waaronder die van de klokkenluider zelf, niet vlot verlopen;
- bij de uitwerking van het bestek en de selectie van de aan te schrijven adviesbureaus was een externe persoon betrokken die nauwe banden had met het bureau dat de opdracht uiteindelijk gekregen heeft;
- het kabinet kon nauwelijks bewijzen van uitvoering van de adviesopdracht voorleggen en kon dus ook niet de uitbetalingen aan het adviesbureau rechtvaardigen;
- de opdracht werd tweemaal met een jaar verlengd op een wijze die in strijd is met de overheidsopdrachtenregelgeving.

Meer algemeen heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook vastgesteld dat er onduidelijkheid bestond over de wijze waarop kabinetten een beroep kunnen doen op een expert. Het toenmalige artikel 8 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 september 2001 tot organisatie van de kabinetten van de leden van de Vlaamse regering onderscheidde drie mogelijkheden: gedetacheerde experts, aangestelde experts en experts waarop een beroep wordt gedaan bij wege van expertise via consultancy. De minister argumenteerde na het voorlopige rapport van de Vlaamse Ombudsdienst dat het eigenlijk ging om een aanstelling van een expert en de overheidsopdrachtenregelgeving dus niet van toepassing was. Die stelling was niet alleen juridisch fout, maar werd ook tegengesproken door de concrete totstandkoming van de opdracht: het kabinet had wel degelijk de procedure voor overheidsopdrachten aangewend, zij het niet volledig correct. Verder was het adviesbureau niet vermeld op de lijst die de ministers jaarlijks moeten bezorgen over de samenstelling van hun kabinet, met inbegrip van de gedetacheerde en aangestelde experts.

De omvang en de samenstelling van kabinetten en ook de taakverdeling tussen kabinetten en departementen zijn uiteindelijk beleidskwesties. De Vlaamse Ombudsdienst heeft wel opgemerkt dat in de reorganisatie van Beter Bestuurlijk Beleid de departementen naar voren geschoven zijn voor beleidsmatige ondersteuning van de minister (zie artikel 4 van het Kaderdecreet Bestuurlijk Beleid van 18 juli 2003). Principieel leek het de Vlaamse Ombudsdienst dan ook de taak van de departementen om overheidsopdrachten, ook voor beleidsstrategisch advies, te organiseren en op te volgen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft benadrukt dat in elk geval een correcte uitvoering van spelregels en transparantie noodzakelijk is.

#### **AANBEVELINGEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN BESLISSINGEN VAN DE VLAAMSE REGERING**

Op basis van de vaststellingen heeft de Vlaamse Ombudsdienst zeven aanbevelingen geformuleerd:

1. De kabinetten moeten ervoor zorgen dat dossiers in het algemeen en gunningsdossiers in het bijzonder zorgvuldig worden overgedragen, wanneer een medewerker vertrekt en ernstig worden gearchiveerd.
2. De Vlaamse Regering moet ten aanzien van het Vlaams Parlement zorgen voor een volledige transparantie met betrekking tot de omvang en de samenstelling van de kabinetten, inclusief gedetacheerde en aangestelde experts, en met betrekking tot gegunde consultancy-opdrachten.



3. De Vlaamse overheid moet de gunningsprocedures voor overheidsopdrachten voor beleidsstrategisch advies principieel zo organiseren dat die procedures niet door de ministeriële kabinetten, maar door de departementen worden uitgevoerd. Ook de opvolging van de uitvoering van de overheidsopdrachten is principieel een taak voor de departementen.
4. De Vlaamse overheid moet waken over een correcte toepassing van de overheidsopdrachtenwetgeving, zowel wat de gunning als wat de eventuele verlenging van opdrachten betreft.
5. De Vlaamse overheid moet waken over een voldoende controle op de uitvoering van overheidsopdrachten, wat onder meer een voldoende schriftelijke neerslag van de geleverde prestaties veronderstelt.
6. De Vlaamse overheid moet de nodige maatregelen nemen zodat de dienst Interne Audit van de Vlaamse Administratie bevoegd is om mogelijke onregelmatigheden in de werking van kabinetten te onderzoeken.
7. De Vlaamse overheid moet onderzoeken hoe het beroep op artikel 8 van het Kabinetbesluit van 14 september 2001 in de andere ministeriële kabinetten verloopt en duidelijkheid scheppen over de modaliteiten en randvoorwaarden, zodat grijze zones en onduidelijkheden verdwijnen.

De Vlaamse Regering heeft daarop vrijwel onmiddellijk de volgende beslissingen genomen:

1. Artikel 8 van het Kabinetbesluit van 14 september 2001 wordt met ingang van 1 januari 2008 geschrapt (aanbevelingen 2 en 7). Daardoor zijn consultancy- en expertisecontracten op kabinetten sinds 1 januari 2008 onmogelijk. De ministers kunnen dus voortaan uitsluitend nog over gedetacheerde en/of aangestelde stafmedewerkers beschikken, niet meer over medewerkers met een zelfstandigenstatuut of aangetrokken via een vennootschap.
2. De Vlaamse Regering geeft alle betrokken diensten of ambtenaren de opdracht het toezicht op de correcte toepassing van de overheidsopdrachtenregelgeving te versterken (aanbevelingen 3, 4 en 5). Voorts beslist de Vlaamse Regering dat de administratieve voorbereiding van het uitschrijven en toewijzen van een dienstenopdracht gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de bevoegde ambtenaren uit het departement van de betrokken minister. Ook beslist de Vlaamse Regering dat kabinetsleden in het kader van een overheidsopdrachtenprocedure enkel met raadgevende stem lid kunnen zijn van een jury en geen gunningsverslagen ondertekenen.
3. Aan de omzendbrief "Organisatie van de kabinetten van de leden van Vlaamse Regering" wordt een rubriek toegevoegd over de organisatie van de interne controle in een kabinet (aanbeveling 1). Daarin komen bepalingen over de continuïteit in dossierbeheer maar ook over functiescheidingen (dat in een kabinet de bevoegdheden en verantwoordelijkheden zodanig verdeeld moeten worden, dat de persoon die een bestelling doet niet dezelfde is als de persoon die de betalingsopdracht uitvoert) en het 'vierogenprincipe' (dat in de gevallen waarbij een functiescheiding organisatorisch niet mogelijk is, er steeds een andere persoon toezicht uitoefent op een dossier dat iemand behartigt).
4. Om het toezicht op de kabinetten nog te verscherpen, wordt het werkkterrein van Interne Audit uitgebreid tot de kabinetten, wat de uitvoering van forensische audits betreft (aanbeveling 6). Een forensische audit bij een kabinet kan worden aangevraagd door de minister-president of door de Vlaamse Regering. De dienst rapporteert over deze forensische audit aan de aanvrager van de opdracht en aan het Rekenhof. Als het administratief onderzoek uitwijst dat er mogelijke misdrijven zijn gepleegd, licht de Interne Audit het parket in.

5. Aanvullend op de aanbevelingen komt er een deontologische code voor kabinets-medewerkers, met als uitgangspunt het nastreven van het algemeen belang en de zorg voor een optimale dienstverlening. De code zal gedragsregels bevatten over onder meer spreekrecht en spreekplicht, eerlijkheid, klantgerichtheid, objectiviteit, zuinig beheer van middelen, het vermijden van belangenvermenging en het niet gebruik maken van voorkennis.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op die beslissingen heel positief gereageerd, maar is wel van mening dat de Interne Audit ook op grond van meldingen, al dan niet van klokkenluiders, een onderzoek zou moeten kunnen instellen bij een kabinet. Het voorontwerp van decreet dat de Vlaamse Regering op 18 januari 2008 principieel heeft goedgekeurd voor de uitbreiding van de bevoegdheid van de Interne Audit, maakt dat jammer genoeg niet mogelijk.

De klokkenluider heeft de bescherming gevraagd en gekregen. Nadat hij ontslagen werd, heeft hij zijn zaak aanhangig gemaakt bij de arbeidsrechtbank. Daardoor moet de Vlaamse Ombudsdienst zijn onderzoek naar het oorzakelijk verband tussen de melding van de klokkenluider en zijn ontslag opschorten.

## 1.7 Het natraject van het Jaarverslag 2006

### 1.7.1 BESPREKING VAN EN REACTIES OP ONZE AANBEVELINGEN

Het Jaarverslag 2006 was het achtste Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het werd op 19 april 2006 in het Vlaams Parlement aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van de Vlaamse overheid, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers voorgesteld. Het Jaarverslag 2006 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2005-2006), aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

De bespreking van onderdelen van het Jaarverslag 2006 had plaats in de volgende commissies:

- 10 mei 2007: in de commissie Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (thema **milieu en water** en thema **ruimtelijke ordening**)
- 29 mei 2007: in de commissie Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie (voorstellen en algemene aanbevelingen)
- 12 juni 2007: in de commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (thema **welzijn en gezondheid**)
- 19 juni 2007: in de commissie Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** en thema **water, gas en elektriciteit**)
- 3 juli 2007: in de commissie Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (thema **wonen**)
- 4 oktober 2007: in de commissie Economie, Werk en Sociale Economie (thema **werkgelegenheid**)

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. Dat leidde in sommige gevallen tot een voorstel van resolutie dat ter bespreking lag in een tweede bijeenkomst. De plenaire vergadering van het Vlaams Parlement keurde op 7 november 2007 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2006 goed.

Ons Jaarverslag 2006 en de behandeling ervan in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot een aantal stukken geleid:

- **41 (2006-2007) 1**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006.
- **41 (2006-2007) 2**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Hoofdstuk 4.5: Thematische aanbevelingen inzake Milieu. Hoofdstuk 5.5: Thematische aanbevelingen inzake Water. Hoofdstuk 6: Ruimtelijke Ordening).
- **41 (2006-2007) 3**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie (Hoofdstuk 13: Voorstellen en aanbevelingen).
- **41 (2006-2007) 4**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (Hoofdstuk 5.5: Thematische aanbevelingen inzake Gas en Elektriciteit. Hoofdstuk 9: Thematische aanbevelingen inzake Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit).
- **41 (2006-2007) 5**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (Hoofdstuk 7: Wonen).
- **41 (2006-2007) 6**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Hoofdstuk 11: Welzijn en Gezondheid).
- **41 (2006-2007) 7**  
Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2006. Gedachtewisseling namens de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie (Hoofdstuk 10: Economie en Werkgelegenheid).
- **1287 (2006-2007) 2**  
Voorstel van resolutie van de dames Joke Schauvliege, Laurence Libert en Else De Wachter, en de heren Dirk De Cock en Jan Peumans, betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie uitgebracht door mevrouw Else De Wachter.
- **1287 (2006-2007) 3**  
Voorstel van resolutie van de dames Joke Schauvliege, Laurence Libert en Else De Wachter, en de heren Dirk De Cock en Jan Peumans, betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering.

In december 2007 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2006 aanbevelingen werden geformuleerd alsook, voor zover relevant, de vroegere aanbevelingen. Er werd gepolst in hoeverre zij de aanbevelingen konden aanvaarden en in hoeverre er al sprake was van enige doorwerking ervan, zowel op het niveau van de plannen en intenties, als op het vlak van de concrete realisaties. De ruime respons daarop wordt verwerkt in de diverse onderdelen van het klachtenbeeld en in hoofdstuk 13 van dit jaarverslag.

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

### 1.7.2. OVER DE ULTIEME BEMIDDELINGSPOGING

Naar aanleiding van de bespreking van onze voorstellen en algemene aanbevelingen in de commissie Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie van 29 mei 2007 werd een vraag gesteld over de praktische toepassing van de wijziging van het Ombudsdecreet (artikel 16, §2 ombudsdecreet), die in 2006 plaatsvond, en die de mogelijkheid van een ultieme bemiddelingspoging (UBP) instelde voor klachten, die door de Vlaamse Ombudsdienst “gegrond en nog (verder) te herstellen” worden gekwalificeerd.

In de loop van 2006 had deze bepaling immers slechts tot één bespreking in een parlementaire commissie geleid, met name rond een onderwijsdossier.

We onderzochten grondig alle dossiers die eventueel voor toepassing van de nieuwe bepaling in aanmerking kwamen, met name de kwalificatie “gegrond en nog verder te herstellen”. Onze definities zijn de volgende. “Verder te herstellen” betekent: “er is al gedeeltelijk herstel, maar verder herstel is nog mogelijk”. “Nog te herstellen” is: “er is nog geen enkel herstel, terwijl volledig of gedeeltelijk herstel wel mogelijk is”.

We stelden vast dat heel wat andere dossiers in een eerder stadium worden “opgelost” enerzijds en dat de procedure in een aantal andere gevallen geen echte meerwaarde zou hebben anderzijds. We bekeken alle dossiers van 2006 en 2007, waarvan de kwalificatie één van beide bovengenoemde was.

Eerst enkele vaststellingen:

- In een aantal gevallen is de oplossing binnen bereik; in een aantal gevallen is intussen – zo weten we door de opvolging van het dossier – het herstel gerealiseerd na het beoordelingsrapport. In een aantal andere gevallen is de oplossing eigenlijk bereikt en toegezegd, maar moet ze nog in de praktijk worden omgezet.
- Sommige dossiers zijn nog hangende, via een vraag aan de minister (artikel 16, § 1 Ombudsdecreet)
- In een aantal gevallen zijn de betreffende bestuursinstanties geen “Vlaamse” bestuursinstanties, zoals gemeenten.
- In een aantal gevallen gaat het eigenlijk om structureel herstel, in plaats van individueel herstel ten aanzien van de verzoeker. In een aantal gevallen gaat het om een groter aantal klachten, waarvan een deel is hersteld en een deel niet.
- In een aantal gevallen gaat het eigenlijk om feitelijk/materieel/fysiek herstel, in plaats van herstel dat via verslag aan minister en later tussenkomst commissie kan worden opgelost (al dan niet gecombineerd met structurele dimensie): we stellen een concrete vraag (individueel herstel), maar raden ook structurele dingen aan (collectief herstel).

Hieruit volgen een aantal conclusies:

- Er wordt op diverse manieren gezocht naar de beste manier van opvolging. De UBP volgens het ombudsdecreet is daar één van.
- Vaak heeft het beroep op de UBP ook geen zin, noch meerwaarde (feitelijke oplossingen, structurele oplossingen): dat wordt elke keer bekeken.
- Soms komen er in het natraject van de betreffende kwalificatie oplossingen uit de bus, ofwel voor, ofwel na het verslag aan de minister.
- Ook bij structurele herstelvoorstellen wordt er voorzien in opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, onder meer en vooral via Jaarverslag en commissiebespreking.

We opteren voor een verfijning van de werkwijze door in het bemiddelingsrapport explicieter te vermelden of het gaat om individueel herstel (vatbaar voor art. 16 § 2-procedure), dan wel over structureel herstel en dit in het jaarverslag duidelijker toe te lichten. Het ware ook nuttig dat de parlementaire commissie de ombudsman zou horen bij de behandeling van dergelijke dossiers.



In dit hoofdstuk krijgt u een volledig overzicht van de tweedelijnsklachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2007 in behandeling heeft genomen.

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

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

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

## 2.1 Eerstelijnsklachtenbehandeling

Tabel 1 Eerstelijnsklachten in 2007

	Onroerende Voorheffing	Milieu	Water, Gas en Elektriciteit	Ruimtelijke Ordening	Wonen	Onderwijs	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Economie en Werkgelegenheid	Welzijn en Gezondheid	Andere	Totaal <sup>(1)</sup>
<b>Totaal</b>	<b>105</b>	<b>225</b>	<b>206</b>	<b>42</b>	<b>1316</b>	<b>360</b>	<b>21.323</b>	<b>1106</b>	<b>1025</b>	<b>964</b>	<b>26.672</b>
Ontvankelijk	96	188	191	40	1106	275	21.282	1007	826	960	25.971
Onontvankelijk	9	37	15	2	210	85	41	99	199	4	701
-45 dagen	102	-	182	-	-	-	-	-	-	958	-
+45 dagen	3	-	24	-	-	-	-	-	-	6	-
Geground	33	104	78	20	-	160	-	474	-	951	-
Ongegrond	63	84	113	20	-	115	-	533	-	9	-
Opgelost	31	91	74	19	-	143	-	330	-	950	-
Niet opgelost	2	13	4	1	-	13	-	144	-	1	-
Beslissing	9	4	23	3	-	59	-	196	-	1	-
Behandeltermijn	7	15	16	12	-	15	-	45	-	5	-
Informatieverstrekking	7	25	20	0	-	46	882	59	-	6	-
Bereikbaarheid	2	3	5	1	-	12	-	20	-	0	-
Bejegening	1	9	5	1	-	21	-	151	-	9	-
Andere	7	65	19	2	-	88	-	3	-	930	-

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

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2007 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.

Als we de klachten van De Lijn van het totaal van 26.672 aftrekken, dan resulteert dat in 5789 klachten over de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn. Dat is zeker veel lager dan het werkelijke aantal.

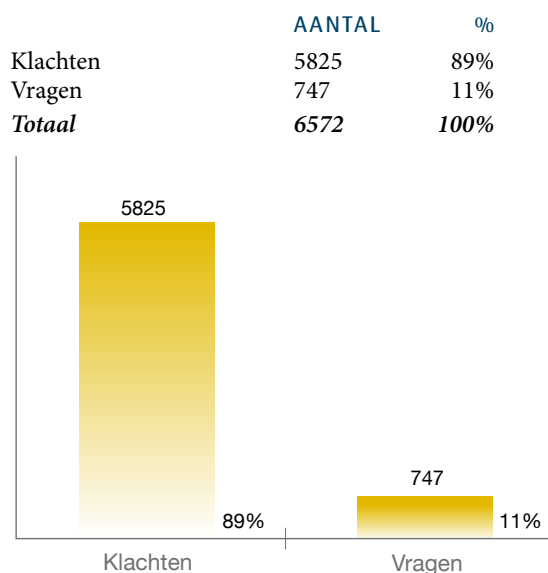
De cijfers maken ook heel duidelijk dat sommige Vlaamse overheidsdiensten niet alle klachten als klachten herkennen of erkennen, en zeker niet goed registreren. Er wordt over de eerstelijnsklachtenbehandeling in elk geval niet gerapporteerd zoals het Klachtendecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.



## 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 2007 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 2007

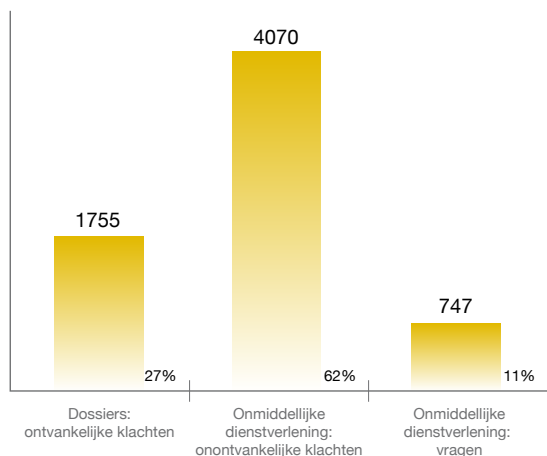


Het totale aantal in 2007 behandelde klachten en vragen bedraagt 6572. In 2006 waren er dat 4148. Dat is een stijging met meer dan de helft. Het aandeel van de vragen (747 of 11%) is opnieuw gestegen tot het niveau van 2005.

De Vlaamse Ombudsdienst wordt dus door altijd maar meer burgers gevonden. Of dat komt omdat de eerstelijnsklachtenbehandelaars vaker naar ons doorverwijzen, dan wel omdat de bekendmakingsscampagnes beginnen te renderen is moeilijk uit te maken.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2007

	AANTAL	%
Dossiers:	1755	27%
Ontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	4070	62%
Onontvankelijke klachten		
Onmiddellijke dienstverlening:	747	11%
vragen		
<b>Totaal</b>	<b>6572</b>	<b>100%</b>

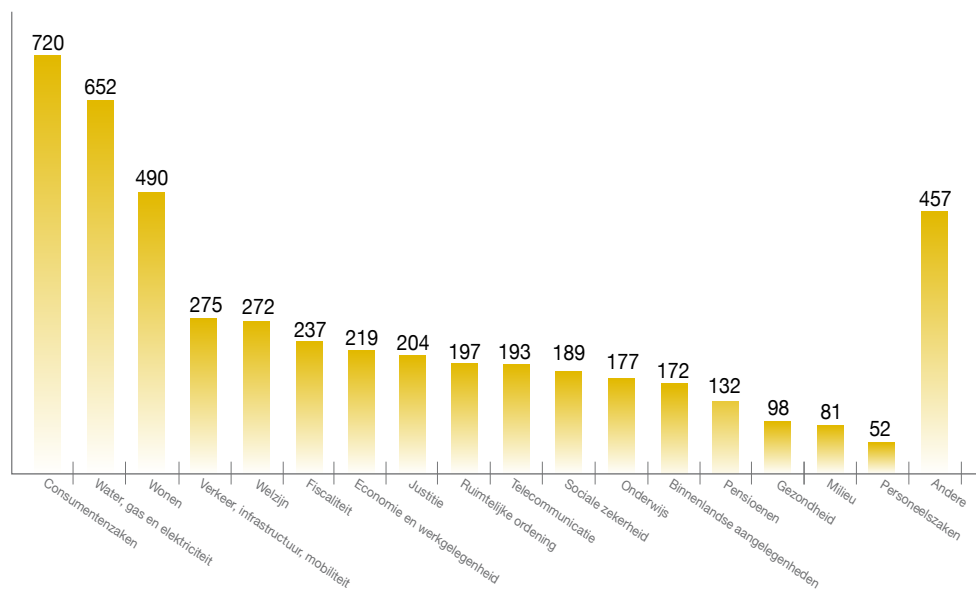


Als we het aantal klachten uitsplitsen in ontvankelijke en onontvankelijke klachten, dan merken we dat ook in 2007 de Vlaamse Ombudsdienst 4070 of 70% van de klagers-verzoekers moet doorverwijzen naar andere klachten- of ombudsdiensten. Die dispatchingfunctie heeft zowel te maken met de ruimere bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst, als met de onoverzichtelijkheid van de klachten- en ombudswereld. Alle onontvankelijke klachten en vragen worden beantwoord met een “onmiddellijke dienstverlening”.

1755 klachten hebben tot een dossier geleid, dat is een toename met 38% tegenover de twee jaar daarvoor. Die toename betekent uiteraard niet dat de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten met 38% gedaald zou zijn.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2007

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	720	14,9
Water, gas en elektriciteit	652	13,5
Wonen	490	10,2
Verkeer, infrastructuur, mobiliteit	275	5,7
Welzijn	272	5,6
Fiscaliteit	237	4,9
Economie, werkgelegenheid	219	4,5
Justitie	204	4,2
Ruimtelijke ordening	197	4,1
Telecommunicatie	193	4,0
Sociale zekerheid (niet pensioen)	189	3,9
Onderwijs	177	3,7
Binnenlandse aangelegenheden	172	3,6
Pensioenen	132	2,7
Gezondheid	98	2,0
Milieu	81	1,7
Personeelszaken	52	1,1
Andere	457	9,5
<b>Totaal</b>	<b>4817</b>	<b>100,0%</b>



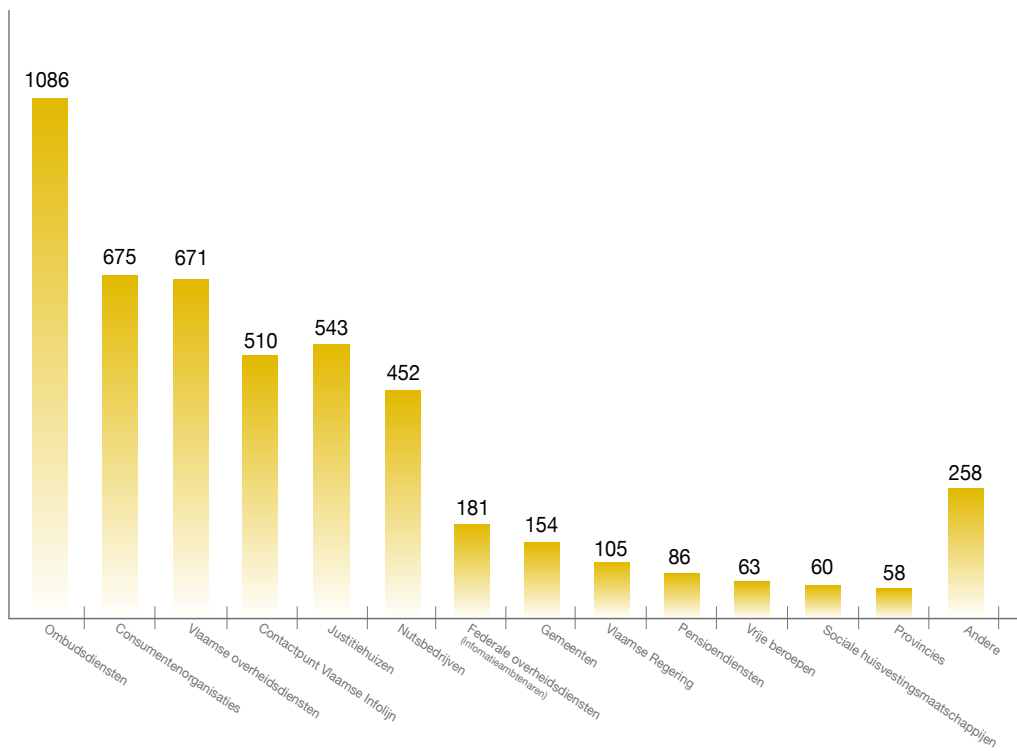
We kunnen de 4817 vragen en onontvankelijke klachten indelen per thema. Opnieuw scoren **consumentenzaken** met 14,9% en **water, gas en elektriciteit** met 13,5% het hoogst. Voor consumentenzaken is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd en voor water, gas en elektriciteit maar gedeeltelijk. Die laatste groep klachten zou 't best zo snel mogelijk opgevangen kunnen worden door de al jaren aangekondigde Ombudsdienst Energie.

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

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

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2007

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Ombudsdiensten	1086	22,2
Consumentenorganisaties	675	13,8
Vlaamse overheidsdiensten	671	13,7
Contactpunt Vlaamse Infolijn	510	10,4
Justitiehuisen	543	11,1
Nutsbedrijven	452	9,2
Federale overheidsdiensten (informatieambtenaren)	181	3,7
Gemeenten	154	3,1
Vlaamse Regering	105	2,1
Pensioendiensten	86	1,8
Vrije beroepen	63	1,3
Sociale huisvestingsmaatschappijen	60	1,2
Provincies	58	1,2
Andere	258	5,3
<b>Totaal</b>	<b>4902</b>	<b>100,0%</b>



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

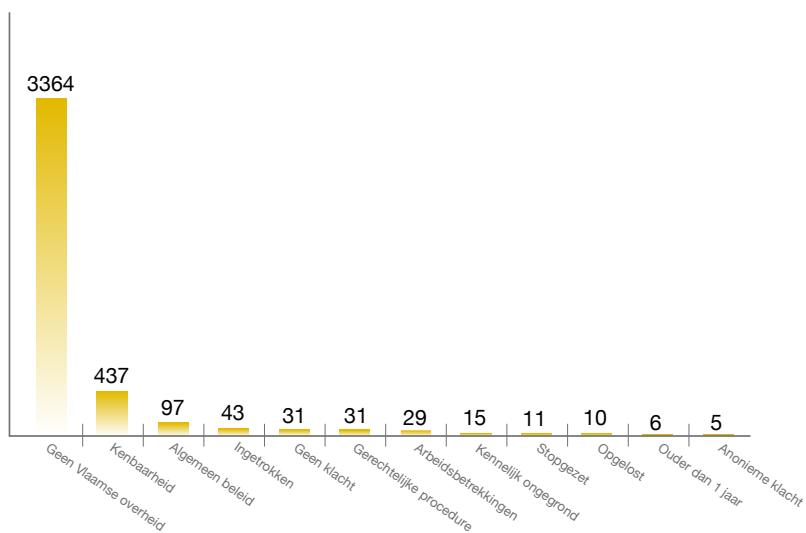
De doorverwijzingen naar **consumentenorganisaties** (13,8%) mogen samengeteld worden met die naar **nutsbedrijven** (9,2%), omdat, in afwachting van een ombudsdienst voor de energie-sector, veel klachten over de geliberaliseerde energiemarkt doorverwezen worden naar de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (federale overheidsdienst Economie) en naar consumentenorganisaties.

Doorverwijzingen naar Vlaamse overheidsdiensten zijn van 10,1% in 2006 gestegen tot 13,7% in 2007. Dat zijn bijna altijd doorverwijzingen naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar, omdat een verzoeker eigenlijk eerst moet proberen “genoegdoening” te krijgen bij de overheidsdienst zelf. De doorverwijzingen naar de **Vlaamse Infolijn (“1700”)** zijn opnieuw toegenomen van 5,9% naar 10,4%.

Omdat er af en toe naar meer dan één instelling wordt doorverwezen, ligt het totale aantal hier hoger dan in tabel 4.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2006

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	3364	82,5
Kenbaarheid	437	10,7
Algemeen Beleid	97	2,4
Ingetrokken	43	1,1
Geen klacht	31	0,8
Gerechtelijke procedure	31	0,8
Arbeidsbetrekkingen	29	0,7
Kennelijk ongegrond	15	0,4
Stopgezet	11	0,3
Opgelost	10	0,2
Ouder dan 1 jaar	6	0,1
	5	0,1
<b>Totaal</b>	<b>4079</b>	<b>100,0%</b>



In de redenen van “onontvankelijkheid” van klachten zijn geen of nauwelijks ontwikkelingen vast te stellen. De grootste groep onontvankelijke klachten gaan over niet-Vlaamse overheidsdiensten: over federale of lokale overheidsdiensten, maar ook over ondernemingen of over conflicten die tot de privésfeer behoren.

Er is een toename (van 6,2% in 2006 naar 10,7% in 2007) van de klachten die niet voldoen aan de vereiste dat de verzoeker vooraf contact moet opnemen met de Vlaamse overheid zelf (de zogenaamde kenbaarheid).

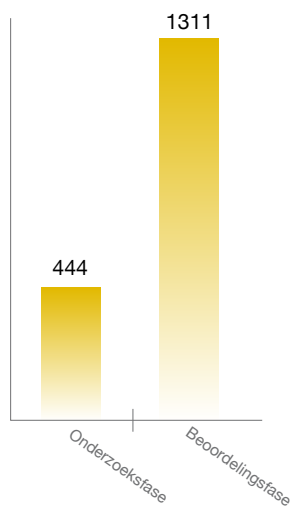
Af en toe is er meer dan één onontvankelijkheidsreden: daarom ligt het totale aantal hier hoger dan in tabel 3.

## 2.3 Dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst

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

Tabel 7 Dossiers per fase in 2007

FASE	AANTAL	%
Onderzoeksfase	444	25,3
Beoordelingsfase	1311	74,7
<b>Totaal</b>	<b>1755</b>	<b>100,0%</b>

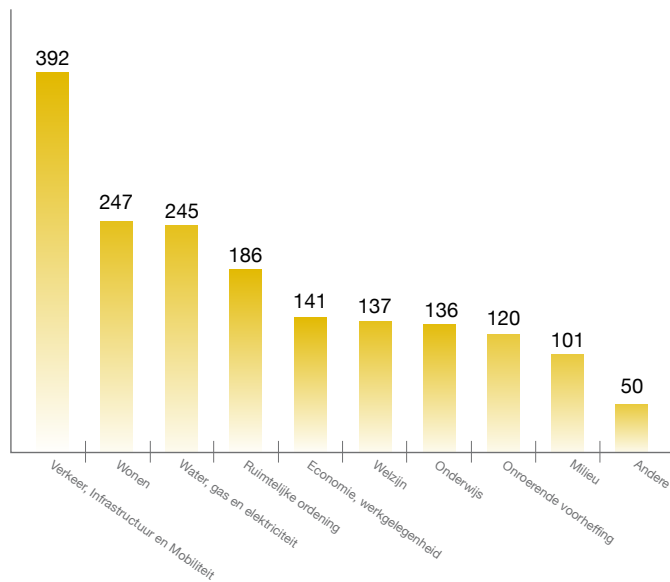


Een goede 75% van de in 2007 behandelde dossiers heeft ook een eindbeoordeling gekregen. In 2006 was dat 70%.



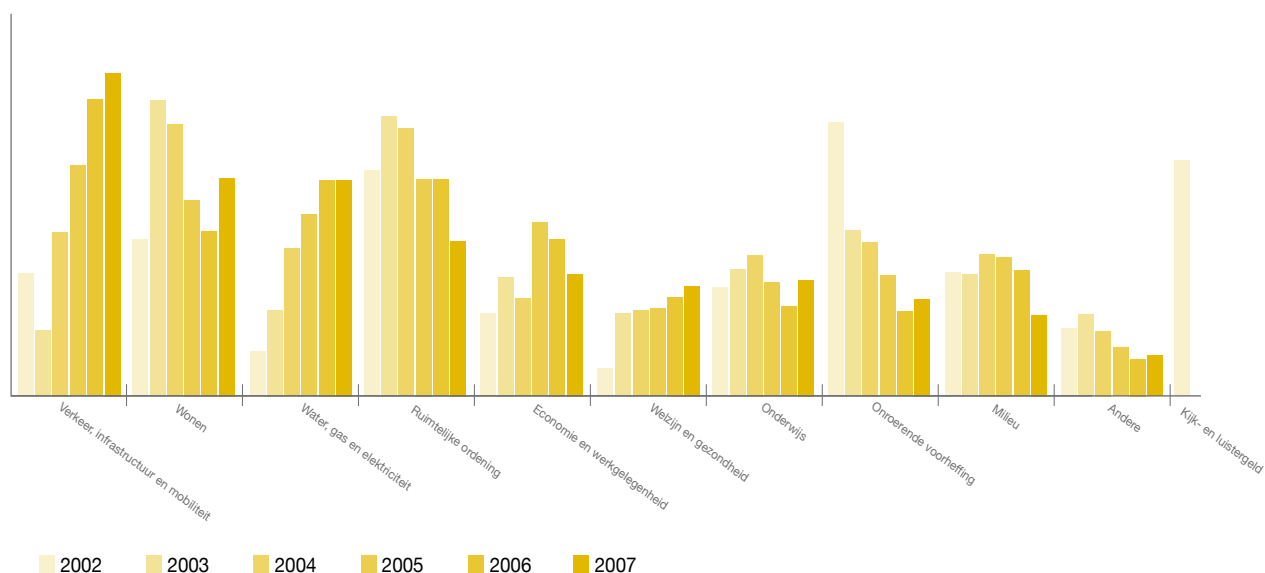
Tabel 8 Dossiers per thema in 2007

THEMA	AANTAL	%
Verkeer, infrastructuur, mobiliteit	392	22,3
Wonen	247	14,1
Water, gas en elektriciteit	245	14,0
Ruimtelijke ordening	186	10,6
Economie, werkgelegenheid	141	8,0
Welzijn	137	7,8
Onderwijs	136	7,7
Onroerende voorheffing	120	6,8
Milieu	101	5,8
Andere	50	2,8
<b>Totaal</b>	<b>1755</b>	<b>100,0%</b>



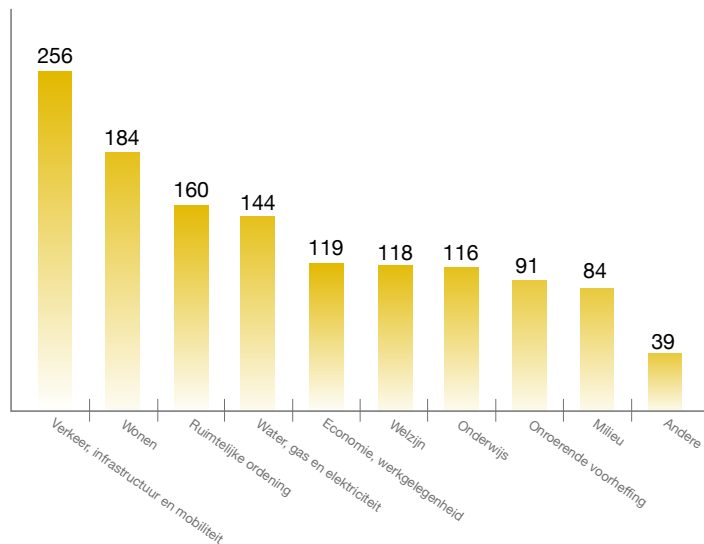
Tabel 9 Dossiers per thema: aandeel in % sinds 2002

THEMA	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	22,3%	19,5%	15,4%	11,5%	8,0%	7,5%
Wonen	14,1%	11,1%	13,7%	17,0%	19,0%	11,6%
Water, gas en elektriciteit	14,0%	14,3%	12,2%	9,1%	6,9%	3,4%
Ruimtelijke ordening	10,6%	14,1%	14,3%	17,0%	18,0%	15,3%
Economie en werkgelegenheid	8,0%	11,5%	12,1%	6,7%	7,2%	5,7%
Welzijn en gezondheid	7,8%	6,4%	5,3%	5,4%	5,2%	2,2%
Onderwijs	7,7%	6,5%	7,3%	9,4%	8,6%	7,2%
Onroerende voorheffing	6,8%	5,6%	7,4%	10,1%	12,2%	17,6%
Milieu	5,8%	8,5%	9,3%	9,7%	8,8%	8,8%
Andere	2,8%	2,6%	3,1%	4,2%	6,0%	4,5%
Kijk- en luistergeld	-	-	-	-	-	16,0%
<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>



Tabel 10 Beoordeelde dossiers per thema in 2007

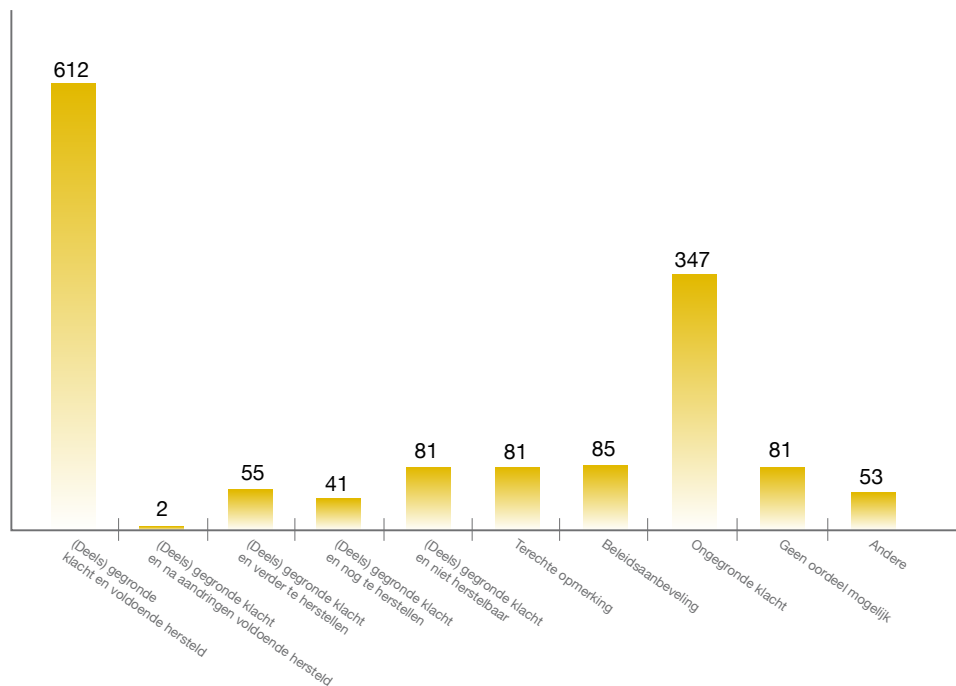
THEMA	AANTAL	%
Verkeer, infrastructuur, mobiliteit	256	19,5
Wonen	184	14,0
Ruimtelijke ordening	160	12,2
Water, gas en elektriciteit	144	11,0
Economie, werkgelegenheid	119	9,1
Welzijn	118	9,0
Onderwijs	116	8,8
Onroerende voorheffing	91	6,9
Milieu	84	6,4
Andere	39	3,0
<b>Totaal</b>	<b>1311</b>	<b>100,0%</b>



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

Tabel 11 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2007

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	612	42,6
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2	0,1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	55	3,8
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	41	2,9
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	81	5,6
Subtotaal (deels) gegronde klachten	<b>791</b>	<b>55,0%</b>
Terechte opmerking	81	5,6
Beleidsaanbeveling	85	5,9
Ongegronde klacht	347	24,1
Geen oordeel mogelijk	81	5,6
Andere	53	3,7
<b>Totaal</b>	<b>1438</b>	<b>100,0%</b>

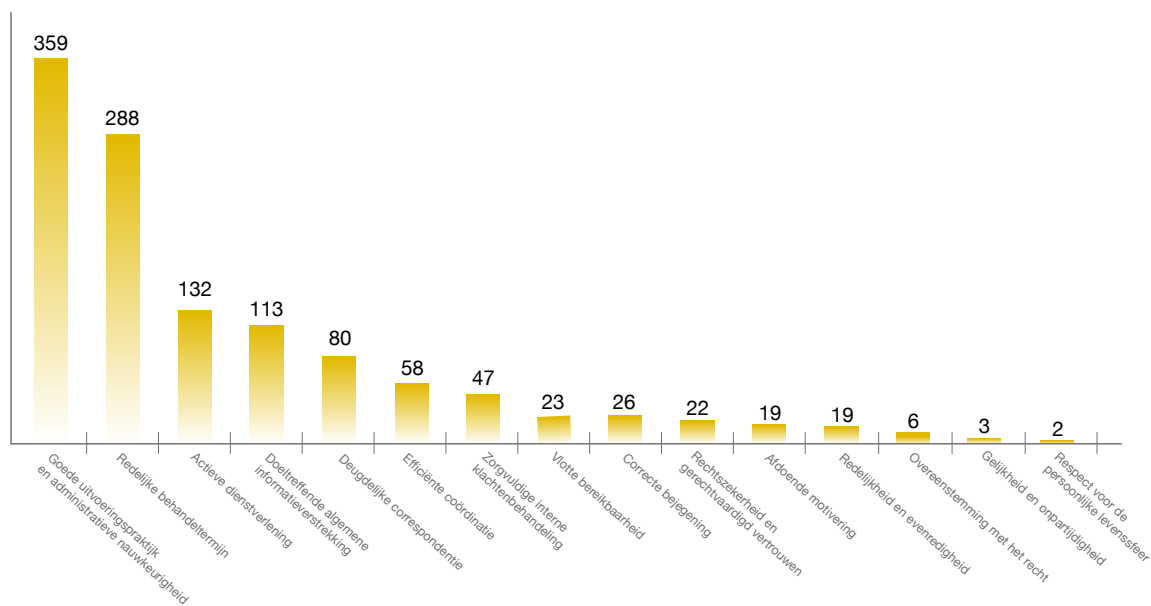


Ook in 2007 is er in meer dan de helft van de beoordeelde klachten sprake van een **(deels) gegronde klacht** (55%). 77,6% van die **(deels) gegronde klachten** zijn ook **voldoende hersteld** of opgelost. In 2006 waren er maar 7 **(deels) gegronde klachten en nog te herstellen**, terwijl er in 2007 39 nog te herstellen klachten zijn.

Veel kleiner in aantal (5,9%), maar niet onbelangrijk zijn de **beleidsaanbevelingen**: de betrokken dienst is niet in de fout gegaan en de klacht is dus “ongegrond”, maar toch zit de verzoeker in een onaanvaardbare situatie. In dergelijke gevallen beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om het beleid of de regelgeving op een of andere manier aan te passen.

Tabel 12 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2007

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	359	30,0
Redelijke behandeltermijn	288	24,0
Actieve dienstverlening	132	11,0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	113	9,4
Deugdelijke correspondentie	80	6,7
Efficiënte coördinatie	58	4,8
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	47	3,9
Vlotte bereikbaarheid	23	1,9
Correcte bejegening	26	2,2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	22	1,8
Afdoende motivering	19	1,6
Redelijkheid en evenredigheid	19	1,6
Overeenstemming met het recht	6	0,5
Gelijkheid en onpartijdigheid	3	0,3
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2	0,2
<b>Totaal</b>	<b>1197</b>	<b>100,0%</b>



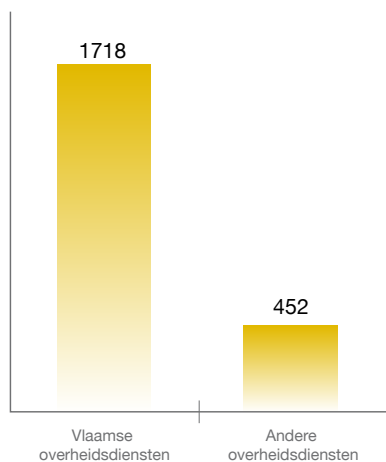
Bij elke **gegronde klacht** of **terechte opmerking** als oordeel over een dossier, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar één of meer ombudsnormen die in dat dossier geschonden zijn.

De top-6 van de geschonden normen is dezelfde als vorig jaar. Er is een substantiële stijging bij de norm **redelijke behandeltermijn**: van 16,1% in 2006 naar 24,3% in 2007.

## 2.4 Verdeling van de ombudsdossiers over de overheidsdiensten

Tabel 13 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2007

Vlaamse overheidsdiensten	1718		79,2%
Agentschappen		1507	
Departementen		130	
Kabinetten		81	
Andere overheidsdiensten	452		20,8%
Gemeenten en OCMW's		190	
Sociale huisvestingsmaatschappijen		161	
Nutsbedrijven		71	
Overige		30	
<b>Totaal</b>	<b>2170</b>		<b>100,0%</b>



Net als in 2006, had bijna 8 op de 10 (79,2%) van het totale aantal behandelde dossiers betrekking op de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid en de kabinetten van de Vlaamse Regering.

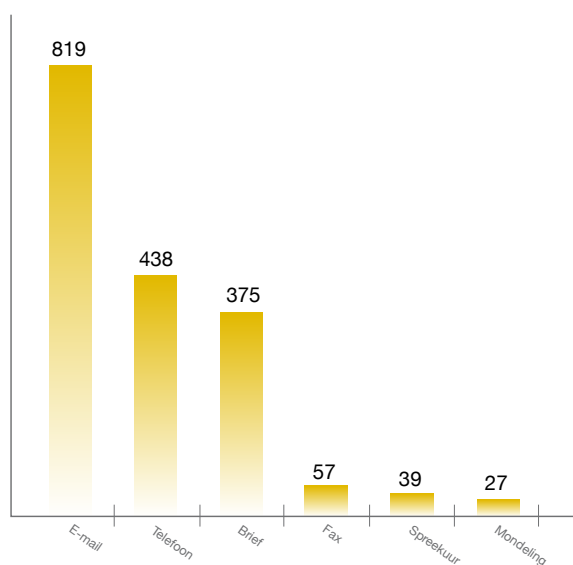
Andere overheidsdiensten zijn onder andere gemeenten, sociale huisvestingsmaatschappijen en nutsbedrijven.

Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 2170 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1755).

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

Tabel 14 Ontvangstwijze ontvankelijke klachten in 2007

E-mail	819	46,7%
Telefoon	438	25,0%
Brief	375	21,4%
Fax	57	3,2%
Spreekuur	39	2,2%
Mondeling	27	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>1755</b>	<b>100,0%</b>

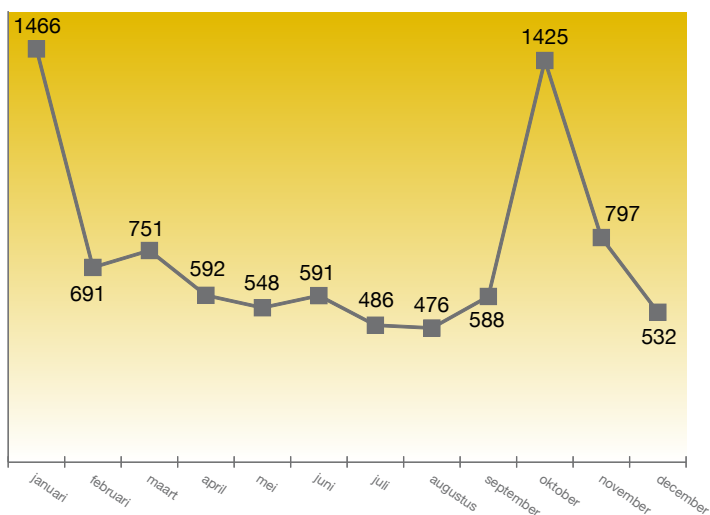


Een tendens die al jaren geleden ingezet is, wordt nu altijd maar duidelijker: de laagdrempeligheid van e-mailcorrespondentie zorgt voor een duidelijk terreinverlies van de brieven en faxen. De telefoon staat relatief laag in vergelijking met e-mail, maar dat mag niet verkeerd geïnterpreteerd worden.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

De Vlaamse Ombudsdienst houdt samen met de Federale Ombudsdienst een maandelijks spreekuur in een aantal steden. Dat levert niet veel dossiers op, maar alleen al vanwege hun vlotte toegankelijkheid blijven die spreekuren waardevol. 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 2007

MAAND	AANTAL	%
januari	1466	16,4%
februari	691	7,7%
maart	751	8,4%
april	592	6,6%
mei	548	6,1%
juni	591	6,6%
juli	486	5,5%
augustus	476	5,3%
september	588	6,6%
oktober	1425	15,9%
november	797	8,9%
december	532	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>8943</b>	<b>100,0%</b>



In het aantal oproepen per maand zijn uiteraard ook alle gesprekken begrepen die verzoekers met ons voeren in de loop van onze dossierbehandeling. De pieken in januari en oktober hebben te maken met onze tv-campagnes en, in oktober, allicht ook met ons klokkenluidersdossier dat veel media-aandacht kreeg (zie ook 1.6.2).







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

## 3.1 Regels en uitvoering

### 3.1.1 REGELS

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

Vanaf 1999 werd de Vlaamse overheid verantwoordelijk voor de inning van de onroerende voorheffing en sinds 1 januari 2002 is de onroerende voorheffing een volwaardige gewestelijke belasting geworden. De gewesten zijn nu bevoegd om naast de aanslagvoet, de verminderingen en de vrijstellingen, ook de heffingsgrondslag te wijzigen, met uitzondering van het kadastraal inkomen dat nog door de federale overheid wordt bepaald.

In de Beleidsbrief 2007-2008 kondigt de Vlaamse minister van Financiën en Begroting inspanningen aan voor een meer transparante en toegankelijke Vlaamse fiscale regelgeving.

Bovendien startte de Vlaamse Regering in februari 2008 de voorbereiding voor de wijziging van de wetgeving op het vlak van de vrijstelling voor materieel en outillage en van de vermindering van de onroerende voorheffing voor lage energie- en passiefwoningen.

Via het Programmadecreet van 21 december 2007 bij de begroting 2008 is een afwijkende bezwaartermijn ingesteld voor bezwaarschriften met het oog op de toekenning van een proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand.

### 3.1.2 UITVOERING

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

De inning van de onroerende voorheffing werd in 1999 door Vlaanderen overgenomen van de federale overheid maar toen onmiddellijk uitbesteed aan de intercommunale CIPAL via een overeenkomst die nog in 2003 voor vijf jaar werd verlengd tot eind 2008. Bij de inning en invordering bleef er wel sturing door de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Regering besliste echter in juni 2005 tot insourcing van de inning van de onroerende voorheffing. In de Beleidsnota 2004-2009 en de Beleidsbrief 2007 gaf de Vlaamse minister van Financiën een overzicht van de redenen voor die beslissing en van de voortgang van de voorbereidingen. Eén van de redenen van de insourcing is dat de belastinginning een kerntaak voor de overheid is die in het verlengde ligt van de fiscale autonomie. Ook wilde de Vlaamse overheid een te grote afhankelijkheid van derden tegengaan.

De insourcing ging operationeel in op 1 mei 2007 maar sloeg enkel op de administratieve processen (inkohiering, inning en invordering). Ze resulteerde in de aanwerving van een honderdtal personeelsleden. De insourcing van het onderteunende ICT-luik is gepland voor eind 2008, als de overeenkomst met CIPAL afloopt.

Voor de inning van de onroerende voorheffing worden jaarlijks ruim 2,6 miljoen aanslagbiljetten verzonden. Bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzending van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Vlaamse Belastingdienst.

De Vlaamse Regering heeft met de Vlaamse Belastingdienst een beheersovereenkomst afgesloten voor de periode 2008-2010, waarin de operationele doelstellingen en de taakinvulling van de Vlaamse Belastingdienst meer concreet werden vastgelegd.

In de Beleidsnota 2004-2009 en de Beleidsbrief 2007-2008 geeft de minister ook toelichting bij het project dat al enige tijd door de Vlaamse Belastingdienst wordt voorbereid om te komen tot een “front office” met één aanspreekpunt per belastingplichtige en een “back office” die verantwoordelijk is voor de achterliggende processen en dat vandaar ook het FOBO-project wordt genoemd.

In de Beleidsbrief 2007-2008 geeft de minister verder toelichting bij de voortgezette inspanningen voor een betere samenwerking tussen de verschillende overheden op het gebied van patrimoniale informatie en voor een meer klantgerichte dossieropvolging via het “Vlaams fiscaal platform”. Met dit concept wil de minister komen tot één gemeenschappelijke ICT-structuur waarin alle heffingsdossiers van een belastingplichtige bij de Vlaamse overheid geïntegreerd worden verwerkt en opgevolgd.

De website over de onroerende voorheffing ([www.onroerendevorheffing.be](http://www.onroerendevorheffing.be)) is uitgebouwd tot een informatiebron met een antwoord op de meest frequente vragen. Ook kan men een bezwaarschrift elektronisch indienen en mits een token of de elektronische identiteitskaart de stand van de behandeling opvolgen. Op de website ontbreekt wel nog een gecoördineerde en voldoende toegankelijke versie van de wetgeving. Volgens de Beleidsbrief 2007-2008 komt er een samenvoeging van de website over de onroerende voorheffing met de algemene website over Vlaamse belastingen.

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

## 3.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben samen over onroerende voorheffing 167 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 122 ontvankelijke klachten onderzocht over onroerende voorheffing en daarvan 92 beoordeeld.

Tabel 16 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2007

	Agentschap Vlaamse Belastingdienst	Kabinet Vl. min. van Financiën	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>171</b>	<b>3</b>	<b>174</b>
Ontvankelijk	164	3	167
Onontvankelijk	7	0	7
-45 dagen	164	2	166
+45 dagen	0	1	1
Gegronnd	71	2	73
Ongegrond	83	1	84
Opgelost	66	3	69
Niet opgelost	5	0	5
Beslissing	17	1	18
Behandeltermijn	17	2	19
Informatieverstrekking	16	0	16
Bereikbaarheid	4	1	5
Bejegening	0	0	0
Andere	17	1	18

Tabel 17 Onroerende Voorheffing: dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	31
Beoordelingsfase	91
<b>Totaal</b>	<b>122</b>

Tabel 18 Onroerende Voorheffing: kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	52
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>57</b>
Terechte opmerking	3
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	26
Geen oordeel mogelijk	1
Andere	2
<b>Totaal</b>	<b>91</b>

Tabel 19 Onroerende Voorheffing: ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid	
en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	10
Deugdelijke correspondentie	20
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	15
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	24
Redelijke behandeltermijn	21
Efficiënte coördinatie	8
Vlotte bereikbaarheid	5
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
<b>Totaal</b>	<b>111</b>

Vergeleken met 2006 was er in 2007 een aanzienlijke verhoging van het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij de Klachtendienst Financiën (van 105 naar 171). Een gelijklopende verhoging was er ook voor het aantal ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing die in 2007 werden opgestart of in behandeling waren bij de Vlaamse Ombudsdienst (van 71 naar 122). In beide gevallen ging het om een stijging met meer dan de helft. Daardoor werd de dalende trend van de laatste jaren gestopt en omgebogen.

De Klachtendienst Financiën voert in het belang van de burger een soepel beleid bij de interpretatie van de onontvankelijkheidsgronden. De decretale behandeltermijn wordt door de klachtendienst zelden overschreden. De Klachtendienst zorgt ook voor een dossiergebonden toelichting en voor een degelijke jaarlijkse klachtenrapportage.

De stijging van het totale aantal eerste- en tweedelijnsklachten zet zich niet door in het aantal bezwaarschriften, dat eerder onverwachts is gedaald van 32.087 in 2006 tot 27.440 in 2007. Een mogelijke verklaring hiervoor zijn onder meer de vele (eerstelijns)klachten die betrekking hadden op een laattijdige verzending van het aanslagbiljet - doorgaans buiten het betrokken aanslagjaar en op de dienstverlening. In dat geval kan door de burger geen bezwaarschrift worden ingediend want er is nog geen aanslagbiljet – maar wordt eventueel wel een klacht geformuleerd.

Een ongunstige evolutie is wel dat de gemiddelde behandeltermijn van de bezwaarschriften na 2006 opnieuw is toegenomen van 111 dagen in 2005 naar 130 dagen in 2006 tot bijna 142 dagen in 2007 of bijna vijf maanden. Daardoor komt de gemiddelde behandelduur van de bezwaarschriften stilaan dicht bij de al ruim genomen grens van zes maanden die de Vlaamse Belastingdienst zelf als maximaal aanvaardbare behandeltermijn vooropstelt. Voor vele burgers is het moeilijk te begrijpen dat zij in een tijd van toenemende informatisering gemiddeld bijna vijf maanden moeten wachten op een beslissing over hun bezwaar.

Het aantal (deels) gegronde klachten ligt bij de Vlaamse Ombudsdienst relatief hoger dan bij de Klachtendienst. Dat zou onder meer verklaard kunnen worden door de soepele norm die de Klachtendienst hanteert bij de toetsing van de redelijke behandeltermijn. De Klachtendienst acht die norm pas geschonden van zodra een nieuw aanslagbiljet meer dan anderhalf jaar na het vorige aanslagbiljet wordt toegezonden.

Nogal wat andere ongegronde klachten in de eerste lijn hebben betrekking op het niet toekennen van een proportionele vermindering wegens onvrijwillige leegstand of improductiviteit van meer dan drie maanden. Na onderzoek blijkt dat de heffingsplichtige te weinig inspanning heeft gedaan om zijn goed te verkopen of te verhuren of dat de onvrijwillige leegstand geen drie maanden heeft geduurd. De maximale termijn van twaalf maanden wordt ten gevolge van een arrest van het Arbitragehof niet meer toegepast.

Met betrekking tot alle (deels) gegronde klachten samen worden hierna de volgende klachttypes nader toegelicht:

- Klachten over een onregelmatige en een te late verzending van het aanslagbiljet, waardoor de belastingplichtige in het ongewisse blijft en soms ook vreest voor een boete.
- Toezending van meerdere aanslagbiljetten in korte tijd.
- Problemen en onterechte kosten naar aanleiding van een te vroege verzending van betalingsherinneringen en invorderingen.
- Klachten in verband met de toekenning of het verval van een vermindering voor een bescheiden woning en in verband met de voorwaarden en de bewijsvoering voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit.
- Vertragingen of onwil bij de toekenning van verminderingen aan huurders, al dan niet van een sociale woning.
- Problemen in verband met vrijstellingen van de onroerende voorheffing.
- Klachten over de telefonische bereikbaarheid en over de schriftelijke en elektronische informatieverstrekking.

### **3.2.1 KLACHTEN IN VERBAND MET DE ONREGELMATIGE VERZENDING VAN HET AANSLAGBILJET**

Een zorgzame burger weet graag waar hij aan toe is en wil zijn uitgaven kunnen plannen. Dat bleek ook al uit het klachtenbeeld in 2006. Het is dan ook belangrijk dat de Vlaamse Belastingdienst er voor zorgt dat het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing elk jaar zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip wordt toegestuurd. De onregelmatige verzending kan twee vormen aannemen, met verschillende gevolgen: een vertraging in de verzending die vragen oproept bij de belastingplichtige en de verzending van verschillende aanslagbiljetten kort na elkaar die soms betalingsproblemen creëert.

#### **WANNEER KOMT DAT AANSLAGBILJET?**

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

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

In dossier 2007-0101 heeft de verzoeker midden januari 2007 nog steeds geen aanslagbiljet ontvangen voor zijn onroerende voorheffing van aanslagjaar 2006. Andere jaren ontvangt hij dit altijd in of kort na de zomervakantie, waarbij dan de onroerende voorheffing binnen de twee maanden moet betaald worden. De verzoeker begrijpt niet waarom de Vlaamse Belastingdienst nu wacht met de verzending. Hij vraagt zich ook af of hij een zending over het hoofd heeft gezien en vreest een boete wegens laattijdige betaling. Het aanslagjaar is immers al afgelopen.

De verzoeker heeft hierover al vanaf september maandelijks navraag gedaan en heeft eind 2006 de Vlaamse Belastingdienst, aangetekend via de gemeente laten aanschrijven, maar een inhoudelijk antwoord blijft uit. Bij navraag van de verzoeker krijgt hij enkel als antwoord dat er soms vertraging kan optreden en dat de Vlaamse Belastingdienst wettelijk drie jaar tijd heeft om het aanslagbiljet te verzenden. Daarmee moet de verzoeker het stellen. De Vlaamse Belastingdienst beschikt over alle gegevens, maar kan desondanks niet zeggen wanneer de verzoeker het volgende aanslagbiljet mag verwachten.

Pas na meerdere contacten verneemt de verzoeker via de Klachtendienst en de Vlaamse Ombudsdienst dat zijn “dossier” wordt onderzocht via een meer systematische controle voor de verdere toekenning of de schrapping van het recht op een vermindering voor een bescheiden woning. Daardoor zijn meerdere duizenden aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing van aanslagjaar 2006 ingehouden en uiteindelijk pas na afronding van de controle in februari 2007 aan de belastingplichtigen verzonden.

Voor de belastingplichtigen voor wie het recht op de vermindering voor een bescheiden woning niet werd geschrapt, werd bij de verzending van het aanslagbiljet geen verdere uitleg of een begeleidende brief toegevoegd. Daardoor bleven vele belastingplichtigen in het ongewisse over de redenen van de vertraagde toezending en de eventuele gevolgen daarvan.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de overheid er zorg voor moet dragen dat het aanslagbiljet zoveel mogelijk rond hetzelfde tijdstip en ten minste in het aanslagjaar zelf aan de belastingplichtige wordt verstuurd. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was hier dan ook de **redelijke behandeltermijn** geschonden. Ook was er een onvoldoende **deugdelijke correspondentie** omdat de verzoeker geen inhoudelijk antwoord kreeg en de dienst niet kon meedelen wanneer de verzoeker het aanslagbiljet mocht verwachten. Ten slotte was er ook een onvoldoende **doeltreffende informatieverstrekking** omdat bij de laattijdige toezending geen enkele uitleg werd gegeven over de redenen en eventuele gevolgen van de aanzienlijke vertraging in de toezending.

De meeste aanslagbiljetten worden verzonden tussen mei en september van het aanslagjaar. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een sterk geautomatiseerd systeem. De Vlaamse Belastingdienst zou met de huidige technische mogelijkheden en ondanks het grote aantal verzendingen een benaderende datum voor de toezending moeten kunnen opgeven, zeker voor de aanslagbiljetten die buiten de gebruikelijke periode worden verzonden. In 2007 werden door de Vlaamse Belastingdienst 69.879 aanslagbiljetten verstuurd die betrekking hadden op een vorig aanslagjaar. In 2006 was het aantal ook al toegenomen, maar toen waren het er toch nog ruim 10.000 minder dan in 2007.



## WAAROM MOET IK VIER KEER OP KORTE TIJD BETALEN?

Terwijl de ene verzoeker vraagt waar het aanslagbiljet voor zijn onroerende voorheffing blijft, klaagt een andere over het feit dat hem kort na elkaar de onroerende voorheffing voor verschillende jaren wordt aangerekend. Dit type van klachten is in 2007 verder verminderd, maar nog niet verdwenen.

Deze klachten waren in de eerste jaren na de overname van de onroerende voorheffing door de Vlaamse overheid in 1999 het gevolg van een grote achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften, met vervolgens de verzending van meerdere aanslagbiljetten na elkaar. Het probleem had echter soms ook te maken met een blokkeringscode die naar aanleiding van een bezwaar in het elektronisch dossier werd gezet om te voorkomen dat een volgend aanslagbiljet met dezelfde fout zou verzonden worden. Na de klacht en de controle van het dossier bleek dan dat soms die blokkeringscode na afhandeling van het bezwaar ten onrechte niet was verwijderd.

In dossier 2006-0913 heeft de verzoeker in 2002 het huis gekocht waar hij nu woont. Zonder een afdoende verklaring ontvangt de verzoeker tussen 10 oktober 2006 en 30 november 2006 of op iets meer dan anderhalve maand tijd vier aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing van vier verschillende aanslagjaren (aanslagjaren 2003 tot en met 2006), samen voor een bedrag van bijna 1.000 euro.

De verzoeker begrijpt niet waarom hem plots vier verschillende aanslagbiljetten worden toegezonden en hij ineens bijna 1.000 euro moet betalen. Ook wil hij een afbetalingsplan. Uit het onderzoek blijkt dat de opeenvolgende toezending te maken heeft met vertraging in de verwerking van gegevens zowel bij de Vlaamse als bij de federale overheid. Door de Vlaamse Belastingdienst was wel een begeleidende brief toegevoegd, maar dat was enkel een standaardbrief met een verwijzing naar de wettelijke bepaling dat de Vlaamse Belastingdienst drie jaar de tijd heeft om de aanslag te vestigen en een aanslagbiljet te verzenden.

Wie binnen de zes maanden meerdere aanslagbiljetten ontvangt, kan een afbetalingsplan aanvragen. Dat kon dus ook door de verzoeker ook al was dat niet zo in een begeleidende brief meegedeeld. Omdat hij echter vreest voor de aanrekening van intresten kiest de verzoeker er uiteindelijk voor om toch alles ineens te betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde dit dossier als **gegrond en voldoende hersteld**, met onder meer een schending van de norm **actieve dienstverlening**. De verzoeker had immers meer dan een loutere verwijzing naar een wettelijke bepaling mogen verwachten. Ook zou het een verworvenheid moeten zijn dat wie meerdere aanslagbiljetten binnen de zes maanden ontvangt, spontaan een afbetalingsplan krijgt aangeboden. Gelukkig doet deze situatie zich minder vaak voor.

Doordat de opmaak én de verzending van aanslagbiljetten volledig automatisch verloopt, is er in de processtroom niet voorzien dat er vóór de verzending van een aanslagbiljet gecontroleerd wordt of er kort geleden nog een aanslagbiljet naar de belastingplichtige werd gestuurd. Nochtans zou zo'n controle de klantvriendelijkheid en de dienstverlening kunnen verbeteren.

## WAAROM DIE VROEGTIJDIGE BETALINGSHERINNERING EN DE AANREKENING VAN INTRESTEN?

Soms is de overheid iets te ijverig bij de inning en invordering van de onroerende voorheffing en worden bijvoorbeeld aanmaningen of betalingsherinneringen te vroeg verstuurd, zij het niet altijd door eigen toedoen. Dat leidt dan terecht tot wrevel bij de burger, zeker als afhankelijk van het bedrag ook nalatigheidsintresten worden aangerekend.

In dossier 2007-0002 heeft de verzoeker begin december 2006 nog geen aanslagbiljet ontvangen voor 2006. Toch vindt hij op 15 december een betalingsherinnering in de bus waarbij hem door de Vlaamse Belastingdienst al intresten worden aangerekend. Bij nader onderzoek blijkt dat dit ook het geval is bij zijn bureu. De verzoeker is daar uiteraard niet mee akkoord en wil een verklaring. Het is immers het allereerste bericht dat hij dat jaar van de Vlaamse Belastingdienst heeft ontvangen.

Naar aanleiding van eerdere klachten had de Vlaamse Belastingdienst al vastgesteld dat de bewoners in een aantal straten in Lokeren, waaronder die van de verzoeker, ten onrechte geen aanslagbiljet voor 2006 hadden ontvangen, dit vermoedelijk door een fout bij De Post. Het ging om meer dan duizend gezinnen.

Door de Vlaamse Belastingdienst werd aan deze gezinnen desondanks toch een betalingsherinnering gestuurd, met dreiging van verdere invordering en dwangmiddelen bij niet-betaling. Dit wordt nadien door de Vlaamse Belastingdienst wel rechtgezet: de betrokkenen krijgen een nieuw aanslagbiljet voor 2006 toegestuurd en de ten onrechte aangerekende nalatigheidsintresten en kosten worden geannuleerd.

In dezelfde dagen vóór 15 december heeft de Vlaamse Belastingdienst ten onrechte ook nog een pakket betalingsherinneringen verstuurd in dossiers waarbij de belastingplichtige wél een aanslagbiljet had ontvangen, maar waarbij de betalingstermijn nog niet geheel verstreken was en kort vóór het verstrijken van de betalingstermijn de onroerende voorheffing werd betaald. Ook in die gevallen heeft de Vlaamse Belastingdienst nadien de aangerekende kosten geannuleerd en zo voor het nodige herstel gezorgd. Beide fenomenen samen leidden er wel toe dat op 18 december 2006 de Vlaamse belastinglijn tien keer meer oproepen ontving dan op een gemiddelde werkdag, waardoor veel oproepen toen onbeantwoord bleven.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde dit soort klachten als **deels gegrond**, met schending van onder meer de **actieve dienstverlening** en van de norm **vlotte bereikbaarheid**.

De Vlaamse Belastingdienst heeft weliswaar gezorgd voor het nodige herstel, maar zou onder meer door een correctere opvolging van de betalingstermijn onterechte herinneringen maximaal moeten voorkomen en preventief de nodige mankracht moeten inschakelen om eventuele vragen en klachten op te vangen.

### 3.2.2 PROBLEMEN ROND DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN

Een vast item dat zowat elk jaar terug te vinden is in zowel de klachten bij de Vlaamse Belastingdienst als bij de Vlaamse Ombudsdienst, zijn de betwistingen naar aanleiding van de afwijzing van één of meerdere verminderingen voor de onroerende voorheffing. De meeste verminderingen van de onroerende voorheffing worden automatisch toegekend, maar soms is dat om één of andere reden niet gelukt.

Soms ook worden verminderingen door de overheid afgewezen omdat niet (of niet meer) aan alle voorwaarden is voldaan. Dat laatste probleem kwam vooral voor bij twee soorten verminderingen: bij de gewone vermindering voor een bescheiden woning aan 25% die in principe automatisch wordt toegekend en bij de proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand van meer dan drie maanden, die toegekend wordt op aanvraag en onder strenge en niet altijd duidelijke voorwaarden.

#### WAAR BLIJFT DIE VERMINDERING VOOR EEN BESCHIEDEN WONING ?

Een probleem dat vooral in het najaar van 2006 naar voor kwam en zich in de eerste helft van 2007 heeft doorgezet, was de aanslepende en onaangekondigde controle van dossiers met een recht op een vermindering voor een bescheiden woning (aan 25%) en nadien ook de eventuele schrapping van die vermindering.

In dossier 2007-0164 is de verzoeker ongerust omdat hij begin februari 2007 nog geen aanslagbiljet heeft ontvangen voor aanslagjaar 2006, terwijl hij dat andere jaren steeds al rond juli ontvangt. De verzoeker is daarom al twee maal langs geweest in de kantoren van de Vlaamse Belastingdienst in Aalst voor navraag. Het enige wat men hem kan vertellen is dat de overheid wettelijk drie jaar de tijd heeft om de onroerende voorheffing aan te rekenen en het aanslagbiljet te verzenden en dat de vertraging mogelijk te maken heeft met een systematische controle van de dossiers waarin tot dan toe de belastingplichtige recht had op een gewone vermindering van de onroerende voorheffing voor een bescheiden woning aan 25%.

Dat laatste wordt na een onderzoek door de Vlaamse Belastingdienst bevestigd. Het dossier van de verzoeker bevindt zich in een proefrol die intern gecontroleerd wordt op het verdere recht op een vermindering voor een bescheiden woning.

In 2006 is de Vlaamse Belastingdienst gestart met een systematische controle naar het voortgezet recht op een vermindering van de onroerende voorheffing voor een bescheiden woning (gewone vermindering aan 25%). Uit steekproeven en eerdere bezwaardossiers was gebleken dat in een aanzienlijk aantal gevallen dat recht in werkelijkheid vervallen was omdat de belastingplichtige bijvoorbeeld door erfenis of aankoop, een bijkomende eigendom – hoe klein ook – had verworven.

Voor het behoud van een dergelijke vermindering gelden bepaalde voorwaarden. Zo mag onder meer het kadastraal inkomen de grens van 745 euro niet overschrijden. Soms ligt die grens pas op 992 euro, maar dan mag men bijvoorbeeld na 1979 geen bijkomende eigendom - hoe klein ook - hebben verworven. Een andere voorwaarde is onder meer dat men de woning op 1 januari als hoofdverblijfplaats heeft.

De controle sloeg alleen al in 2006 op bijna 7.000 dossiers. In afwachting van de afronding van die controle werd gewacht met de verdere verzending van het aanslagbiljet, waardoor die verzending veel later dan normaal gebeurde en buiten het aanslagjaar. In het merendeel van de geselecteerde dossiers bleek dat het recht op de vermindering voor een bescheiden woning (25%) vaak al verscheidene jaren was vervallen en dus ten onrechte was toegekend. In die dossiers gaf de Belastingdienst in een begeleidende brief bij het aanslagbiljet een korte toelichting. Die kwam echter neer op een standaardopsomming van de voorwaarden, zonder precieze uitleg over de reden van de vertraging en van het verval in het individuele geval. Bij behoud van het recht op de vermindering werd helemaal geen begeleidende brief toegevoegd.

In de gevallen waarin het recht op de vermindering was vervallen, werden de ten onrechte genoten verminderingen van de voorgaande jaren in principe door de Vlaamse Belastingdienst niet teruggevorderd. Nochtans werd daar in de begeleidende brief bij het aanslagbiljet wel op gealludeerd: zo werd de belastingplichtige er subtiel op gewezen dat indien hij bezwaar zou instellen, men het recht had de onroerende voorheffing van de voorgaande aanslagjaren te herzien en te verhogen. Het werd door sommigen als een drukkingsmiddel aangevoeld om geen bezwaar in te stellen. Dat de Vlaamse Belastingdienst enigszins merkwaardig afzag van systematische terugvordering laat zich mogelijk verklaren doordat de overheid zelf al die tijd het verval van het recht op de vermindering niet had opgemerkt en de vermindering bijgevolg verder had toegekend.

Door sommige verzoekers werd ten onrechte een “verworven recht” ingeroepen in verband met de vermindering: het ging immers om een recht dat meestal al meerdere jaren was vervallen en dus al een tijd niet meer bestond. Wel kan de vraag gesteld worden waarom de Vlaamse Belastingdienst zo lang heeft gewacht om die systematische controle door te voeren.

### **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 drie maanden, die toegekend wordt op aanvraag en onder strenge en niet altijd even duidelijke voorwaarden. Met name de door de Vlaamse Belastingdienst gevraagde bewijzen van een voldoende lange en permanente te koop of te huurstelling vormen niet zelden een probleem. Die voorwaarden en bewijsvereisten voor de vermindering worden niet nauwkeurig genoeg op de website over de onroerende voorheffing vermeld. Maar ook het onderzoek zelf door de Vlaamse Belastingdienst van de aanvragen voor zo'n proportionele vermindering, geeft soms aanleiding tot klachten.

De verzoeker in dossier 2007-0742 heeft lange tijd in Nederland gewoond en heeft toen van zijn ouders een leegstaande handelsruimte in Vlaanderen geërfd. Hij heeft pas in augustus 2006 vernomen dat men bij langdurige onvrijwillige leegstand een proportionele vermindering van de onroerende voorheffing wegens improductiviteit kan bekomen, dit terwijl de leegstand al dateert van in 2004, toen de laatste huurder is vertrokken.

De verzoeker heeft daarom alsnog een bezwaar ingediend tegen de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing van 2005 en nadien ook voor 2004 en 2006, met de vraag om ambtshalve ontheffing. Het gaat samen om een bedrag van ruim 7.000 euro. Hij krijgt echter bericht dat de vermindering voor 2005 niet kan toegekend worden. Daarom heeft de verzoeker voor aanslagjaar 2005 een vordering ingesteld bij de Rechtbank van Eerste Aanleg. Ondanks verdere navraag krijgt de verzoeker geen reactie over zijn andere bezwaarschriften. Een toelichting of een beslissing hierover van de Vlaamse Belastingdienst blijft uit.

De verzoeker heeft over de kwestie eind 2006 een gesprek met de Vlaamse Belastingdienst, maar die zegt dat er voor 2004 en 2006 geen beslissing volgt zolang er voor 2005 geen vonnis is van de rechtbank. Nadien doet hij nog meermaals navraag maar krijgt geen uitsluitsel.

Uiteindelijk wordt zijn bezwaar voor 2004 en nadien voor 2006 toch door de Vlaamse Belastingdienst onderzocht en wordt hem in juli 2007 maximaal ambtshalve ontheffing toegekend. Door het rechtsgeding tegen de onroerende voorheffing van 2005 had de Vlaamse Belastingdienst ook het bezwaaronderzoek voor de onroerende voorheffing van 2004 en 2006 opgeschort, zonder enig bericht echter aan de verzoeker. Inmiddels was voor de invordering van de onroerende voorheffing van 2004 al wel een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. Nadien worden de positieve beslissingen voor zowel aanslagjaar 2004 als 2006 aan de verzoeker toegestuurd.

Deze klacht werd beoordeeld als **gegrond en voldoende hersteld**, met miskenning van onder meer de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De behandeling van de bezwaarschriften voor de aanslagjaren 2004 en 2006 werd onterecht opgeschort en de informatie aan de verzoeker had zeker beter gekund. De beslissing over de bezwaarschriften voor 2004 en 2006 kwam er ook ruim na de termijn van zes maanden die door de Vlaamse Belastingdienst zelf als absolute grens wordt vooropgesteld. Daardoor werd ook de **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd.

Het aantal verminderingen van de onroerende voorheffing die in de regelgeving zijn bepaald blijft grotendeels stabiel. De Vlaamse Regering heeft inmiddels wel principieel beslist om in de toekomst ook een vermindering toe te kennen voor lage energie- en passiefwoningen. Ze wil daarmee de investeringen in energiebesparing aanmoedigen en financieel ondersteunen.

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

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2007 verschillende klachten over de toekenning en de uitbetaling van één of meer verminderingen van de onroerende voorheffing aan huurders, onder meer ook aan huurders van een sociale woning.

Sommige huurders hebben bijvoorbeeld op basis van hun handicap of lage zelfredzaamheid recht op een vermindering van de onroerende voorheffing voor de woning die zij huren. Voor die huurders geldt dat zij een eenmalige aanvraag moeten doen bij de Vlaamse Belastingdienst om die vermindering te bekomen. Die vermindering wordt dan toegekend op het aanslagbiljet dat aan de eigenaar-verhuurder wordt toegestuurd. Die moet vervolgens het bedrag van de vermindering doorstorten of in mindering brengen van de huur.

Als de vermindering ten onrechte niet op het aanslagbiljet is toegekend, kan hiertegen bezwaar worden ingediend. Dat moet dan echter verplicht gebeuren door de eigenaar omdat volgens de regelgeving alleen de belastingplichtige een bezwaar kan indienen.

De huurder in dossier 2006-0968 had recht op een vermindering wegens de handicap van de partner. De eigenaar-verhuurder weigerde echter een bezwaarschrift voor de huurder in te dienen bij de Vlaamse Belastingdienst, waardoor de huurder in de kou bleef en de vermindering niet kreeg. Daarbij bleek dat de Vlaamse Belastingdienst eigenlijk weinig of geen drukkingsmiddelen had om zo'n indiening af te dwingen.

Uiteindelijk werd het bezwaar van de huurder zelf toch door de Vlaamse Belastingdienst aanvaard en werd de vermindering via een ambtshalve ontheffing toegekend. Aan deze klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** gekoppeld met het oog op een betere bescherming van de huurder tegen een onwillige eigenaar-verhuurder. Door de Vlaamse Belastingdienst werd naar aanleiding van de klacht de algemene instructie gegeven om in de toekomst in geval van een aanvraag door de huurder, hiervan systematisch ook melding te doen aan de eigenaar-verhuurder, zodat die ook niet onwetend kan zijn over de aanvraag van de huurder.

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

De verzoekster in dossier 2007-0276 huurt een woning van een Limburgse sociale huisvestingsmaatschappij (SHM). De verzoekster heeft op basis van haar handicap recht op een vermindering van de onroerende voorheffing via de SHM. Een SHM moest volgens het toen geldend besluit van 20 oktober 2000 de vermindering(en) van de onroerende voorheffing voor de huurder toekennen via een maandelijkse huurvermindering, tenzij de vermindering van de onroerende voorheffing groter is dan de huurvermindering waarbij dan het surplus moet worden uitbetaald. Begin 2007 wacht de verzoekster echter nog steeds op de vermindering van de onroerende voorheffing voor aanslagjaar 2005 en 2006.

De Klachtendienst Financiën laat eerst weten dat de verzoekster voor de toekenning van de vermindering voor 2006 alle stappen heeft gezet, maar dat de Vlaamse Belastingdienst het aanslagbiljet nog niet heeft verzonden en ook nog niet weet wanneer dat zal gebeuren. Het aanslagbiljet voor 2005 met de vermindering voor de verzoekster is eind januari 2006 aan de maatschappij toegestuurd, met de uitdrukkelijke vraag van doorbetaling of verrekening via de huur. Toch laat die doorbetaling aan de verzoekster verder op zich wachten.

Het aanslagbiljet voor aanslagjaar 2006 met daarop de vermindering voor de verzoekster wordt uiteindelijk door de Vlaamse Belastingdienst op 11 mei 2007 aan de SHM toegestuurd. De aanzienlijke vertraging bij de aanrekening van de onroerende voorheffing voor 2006 aan de SHM is volgens de Belastingdienst het gevolg van een aanpassing van de programmatuur inzake de inkohieringsprocedure ten aanzien van de SHM's. De vertraging in de doorbetaling van de vermindering aan de verzoekster wordt door de SHM geweten aan personeelstekort en langdurige afwezigheid van het betrokken personeelslid.

Door de Vlaamse Belastingdienst wordt ook een inspecteur ter plaatse gestuurd om de zaak te onderzoeken en te bespoedigen. Uiteindelijk worden in juli 2007 zowel de vermindering voor aanslagjaar 2005 als die voor 2006 aan de verzoekster uitbetaald.

Intussen werden door de Vlaamse Belastingdienst overleg en initiatieven opgestart om de procedure en de eventuele uitbetaling via de sociale huisvestingsmaatschappijen sneller te laten verlopen. Deze aangelegenheid is inmiddels voor de huurders van een sociale woning geregeld in een nieuw Kaderbesluit sociale huur van 20 oktober 2007. De regeling moet de correcte toekenning van de verminderingen van de onroerende voorheffing aan huurders van een sociale woning beter verzekeren, maar beoogt ook de administratieve last voor de sociale huisvestingsmaatschappijen te beperken.

### 3.2.3 KLACHTEN IN VERBAND MET VRIJSTELLINGEN VAN DE ONROERENDE VOORHEFFING

Naast een zevental verminderingen van de onroerende voorheffing - automatisch of op aanvraag - bepaalt het WIB 92 ook dat bepaalde onroerende goederen vrijgesteld zijn van onroerende voorheffing. Dat wil zeggen dat de houders van de zakelijke rechten ervan voor die onroerende goederen geen onroerende voorheffing moeten betalen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor ziekenhuizen, rusthuizen en schoolgebouwen.

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. Vroeger was onroerende voorheffing verschuldigd op al het bedrijfsmaterieel en outillage, dat onroerend is door bestemming.

In het vorig jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst kwam een casus aan bod over de vrijstelling van onroerende voorheffing voor schoolgebouwen. In 2007 had de Vlaamse Ombudsdienst nog andere dossiers in behandeling over vrijstelling van onroerende voorheffing, met name voor schoolgebouwen, voor een gebedsplaats van een niet-katholieke kerkgemeenschap, voor een gebouw in gebruik door een welzijnsinstelling en voor een onroerend goed van een nutsbedrijf. Een interessant dossier over vrijstelling van onroerende voorheffing gaat over de vrijstelling voor materieel en outillage.

In dossier 2007-0658 leidt de verzoeker een bedrijf dat zijn vestiging en het bijhorend roerend en onroerend materieel heeft verplaatst naar een nieuwe locatie. Op de vroegere locatie werd het grootste deel van het materieel vrijgesteld van onroerende voorheffing omdat het was aangekocht na 1 januari 1998. Door een Vlaams decreet was immers uit economische motieven een vrijstelling ingevoerd voor “nieuw” materieel en outillage, aangekocht vanaf 1998.

Het bedrijf van de verzoeker heeft echter een aanslagbiljet ontvangen waarbij nu voor dat vrijgestelde onroerend materieel en outillage vanaf 1 januari 2008 toch onroerende voorheffing wordt aangerekend, omdat die goederen volgens de overheid door de verplaatsing naar de nieuwe locatie “tweedehands” materieel en outillage zijn geworden. Daardoor is volgens de overheid de vrijstelling vervallen.

De verzoeker begrijpt dit niet en wil voor die goederen verder vrijstelling genieten, aangezien de bestemming van die goederen niet veranderd is. De Klachtendienst stelt ten onrechte niet bevoegd te zijn voor een inhoudelijke toetsing en de beslissing blijft behouden. Ook de Vlaamse Belastingdienst bevestigt in eerste instantie het verval van de vrijstelling als gevolg van de verhuis naar een nieuwe locatie en houdt vast aan een perceelsgebonden interpretatie.

De Vlaamse Ombudsdienst is hier niet mee akkoord, het gaat immers om dezelfde belastingplichtige en dezelfde machines. Uiteindelijk wordt na overleg met de functioneel bevoegde minister de oorspronkelijke interpretatie van de vrijstellingsregeling door de Vlaamse Belastingdienst toch herzien. Het oorspronkelijke afwijzende standpunt wordt ingetrokken en de vrijstelling wordt opnieuw toegekend. Volgens de Vlaamse Belastingdienst werd na overleg met de minister de “rigide perceelsgebonden interpretatie” versoepeld omdat gebleken was dat het oorspronkelijke standpunt moeilijk verenigbaar was met de huidige bedrijfseconomische flexibiliteit. Ook bevestigt de Vlaamse Belastingdienst dat een verplaatsing van nieuw materieel en outillage binnen eenzelfde onderneming niet langer zal leiden tot het verlies van de vrijstelling.

Deze klacht kreeg daarom van de Vlaamse Ombudsdienst de beoordeling **gegrond en voldoende hersteld**. Door de aanvankelijk niet-correcte interpretatie van de regelgeving was er onvoldoende **overeenstemming met het recht**.

Een versoepeling van het standpunt van de Vlaamse Belastingdienst drong zich ook op door het voornemen van de Vlaamse overheid om de vrijstelling voor materieel en outillage verder uit te breiden, zoals onder meer eind 2007 werd aangekondigd in het voorstel voor een fiscaal pact met de gemeenten. Daarover werden onderhandelingen opgestart met de VVSG.

Inmiddels heeft de Vlaamse Regering bij de eerste begrotingscontrole op 22 februari 2008 beslist tot een aanzienlijke compensatie aan de gemeenten voor een dergelijke verdere uitbreiding van de vrijstelling voor materieel en outillage, uitbreiding die ten laatste zou moeten ingaan vanaf aanslagjaar 2009. Op de Vlaamse begroting werd hiertoe een bedrag gereserveerd van 15 miljoen euro. Daarnaast werd ook beslist tot een compensatie voor de vermindering van de onroerende voorheffing voor lage energie- en passiefwoningen.

De problematiek van die vrijstellingen kwam – wellicht mee naar aanleiding van de aanbeveling 2006-02 van de Vlaamse Ombudsdienst hierover in het vorige jaarverslag – ook aan bod in een omstandige rondzendbrief van de Vlaamse overheid van midden 2007. Daarin werd door de Vlaamse Belastingdienst de vrijstelling van onroerende voorheffing voor schoolgebouwen toegelicht. De omvang van het document (21 blz.) bewijst dat de kwestie grondig werd aangepakt, maar toont ook aan dat het voor de scholen niet altijd eenvoudig is.

#### 3.2.4 KLACHTEN IN VERBAND MET DE TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID EN DE INFORMATIEVERSTREKKING

Een fenomeen dat in 2007 meer dan andere jaren aanleiding gaf tot wrevel en ontevredenheid, was de soms moeilijke telefonische bereikbaarheid van de belastingdiensten van de Vlaamse overheid.

Het aantal klachten over uitsluitend dit probleem is beperkt: een geduldige burger probeert het doorgaans opnieuw. Meestal komt de wrevel pas tot uiting als een bijkomende klacht naar aanleiding van een klacht over een ingrijpend en meer prangend probleem.



Op 5 november 2007 tracht de verzoeker in dossier 2007-1443 tevergeefs de Vlaamse Belastingdienst te bereiken. Zijn telefonische pogingen via de Vlaamse Belastinglijn (078-nummer) blijven zonder succes: hij krijgt steeds de melding dat alle lijnen bezet zijn en de raad het later nog eens te proberen, wat hem echter ook niet lukt. Ook contactname via e-mail lukt niet. De e-mail van de verzoeker komt terug met de boodschap “undeliverable”.

De Vlaamse Belastingdienst erkent dat er die dag problemen waren met de telefonische bereikbaarheid door een onverwacht groot aantal oproepen. Via het nummer 078/15.30.15 worden inlichtingen verschaft over onder meer de onroerende voorheffing. Dit nummer werkt als een soort buffer om relatief eenvoudige vragen snel en efficiënt af te handelen.

Op 5 november 2007 waren er volgens de dienst zeer veel oproepen. De bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn daalde daardoor bij momenten tot 20 á 30% en ook de gemiddelde wachttijd liep zeer hoog op. Ondertussen werden extra voorlichters aangeworven die na een opleiding bijkomend zullen ingeschakeld worden voor de telefonische oproepen.

De Vlaamse Belastingdienst besliste eerder om, naar analogie met de telefonische contacten, ook de e-mails van de burgers aan de dienst Onroerende Voorheffing om te leiden en te laten toekomen bij de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn. Deze nieuwe regeling werd op 5 november ingevoerd. Het e-mailadres voor de onroerende voorheffing moest hiervoor automatisch doorgestuurd worden naar een ander e-mailadres. Er werd echter een foutief e-mailadres ingebracht waardoor de mails op dat moment niet konden worden bezorgd. De fout werd pas twee dagen later ontdekt en rechtgezet.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en voldoende hersteld**.

Er was geen **vlotte bereikbaarheid**: de dienst bleek immers zowel telefonisch als via e-mail niet of moeilijk bereikbaar. Tegelijk was er ook geen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** door een foutieve koppeling van e-mailadressen.

De meeste aanslagbiljetten worden verzonden in de maanden mei tot en met september. Een piekmoment of een probleemsituatie in november zou bijgevolg niet mogen voorkomen. Ook op andere momenten waren er problemen met de telefonische bereikbaarheid, zoals bijvoorbeeld op 18 en 19 september 2007. Volgens de Vlaamse Belastingdienst zijn er in de tweede helft van september steeds veel oproepen door de verzending van aanslagbiljetten en van veel herinneringen, zodat de problemen toen voorspelbaar en vermijdbaar waren.

Een gelijkaardig probleem deed zich ook voor op 18 december 2006 na een probleem bij De Post en een te vroege verzending van betalingsherinneringen. Die beide fenomenen samen leidden er toen toe dat de Vlaamse Belastinglijn die dag meer dan tien maal zoveel oproepen te verwerken kreeg dan op een normale dag. Er waren toen 3.811 oproepen tegenover een normaal oproepvolume van rond de 300. Daardoor kon toen slechts één derde van deze oproepen beantwoord worden. Bijna 2.000 oproepen bleven daardoor onbeantwoord.

De Vlaamse Belastinglijn werkt via een callcenter en wordt bemand door dezelfde mensen die ook het infonummer 1700 (voorheen Vlaamse Infolijn) van de Vlaamse overheid ondersteunen. Alleen al in de periode tussen mei en half september 2007, waarin de meeste aanslagbiljetten werden verzonden, werden volgens het Contactpunt Vlaamse Infolijn meer dan 55 000 oproepen in verband met de onroerende voorheffing via de Vlaamse belastinglijn ontvangen. In juni bijvoorbeeld werden 966.902 aanslagbiljetten verzonden en waren er 18.902 oproepen. Daarvan leidden toen 13.029 oproepen tot een contact met een voorlichter van de Vlaamse belastinglijn. Voor 5.873 oproepen was dat niet het geval en werd de lijn vroegtijdig verbroken. Wie eerst een welkomstwoord hoort en vervolgens een keuzemenu moet doorlopen, verwacht terecht dat hij spoedig zal worden verder geholpen.

Een ander en aanverwant probleem blijft de onvoldoende **doeltreffende informatieverstrekking**. Zo werd bijvoorbeeld bij veel verzendingen van het aanslagbiljet buiten het aanslagjaar geen enkele toelichting of reden voor de vertraging toegevoegd. Zo ook bevatten de beslissingen over een proportionele vermindering wegens improductiviteit een foute vermelding van de geldende wetgeving. Ook gebruikt de Vlaamse Belastingdienst soms niet aangepaste en weinig zeggende standaardbrieven zoals bij de schrapping van de vermindering voor een bescheiden woning en is er het gebruik van een meestal erg ambtelijke taal, bijvoorbeeld in de afwijzingsbeslissingen na een bezwaarschrift.

Een ander mogelijk verbeterpunt is de website die soms te weinig informatie bevat – bijvoorbeeld over de voor te leggen bewijsstukken voor een proportionele vermindering wegens improductiviteit – en verwijst naar een veeleer ontoegankelijke wetgeving. Een coördinatie van enkel de toepasselijke wetgeving voor de onroerende voorheffing in Vlaanderen zou hier kunnen helpen. Temeer daar de huidige wetgeving – Vlaamse wijzigingen in een voor de rest federale wetgeving – voor de burger weinig toegankelijk is.

De Vlaamse Belastingdienst werkt echter stelselmatig aan verbetering van de communicatie. Zo werd door de overheid met het oog op een eenvoudiger taalgebruik en in samenspraak met externe en interne diensten in 2007 een nieuw en beloftevol project opgestart.

## 3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

### AANBEVELING 2006-01

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

Veruit de meeste aanslagbiljetten worden verzonden in de maanden mei tot en met september van het betreffende aanslagjaar. In 2007 hadden van de meer dan 2,5 miljoen aanslagbiljetten die werden verstuurd, er bijna 70.000 betrekking op een ander en vroeger aanslagjaar dan 2007. Dat was een vermeerdering met meer dan 10.000 ten opzichte van 2006 en nog een sterkere toename vergeleken met 2005, maar blijft wel beperkt vergeleken met de hoofdmoot.

Volgens de Vlaamse Belastingdienst en de bevoegde minister zijn er drie redenen en drie soorten dossiers te vermelden die (kunnen) leiden tot een vertraging in de verzending van het aanslagbiljet, meestal dan buiten het betrokken aanslagjaar.

Ten eerste kan het zijn dat de belastingplichtige een bezwaarschrift heeft ingediend tegen de onroerende voorheffing van een voorgaand aanslagjaar. Door de Vlaamse Belastingdienst wordt in dat geval met de verzending van een nieuw aanslagbiljet gewacht totdat het onderzoek van dat bezwaar is afgehandeld. De Vlaamse Belastingdienst wil daarmee vermijden dat een nieuw aanslagbiljet met een zelfde fout wordt verzonden en dat de belastingplichtige tegen het nieuw aanslagbiljet opnieuw een bezwaar zou moeten indienen.

Ten tweede zijn er de aanslagbiljetten die het voorgaande jaar werden toegezonden aan een belastingplichtige die inmiddels overleden is. In zo'n situatie moet vóór de verzending van een nieuw aanslagbiljet eerst achterhaald worden wie de erfgenaam is. De Belastingdienst dient daartoe een beroep te doen op derden, zoals de diensten van het Kadaster, de gemeentebesturen of de notarissen, waarbij zowel de kwaliteit van de verstrekte gegevens als de snelheid waarmee die worden geleverd sterk kan variëren.

Ten derde zijn er de dossiers die deel uitmaken van een preventieve controle waarbij de Vlaamse Belastingdienst nagaat in hoeverre de betrokken belastingplichtigen (nog) voldoen aan de voorwaarden voor een vrijstelling of een vermindering van de onroerende voorheffing. In die gevallen kunnen blijkbaar de aanslagbiljetten pas verzonden worden wanneer de controle volledig is beëindigd.

Daarnaast is de Vlaamse Belastingdienst meer in het algemeen voor het opmaken van de aanslagbiljetten ook afhankelijk van de wisselende snelheid waarmee door de diensten van het Kadaster onder meer de eigendomsgegevens voor de vestiging van de onroerende voorheffing worden verwerkt en aangeleverd. Ook dat gegeven kan de oorzaak zijn van een onregelmatige toezending van het aanslagbiljet.

## AANBEVELING 2006-02

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Belastingdienst) moet ervoor zorgen dat de wettelijke vrijstellingen met een minimum aan formaliteiten worden toegekend en dat de verminderingen zoveel mogelijk automatisch verlopen.**

Door de Vlaamse Belastingdienst wordt reeds van bij de overname van de inning van de federale overheid in 1999 gewerkt met een automatische toekenning van de meeste verminderingen. Er zijn voorlopig geen bijkomende initiatieven op dat vlak gepland.

In verband met de vrijstelling van de onroerende voorheffing voor schoolgebouwen en om betwistingen en onduidelijkheden zoveel mogelijk te vermijden werd door de Vlaamse overheid en de Vlaamse Belastingdienst een omstandige omzendbrief van 21 blz. uitgewerkt. Daarin worden de verschillende mogelijkheden en voorwaarden toegelicht in verband met de toekenning van vrijstelling van de onroerende voorheffing in het onderwijs en meer specifiek voor schoolgebouwen, bijvoorbeeld ook indien die tijdelijk verhuurd worden of gebruikt worden voor een niet schoolse bestemming. De omzendbrief FB/VLABEL/2007 dateert van midden 2007 en werd gepubliceerd in het B.S. van 1 september 2007. De omzendbrief is ook bedoeld als leidraad voor de onderwijswereld en bespreekt in principe alle mogelijke situaties.

De Vlaamse overheid onderzoekt verder, in samenspraak met de gemeenten, de mogelijkheid van een algehele en verruimde vrijstelling van de onroerende voorheffing voor alle materieel en outillage. Die doelstelling kwam al aan bod in het fiscaal pact van de Vlaamse Regering met de gemeenten en werd in 2007 ook besproken in het Vlaams Parlement.

Naar aanleiding van een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst werd ook nog, via een bepaling in het Programmadecreet bij de begroting 2008, een afwijkende bezwaartermijn ingesteld voor bezwaren met het oog op de toekenning van een proportionele vermindering wegens improductiviteit of onvrijwillige leegstand (artikel 16 van het Programmadecreet met wijziging van artikel 371, tweede lid van het Wetboek van Inkomstenbelastingen van 1992).

## 3.4 Conclusies

In tegenstelling tot de twee voorgaande jaren is het aantal klachten over de onroerende voorheffing na een daling terug onverwacht sterk gestegen. Zowel bij de Klachtendienst Financiën als bij de Vlaamse Ombudsdienst steeg het aantal met meer dan de helft. Tegelijk is ook het aantal gegronde of deels gegronde klachten in 2007 relatief toegenomen.

Een groot deel van de klachten had te maken met het niet of het niet meer toekennen van een vermindering van de onroerende voorheffing en/of met een onregelmatige verzending van de aanslagbiljetten. In dat laatste geval ging het om verzending op een veel later of soms veel vroeger tijdstip dan de voorgaande jaren en over het uitblijven van het aanslagbiljet na het verstrijken van het betreffende aanslagjaar zonder enige informatie aan de belastingplichtige.

De belangrijkste oorzaak voor de laattijdige verzendingen en bron van klachten in 2007 was een systematische en langlopende controle van duizenden dossiers met een recht op een gewone vermindering van de onroerende voorheffing voor een bescheiden woning aan 25%.

Die klachten handelden aanvankelijk over het uitstel in de verzending van de aanslagbiljetten. Nadien evolueerden die klachten echter naar ontevredenheid over de moeizame of ontbrekende informatieverstrekking over de reden en de duur van het uitstel en uiteindelijk naar klachten over het verval of de schrapping van de vermindering.

Vaak was die vermindering nochtans al jaren - ten onrechte - toegekend, eerst door de federale en vanaf 1999 door de Vlaamse belastingdiensten. Niet zelden ook was het verval van de vermindering het gevolg van slechts een minieme eigendomstoename, bijvoorbeeld voor een zoveelste deel als één van een groot aantal erfgenamen. Deze regeling is daarom vatbaar voor een kritische evaluatie en actualisering.

Wel is de Vlaamse Belastingdienst in de meeste dossiers niet overgegaan tot terugvordering. In de meeste gevallen werd ook de wijziging of het verval kort toegelicht in een begeleidende standaardbrief. Toch bleef een te groot aantal belastingplichtigen ongeïnformeerd en dus op zijn honger zitten. Het grootste deel van die klachten zou echter in 2008 voltooid verleden tijd moeten zijn. Wat wel verder moet opgevolgd worden is de vaststelling dat de gemiddelde behandelduur van de bezwaarschriften, na toename in 2006, in 2007 opnieuw is toegenomen.

Een andere vaststelling is dat soms door eigen toedoen, soms door externe factoren, in 2007 te veel onterechte betalingsherinneringen werden verstuurd, waardoor de betrokkenen vaak ten onrechte werden gealarmeerd en kosten kregen aangerekend. De Vlaamse Belastingdienst zorgde nadien wel voor herstel.

Op het vlak van de communicatie blijft ook een te ambtelijke taal - zoals in de beslissingen na bezwaar - en het gebruik van niet altijd correcte of aangepaste standaardbrieven en formulieren zoals bij een proportionele vermindering een probleem en een aandachtspunt.

De Vlaamse Belastingdienst is op dat vlak in een nieuw en beloftevol project gestapt. Tegelijk moet ook de bereikbaarheid via de Vlaamse Belastinglijn verbeterd worden.

Ook de coördinatie en de gegevensuitwisseling met de federale overheid en met name de Algemene Administratie voor Patrimoniumdocumentatie (AAPD) zijn zeker nog voor verbetering vatbaar. De voortaan digitale aanlevering van de adviezen kan alvast leiden tot een merkbare tijdsbesparing en een verkorting van de behandelduur.

Een opvallend nieuw item in 2007 waren de problemen rond de doorbetaling van de verminderingen van de onroerende voorheffing aan huurders, die leidden tot diverse klachten. Op dat vlak zou er verbetering moeten komen, onder meer door een gewijzigde procedure en betere uitwisseling van informatie met de sociale huisvestingsmaatschappijen.

De overheid werkt ook aan een verdere uitbreiding van sommige vrijstellingen van de onroerende voorheffing. Een voorbeeld daarvan is de voorgenomen uitbreiding van de vrijstelling voor materieel en outillage, waarvoor de Vlaamse overheid eind 2007 en begin 2008 al een aantal voorbereidingen heeft getroffen.

## 3.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-01

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 binnen het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

### AANBEVELING 2007-02

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

### AANBEVELING 2007-03

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

### AANBEVELING 2007-04

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







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

## 4.1 Regels en uitvoering

### 4.1.1 REGELS

De regelgeving over milieu omvat veel afzonderlijke sectoren. Ondanks meer gecoördineerde milieuwetgeving, blijven de milieuregels vaak erg technisch en moeilijk toegankelijk. 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. In de twee besluiten worden de algemene en sectorale voorwaarden opgesomd om een milieuvergunning te krijgen of om te voldoen aan de milieuwetgeving. Op 12 december 2007 keurde het Vlaams Parlement het milieuhandhavingsdecreet goed dat het milieutoezicht grondig wijzigt. Voor de inwerkingtreding ervan is het nog wachten op een uitvoeringsbesluit. Met het decreet van 9 november 2007 heeft de Vlaamse overheid de stedenbouwkundige vergunning en de milieuvergunning beter op elkaar afgestemd.

De regeling voor milieuvergunningen deelt de hinderlijke inrichtingen (doorgaans bedrijven) op in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van hinder. Het toezicht op die “ingedeelde inrichtingen” is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (Milieu-inspectie) en de gemeenten (de burgemeester en bepaalde ambtenaren). De gemeenten hebben dus een eigen taak inzake het toezicht op bepaalde vergunningplichtige inrichtingen. Dit zal ook zo blijven onder het nieuwe milieuhandhavingsdecreet.

Bodemsanering is geregeld in het decreet van 22 februari 1995. Op 27 oktober 2006 werd een nieuw decreet inzake bodemsanering en bodembescherming goedgekeurd. Op 14 december 2007 keurde de Vlaamse regering het uitvoeringsbesluit goed waardoor het nieuwe decreet in werking kan treden op 1 juni 2008.

Inzake het mestbeleid is er het decreet van 22 december 2006 houdende de bescherming van water tegen de verontreiniging door nitraten uit agrarische bronnen.

### 4.1.2 UITVOERING

Het ministerie van Leefmilieu, Natuur en Energie bestaat uit het departement Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) en voor milieu vijf verzelfstandigde agentschappen: de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM), de Openbare Afvalstoffenmaatschappij (OVAM), het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO), het agentschap voor Natuur en Bos (ANB) en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM). Milieu-inspectie en -vergunningen blijven taken van het departement. Naast de Milieu-inspectie oefenen ook andere instellingen, zoals de Gezondheidsinspectie en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) toezicht uit.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door de Vlaamse minister 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**.

## 4.2 Klachtenbeeld

Tabel 20 Milieu: eerstelijnsklachten in 2007

	Departement LNE	Kabinet	Bodem OVAM	Mestbank en beheersovereen- komsten (VLM)	Natuur en Bos	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>138</b>	<b>31</b>	<b>250</b>
Ontvankelijk	15	7	31	118	25	196
Onontvankelijk	21	1	6	20	6	54
-45 dagen	26	5	35	83	29	178
+45 dagen	10	3	2	55	2	72
Geground	9	3	9	60	17	98
Ongegrond	5	4	22	58	8	97
Opgelost	8	3	7	55	17	90
Niet opgelost	1	0	0	5	0	6
In behandeling	1	0	2	0	0	3
Beslissing	5	0	0	2	5	12
Behandeltermijn	2	2	2	3	3	12
Informatieverstrekking	5	1	5	10	4	25
Bereikbaarheid	0	0	0	6	0	6
Bejegening	1	0	0	2	5	8
Andere	1	0	2	74	0	77

Tabel 21  
Milieu:  
dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	17
Beoordelingsfase	84
<b>Totaal</b>	<b>101</b>

Tabel 22  
Milieu:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	46
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	7
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	6
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>60</b>
Terechte opmerking	1
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	24
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	6
<b>Totaal</b>	<b>94</b>

Tabel 23  
Milieu:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Actieve dienstverlening	6
Deugdelijke correspondentie	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	21
Redelijke behandeltermijn	36
Efficiënte coördinatie	4
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
<b>Totaal</b>	<b>78</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **milieu** samen 196 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 101 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 84 daarvan beoordeeld.

In de klachten die door de Vlaamse Ombudsdienst werden beoordeeld, gaat een kleine helft over milieuhinder. Vervolgens zijn er klachten over de nieuwe zoneringsplannen voor de riolering, bodemsanering, problemen inzake mestaangifte en –controle en de erkenning van MER-deskundigen.

#### 4.2.1 MILIEUOVERTREDINGEN

Een kleine helft van de klachten in dit thema gaat over hinder. De problemen die zich voordoen zijn niet wezenlijk veranderd ten opzichte van de voorgaande jaren. De termijn waarbinnen wordt opgetreden en de bereidheid van de toezichhoudende overheid om een grondig onderzoek in te stellen, blijven de aandachtspunten. De klachten slaan vooral op het milieutoezicht door de gemeenten. In verschillende klachten gaat het om geluidshinder van koelinstallaties. Verder is algemene geluidshinder van bedrijfsactiviteiten en stofhinder de belangrijkste bron van ergernis.

#### WANNEER IS EEN HINDERPROBLEEM DEFINITIEF OPGELOST?

Bij kleine bedrijven die zeer dicht bij of tussen woningen liggen, speelt de hinderproblematiek uiteraard sterk. Ook onder de beste omstandigheden is het niet aangenaam om een schrijnwerkerij of een bedrijf dat bouwafval verwerkt als rechtstreekse buur te hebben. Enige stof- of lawaaihinder zal men altijd ondervinden. Net daarom is het zo belangrijk om het kader dat de vlarem-regelgeving oplegt op een afdoende wijze te controleren.

In het Jaarverslag 2005 is een casus terug te vinden van twee verzoekers die stof- en geluidshinder ondervonden van een bedrijf in bouwmaterialen dat rechtstreeks aan de tuinen van de beide woningen grenst. Stof- en lawaaihinder tijdens het vullen van de containers, kleine deeltjes die overwaaien in de tuinen van de verzoekers, zorgen regelmatig voor overlast. Uiteindelijk grijpt de gemeente in en wordt na een plaatsbezoek een hele reeks maatregelen opgelegd aan het bedrijf. De klacht werd daarmee afgesloten in september 2005. In maart 2007 nemen de verzoekers echter opnieuw contact op met de Vlaamse Ombudsdienst.

In de dossiers 2007-0405 en 2007-0734 was in september 2005 door de gemeente vastgesteld dat een bedrijf in bouwmaterialen de milieuvergunningvoorwaarden niet naleefde. Het bedrijf werd aangemaand om onder meer de containers met bouwmaterialen te verplaatsen, het groenscherm uit te breiden en een schutsel tegen de containers te plaatsen om de stofhinder tegen te gaan. In maart 2007 klagen de verzoekers dat er nog steeds veel stof overwaait. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat een aantal maatregelen werden uitgevoerd maar dat er inderdaad nog geen afscherming is voor de containers met bouwmaterialen. Het bouwen van een hoge muur in betonblokken over de ganse lengte van 26,30 meter was door de exploitant voorgesteld maar een stedenbouwkundige vergunning werd afgewezen omdat een dergelijke constructie de draagkracht van het gebied overtreft. Een verdere opvolging bleef uit.

De aanmaning in november 2005 om een schutsel te realiseren was al het gevolg van een klacht nadat een inspectie door de gemeente uitbleef. Als de verzoekers anderhalf jaar later de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw contacteren, blijkt dat schutsel nog steeds niet aangelegd. Pas in juli 2007 overlegt de gemeente met de exploitant over een aanvaardbaar alternatief voor de betonnen muur. Een vaste bouwconstructie blijkt voor de dienst Stedenbouw op die plaats niet haalbaar. In overleg met de milieudienst wordt dan gekozen voor een constructie met netten. De milieudienst laat weten dat die constructie in het najaar 2007 wordt geïnstalleerd. Naast een te lange **behandeltermijn** is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de gemeente ook inzake **actieve dienstverlening** behoorlijk tekort is geschoten. Uit de lengte van het schutsel mag blijken dat het niet om een klein bedrijf gaat. Door dit niet beter op te volgen zijn de relaties in de buurt nog verder verzuurd.

#### WANNEER TREED JE OP EN HOE LANG KAN JE GEDOGEN?

Als een overtreding wordt vastgesteld, kan er op verschillende manieren gereageerd worden. Zeker als het om bedrijven gaat waar een aantal mensen werken, is het begrijpelijk dat alle mogelijkheden worden onderzocht om de inbreuk op termijn weg te werken. Een eventuele keuze om te gedogen moet onder meer kijken naar de ernst van de inbreuk, de intenties, de duur, geleverde inspanningen om de hinder weg te werken, de concreetheid van plannen om een oplossing te bieden op langere termijn en de gevolgen voor de overtreder en andere betrokkenen. De belangen van omwonenden moeten evenzeer in die afweging meespelen.

De verzoeker in dossier 2007-0985 ondervindt hinder van een schrijnwerkerij. Het bedrijf is in werking van 8u30 tot 21u00 en zorgt voor heel wat geluidsoverlast. De verzoeker geeft nog mee dat er noch een milieuvergunning, noch een stedenbouwkundige vergunning zou zijn. Dit wordt bevestigd door de gemeente. In september 1973 werd een stedenbouwkundige vergunning afgeleverd voor een woning. De exploitant installeerde echter een schrijnwerkerij. In september 1980 werd al PV opgesteld voor het bouwen van een werkplaats en een opslagplaats zonder vergunning. In juni 2006 volgde nog een tweede PV voor deze bouwovertreiding. Beide PV's zijn zonder gevolg gebleven.

Naar aanleiding van de klacht laat de gemeente de politie opnieuw een PV opstellen, nu ook voor de exploitatie zonder milieuvergunning. De schrijnwerkerij wordt voorgesteld om te herlokaliseren. In de loop van 2008 komen er gronden beschikbaar en de gemeente engageert zich om een effectieve verhuis actief op te volgen.

De gemeente verkiest de exploitatie van de schrijnwerkerij te gedogen in afwachting van een herlokalisatie. Dit omdat er tien mensen werken. De gemeente maakt met de exploitant wel afspraken om de geluidshinder in te perken. Met name inzake de werkuren worden strikte afspraken gemaakt en er moet een geluidsscherm rond de stroomgenerator geplaatst worden.

De verzoeker is tevreden dat er na al die jaren wordt ingegrepen maar vindt dit wel de wereld op zijn kop. Een volledig illegaal bedrijf dat al sinds 1980 gekend is, mag zijn activiteiten verder zetten en de gemeente rekent op de goodwill van de exploitant om een keer te verhuizen. Dat de gemeente al die jaren geen gebruik heeft gemaakt van haar bestuurlijk toezicht is uiteraard een schending van de **redelijke behandeltermijn** en de **goede uitvoeringspraktijk**. De gemeente stemt wel in met de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een dwingende termijn op te leggen. Het bedrijf krijgt twee jaar om te herlokaliseren. Eens die termijn verstreken, zal wel worden opgetreden als het bedrijf niet is verhuisd.

In een ander dossier gaat het om een bedrijf dat bouw- en sloopafval verwerkt.

De verzoeker in dossier 2004-0966 stelt dat een bedrijf zonder de vereiste milieuvergunning puingranulaten verwerkt. Hij heeft de stad hierover al aangeschreven in december 2005, maart 2006 en oktober 2006 maar eind 2006 worden de activiteiten nog altijd zonder vergunning uitgeoefend. De stad reageert dat zij in 2005 in samenwerking met het Parket is gestart met een controle van alle bedrijven op het bezit van een milieuvergunning en op de naleving van de vergunningsvoorwaarden. De stad heeft met het Parket afspraken gemaakt inzake vervolging die bedrijven de mogelijkheid bieden om zich binnen een bepaalde termijn in regel te stellen.

Het bedrijf in kwestie blijkt inderdaad geen milieuvergunning te bezitten en is zonevreemd gelegen. In september 2005 werd het bedrijf door de stad gevraagd om binnen een termijn van één jaar een planologisch attest aan te vragen. Indien het bedrijf geen gunstig planologisch attest krijgt, zal de stad een PV opstellen en het dossier overmaken aan het Parket. In mei 2007 krijgt de exploitant een gedeeltelijk gunstig planologisch attest. Aangezien de opmaak van een Ruimtelijk Uitvoeringsplan (RUP) nog enige tijd zal vergen, blijft het bedrijf voorlopig zonder milieuvergunning. Door het ontbreken van een milieuvergunning kan het steenpuin dat het bedrijf aflevert niet als secundaire grondstof worden beschouwd en dus niet worden herbruikt. Omwille van het planologisch attest verkiest de stad om de exploitatie te gedogen maar het parket besluit in oktober 2007 tot verzegeling van de niet-vergunde installaties.

De stad kiest dus wel om te gedogen in afwachting van een mogelijke regularisatie, maar pakt de milieuovertredingen systematisch aan door een screening van alle bedrijven en werkt samen met het parket. Daarom beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst in dit geval de klacht over de stad **ongegrond**.

## HET SCHEPENCOLLEGE BESLIST?

Ook in een aantal andere dossiers speelt de lange termijn en de terughoudendheid van de gemeente om hinderklachten op te nemen. In een dossier over de geluidshinder van een koelininstallatie (2007-0660) bevestigden metingen van januari en juni 2000 een overschrijding van de vlarem-norm. Pas na een derde meting in augustus 2003 worden er voorstellen tot sanering geformuleerd. Waarom dit zo lang moest duren, geraakt niet uitgeklaard. In een ander dossier is de milieuvergunning van een bedrijf vervallen in oktober 2004 maar wordt de exploitatie ongewijzigd verder gezet (2006-0429). Er zijn ook vaststellingen inzake bouw-overtredingen en de stad heeft al in november 2004 aanbevolen dat de exploitant zijn activiteiten zou verplaatsen omdat de huidige locatie tussen woningen niet geschikt is voor de exploitatie. Omdat verschillende aanmaningen zonder gevolg bleven, stelde de dienst Milieu van de stad in januari 2006 aan het college van burgemeester en schepenen voor om dwangmaatregelen op te leggen en de inrichting door de politie te laten verzegelen. Het schepencollege wijst dat voorstel af. Op 30 april 2007 beslist het schepencollege dan toch om de inrichting te sluiten als blijkt dat de exploitant voor geen enkel overleg vatbaar is.

In een dossier waarin de gemeente een garagist aanmaande om een waterzuiveringsinstallatie te plaatsen na vaststellingen dat de waterafvoer van het bedrijf niet conform de milieuvorschriften was, heeft de Vlaamse Ombudsdienst van juni 2004 tot oktober 2007 aangedrongen op verder initiatief (2004-0438). Het dossier werd een keer besproken op het schepencollege maar buiten een gewone brief aan het bedrijf nam de gemeente geen initiatief. Tussen de exploitant en de eigenaar werd gediscussieerd over wie de kosten moet dragen en de gemeente wacht verder af. Ten einde raad werd het dossier na drie jaar en half beoordeeld als **gegrond en verder te herstellen** met de aanbeveling dat de gemeente dringend maatregelen moet nemen opdat aan de milieuovertreding een einde wordt gesteld. Een dergelijke situatie is misschien geen regel maar is zeker ook niet zo uitzonderlijk.

## VAN MILIEUOVERTREDINGEN NAAR MILIEU-INBREUKEN

In tweederde van de beoordeelde hinderklachten ten aanzien van gemeenten achtte de Vlaamse Ombudsdienst de klachten **gegrond** of **deels gegrond**. Een gemeente merkt soms op dat enige terughoudendheid geboden is om de situatie niet verder te laten escaleren. Maar net door de milieuregelgeving niet los te koppelen van onderlinge verstandhoudingen en het naleven van de milieuregels niet afdoende te onderzoeken, verslechtert de verstandhouding verder. De gemeente verliest zo aan geloofwaardigheid. Eind 2007 keurde het Vlaams Parlement het nieuwe milieuhandhavingsdecreet goed. Onder het nieuwe decreet krijgt de bestuurlijke milieuhandhaving een grotere rol toebedeeld. Een aantal milieu-inbreuken zullen dan niet langer meer strafrechtelijk vervolgd kunnen worden maar uitsluitend nog via bestuurlijke maatregelen. De rol van de toezichthoudende overheid is al belangrijk omdat het parket vele milieuzaken seponereert, maar dan wordt die rol uiteraard helemaal cruciaal. Een verwijzing naar de politie en afwachten of het parket een onderzoek instelt, is dan helemaal niet meer mogelijk. Uit het Milieuhandavingsrapport 2006 van de Milieu-inspectie blijkt dat er nog altijd 63 gemeenten zijn in Vlaanderen zonder gemachtigd vlam-ambtenaar.

De vraag is of de Vlaamse overheid in een vangnet wil en kan voorzien als een gemeente een hinderprobleem niet onderzoekt. De minister gaf al te kennen dat met het uitvoeringsbesluit de nodige aandacht zal worden besteed aan het versterken en ondersteunen van de gemeenten in hun milieutoezicht. Bij de bespreking van het decreet in de Commissie Leefmilieu werd in dit kader aangehaald dat het gemeentelijk toezicht door de hogere overheid georganiseerd kan worden, zowel in concrete gevallen als meer structureel. Bijvoorbeeld door beleidsregels voor het toezicht op te stellen, een functiescheiding van vergunning en toezicht of een handhavingsprogramma uit te werken op basis van risicoanalyses.

## TUSSENKOMSTEN VAN DE MILIEU-INSPECTIE

In de dossiers waarin het milieutoezicht door de Milieu-inspectie van het Vlaams Gewest wordt uitgeoefend, beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst in de helft van de gevallen de klacht **gegrond** en dan vooral op het aspect behandeltermijn.

In deze dossiers blijkt de afdeling Milieu-inspectie steeds een onderzoek in te stellen om de gemelde hinder af te toetsen aan de vlarem-regels en specifieke vergunningsvoorwaarden. Bij de **ongegronde** klachten blijkt er een meningsverschil te zijn tussen de verzoeker en de Milieu-inspectie of het nu wel of niet om een overtreding gaat, maar kan worden vastgesteld dat de Milieu-inspectie de nodige controles en onderzoeksacties heeft uitgevoerd. De Milieu-inspectie geeft dan een overzicht van de controles en de metingen. Als er objectieve vaststellingen zijn die geen overschrijding van vlarem-normen aantonen, kan een bestuurlijk toezicht uiteraard geen maatregelen opleggen. In enkele dossiers zijn er wel vaststellingen die aanleiding geven tot sanering maar duurt het voor omwonenden te lang vooraleer dit resultaat oplevert. In de klachten die bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht komen, gaat het vooral om geluids- en stofhinder en vervolgens geurhinder. Uit het Milieuhandhavingsrapport 2006 van de Milieu-inspectie blijkt een sterke toename van meldingen over geurhinder.

In dossier 2005-0391 ondervindt de verzoeker geurhinder van een compost-verwerkend bedrijf op een industrieterrein. De Milieu-inspectie zou al geruime tijd bezig zijn met een onderzoek maar de geurproblemen blijven aanhouden, aldus de verzoeker. De Milieu-inspectie geeft daarop een uitvoerig overzicht van haar onderzoek. Uit de vaststellingen blijkt dat de hinder niet afkomstig is van bedrijf S maar van het textielbedrijf A. Het textielbedrijf A wordt in juni 2005 aangemaand om een volledige geurstudie te laten uitvoeren door een erkend milieudeskundige en op basis van die studie een saneringsplan in te dienen. Als in juli 2006 die studie de aanzienlijke geurutstoot van het bedrijf bevestigt, moet het bedrijf saneren. Het ingediende saneringsplan wordt door de Milieu-inspectie als onvoldoende beoordeeld. Bijkomende geurmetingen worden opgelegd tegen 1 januari 2007 en een aangepast saneringsplan moet worden ingediend. Als dit uitblijft, wordt het bedrijf opnieuw aangemaand om een degelijk saneringsplan uit te werken. Het bedrijf minimaliseert in eerste instantie de ernst en omvang van de geurhinder maar stemt dan toch in met een "sensorische omgevingsstudie". In juni 2007 is die studie afgerond en ze bevestigt de al door de Milieu-inspectie vastgestelde ernstige geurhinder van het bedrijf. Tegen 30 september 2007 bezorgt het bedrijf een concrete planning van uit te voeren maatregelen.

Uit de casus blijkt dat de Milieu-inspectie verschillende controles heeft uitgevoerd en er aanmaningen zijn gegeven om tot een sanering te komen. De ernstige geurhinder van het bedrijf sleept echter te lang aan. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de klacht daarom **deels gegrond** inzake de **redelijke behandeltermijn**. Al in juni 2005 werd een volledige geurstudie gevraagd, pas in het najaar 2007 worden er concrete maatregelen met timing voorgelegd. Gedurende die twee jaar werd de exploitatie ongewijzigd verder gezet. In een vergelijkbaar dossier (2006-650) ging het om stofhinder. In mei 2004 werd het bedrijf al formeel aangemaand om maatregelen te nemen. Een controle in oktober 2005 wees uit dat er geen afdoende oplossing was. Er werd een nieuwe aanmaning gegeven om uiterlijk 1 februari 2006 in een duurzame oplossing voor de stofhinder te voorzien. Als ook dat niet gebeurt, volgen verdere aanmaningen om tegen april 2006 en vervolgens juli 2006 een nieuwe stofafzuiging te installeren. Bij geurhinder van een mestverwerkingsbedrijf (2007-767) zijn er in het dossier in 2006 vier en 2007 twee aanmaningen terug te vinden alvorens het bedrijf in augustus 2007 een stedenbouwkundige vergunning aanvraagt voor een schoorsteen die het probleem moet oplossen.

In dergelijke dossiers is het belangrijk om omwonenden op een systematische wijze te informeren. Anders hebben zij de indruk dat al die meldingen geen zin hebben en er toch niets aan wordt gedaan.

#### 4.2.2 DE MER-DESKUNDIGE: PROBLEMEN MET ERKENNING

Bij bepaalde plannen en projecten die een aanzienlijk effect kunnen hebben op het milieu, is het opstellen van een milieueffectenrapport (MER) verplicht. Een MER biedt een wetenschappelijke analyse en evaluatie van de mogelijke of te verwachten gevolgen voor mens en milieu van de voorgenomen actie en mogelijke alternatieven of maatregelen waarin kan voorzien worden. Een MER kan enkel worden opgesteld door een door de Vlaamse overheid erkende MER-deskundige. Deze erkenning wordt afgeleverd voor een termijn van maximum vijf jaar. Regelmatig moet dus een verlenging worden aangevraagd.

De verzoeker van dossier 2006-410 heeft een erkenning als MER-deskundige tot 16 februari 2006. In de zomer van 2005 dient hij zijn aanvraag tot verlenging in. In juni 2006 is er nog geen nieuws hoewel de normale termijn voor een verlengingsaanvraag zes maanden bedraagt. Hij contacteert zelf de administratie en verneemt dat de verlenging niet is toegekend omwille van een negatief advies van de afdeling Natuur. Hij vraagt om een kopie van dat advies en een hoorzitting waarop hij zich kan verdedigen. Eind oktober 2006 krijgt hij bericht dat een hoorzitting doorgaat bij de afdeling Milieuvergunningen. De verzoeker is ontevreden over de timing en de communicatie van zijn verlengingsaanvraag.

De aanvraag werd ingediend in augustus 2005. Erkenningsdossiers vielen toen onder de bevoegdheid van de afdeling Milieu-, Natuur en Energiebeleid. De afdeling vroeg onder meer advies aan de afdeling Natuur die op 25 oktober 2005 een ongunstig advies gaf. Normaal gezien wordt in dat geval een hoorzitting georganiseerd alvorens een voorstel tot beslissing wordt opgesteld dat aan de minister wordt voorgelegd. In dit dossier liep dit mis, de precieze reden blijft onduidelijk. Er wordt enkel gewezen op de hervorming van de Vlaamse administratie in 2006. De erkenningsdossiers werden in dat kader in juli 2006 overgeheveld naar de afdeling Milieuvergunningen. Volgens de afdeling Milieuvergunningen werd het dossier van de verzoeker echter pas op 25 oktober 2006 overgedragen. Op basis van de gegevens in het dossier heeft de afdeling dan meteen een hoorzitting georganiseerd met de verzoeker en de adviesverlenende instanties. Op basis daarvan werd een nieuw voorstel van beslissing opgesteld en werd de erkenning van de verzoeker in december 2006 uiteindelijk verlengd voor een termijn van drie jaar.

De **redelijke behandeltermijn** werd in dit dossier duidelijk overschreden. De verzoeker had zijn verlengingsaanvraag ruim op tijd ingediend maar heeft niettemin bijna een jaar zonder erkenning gezeten waardoor hij uiteraard in die periode geen nieuwe opdrachten kon aannemen. De verzoeker werd ook niet geïnformeerd over zijn dossier en de overdracht tussen de afdelingen liep fout wat geen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is. De afdeling Milieuvergunningen heeft van zodra zij het dossier in handen kreeg het nodige gedaan om dit zo snel mogelijk recht te zetten.



In een ander dossier (2007-0702) aangaande een verlengingsaanvraag was er eveneens een deels negatief oordeel, ditmaal al beslist en bij ministerieel besluit meegedeeld. De verzoekster was het niet eens met de beperkingen die haar werden opgelegd en wou hiertegen in beroep gaan. De erkenning van MER-deskundigen is geregeld in het besluit van de Vlaamse regering van 23 maart 1989 houdende organisatie van de milieu-effectbeoordeling van bepaalde categorieën van hinderlijke inrichtingen. Deze regelgeving kent geen administratieve beroepsprocedure. Een beslissing moet meteen worden aangevochten bij de Raad van State. Een alerte afdeling Milieuvergunningen zorgt ervoor dat de klacht behandeld wordt voordat de termijn om naar de Raad van State te stappen, verstreken is. Na een willige beroepsprocedure waarin de verzoekster op een hoorzitting haar ervaring en deskundigheid kan toelichten, wordt een nieuwe beslissing genomen. De termijn van de verlenging wordt gewijzigd naar vijf jaar en een bijkomende voorwaarde die vanuit de regelgeving niet kon worden geëist, valt weg. Op deze wijze werd een afdoende oplossing geboden maar de organisatie van een administratieve beroepsprocedure zou dit op een betere wijze kunnen regelen. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde hierover een **beleidsaanbeveling**.

### 4.2.3 MESTBANK

Bij de VLM was er een probleem met de vergoedingen van beheersovereenkomsten. De **redelijke behandeltermijn** werd bij de uitbetaling overschreden door problemen met het datasysteem dat aan de nieuwe Europese regels moest worden aangepast. De beheersvergoeding die op 31 januari 2007 betaald had moeten zijn, werd daardoor pas in juni uitbetaald. Er werden verwijlintresten betaald voor het overschrijden van de termijn. Verder waren er klachten over het uitoefenen van het recht van voorkoop, informatieverstrekking met betrekking tot de bevoegdheden van de controleurs van de Mestbank en de communicatie met grondeigenaars op wiens gronden gebruiksrechten zijn aangegeven door landbouwers om mest op uit te rijden. Omwille van privacybeperkingen mag de VLM geen identiteitsgegevens meedelen aan grondeigenaars. Bij toeval ontdekte een grondeigenaar die zelf zijn grond ging aangeven om paarden op te houden, dat zijn grond bij de VLM al was aangegeven door een landbouwer. De verzoeker heeft echter aan geen enkele landbouwer gebruiksrechten op zijn grond gegeven. Als hij dit meldt aan de VLM, stelt de VLM wel een onderzoek in bij de landbouwer in kwestie maar mag de VLM de identiteit van de landbouwer niet meedelen aan de grondeigenaar.

## UUR EN PLAATS VAN EEN STAALNAME

Het nitraatresidu in de bodem in het najaar is een goede maatstaf om de bemesting op perceelsniveau te meten. Tussen 1 oktober en 15 november laat de VLM daarom elk jaar een aantal staalnamen uitvoeren door erkende laboratoria. Als een perceel in risicogebied ligt en het nitraatresidu overschrijdt een bepaalde grenswaarde, dan wordt een administratieve boete opgelegd. De Mestbank raadt landbouwers steeds aan om bij de staalname aanwezig te zijn.

In dossier 2007-0656 wordt op 4 november 2006 op de boomkwekerij van de verzoeker een grondstaal genomen om het nitraatresidu te kunnen bepalen. In oktober was deze staalname aangekondigd, het labo zou enkele dagen op voorhand verwittigen zodat de verzoeker bij de staalname aanwezig kon zijn. De staalname is doorgegaan zonder verwittiging. De verzoeker heeft enkele weken later een tegenexpertise laten uitvoeren. Het resultaat verschilt sterk van de staalname van de VLM. Hij vraagt zich dan ook af of de staalname van de VLM wel op het juiste perceel is gebeurd.

De VLM bevestigt dat het inderdaad kan gebeuren dat een landbouwer niet op voorhand wordt verwittigd door het laboratorium. De laboratoria bepalen zelf welke stalen ze wanneer gaan nemen. Die planning verandert echter in de loop van de staalnameperiode zodat dikwijls pas een of twee dagen op voorhand wordt bepaald waar precies de staalnamen doorgaan. In principe verwittigen de laboratoria telefonisch. Wat de verschillende meetresultaten van het door de VLM aangestelde labo en dat van de verzoeker betreft, wijst de VLM er op dat de periode voor de staalname wettelijk is vastgelegd van 1 oktober tot 15 november. De staalname in opdracht van de VLM gebeurde op 4 november 2006. De staalname van de verzoeker gebeurde pas op 19 december 2006. In die tijdspanne kunnen vele elementen de nitraatresiduwaarde beïnvloeden.

De betwisting van het resultaat wordt behandeld in de administratieve bezwaarprocedure en maakt geen deel uit van de klacht. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde de **actieve dienstverlening** geschonden met betrekking tot de organisatie van de staalname. De verzoeker werd niet verwittigd wanneer precies de staalname zou plaatsvinden. De VLM raadt de landbouwers uitdrukkelijk aan om bij de staalname aanwezig te zijn. Er kunnen immers zware consequenties aan verbonden zijn. De VLM moet dan ook de werkwijze met de laboratoria verbeteren, zodat het op voorhand meedelen van de exacte datum van de staalname kan verzekerd worden. Is er een wijziging in de planning, dan moet het labo nieuwe afspraken maken met de landbouwer alvorens de staalname uit te voeren. De VLM wil hierover overleggen met de laboratoria en tracht de communicatie hierover te verbeteren.

Het grootste aantal klachten in eerstelijns ging eveneens over deze staalnamen. Na onderzoek bleek dat iets meer dan de helft van deze klachten **gegrond** waren omdat bleek dat de landbouwer te laat of helemaal niet was uitgenodigd, dat de gemaakte afspraken niet werden nagekomen of dat de afspraken eenzijdig waren gewijzigd. Bij klachten die nog binnen de wettelijke staalnameperiode vielen, werd een nieuwe en beter gecoördineerde meting georganiseerd. Na 15 november is dat echter niet meer mogelijk. De VLM wil onderzoeken of een GPS-signaal kan worden doorgestuurd van op de plaats van staalname. Hiermee kunnen betwistingen over het perceel waarop het staal werd genomen, worden uitgeklaard.

## CONTROLE VAN DE MESTBALANS

Een ander type boetes dat aanleiding gaf tot klachten, zijn boetes na controle van de mestbalans, een jaarlijkse inventarisatie van alle gegevens over een bedrijf.

In dossier 2007-0437 wordt na controle in de periode december 2005 - januari 2006 een administratieve boete opgelegd voor de productie jaren 2002, 2003 en 2004 wegens niet-bewezen mestafzet. De verzoeker is van mening dat als hij tijdig was geïnformeerd door de VLM over problemen met zijn mestbalans, hij de boetes voor 2003 en 2004 had kunnen vermijden. Daarnaast vreest hij nog een tweede keer beboet te worden ten gevolge van boringen op zijn grond die de VLM aankondigde.

De VLM controleert niet systematisch alle bedrijven maar houdt jaarlijks een steekproef. De selectie van de te controleren bedrijven gebeurt aan de hand van een risicoanalyse. In functie van het mestbalansoverschot, de relatieve overschrijding van de balans, de controlehistoriek van een bedrijf en de waterkwaliteit, worden een aantal bedrijven geselecteerd. Op basis van deze criteria kwam het bedrijf van de verzoeker in 2005 in aanmerking voor een doorlichting. Er worden dan steeds drie productiejaar gecontroleerd. Omdat de mestbalans voor 2005 nog niet beschikbaar was, werden de jaren 2002, 2003 en 2004 bekeken.

De boete werd opgelegd wegens niet-bewezen mestafzet. De boringen die de verzoeker aanhaalt, zijn staalnames om de nitraatresiduwaarde op de percelen te bepalen. Het resultaat van die metingen kan inderdaad leiden tot een boete wegens het overschrijden van het nitraatresidu. Voor dat soort controles worden de bedrijven geselecteerd die een mestbalansprobleem hebben van meer dan 70 % afzet ten opzichte van de dierlijke productie. Een boete wegens het overschrijden van het nitraatresidu staat los van een boete wegens niet-bewezen mestafzet. In de praktijk kunnen deze samen voorkomen maar dat hoeft niet noodzakelijk het geval te zijn. Een onevenwicht in de mestbalans kan immers door verschillende factoren worden veroorzaakt: illegale mesttransporten, lozing van mest, overbemesting op eigen percelen of bemesting op percelen van derden.

De klacht dat de boete onterecht is, beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst **ongegrond**. De steekproef wordt geselecteerd op basis van de laatste mestbalans en de boete wordt opgelegd op basis van objectieve gegevens. Op basis van die gegevens is er geen herziening van de boete mogelijk. Onvoldoende mestafzetbewijzen en metingen van het nitraatresidu vormen elk op zich een basis om een boete op te leggen.

Mestbalansproblemen zijn naast de boete ook aanleiding voor een onderhoud met de landbouwer. De bedrijfsvoering wordt grondig besproken zodat de Mestbank en de landbouwer samen kunnen achterhalen hoe het balansprobleem precies is ontstaan en wat er kan worden gedaan om dit in de toekomst te vermijden. Het Voortgangsrapport Mestbank 2006 wijst op argumenten van onwetendheid inzake bemestingsnormen maar ook op inschattingfouten zoals het enkel rekening houden met de ontvangen hoeveelheden dierlijke mest en niet met het gebruik van chemische meststoffen en op het betrouwen van derden voor de bemesting. De Mestbank wijst op het belang van deze gesprekken die door de landbouwers als positief worden ervaren. Dat er drie jaar wordt teruggegaan bij het opleggen van de boete zorgt echter ook voor heel wat wrevel: waarom kon deze waarschuwing niet vroeger gebeuren? In 2006 werd aan bedrijven met een beperkt mestbalansprobleem een waarschuwingsbrief verstuurd. De reacties hierop waren gelijklopend aan de reacties na een administratieve boete. Het is dan ook belangrijk dit optimaal op te volgen.

De Mestbank heeft zowel een controlerende als een adviserende functie. In kader van die ondersteuning en sensibilisering, moet de Mestbank er over waken dat er ook proactief voldoende acties worden ondernomen. In kader van het nieuwe mestdecreet werd al gestart met een jaarlijkse opvolging van onevenwichten in de mestbalans en een begeleiding. Zo kunnen landbouwers mee dankzij de expertise van de Mestbank, boetes en de onderliggende milieuproblemen vermijden.

#### 4.2.4 WATERZUIVERING: DE NIEUWE ZONERINGSPLANNEN IN VOORBEREIDING

Met het besluit van 10 maart 2006 houdende de vaststelling van de zoneringsplannen legde de Vlaamse overheid een nieuwe basis voor de afvoer van huishoudelijk afvalwater. De vroegere zones A, B en C worden in de zoneringsplannen vervangen door centraal gebied, collectief geoptimaliseerd buitengebied, collectief te optimaliseren buitengebied en individueel te optimaliseren gebied. De zoneringsplannen leggen op langere termijn vast waar het afvalwater collectief zal worden gezuiverd en waar dit individueel moet gebeuren. In de individueel te optimaliseren gebieden is dan een individuele behandelingsinstallatie van het afvalwater (IBA) verplicht zoals dat nu het geval is voor de zone C.

De procedure om de zoneringsplannen vast te leggen, start met een voorontwerp dat door de VMM wordt opgesteld en aan de gemeente bezorgd. Dat is in het najaar van 2006 en de eerste maanden van 2007 voor alle gemeenten gebeurd. In de loop van 2007 moeten de gemeenten dit voorleggen aan hun inwoners en wordt een door de gemeente aangepast voorontwerp goedgekeurd in de gemeenteraad. Dat voorontwerp wordt door de VMM verwerkt tot een definitief zoneringsplan dat door de Vlaamse minister van Leefmilieu en Waterbeleid moet worden goedgekeurd. Eens goedgekeurd, is er een uitvoeringstermijn die kan lopen tot 2015 met een mogelijke verlenging.

Eens er een definitief goedgekeurd zoneringsplan is, weet de burger dus waar er op termijn riolering zal komen en waar niet. Enkel in het individueel te optimaliseren buitengebied is dan een IBA verplicht. In het collectief gebied moet worden aangesloten op de collectieve waterzuivering die zal worden aangelegd. Omdat de voorontwerpen in vele Vlaamse gemeenten in de loop van 2007 op de agenda stonden, gaf dit aanleiding tot vragen van burgers over de oude IBA-verplichting. In het oude systeem is een IBA immers verplicht voor alle nieuwbouw gelegen in een zone C, een zone waar er al wel riolering is maar zonder aansluiting op een waterzuiveringsstation. In de meeste gevallen wordt een zone C in het nieuwe systeem een collectief zuiveringsgebied en zal onder het toekomstige zoneringsplan de verplichting om een IBA te installeren, wegvallen.

De verzoekers van dossier 2006-870 plannen eind 2006 een grondige verbouwing van hun woning. Die woning ligt in een zuiveringszone C maar zou onder het nieuwe stelsel collectief zuiveringsgebied worden. Dit betekent dat zij nu een IBA moeten installeren die ze dan binnenkort verplicht moeten ontkoppelen om aan te sluiten op de collectieve waterzuivering. Het is de verzoekers niet duidelijk wat zij nu precies moeten doen. De gemeente laat weten dat zijzelf geen rechtszekerheid kan scheppen. De procedure voor het zoneringsplan is nog volop bezig. De gemeente stelt de Vlaamse overheid daarom zelf de vraag hoe zij nu al rekening kan houden met die toekomstige zoneringsplannen. De gemeente wil advies van de Vlaamse overheid afwachten vooraleer een standpunt in te nemen. In januari 2007 antwoordt de minister aan de verzoekers dat ook voor nieuw te bouwen woningen in deze zone C, die in het voorontwerp als collectief te optimaliseren gebied is ingekleurd, een septische put volstaat in afwachting van de collectieve zuivering. Er moet geen IBA meer worden geïnstalleerd.

In de zomer van 2007 kaartte de VVSG dit probleem algemeen aan. In de milieunieuwsbrief van de VVSG van 24 juli 2007 wordt de gemeenten geadviseerd om geen nieuwe IBA's meer te verplichten in een zone C als de gemeente vrij zeker is dat de woningen in het collectief gebied van het toekomstige zoneringsplan zullen liggen. De woningen kunnen de afvalwaterbuizen al leggen in de richting van de geplande riool en kunnen in afwachting van de aanleg van de openbare riolering ongezuiverd lozen via een septische put. De gemeente gedooft dan deze onwettige situatie tot de definitieve vaststelling van het zoneringsplan dit legaliseert.

Het standpunt van de VVSG strookt met het advies dat de minister aan de verzoeker gaf eind januari 2007 maar stemt niet helemaal overeen met het algemene standpunt dat de minister op 15 februari 2007 in de Commissie Leefmilieu vertolkte (*Vl.Parl., Handelingen, C104-LEE13*). Gevraagd naar de opportuniteit van een overgangsregeling die de IBA-verplichting zou opschorten voor burgers die willen bouwen in een zone C die in de toekomst collectief gebied zal worden, wees de minister dit af. Een IBA wordt best aangelegd op het ogenblik dat de bouwwerken aan de gang zijn. Geen IBA verplichten voor een nieuwbouw en dan later vaststellen dat de woning toch in individueel te zuiveren gebied ligt, zou de burger voor veel grotere kosten stellen. De minister was in de Commissie voorstander van de toepassing van de bestaande regels tot op het ogenblik van de definitieve goedkeuring van de zoneringsplannen. De minister wou wel laten onderzoeken of er later in specifieke gevallen kon worden afgeweken van de verplichte aansluiting op de collectieve waterzuivering in collectief gebied. Dit echter slechts zeer uitzonderlijk zonder het principe van de verplichte aansluiting en het afsluiten van de eigen IBA te verlaten.

Ook de VMM liet weten dat een overgangsregeling juridisch niet mogelijk was. De nieuwe zoneringsplannen kennen pas zekerheid na de definitieve goedkeuring. Zolang er geen nieuw zoneringsplan is vastgesteld, blijft de oude regeling van de zones A, B en C van kracht. De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich toch de vraag of er geen wettelijke regeling mogelijk was door bijvoorbeeld enige rechtszekerheid aan de ontwerpplannen toe te kennen voor nieuwbouw. In de praktijk blijkt dat ook de Vlaamse overheid begrip heeft voor een pragmatische aanpak en in concrete gevallen niet het principiële standpunt verdedigt. Een communicatie hierover is misschien niet zo vanzelfsprekend maar naar de gemeenten toe had de Vlaamse overheid dit onderwerp toch kunnen aansnijden en een **doeltreffende algemene informatieverstrekking** moeten aanbieden. Pas in juli 2007 kregen de gemeenten via de VVSG enige respons op de vragen waar ze mee zaten. In een ander dossier (2007-1549) communiceerde de gemeenten in juli 2007 duidelijk dat zij geen IBA meer oplegt na de goedkeuring van het ontwerp van zoneringsplan door de gemeente.

#### 4.2.5 NATUUR EN BOS

De klachten over Natuur en Bos zijn zeer divers. Enkele gegronde klachten inzake de **behandeltermijn** gingen over de aankoop van gronden door het Agentschap in 2006 en in 2007. In deze dossiers werd de betalingstermijn van drie maanden na ondertekening van de verkoopakte overschreden. Het Agentschap wijt dit aan de interne reorganisatie van de administratie in 2006, wat gedurende een aantal maanden voor vertragingen heeft gezorgd, onder meer bij het tijdig verwerken van de aankoopaktes. Het Agentschap betaalde de verschuldigde verwijlinteressen uit. Het probleem wordt structureel aangepakt bij de uitwerking van de organisatieontwikkeling binnen het Agentschap en de dossiers worden voortaan strikter opgevolgd.

Ook het eerstelijnsklachtenrapport vermeldt zeer diverse klachten: zwerfvuil, omgewaaide bomen, loslopende honden, laattijdige betalingen, verkeerde inschattingen, communicatiefouten, wildcrossers, laattijdige uitbetalingen en ontoereikende of incorrecte informatie met betrekking tot natuurgebieden. Het gaat meestal om specifieke lokale situaties.

Inzake natuurbeheer en -toezicht leidde een klacht tot een verbeterde organisatie van de controle op het visverlof in het Antwerpse havengebied met meer gerichte controles. Op weilanden die door het Agentschap worden gehuurd en door schaapherders van Natuur en Bos worden onderhouden, was eveneens meer toezicht nodig. Grote hoeveelheden plastic, afkomstig van de verpakking van groenvoeder of van hooibollen, werden slechts onregelmatig opgeruimd. Na het stormweer van januari 2007 wachtte een verzoeker tevergeefs op een controle door een boswachter terwijl hij vreesde voor schade aan zijn woning van bomen die teveel hadden geleden onder de storm. Na de klacht ging de boswachter meteen ter plaatse. Het Agentschap wil in 2008 de mogelijkheid verbeteren om via de website een klacht te kunnen indienen.

## HET JUISTE WOORD OP DE JUISTE PLAATS

In kader van het beheer van natuurreservaten werd een aanbeveling geformuleerd inzake de precisie van de formulering.

De verzoeker in dossier 2006-0785 is van mening dat zijn eigendom onterecht wordt opgenomen in de planning van een Vlaams natuurreservaat in oprichting. Voor Vlaamse natuurreservaten legt de regelgeving op dat dit enkel kan op gronden die het Vlaams Gewest in eigendom of huur heeft of die daartoe ter beschikking worden gesteld. Dat is voor de grond van de verzoeker niet het geval.

Uit het onderzoek blijkt onmiddellijk dat het perceel van de verzoeker niet is opgenomen in het Vlaams natuurreservaat. Wel is er onduidelijkheid over een andere vermelding van zijn eigendom.

Naast het gebied van het natuurreservaat zelf, wordt ook de uitbreidingszone vastgesteld. Binnen die uitbreidingszone heeft de Vlaamse overheid dan een recht van voorkoop voor die gronden die volgens de plannen van aanleg of de ruimtelijke uitvoeringsplannen in groengebied liggen. Om de aanwijzing van een uitbreidingszone te motiveren, wordt tenslotte ook een visie voor een ecologisch samenhangend gebied, het visiegebied, geformuleerd. Een visiegebied is dus enkel een ecologisch samenhangend geheel en heeft geen enkel juridisch gevolg. In het ministerieel besluit moeten de percelen die effectief in beheer zijn, de uitbreidingszone waarvoor een voorkooprecht geldt en het visiegebied worden vastgesteld.

Gronden die binnen het visiegebied liggen maar buiten de uitbreidingszone, kennen geen enkele gebruiksbeperking en ook geen voorkooprecht. Dat is de situatie met betrekking tot de eigendom van de verzoeker. In het ontwerp beheersplan wordt het perceel van de verzoeker echter ook vermeld met betrekking tot opname in de uitbreidingszone. Zo wordt er geschreven: "Deze uitbreidingszone hangt samen met de langetermijnvisie van het Agentschap". De beide begrippen met de respectievelijke afbakening van het visiegebied enerzijds en de uitbreidingszone anderzijds worden onvoldoende onderscheiden.

Het Agentschap bevestigt dat de term uitbreidingszone niet altijd correct werd gebruikt. Tevens wordt enkele keren gesproken van perimeter en uitbreidingsperimeter. Deze termen zijn niet gedefinieerd en kunnen in de context van het beheersplan voor verdere verwarring zorgen. De **administratieve nauwkeurigheid** wordt hersteld door de volledige tekst hierop na te lezen en te corrigeren. Er wordt ook een verklarende woordenlijst van de begrippen toegevoegd om elke discussie te vermijden.

#### 4.2.6 DE OVAM EN BODEMSANERING

Klachten in verband met bodemsanering kwamen in 2007 weinig voor in het klachtenbeeld. Enkele dossiers hadden betrekking op lopende bodemsaneringen en de reactie van de OVAM op tussentijdse rapporten. In een dossier (2006-0149) werd een opmerking gemaakt over de **redelijke behandeltermijn**: er was een te lange tijd verstreken tussen de oplevering van het tussentijds rapport begin april 2006 en de beslissing over de verdere aanpak van de sanering in september 2006. Een volgende beslissing in het dossier in december 2006 bleek dan weer terug te grijpen op meetgegevens van februari 2006 terwijl er meer recente gegevens beschikbaar waren. Op deze manier werd een saneringsdossier dat op zich al een lange geschiedenis en een zeer moeilijk aan te pakken verontreiniging kent, nog extra bemoeilijkt. Tussentijdse beslissingen over de verdere aanpak van een sanering moeten steeds gebaseerd zijn op actuele meetgegevens en aansluiten op het opleveren van de tussentijdse rapporten.

Het eerstelijnsklachtenrapport merkt op dat de OVAM vaak als insteek wordt gebruikt door de burger voor een efficiënte doorverwijzing naar de bevoegde milieu instantie. Dergelijke vragen komen meestal binnen via de klachtenmailbox. Ook werden een aantal anonieme klachten ontvangen waarin burgers hun ongerustheid uiten over vermeende verontreinigingen of het niet naleven van milieureglementering in hun buurt. De OVAM bezorgt deze meldingen aan de bevoegde instanties voor een gerichte controle van de gemelde feiten. De klachtenmanager stelt in 2007 een grote bereidheid vast bij de OVAM-medewerkers om zo snel mogelijk een gepaste oplossing aan te reiken, wat de gemiddelde tijdsduur voor het afhandelen van een klacht op 9,8 dagen brengt. Het klachtenmanagement is goed ingebed binnen de organisatie waardoor medewerkers de klachtencoördinator ook proactief consulteren om te vermijden dat een bepaalde situatie omslaat in een klacht.

#### INVOEREN VAN NIEUWE HEFFINGEN: HOE BENT U OP DE HOOGTE?

Een ander item dan bodemverontreiniging dat bij de klachten over de OVAM aan bod kwam, betreft de afvalstoffenheffing.

De verzoeker van dossier 2007-0960 krijgt in mei 2007 een controle van zijn bedrijf waarbij wordt vastgesteld dat hij sinds 2005 afval exporteert buiten het Vlaams gewest. Sinds juni 2005 is daarop een heffing verschuldigd. Omdat de verzoeker voordien hiervan nooit aangifte heeft gedaan, vraagt de OVAM dat hij zich nu in regel stelt. De verzoeker voelt zich hierdoor benadeeld. Hij was niet op de hoogte van de nieuwe heffing waardoor hij dit de voorbije jaren niet heeft kunnen verrekenen in zijn prijs. Hij vindt dat de OVAM tekort is geschoten in het bekendmaken van de heffing.

De heffing voor het mee verbranden van afvalstoffen (afvalstoffenheffing) werd op 1 juli 2005 van kracht. Bedrijven die afval exporteren buiten het Vlaams gewest zijn deze heffing verschuldigd. Een aantal activiteiten van het bedrijf van de verzoeker vallen inderdaad onder die afvalstoffenheffing. De heffingsplicht verjaart vijf jaar na de uitgevoerde heffingsplichtige activiteiten wat betekent dat de controleur binnen de wettelijk gestelde termijn de controle heeft verricht.

De afvalstoffenheffing werd in juni/juli 2005 door de OVAM bekendgemaakt. In juni 2005 werd daartoe overlegd met de grote organisaties uit de sector, COBEREC en FEBEM. De OVAM schakelde deze beroepsfederaties in om de heffing binnen de sector bekend te maken. Ook werd een infobrief verstuurd naar individuele bedrijven die op dat moment al gekend waren bij de Dienst Heffingen van de OVAM. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker zelf secretaris is van de vzw Beroepsvereniging Gebruikte Banden, die in januari 2000 al mee de eerste milieubeleids-overeenkomst afvalbanden ondertekende tussen de Vlaamse overheid en de sector. Deze organisatie werd door de OVAM niet aangeschreven. Enkel de grote gekende beroepsfederaties werden gecontacteerd.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht **deels gegrond en niet herstelbaar**. De heffing is verschuldigd maar de verzoeker kan zich in regel stellen met de heffingsplicht zonder bijkomende verwijlinteressen of geldboete. Tevens biedt de OVAM een afbetalingsplan aan. Wat de bekendmaking betreft, blijkt de OVAM verschillende initiatieven te hebben genomen maar had de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** toch grondiger gekund. Om een optimale doorstroming van informatie te verzekeren, is een grondige inventarisatie van sectororganisaties aangewezen.

## DE VLAREBOBEROEPEN: BIJNA BIJGEWERKT?

Sinds 2003 is de achterstand in de verwerking van beroepen tegen beslissingen van de OVAM een vast aandachtspunt in de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst. Al jaren kampt de Vlaamse overheid met een ernstige en structurele achterstand in de verwerking van de artikel 23-beroepen, waarvoor alleen een termijn van orde van 90 dagen bestaat.

In 2007 kon de Vlaamse Ombudsdienst zes van de acht klachten die nog in behandeling zijn over de te lange **behandeltermijn** van een beroep, afsluiten. In al die dossiers is de termijn opgelopen tot meer dan drie jaar.

In 2005 had de Vlaamse overheid al een keer extra juristen aangenomen om de achterstand bij deze beroepen weg te werken. Via de BBB-hervorming van de administratie werden de personeelsleden echter over verschillende departementen verdeeld. In het najaar van 2007 volgde een tweede poging om de behandeling van de beroepen te versnellen. De nieuwe Juridische Dienst bij het departement LNE werd daartoe in september 2007 versterkt met twee juristen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft momenteel nog twee klachten in behandeling. De beroepen in die dossiers dateren van februari 2004 en augustus 2005. Eind 2007 was hierover nog steeds geen beslissing genomen. Positief is dat er in 2007 geen nieuwe klachten binnen kwamen. Hopelijk is een definitief einde voor deze problematiek dan ook in zicht.

## 4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

Op 10 mei 2007 werd het Jaarverslag 2006 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (*Vl.Parl., Stukken 41 (2006-2007) - Nr. 2*). Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.



### AANBEVELING 2006-03

**De Vlaamse overheid (en met name de OVAM) moet de gemeenten ondersteunen in hun informatieplicht in het kader van bodemsanering en door middel van duidelijke richtlijnen en instructies een eenvormige en consequente omzetting van oudere vergunningen naar de Vlarebo-rubrieken waarborgen.**

In het kader van de informatieplicht ondersteunt de OVAM de gemeenten door het ter beschikking stellen van uittreksels uit de OVAM-databank die een overzicht geeft van de bij de OVAM gekende risicogronden. Wat de interpretatie van de oudere vergunningen betreft, valt echter moeilijk een eenduidige richtlijn op te stellen. De vermogens, hoeveelheden en dergelijke, welke bepalend zijn om al dan niet een Vlarebo-rubriek te zijn, worden dikwijls niet vermeld in de betrokken ARAB-vergunning. De OVAM ondersteunt de gemeenten wel in die mate dat zij bij vragen steeds contact kunnen opnemen. In samenspraak wordt dan naar een oplossing gezocht. Met betrekking tot de opstelling van de gemeentelijke inventaris is in de samenwerkingsovereenkomst 2008-2013 voorzien dat de provincies, als eveneens milieuvergunning-verlenende overheid, bij deze interpretaties een ondersteunende rol kunnen spelen.

In het uitvoeringsbesluit van 14 december 2007 bij het decreet bodemsanering en bodembescherming werd wel een volledige afstemming van de vlarebo-rubrieken met de vlamem-rubrieken uitgewerkt.

### AANBEVELING 2006-04

**De Vlaamse overheid (en met name het departement LNE en de Vlaamse minister van Leefmilieu) moet maatregelen nemen om op korte termijn de achterstand bij de behandeling van Vlarebo-beroepen weg te werken en de beroepen binnen de termijn van orde af te handelen.**

De minister kondigde in de Commissie aan de nodige maatregelen te zullen nemen. Zoals het Jaarverslag 2006 vermeldt, werden er inderdaad 3 bijkomende juristen aangesteld om de werking van de adviescommissie Bodemsanering te versnellen. Door het opsplitsen in 2006 van het departement Leefmilieu en Infrastructuur als gevolg van de BBB-operatie werd die maatregel teniet gedaan. De minister heeft een nota gevraagd aan de administratie waaruit blijkt dat er een behoefte is aan vier bijkomende juristen om de huidige instroom aan dossiers op jaarbasis te verwerken. Extra juristen zijn dan nodig om de achterstand van de 200 dossiers, waarvan de behandeling nog door de commissie moet worden aangevat, weg te werken.

Eind 2007 deelde het departement LNE mee dat er op 24 september 2007 twee extra juristen zijn aangeworven. In de loop van 2008 zullen waarschijnlijk nogmaals twee extra juristen worden aangeworven. Naast deze structurele ingreep wordt ook nagegaan hoe de dossier-behandeling organisatorisch kan verbeterd worden.

Hieruit kan dus worden besloten dat op dit moment de afdeling nog steeds niet voldoende is bemand om de achterstand op korte termijn weg te werken. De minister voegt daar aan toe dat wordt overwogen in welke mate er geen budgetvriendelijker oplossingen mogelijk zijn en stelt zich de vraag of het nog nuttig is, nu er een zekere jurisprudentie is gevestigd, dat een Commissie deze dossiers nog eens onderzoekt en daarbij met dezelfde grondigheid als de Raad van State te werk gaat. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat deze administratieve beroepsprocedure zeker niet mag worden afgebouwd. Net de degelijkheid en grondigheid waarmee deze beroepen worden onderzocht, biedt een grote en belangrijke meerwaarde. Aan beslissingen inzake bodemsanering zijn dikwijls zware financiële consequenties verbonden. De betrokkenen hebben dan ook recht op een kwaliteitsvol administratief beroep.

**AANBEVELING 2006-05**

**De Vlaamse overheid (en met name de OVAM en de Vlaamse minister van Leefmilieu) moet een oplossing bieden voor de stilliggende saneringsdossiers van particuliere stookolietanks, ofwel door de inwerkingtreding binnen afzienbare termijn van het saneringsfonds, ofwel door een alternatieve regeling.**

De in 2005 gestarte onderhandelingen tussen de federale en gewestelijke overheden en de stookoliesector om de oprichting van een dergelijk fonds mogelijk te maken via een samenwerkingsakkoord zijn nog steeds lopende. Op 20 mei 2005 werd hierover wel een principiële akkoord ondertekend tussen de federale overheid en de gewestelijke overheden maar de onderhandelingen over de concrete invulling hebben nog geen eindresultaat opgeleverd. In de loop van 2006 en 2007 zijn er verschillende initiatieven geweest om de verdere onderhandelingen te stimuleren.

In antwoord op een vraag om uitleg in de commissie op 27 september 2007 liet de minister weten dit dossier opnieuw te zullen opnemen met de nieuwe federale minister en te blijven ijveren voor een oplossing. De idee van een eigen Vlaams saneringsfonds wil de minister voorlopig nog niet op de agenda zetten. Onder meer omwille van de vooropgestelde financiering van het fonds via een heffing op de inning per liter gasolie, gaat de voorkeur uit naar een fonds in samenwerking met de andere gewesten en de federale overheid.

Wat de individuele saneringsdossiers van particuliere stookolietanks betreft, bevestigt de minister de algemene principes van prioriteitsstelling. In geval van urgentie en wanneer er een vermoeden is van een onmiddellijk ernstig gevaar (acute risico's) zal de OVAM ambtshalve optreden. In 2008 zal de OVAM wel een 70-tal concrete schadedossiers opstarten, waarbij na het uitvoeren van een risicoanalyse er beschermende of schadereducerende maatregelen zullen worden uitgevoerd. Mogelijke criteria om deze gevallen te beoordelen zijn de aanwezigheid van een acuut risico, of het een nieuw schadegeval betreft en/of er socio-economische aspecten meespelen. Het doel van deze aanpak is in eerste instantie het wegnemen van het risico of de milieuschade.

**AANBEVELING 2006-06**

**De Vlaamse overheid (en met name de Polders en Wateringen) moet een efficiënte inning van de polder- en wateringbelasting verzekeren met inachtneming van dezelfde principes van klantvriendelijkheid die de Vlaamse Belastingdienst erop nahoudt.**

In de Commissie wijst de minister er op dat de decreetgever in 2003 heeft geoordeeld dat het niet opportuun was de polders en wateringen af te schaffen. Er is momenteel een operatie schaalvergroting aan de gang om de efficiëntie van deze besturen te veralgemenen. Wat de correcte inning van de polderbelastingen betreft, deelt de minister mee dat zij dit zal aankaarten bij de Vereniging van Vlaamse Polders en Wateringen. De inning moet efficiënt verlopen.

In antwoord op een schriftelijke vraag om uitleg (nummer 440 van 4 mei 2007) naar aanleiding van het jaarverslag 2006, deelde de minister nog mee prioriteit te geven aan de beslissing over de fusie van een aantal polders en wateringen binnen de deelbeggengrenzen. De schaalvergroting en de herwaardering die hierdoor ontstaat, moet bijdragen tot het beter vervullen van de taken van Polders en Wateringen zoals opgelegd in het decreet op het integraal waterbeleid van 18 juli 2003. Ook de efficiëntie van de inning van de polder- en wateringbelasting kan hierdoor vergroot worden. Een studieopdracht zal worden uitgeschreven om voorstellen voor de herziening van de wet op de Polders en de wet op de Wateringen voor te bereiden. Daarin zal de problematiek van efficiëntie van inning van de belasting meegenomen worden.

De Beleidsbrief Leefmilieu en Natuur 2008 stelt een optimalisatie van de werking van polders en wateringen voorop. In 2008 wordt de aanzet gegeven voor decretale aanpassingen van de wetten op de Polders en Wateringen. Het gaat dan vooral om een reorganisatie van deze instellingen met het oog op een effectief en efficiënt integraal waterbeleid. Mogelijke fusies of gebiedsuitbreidingen worden in dat kader onderzocht. Een meer klantvriendelijke belastingsinning wordt niet expliciet vermeld.

## 4.4 Conclusies

2008 is het jaar waarin het uitvoeringsbesluit bij het nieuwe milieuhandhavingsdecreet moet worden geschreven. Zeker het oplijsten van de milieu-inbreuken die enkel nog via bestuurlijk toezicht kunnen worden aangepakt, zal heel wat werk vergen. Het klachtenbeeld wijst ook dit jaar op problemen inzake expertise en bereidheid om hindermeldingen te onderzoeken, in het bijzonder bij de gemeenten. Uit het Milieuhandhavingsrapport 2006 van de Milieu-inspectie blijkt dat nog altijd 63 gemeenten geen vlarem-toezichthoudend ambtenaar hebben. Met de milieu-inbreuken kan er niet langer naar politie en parket worden verwezen. In het kader van het nieuwe handhavingsdecreet moet dit net dan ook worden gedicht. De Vlaamse overheid moet waarborgen bieden opdat in alle gemeenten de handhaving van milieu-inbreuken kan worden waargemaakt. Het lokale politieke draagvlak, de aanwezigheid van de nodige expertise en een efficiënte controleerbare organisatie van de administratieve milieuhandhaving, zijn hierin sleutelementen.

Milieuhinder vraagt ook een continue opvolging. Een aanmaning is niet het eindpunt maar moet gevolgd worden door de nodige controles en zo nodig nieuwe acties. Wat het milieutoezicht door de Milieu-inspectie betreft, wil de Vlaamse Ombudsdienst specifiek aandacht vragen voor voldoende en actieve communicatie met burgers die hinderproblemen gemeld hebben. Het lang aanslepende onderzoek of de timing die bedrijven hebben om een saneringsplan op te stellen en uit te voeren, mag niet de indruk wekken dat de meldingen alleen maar worden geklasseerd.

De klachten inzake de zoneringsplannen riolering illustreren de kloof tussen theorie en praktijk. In de praktijk kiest blijkbaar iedereen voor een dosis pragmatisme als de ontwerpplannen in een bepaalde richting wijzen. Formeel blijven de oude regels gelden totdat er een definitieve goedkeuring is van het zoneringsplan. De vraag blijft of er toch niet enige rechtszekerheid voor die overgangperiode had kunnen geboden worden, bijvoorbeeld in het stadium van de ontwerpplannen, om op de toekomstige situatie in te spelen. Als een overgangssituatie niet wettelijk wordt geregeld maar in de praktijk een zekere mate van gedogen wordt verkozen, moeten de Vlaamse overheid en de gemeenten dit kunnen overleggen zodat voor iedereen het kader duidelijk is en de gemeenten weten waar ze aan toe zijn.

Enkele problemen bij de verlengingsaanvragen van MER-deskundigen leiden tot de vaststelling dat de procedure niet volledig duidelijk is. Een negatief advies dat tot een negatieve beslissing of beperkte erkenning zou leiden, geeft in het ene geval aanleiding tot een hoorzitting met de betrokkene. In het andere geval is er al een negatieve beslissing zonder de betrokkene te horen maar wordt via een willig beroep de beslissing herzien. De procedure moet meer garanties bieden dat de betrokkene zijn bezwaren kan kenbaar maken en de nodige toelichtingen kan verstrekken. Mensen zijn tenslotte van deze erkenning afhankelijk voor hun beroepsactiviteiten. Een administratieve beroepsprocedure kan hierin een aantal waarborgen bieden. Aansluitend hierop pleit de Vlaamse Ombudsdienst ook voor het behoud van de vlarebo-beroepsprocedure, na enkele bemerkingen van de minister over de opportuniteit van dit administratief beroep.

De Mestbank moet er in haar dienstverlening over waken dat de beschikbare gegevens optimaal worden ingezet om landbouwers te informeren en te adviseren vooraleer er controles zijn die tot boetes kunnen leiden. Kleine overschrijdingen of afwijkingen van de gegevens, kunnen een belangrijke signaalfunctie vervullen om de werkwijze op een bedrijf door te lichten en bij te sturen. Bij de nitraatresidumetingen in het najaar moet de Mestbank de samenwerking met de laboratoria verbeteren, zodat het exacte tijdstip en de plaats van de staalname effectief op voorhand wordt meegedeeld aan de landbouwer. Niet alleen de landbouwer maar ook de Mestbank heeft er alle belang bij dat de landbouwer bij de staalname aanwezig is. Discussies kunnen worden vermeden door een afspraak altijd per brief mee te delen en duidelijke afspraken te maken om eventuele wijzigingen mee te delen of deze te kunnen navragen. Met het niet-naleven van deze regels zou rekening moeten kunnen worden gehouden als de correctheid van de staalname wordt betwist.

## 4.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-05

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

### AANBEVELING 2007-06

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

### AANBEVELING 2007-07

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



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

## 5.1 Regels en uitvoering

### 5.1.1 REGELS

Voor de waterdistributie is de belangrijkste regeling het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending (verder: het Drinkwaterdecreet). Dat decreet bevat, naast kwaliteitsnormen voor drinkwater, ook regels over de wateraansluiting en de kosten voor het waterverbruik. Het regelt ook de levering van een gratis volume water per gezinslid en de oprichting van een Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater. Daarnaast bepalen twee Europese richtlijnen de normen inzake de waterkwaliteit en de waterzuivering.

Voor kleinverbruikers geldt vanaf 2005 de integrale waterfactuur, waarmee onder meer een bovengemeentelijke saneringsbijdrage wordt geïnd. Dat is een bijdrage in de kosten van de waterzuivering. Daarnaast kan er ook een gemeentelijke saneringsbijdrage aangerekend worden voor de kosten van de riolering. Beide bijdragen worden geïnd via de waterfactuur van de drinkwatermaatschappijen. De eigen waterwinners en de grootverbruikers betalen wel nog een afvalwaterheffing, op basis van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlakte-wateren tegen verontreiniging. Door een aanpassing van het Drinkwaterdecreet werden eigen waterwinners ook verplicht om bovenop de afvalwaterheffing een “saneringsvergoeding” te betalen.

De reglementering werd opnieuw gewijzigd door het Programmadecreet van 21 december 2007 bij de begroting 2008. De SERV uitte eind 2007 scherpe kritiek op de complexe en ontoegankelijke regelgeving en op de vele en vaak karig gemotiveerde wijzigingen. Door het Programmadecreet 2008 werd in het Drinkwaterdecreet ook een compensatieregeling ingeschreven voor bepaalde rechthebbenden op vrijstelling van de afvalwaterheffing en van de saneringsbijdragen en saneringsvergoedingen.

Sedert 1 juli 2003 is de aardgas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrijgemaakt en speelt de vrije concurrentie. De controle en regulering inzake aardgas en elektriciteit is opgedeeld tussen de federale overheid en de gewesten. De vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt wordt voor de Vlaamse bevoegdheden geregeld in het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. Met een in 2007 gewijzigd besluit van 31 januari 2003 werden aan de energie-sector sociale openbare dienstverplichtingen opgelegd. Een ander besluit uit 2003 regelt het recht op 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en per gezinslid in Vlaanderen.

De afsluiting van de water- en energietoevoer is geregeld in het decreet van 20 december 1996. Die regeling werd – enkel voor wat de afsluiting van de energietoevoer betreft – onder meer gewijzigd door een decreet van 25 mei 2007.

Een wijzigingswet ten slotte van 16 maart 2007 en een besluit van 18 januari 2008 regelt de oprichting van een federale Ombudsdienst 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, naast hun taak voor de drinkwaterverdeling, ook verantwoordelijk voor de sanering van het afvalwater, dit is de waterzuivering via Aquafin en de lokale afvoer van het afvalwater via de riolering en dit onder meer als uitvloeisel van de Europese kaderrichtlijn Water.

Om mee de kosten van die taken te dekken, staan de drinkwatermaatschappijen ook in voor de inning van de bovengemeentelijke en de eventuele gemeentelijke saneringsbijdragen voor de waterzuivering en voor de riolering. Door die nieuwe decretale inningopdracht is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd om klachten daarover te onderzoeken ten aanzien van alle drinkwatermaatschappijen. Dat is ook het geval voor de afsluiting van de watertoevoer en de toekenning van een wettelijk volume gratis water.

De VMW is de grootste drinkwatermaatschappij in Vlaanderen met de Vlaamse overheid als aandeelhouder en heeft meer dan een miljoen abonnees en circa 1500 personeelsleden. De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) int afvalwaterheffingen bij bepaalde lozers en is als economisch toezichthouder aangesteld voor de saneringsinkomsten en -activiteiten van de drinkwatermaatschappijen. De VMM controleert mee de kwaliteit van het milieu.

De regeling van de kosten voor de waterzuivering verschilt voor klein- en grootverbruikers. De kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen gezinnen) moeten aan hun drinkwatermaatschappij een jaarlijkse (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage betalen. De ca. 65.000 kleinverbruikers met een eigen waterwinning en de ca. 32 000 grootverbruikers (vooral bedrijven) krijgen verder een afvalwaterheffing aangerekend van de VMM.

Via het Elektriciteitsdecreet werd op Vlaams niveau de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (vREG) opgericht, zowat de evenknie van de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). De vREG bewaakt de naleving van de Vlaamse regelgeving en heeft naast een technische ook een informatieve taak. De meer beleidsmatige aspecten van de energiemarkt, het REG-beleid en de toekenning van energiepremies worden gecoördineerd door het Vlaams Energieagentschap (VEA).

De VMW, de vREG, het VEA en de VMM dienden een eerstelijnsklachtenrapportage in. De andere drinkwatermaatschappijen dan de VMW vallen niet onder het klachtendecreet.



## 5.2 Klachtenbeeld

Tabel 24 Water, Gas en Elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2007

	Waterlevering (VMW)	Afvalwaterheffing (VMM)	Energie (VREG+VEA)	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>257</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>337</b>
Ontvankelijk	249	34	37	320
Onontvankelijk	8	1	8	17
-45 dagen	138	34	45	217
+45 dagen	117	1	0	118
Geground	111	9	10	130
Ongegrond	136	25	27	188
Opgelost	108	9	8	125
Niet opgelost	3	0	2	5
Beslissing	2	14	3	19
Behandeltermijn	31	7	3	41
Informatieverstrekking	21	0	5	26
Bereikbaarheid	1	0	0	1
Bejegening	9	1	1	11
Andere	47	12	1	60

Tabel 25 Water, gas en elektriciteit: dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	107
Beoordelingsfase	147
<b>Totaal</b>	<b>254</b>

Tabel 26 Water, gas en elektriciteit: kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	90
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	14
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>104</b>
Terechte opmerking	5
Beleidsaanbeveling	17
Ongegronde klacht	35
Geen oordeel mogelijk	8
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>170</b>

Tabel 27 Water, gas en elektriciteit: ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Redelijkheid en evenredigheid	7
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	32
Deugdelijke correspondentie	8
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	43
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	59
Redelijke behandeltermijn	17
Efficiënte coördinatie	16
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
<b>Totaal</b>	<b>186</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 320 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 254 ontvankelijke klachten onderzocht over dit thema en 147 klachten daarvan beoordeeld.

Dit betekent op alle vlakken een verhoging ten opzichte van het vorige jaar. Vooral de eerstelijnsklachten bij de VMW en het VEA zijn gestegen. De verwachting is dat die stijging in 2008 zal stoppen of stagneren, onder meer door de oprichting van een Ombudsdienst Energie, door de overgang bij de VMW naar een nieuw en performanter factureringssysteem en door recente maatregelen voor de vrijstellingen van saneringsbijdragen. Die vrijstellingsproblematiek wordt hierna besproken en genereerde in 2007 wel niet zoveel klachten als de sanerings- en de factureringsproblematiek, maar was toch ook opvallend.

### 5.2.1. OVER DE VRIJSTELLING VAN SANERINGSBIJDRAGEN EN AFVALWATERHEFFINGEN

#### DE PROBLEMEN MET MISGELOPEN VRIJSTELLINGEN EINDELIJK OPGELOST?

Zowel in de eerstelijnsklachten bij de VMW als in de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst kwam in 2007 het probleem naar voren van de duidelijke verhoging van de kosten voor het drinkwaterverbruik. Die toename was vrijwel volledig te wijten aan de verhoging van de saneringsbijdragen op het waterverbruik, die mee geïnd worden door de drinkwatermaatschappijen. Het gaat daarbij om twee soorten saneringsbijdragen: een bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de zuivering van het afvalwater die bepaald wordt door de Vlaamse overheid, en een eventuele gemeentelijke saneringsbijdrage voor de riolering of de waterafvoer waarvan het bedrag binnen een wettelijke marge bepaald wordt door de gemeenten. Vooral die laatste is in 2007 in tarief en in toepassingsgebied toegenomen. Beide bijdragen omvatten samen gemiddeld ruim de helft van de kostprijs van het drinkwaterverbruik voor de gezinnen.

De verdere verhoging van de globale kostprijs van het waterverbruik heeft meegebracht dat de gemiddelde abonnee meer is gaan toezien op de correcte berekening en inning van die saneringsbijdragen en op zijn recht op een eventuele vrijstelling. Sommige abonnees hebben immers om sociale redenen recht op een vrijstelling van de saneringsbijdragen of van de afvalwaterheffing. Het gaat dan vooral om personen met een handicap of met een leefloon of om bejaarden met een beperkt inkomen. Meestal geldt een automatische vrijstelling, maar dit is geen recht en dus ook geen zekerheid.

In dossier 2007-1620 hebben de verzoeker en zijn vrouw beiden wegens hun handicap en beperkte zelfredzaamheid attesten van de federale overheid ontvangen voor toekenning van vrijstelling van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke saneringsbijdrage door de VMW.

De verzoekers hebben om een onduidelijke reden geen automatische vrijstelling van saneringsbijdragen gekregen van de VMW. Ze sturen daarom de federale attesten op naar de drinkwatermaatschappij, maar vernemen bij navraag dat alleen nog voor 2007 een vrijstelling kan gegeven worden. Voor 2006 kan of wil men niets meer doen. De verzoekers begrijpen dit niet. Zij waren tot 2006 (toen nog van de afvalwaterheffing van de VMM) altijd automatisch vrijgesteld en noch hun situatie noch de vrijstellingsvoorwaarden zijn gewijzigd.

De VMW erkent dat via het OCMW twee geldige attesten voor vrijstelling van de boven-gemeentelijke en de gemeentelijke saneringsbijdrage voor 2006 werden toegestuurd. De VMW heeft echter de attesten teruggestuurd met de melding dat de verzoekers eerder hadden moeten verwittigen en dat er dus voor 2006 geen vrijstelling meer wordt toegekend. Na verder onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst erkent de VMW echter dat de verzoekers toch recht hadden op de vrijstelling op basis van de attesten en dat de eerdere weigering een vergissing was die volgens de VMW het gevolg was van het falen van het computerprogramma. Het teveel aangerekende bedrag wordt vervolgens verrekend. Daardoor was de klacht **gegrond en voldoende hersteld**, met miskenning van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en de efficiënte coördinatie**.

De vrijstellingen van de saneringsbijdragen en voordien van de afvalwaterheffing van de VMM is een problematiek waarvoor eind 2007 door de bevoegde minister een ingrijpende wijziging en verbetering werd aangekondigd. De wijziging werd meteen doorgevoerd via het Programmadecreet bij de begroting van 2008, door de invoeging van een onderdeel “Vrijstelling en compensatie” (artikel 16sexies e.v.) in het Drinkwaterdecreet.

Die nieuwe maatregel zou verbetering moeten brengen voor ruim 40.000 rechthebbenden, vooral bewoners van appartementsgebouwen met één gemeenschappelijke watermeter. De vrijstelling zal voortaan nog vaker automatisch gebeuren, zonder de vraag naar diverse attesten. Bovendien zal de vrijstelling voortaan gelden voor het hele gezin. Voor wie de automatische toekenning niet mogelijk is, zoals voor bewoners van appartementen, wordt vanaf 2008 een compenserende tegemoetkoming toegekend volgens het aantal gezinsleden. De toekenning zal rechtstreeks gebeuren aan het gezinshoofd en niet meer via de waterfactuur aan de eigenaar of de syndicus, wat de toekenning bemoeilijkte.

Toch blijft nog af te wachten of daarmee de klachten over niet toegekende vrijstellingen volledig zullen verdwijnen. Dat lijkt alvast nog geen zekerheid voor de rechthebbenden die om een zuiver administratieve reden geen automatische vrijstelling van de saneringsbijdragen kregen. Tot nu toe moest de rechthebbende telkens nagaan of de drinkwatermaatschappij saneringsbijdragen had aangerekend en, zo ja, elk jaar opnieuw binnen de gestelde termijn de nodige bewijzen verzamelen en aan de drinkwatermaatschappij overmaken.

Het aantal klachten hierover zou nu sterk moeten verminderen of verdwijnen. Bovendien moeten voortaan de “gefactureerde” van de waterfactuur en de vrijstellingsgerechtigde niet meer samenvallen zoals dat voordien werd geëist. Bijgevolg moeten de wateraansluiting en de waterfactuur niet meer verplicht op naam staan van het vrijstellingsgerechtigde gezinslid - niet zelden een gehandicapte en weinig zelfredzame of hoogbejaarde persoon - wat soms leidde tot onzinnige situaties. Zo werd in enkele dossiers een vrijstelling van de saneringsbijdragen geweigerd omdat de rechtgevendende gehandicapte echtgenote bij de drinkwatermaatschappij op 1 januari niet geregistreerd stond onder haar eigen naam, maar onder die van de man.

Soms krijgt een probleem over een niet-toegekende vrijstelling een pragmatische oplossing. Zo kregen vier broeders met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden van de drinkwatermaatschappij TMVW aanvankelijk geen vrijstelling omdat de wateraansluiting niet op hun naam stond en hun inkomen niet aan hen, maar aan hun congregatie werd uitbetaald. Met een wijziging van de betaalopdracht en van de factureringsgegevens werd dit pragmatisch opgelost en zijn elk van de vier broeders nu vrijgesteld. Een bijkomend voordeel bij TMVW is dat wie vrijstelling krijgt van de saneringsbijdragen, ook vrijgesteld wordt van de jaarlijkse abonnementsvergoeding.

### 5.2.2 KLACHTEN OVER DE VERHOOGDE SANERINGSKOSTEN, AL DAN NIET BIJ EIGEN WATERWINNING

#### KLACHTEN IN VERBAND MET DE STIJGING VAN DE SANERINGSBIJDRAGEN EN DE WATERPRIJS

Voor het eerst in jaren is het drinkwaterverbruik in Vlaanderen in 2007 gedaald. Voordien was er elk jaar systematisch een stijging. De daling is mogelijk een gevolg van een toegenomen milieubewustzijn, maar wellicht ook van de sterke toename van de kosten voor drinkwaterverbruik.

Die is vooral te wijten aan een dubbele evolutie bij de saneringsbijdragen, met name een verhoging van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterzuivering en een verhoging of een sterk veralgemeende aanrekening van de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de riolering. Deze saneringsbijdragen vertonen veel gelijkenis met de afvalwaterheffing van de VMM, maar dan zonder het fiscale karakter. Dat blijkt onder meer uit het tarief en de vrijstellingsvoorwaarden.

De bovengemeentelijke saneringsbijdrage is een deelname in de kosten van de zuivering van het afvalwater, die in 2005 voor kleinverbruikers in de plaats kwam van de afvalwaterheffing van de VMM. Ze werd via het Programmadecreet bij de begroting 2007, zonder opgave van een specifieke reden, voor 2007 verhoogd met 15%. Voor de gemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterafvoer gold in 2006 nog in ruim de helft van de gemeenten de derdebetalersregeling, waarbij die bijdrage niet door de abonnees, maar door de gemeente zelf werd ten laste genomen en aan de drinkwatermaatschappij werd betaald.

Het Vlaams Parlement hield in het najaar van 2007 over de saneringsplicht van de drinkwatermaatschappijen, het rioleringsbeheer in de gemeenten en over de impact van het beleid op de globale drinkwaterprijs verschillende hoorzittingen. Daarbij bleek onder meer dat in 2007 de toepassing van de derdebetalersregeling sterk is gedaald en dat de gemeenten veel meer kiezen voor de aanrekening van een gemeentelijke saneringsbijdrage voor de kosten van de riolering via de drinkwatermaatschappijen. Door andere gemeenten werd dan weer de reeds bestaande saneringsbijdrage verhoogd.

Die globale verhoging van de drinkwaterkosten had een invloed op het klachtenbeeld: zoals ook uit de eerstelijnsklachten blijkt, gaan sedert 2006 veel klachten over de aanrekening en verantwoording van die saneringsbijdragen, over de karige informatie op de waterfactuur en op de tussentijdse facturen, over de toekenning van gratis water, enz.

Soms werd door de drinkwatermaatschappij ook meegedeeld dat zij van de overheid het aandeel van de saneringsbijdrage niet mocht vermelden, met het oog op een gunstige BTW-ruling. Die ruling is echter inmiddels een feit, zodat die richtlijn achterhaald is.

De duidelijke opgave op de factuur van het tarief en het aandeel van de (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage zou vooral een aandachtspunt moeten zijn van de watermaatschappijen zelf. Zo nodig zou de Vlaamse overheid hier regelend kunnen optreden door het instellen van verplichte vermeldingen op de waterfactuur, zoals dat door de federale overheid overwogen wordt voor de energiefactuur. Een aanverwant soort klachten bij de VMW over het ontbreken van informatie op de tussentijdse facturen, komt later nog aan bod.

De verzoeker in dossier 2007-1213 gaat niet akkoord met de sterke verhoging van de kosten voor zijn drinkwaterverbruik en de aanrekening daarop van saneringsbijdragen. Daardoor zijn de kosten voor zijn waterverbruik met 44% gestegen, terwijl zijn drinkwaterverbruik zelf niet is toegenomen. De drinkwatermaatschappij PIDPA legt uit dat de stijging van de waterfactuur het gevolg is van een dubbele beslissing: de verhoging van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage door de Vlaamse overheid en de overgang, door de gemeente van de verzoeker, van de derdebetalersregeling naar de aanrekening via de waterfactuur van een saneringsbijdrage voor de waterafvoer tegen het tarief dat door de gemeente is bepaald.

Dergelijke klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst naargelang de feiten beoordeeld als **deels gegrond** of als een **terechte opmerking** ingevolge de schending van de **actieve dienstverlening** en/of de **doeltreffende informatieverstrekking**. Vaak bleek immers dat de individuele dienstverlening of de meer algemene informatieverstrekking beter had gekund.

### EIGEN WATERWINNERS HERONTDEKT DOOR DE OVERHEID – “WAAROM WORD IK DUBBEL BELAST?”

Een opvallende tendens in het klachtenbeeld van 2007 is de toename van de klachten over de saneringskosten voor de waterafvoer die worden aangerekend aan gezinnen met een eigen waterwinning en met een al dan niet gemengd verbruik. Volgens de regelgeving gaat het in die gevallen niet om een saneringsbijdrage, maar om een saneringsvergoeding.

De verzoeker in dossier 2007-0420 heeft een eigen waterwinning en geen aansluiting op het net van de VMW, de drinkwatermaatschappij in zijn gemeente. Er wordt hem zoals elk jaar een forfaitaire afvalwaterheffing aangerekend door de VMM, die gebaseerd is op een forfaitaire hoeveelheid afvalwater zoals die door de Vlaamse overheid is bepaald. Hij krijgt nu echter ook nog eens voor zijn eigen waterwinning een “saneringsvergoeding” aangerekend door de VMW, terwijl hij daar geen klant is. Volgens de verzoeker wordt hij nu dubbel belast voor zijn eigen waterwinning: een keer door de VMM en nadien nog eens door de VMW, hoewel die bij hem geen water levert.

De VMM en de VMW leggen elk op hun beurt uit dat de afvalwaterheffing bestemd is voor de waterzuivering en dat de saneringsvergoeding van de VMW een deelname is in de kosten van de gemeentelijke saneringsplicht van de drinkwatermaatschappijen en de kosten van de riolering. De VMW verwijst de verzoeker echter voor klachten over de saneringsvergoeding door naar de VMM als economische toezichthouder. Volgens de VMW werkt zij immers met gegevens van de VMM. De drinkwatermaatschappij wijst er op dat de saneringsvergoeding in vele gemeenten de gemeentelijke rioleringstaks vervangt.

De VMM wijst de VMW echter terecht en de VMW laat nadien weten dat de afspraken gewijzigd zijn en dat zij de klacht van de verzoeker toch zal behandelen, wat dan ook gebeurt. De aanrekening blijft evenwel behouden. Volgens de VMM is van in het begin gesteld dat de drinkwatermaatschappijen zelf verantwoordelijk zijn voor de saneringsplicht en voor de inning van de saneringsvergoedingen bij eigen waterwinning.

Dit probleem werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als een **gegronde klacht**, omwille van een schending van onder meer de **actieve dienstverlening**, de **doeltreffende informatieverstrekking**, en de **efficiënte coördinatie**. Aan de klacht werd ook voor de Vlaamse overheid de **beleidsaanbeveling** gekoppeld om het systeem van de gemeentelijke saneringsbijdragen voor de riolering kritisch te evalueren en meer diepgaand te regelen.

Voor de meeste eigen waterwinners komt de aanrekening van de facto een bijkomende heffing door een drinkwatermaatschappij totaal onverwacht. Zij hebben immers geen aansluiting op de openbare waterleiding in hun gemeente en hebben dan ook geen uitstaans met een drinkwatermaatschappij. Veel van de klagers vermoeden dan ook een onterechte dubbele belasting op hun eigen waterwinning: één keer via de forfaitaire afvalwaterheffing van de VMM en een tweede maal via de aanrekening door een drinkwatermaatschappij. De Vlaamse Ombudsdienst pleit dan ook voor een bundeling van de saneringsvergoeding en de afvalwaterheffing en voor de toevoeging van de nodige informatie bij de aanrekening ervan.

### 5.2.3 HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

Ook in 2007 hebben de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de VMW en de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten over de gevolgen van een lek behandeld. Vaak vielen die klachten uiteen in twee aspecten: één over de onterechte aanrekening van een hoog drinkwaterverbruik en één over de eveneens onterechte aanrekening van op dat hoge verbruik gebaseerde (boven)gemeentelijke saneringsbijdragen.

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

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

De verzoekster in dossier 2007-0275 woonde aanvankelijk samen met haar vriend. Er bleek toen bij de meteropname in de huurwoning een abnormaal verbruik door een lek in de kelder van de huurwoning. De vriend heeft hierdoor van de VMW een waterfactuur ontvangen van ruim 1600 euro. Die is nadien, na controle door de VMW, herzien met toepassing van een verminderd lektarief. Enkele maanden na de overname van de wateraansluiting door de verzoekster, blijkt dat het lek niet helemaal is hersteld want de verzoekster ontvangt weer een factuur voor ruim 175 m<sup>3</sup> op 6 maanden. Omdat de oorzaak dezelfde is, vraagt de verzoekster opnieuw een herziening van de drinkwaterfactuur, maar haar vraag wordt door de VMW afgewezen. Volgens de VMW wordt nooit een herziening toegepast als het geregistreerd verbruik minder is dan 200 m<sup>3</sup>.

De verzoekster begrijpt dit niet en contacteert de Vlaamse Ombudsdienst. Die wijst de VMW onder meer op de eerdere herziening door de VMW en op het feit dat de oorzaak dezelfde is, dat de VMW zelf een controle deed en dat er geen objectieve reden is om een herziening bij een lager verbruik dan 200 m<sup>3</sup> te weigeren. Bovendien is die grens arbitrair en lag het aangerekende verbruik bij de verzoekster op jaarbasis op 2 x 175 of ruim 350 m<sup>3</sup>, wat toch al bijna tien keer een normaal jaarlijks verbruik is. Uiteindelijk gaat de VMW op basis van die argumenten toch over tot een herziening en tot herstel. Voor de aanvankelijke toepassing van een minimumverbruik als benedengrens wordt geen uitleg gegeven.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond**, met miskenning van onder meer de **redelijkheid en evenredigheid** en de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Vaak is de klant ook onwetend, omdat hij door de drinkwatermaatschappij onvoldoende wordt geïnformeerd over de consequenties van een al dan niet verborgen lek en nog minder over de voorwaarden en modaliteiten voor een herziening.

Soms gaat het ook om grote bedragen of wordt een onderzoek bemoeilijkt. Zo kreeg de verzoeker in dossier 2007-0186 een factuur van ruim 5380 euro aangerekend voor een verbruik van 1890 m<sup>3</sup> of zowat 15 keer zijn normaal jaarlijks verbruik. Door de VMW werd echter een onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst afgewezen omdat volgens de VMW de verzoeker zijn probleem nog niet had gemeld aan de technische diensten van de VMW. Gelukkig werd nadien toch een herziening verkregen.

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

Uit de klachtenrapportage bij de eerste lijn en uit de eigen dossiers blijkt ook dat heel wat herzieningen na een verborgen lek worden geweigerd wegens “een niet-conforme of niet-reglementaire” constructie of verbinding tussen de boiler en de riolering of tussen de regenwaterput en de binneninstallatie voor het leidingwater, ook al is die installatie door een vakman geplaatst en wordt ze regelmatig gecontroleerd. Uiteraard moet voorkomen worden dat door onzichtbare verbindingen verborgen lekverlies niet wordt opgemerkt. Maar dit kan alleen als een eventueel argument voor afwijzing van een herziening gelden als dat de effectieve en enige oorzaak is dat het lek niet werd ontdekt.

De oorzaak van een lek is soms ook een relatief hoge druk in de nutsleidingen of het erg kalkrijk of hard water van de drinkwatermaatschappij. Een afwijzing van een herziening wekt dan nog meer frustratie bij de abonnees. Het gaat dan bijvoorbeeld om een lek aan een bijkomend geplaatste drukregelaar of een waterverzachter, waardoor het lek minstens onrechtstreeks te maken heeft met een afwijkende druk of kwaliteit van het leidingwater.

Voor een (begin van) oplossing werd aanvankelijk gedacht aan de Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater, die in het Drinkwaterdecreet werd aangekondigd en die als onafhankelijke instantie een eenvormige regeling zou kunnen uitwerken. Zolang die instantie er nog niet is, kan de VMW zelf al een klantvriendelijker gedragslijn uitwerken, in overleg met de andere maatschappijen of na initiatief van de overheid voor bijvoorbeeld de instelling van bijkomende regels of van een overkoepelend Vlaams compensatiefonds.

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

#### 5.2.4 KLACHTEN OVER DE FACTUUR EN OVER GRATIS WATER

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2007 opnieuw klachten over de drinkwaterfactuur en over de toekenning van een wettelijk volume gratis water.

### DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE TUSSENTIJDSE FACTUREN

Na een eerste vaststelling in 2006, waren er ook in 2007 problemen met de informatie op de waterfacturen en met de aanrekening van saneringsbijdragen op het drinkwaterverbruik. Een belangrijke oorzaak daarbij was de te karige of verwarrende informatie op de drinkwaterfactuur, vooral dan op de tussentijdse of voorschotfacturen van met name de VMW.

In dossier 2007-0229 heeft de verzoeker van de VMW voor het eerst en tot zijn ongenoegen een driemaandelijkse tussentijdse factuur ontvangen, terwijl hij voordien slechts één jaarlijkse afrekening ontving voor zijn drinkwaterverbruik. De factuur vermeldt buiten het bedrag ook geen enkele bruikbare informatie. Bovendien wil de verzoeker verder jaarlijks blijven betalen.

De VMW erkent het probleem dat op de driemaandelijkse tussentijdse facturen nagenoeg geen informatie is vermeld. De VMW wijst er op dat dit mee te maken heeft met een onvoldoende performant factureringprogramma dat onvoldoende mogelijkheden biedt en ontworpen werd vóór de invoering van de integrale waterfactuur en van de saneringsbijdragen. In maart 2008 zou het aantal klachten hierover moeten verminderen dankzij een nieuw factureringprogramma dat in 2007 werd aanbesteed en uitgetest.

De VMW wijst er ook op dat sinds de invoering van de integrale waterfactuur zowat alle drinkwatermaatschappijen zijn overgeschakeld naar een driemaandelijkse aanrekening. Deze klacht werd beoordeeld als **gegrond en voldoende hersteld**, omwille van een schending van de **doeltreffende informatieverstrekking** en van de **actieve dienstverlening**.

De aanvankelijke opgave op de tussentijdse facturen van de VMW van een fictieve verbruiksperiode werd omwille van de vele reacties snel geschrapt. Over de berekeningsbasis (het verbruik) en de berekeningswijze van die voorschotfacturen wordt op de facturen niets vermeld, evenmin over de frequentie ervan, zodat de klant zich vaak afvraagt waarvoor hij betaalt. Ook hier zou de regelgeving meer duidelijkheid kunnen brengen, bijvoorbeeld via een aangepast waterverkoopsreglement. De VMW belooft verbetering vanaf 2008.



## WAAR BLIJFT MIJN GRATIS WATER?

Door de verhoging van de drinkwaterkosten wordt de abonnee gevoeliger voor zijn recht op een wettelijke hoeveelheid gratis water. Dit recht geldt in Vlaanderen sedert 1997 en is momenteel geregeld in het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 en in een uitvoeringsbesluit van 13 december 2002. Volgens die reglementering heeft elk gezin in Vlaanderen recht op 15 m<sup>3</sup> gratis water per persoon die op 1 januari op het verbruiksadres gedomicilieerd is.

Door een gewijzigde gezinssamenstelling is het gezin van de verzoekster in dossier 2007-0528 in 2006 uitgebreid van 1 naar 5 gedomicilieerden, die op basis van het Drinkwaterdecreet elk recht hebben op 15 m<sup>3</sup> gratis water. Begin maart 2007 ontvangt de verzoekster de jaarlijkse afrekening van het drinkwaterverbruik. Het bedrag is via domiciliëring onmiddellijk door de VMW afgenomen en geïnd. De verzoekster stelt vast dat er door de VMW slechts gratis water is toegekend voor één gedomicilieerde in plaats van voor vijf waarop ze recht heeft. Daarom protesteert ze en doet ze telefonisch navraag bij de VMW. Men belooft haar een nieuwe afrekening en de terugbetaling van de eerste factuur. Ondanks meerdere telefoontjes door de verzoekster blijft die terugbetaling uit.

De VMW wijst erop dat de toekenning van het wettelijk volume gratis water automatisch verloopt, op basis van het aantal gedomicilieerden op 1 januari van het jaar. De VMW baseert zich hiervoor op de gegevens in het Rijksregister. Het aantal kubieke meters gratis water kan variëren, naargelang de verbruiksperiode kleiner of groter is dan een jaar. De toekenning gebeurt pro rata van het aantal in aanmerking te nemen kalenderdagen. Bij wijziging van de tarieven of van het aantal gedomicilieerden, wordt de verbruiksperiode proportioneel opgesplitst over de periode voor en na de wijziging.

Indien de automatische toekenning niet mogelijk of niet gebeurd is door onvolledige of foutieve gegevens, kan de klant de bedoelde gegevens zelf verstrekken via een attest van de gemeente. Voor sommige gemeenten zoals die van de verzoekster, waar de afrekening jaarlijks vóór april wordt opgemaakt en verzonden, gebruikt de VMW de gegevens in het Rijksregister van het jaar voordien. De correcte versie van het Rijksregister is voor de VMW pas raadpleegbaar na enkele maanden in het nieuwe jaar. De VMW wil echter zolang niet wachten om te factureren. Daarom worden de oude gegevens gebruikt.

Wel worden de jaarfacturen aangepast en zo nodig gecrediteerd als volgens het nieuwe Rijksregisterbestand een toename van het aantal gedomicilieerden blijkt. Die aanpassing is blijkbaar niet gebeurd. Als de klant voordien reageert wordt de factuur manueel aangepast, maar enkel op voorlegging van een attest uit het bevolkingsregister dat de klant moet aanvragen bij de gemeente en dat de gezinsuitbreiding in het vorig jaar aantoont. Indien men wacht tot de automatische herwerking van de factuur, hoeft men geen attest voor te leggen, maar gebeurt de aanpassing pas een tijd later.

Door de verzoekster wordt een attest opgevraagd en opgestuurd. Door de VMW wordt de eerste afrekening herrekend, maar de verzoekster krijgt het bedrag niet terugbetaald. De VMW wijst erop dat bedragen onder de 100 euro niet worden terugbetaald. Ze worden op de account van de klant bewaard en pas in mindering gebracht op de volgende factuur. Na haar uitdrukkelijke vraag wordt het saldo dan toch aan de verzoekster terugbetaald. De niet-uitbetaling onder de 100 euro is bedoeld als werkbeparing en voor de efficiëntie. Toch kan de vraag gesteld worden waarom en op welke rechtsbasis die regel wordt toegepast en waarom dan daarop aan de abonnee geen intrest wordt toegekend.

De toekenning van de wettelijke hoeveelheid gratis water leidde nog tot andere klachten die een wijziging van de regeling vereisen en waaraan door de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** werd gekoppeld. Zo hebben sommige verzoekers met een gezinsuitbreiding kort na Nieuwjaar een probleem met het criterium van het aantal gedomicilieerden op 1 januari van het jaar, te meer omdat het volume gratis water door de drinkwatermaatschappijen niet per jaar of maand wordt berekend, maar volgens het aantal in aanmerking te nemen kalenderdagen.

Andere verzoekers willen dat de reële gezinssituatie en niet het aantal gedomicilieerden in aanmerking wordt genomen. Daardoor wordt immers, in het geval bijvoorbeeld van co-ouderschap of in geval van gelijke verdeling onder de ex-partners van de zorg voor de opvoeding van kinderen na de scheiding altijd één van de ex-partners benadeeld. Het is daarom aangewezen de regeling kritisch te evalueren, zoals dat recent in het Vlaams Parlement gebeurd is voor de toekenning van gratis elektriciteit.

Een laatste en niet onbelangrijke soort klachten is dat er op de drinkwaterfactuur over het wettelijk volume gratis water meestal nauwelijks iets is vermeld en vooral dat op dat “gratis” water sinds 2005 door de drinkwatermaatschappij een bovengemeentelijke saneringsbijdrage en in toenemende mate ook een gemeentelijke saneringsbijdrage of rioleringsvergoeding wordt aangerekend, waardoor de maatregel geleidelijk is verwaterd.

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

Het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst en bij de VMW bevat elk jaar ook diverse klachten in verband met de dienstverlening. De meeste daarvan handelen bijvoorbeeld over geen of een te trage of slechte uitvoering van werken, herstellingen of controle, de levering van vuil water, onverwachte administratiekosten of foutieve terugbetalingen, enz.

In dossier 2007-1563 is de verzoeker op aanraden van de VMW overgeschakeld naar de betaling van zijn driemaandelijke facturen van de VMW via domiciliëring. Nadat er op korte tijd twee keer via zijn bankrekening een bedrag voor de VMW is afgenomen, stelt de verzoeker bij navraag vast dat één afname niet zijn drinkwaterverbruik betreft, maar dat van een hem volstrekt vreemde abonnee uit West-Vlaanderen en dat er al drie keer zo'n afname voor een andere abonnee van de VMW is gebeurd, de eerste in augustus 2006.

De verzoeker meldt dit aan de VMW en die belooft hem nazicht en nadien ook rechtzetting. De verzoeker krijgt echter enkel een bedrag op zijn rekening teruggestort, zonder enige verwittiging of uitleg en zonder excuses of een toelichting hoe dit tot drie keer toe is kunnen gebeuren. De verzoeker begrijpt ook niet waarom de VMW die fout nu en vorig jaar niet zelf via haar controlesysteem heeft opgemerkt.

De VMW laat weten dat door een mislukte automatische koppeling van gegevens bij de VMW die koppeling manueel is gebeurd en dat daarbij door de VMW blijkbaar verkeerde gegevens werden gebruikt. De VMW heeft geen nadere verklaring, maar biedt wel excuses aan. De manuele koppelingen worden bij de VMW enkel steekproefsgewijs gecheckt. Doordat de facturering en de betalingsopvolging volledig automatisch verloopt is het mogelijk dat een dergelijke fout onopgemerkt blijft.

De klant moet er volgens de Vlaamse Ombudsdienst altijd kunnen op vertrouwen dat men hem via domiciliëring enkel de kosten aanreken voor zijn eigen drinkwaterverbruik en niet dat van een ander. Hij mag dan ook verwachten dat zijn drinkwatermaatschappij dat voldoende controleert en zo nodig spontaan herstelt. Omdat dat aanvankelijk niet is gebeurd en de verzoeker ook geen excuses of een verklaring voor de fouten kreeg, was de klacht **gegrond** en was onder meer de **actieve dienstverlening** onvoldoende gerespecteerd.

Een specifiek probleem bij de VMM was de lange doorlooptijd van de aanvragen – ingediend via de gemeente – van een gewestelijke premie voor het aanleggen van een individuele behandelingsinstallatie voor het afvalwater (IBA) of dus voor de plaatsing van een particuliere waterzuivering voor wie buiten het rioleringsgebied ligt. Een aantal van die premies, die soms al waren aangevraagd in 2003, werden uiteindelijk na goedkeuring door de VMM pas uitbetaald in 2007. Volgens de VMM was dit deels te wijten aan externe factoren.

## 5.2.6 BETWISTE INVORDERINGEN EN WATERAFSLUITINGEN

### WAT DOET DIE GERECHTSDEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

Sinds de overgang naar de integrale waterfactuur is het aantal klachten in verband met de VMM duidelijk teruggelopen. Toch zorgen navorderingen en invorderingen via een gerechtsdeurwaarder voor oude afvalwaterheffingen nog regelmatig voor problemen, bijvoorbeeld door onvoldoende coördinatie door of met de VMM.

In dossier 2007-0700 is de verzoeker op vordering van de VMW door de rechtbank verkeerdelijk veroordeeld om de schulden te betalen voor het drinkwaterverbruik van iemand met een vergelijkbare naam, maar die hem volstrekt onbekend is. De VMW geeft de fout toe en het vonnis wordt herzien. Nadien wordt echter, op basis van datzelfde drinkwaterverbruik en hetzelfde vonnis, door een gerechtsdeurwaarder in opdracht van de VMM een afvalwaterheffing ingevorderd. Op het eerste onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst antwoordt de VMM dat dit niets ter zake doet en de verzoeker moet betalen. Pas na een tweede vraag en nazicht wordt de fout toegegeven en hersteld.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de klacht door een efficiënte coördinatie en controle eenvoudig had kunnen vermeden worden. Ook de VMM moet de correctheid van de gebruikte gegevens controleren en waarborgen. Bovendien werd de fout ook nog bij de eerste klachtenbehandeling door de VMM niet onderkend. De klacht was daarom **gegrond** met onder meer een schending van de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. Bij de drinkwatermaatschappijen komen invorderingen via een gerechtsdeurwaarder minder voor.

### DE WATERAFSLUITING : HET ULTIEME DWANGMIDDEL

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

Bij zijn thuiskomst 's avonds op 7 december 2006 stelt de verzoeker in dossier 2006-0986 vast dat zijn watertoevoer door de VMW is afgesloten. Voor de verzoeker is dat een volstrekte verrassing. Volgens hem ontving hij daarvan geen enkele voorafgaande verwittiging en hij vraagt zich af hoe dat kan tijdens zijn afwezigheid. De verzoeker controleert zijn facturen en stelt vast dat daarop niet het correcte adres is vermeld. Volgens zijn navraag is er door de VMW ook geen voorafgaande aanvraag ingediend bij de LAC die verplicht vooraf over afsluitaanvragen moet oordelen om misbruiken te voorkomen.

Bij navraag blijkt dat de verzoeker een factuur niet betaald heeft waarvan hij geen weet had. De factuur wordt door hem nog dezelfde dag betaald en de VMW wordt onmiddellijk door de bank verwittigd. Toch duurt het nog een week vooraleer de VMW de tijd vindt om de watertoevoer te herstellen. Bij zijn herhaalde navraag hierover krijgt de verzoeker als antwoord dat hij maar sneller had moeten betalen en nu zelf ook eens kan wachten.

De drinkwatermaatschappij erkent na onderzoek dat er fouten zijn gemaakt bij de afsluiting. Bij de VMW stond de verzoeker geregistreerd met een onbestaand adres. De facturen zijn gedurende geruime tijd naar dat foutief adres verstuurd en werden niet betaald.

Bij de Lokale Adviescommissie werd midden 2005 een aanvraag tot afsluiting voor het niet bestaand adres ingediend. De LAC heeft toen beslist geen beslissing te nemen aangezien er geen bewoners ingeschreven waren op het door de VMW opgegeven adres. Voor de afsluiting bij de verzoeker op zijn echte verbruiksadres werd door de VMW bij de LAC geen aanvraag gedaan en werd door de LAC dus ook geen toestemming gegeven.

De VMW erkent ook dat zij al eerder door De Post verwittigd werd dat zij een verkeerd adres gebruikte en dat zij dus wist of moest weten dat het gebruikte adres foutief was, maar daar is toen door de VMW niet correct op gereageerd. Bij de effectieve afsluiting is dan voortgegaan op de databank van de watermeters van de VMW met verwijzing naar het appartementsblok waar de verzoeker woont. Daar heeft men onmiddellijk afgesloten. De aanwezigheid van de verzoeker was daartoe niet vereist. De VMW erkent ook dat de heraansluiting van de watertoevoer sneller had gekund en betreurt de door de VMW gegeven reacties.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond**, wegens miskennis van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (geen aanvraag bij de Lokale Adviescommissie en dus onwettige afsluiting, bovendien zonder verwittiging), miskennis van de **correcte bejegening** (klantonvriendelijke uitlatingen) en van de **redelijke behandeltermijn** (onterecht en doelbewust uitstel van de heraansluiting).

In andere gevallen stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de problemen bij afsluitingen ook te maken hadden met een onvoldoende en weinig tegensprekelijke behandeling en opvolging van de aanvragen voor afsluiting. Zo werd er nog te vaak van uit gegaan dat als de klant geen gevolg geeft aan een uitnodiging voor de zitting van de Lokale Adviescommissie, dit kan beschouwd worden als klaarblijkelijke onwil en een voldoende reden voor afsluiting.

Door een wijziging in 2007 van het decreet van 20 december 1996, is de klaarblijkelijke onwil - althans voor afsluitingen van de energietoevoer - uit dat decreet geschrapt en geldt dit criterium enkel nog voor waterafsluitingen. Daardoor is de procedure en de afweging die moeten gevolgd worden voor een waterafsluiting voortaan verschillend van die bij een energieafsluiting, zonder dat hier ogenschijnlijk een objectieve reden voor is. De regeling voor afsluitingen komt daarom ook aan bod in het luik over de afsluiting van energietoevoer.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat aan een afsluiting altijd een sociaal onderzoek moet voorafgaan. De Vlaamse overheid heeft dat onderzoek vóór een energieafsluiting opgelegd. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is dit ook aangewezen in de watersector en moet, zeker bij kleine bedragen, de waterafsluiting maximaal vermeden worden, zodat het aantal van bijna 1400 waterafsluitingen in 2007 moet kunnen verminderd worden.

### 5.2.7 DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING

Sedert de vrijmaking of liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt vanaf juli 2003, ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst ook jaarlijks een aanzienlijk aantal vragen en klachten in verband met de energievoorziening. De meeste gaan over problemen met de facturen van de private energieleveranciers, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is. De energieleveranciers zijn immers private ondernemingen en de regeling en betwistingen van het contractenrecht en de handelspraktijken zijn een federale bevoegdheid.

#### DE VREG EN DE TOEKENNING VAN GRATIS ELEKTRICITEIT

Voor een aantal andere energieaspecten is de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) bevoegd, zoals de regels voor de toegang tot de markt, de naleving van de wetgeving en de vrije concurrentie en de openbare dienstverplichtingen. De VREG heeft ook een informatieve taak. Een weerkerende soort klachten gaat over de toekenning van een wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit via de energiefactuur in de vorm van een openbare dienstverplichting en de controle daarop door de VREG. Door de prijsverhogingen van olie en aardgas is de energiefactuur verder gestegen en controleren de afnemers ook grondiger hun energiebudget en hun recht op gratis elektriciteit.

In dossier 2006-0559 horen de verzoekers pas in 2006 over een recht op gratis elektriciteit. Ze stellen daarbij vast dat die nog nooit door hun elektriciteitsleverancier Electrabel aan hen werd toegekend. De verzoekers nemen contact op met Electrabel. Die blijkt na aandringen bereid die wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit toe te kennen, maar enkel voor 2005, namelijk op de afrekeningsfactuur die ze in 2006 ontvangen. Voor de jaren vóór 2005 weigert Electrabel die gratis elektriciteit toe te kennen en het equivalent terug te betalen. Dat zou volgens Electrabel niet meer kunnen. De verzoekers blijven toch aandringen op terugbetaling. Ze richten daarom in augustus 2006 een aanvraag tot de VREG, maar er komt geen reactie. Normaal hebben de verzoekers sedert de invoering van de maatregel recht op 300 kWh per jaar vanaf 2001, maar door de weigering van Electrabel en het stilzitten van de VREG krijgen ze die niet.

Daarom contacteren ze vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst, die uitleg vraagt aan de VREG. De VREG laat weten dat de klacht – toen pas – is doorgestuurd aan de leverancier voor een rechtstreeks antwoord aan de verzoekers en dat de leverancier zich voor de gratis elektriciteit baseert op de gegevens die hij van de distributienetbeheerder ontvangt en die in feite gebaseerd zijn op het Rijksregister. Indien de verzoekers na 30 dagen nog geen bericht van Electrabel ontvangen hebben, moeten ze terug contact opnemen met de VREG.

Een opvolging door de VREG zelf hoe Electrabel aan de klacht gevolg geeft, is volgens de VREG tijdrovend en valt buiten haar bevoegdheid en takenpakket. Bovendien betreft het volgens de VREG geen klacht tegen de VREG, maar enkel over de energieleverancier. Nochtans is - nu en toen - de wetgeving over de gratis elektriciteit op de website van de VREG uitdrukkelijk opgenomen onder de “openbare dienstverplichtingen”. Bovendien gaat het om de naleving van specifieke Vlaamse energiewetgeving, waarop de VREG moet toezien.

De VREG erkent wel dat tegen de afspraken in het probleem niet binnen de maand werd opgelost via Electrabel. Omdat de VREG dacht dat de fout zou worden opgelost, werd aan de verzoekers geen verder bericht gestuurd. Wanneer er geen of te weinig gratis elektriciteit is toegekend, moet dat volgens de afspraken met de energieleveranciers binnen de maand worden rechtgezet. Er wordt aan Electrabel verder nazicht gevraagd en via een creditnota krijgen de verzoekers uiteindelijk het teveel betaalde bedrag terugbetaald.

Deze klacht werd ten aanzien van de VREG beoordeeld als **gegrond en voldoende hersteld**, met miskenning van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en van de **actieve dienstverlening**, omdat aan de klacht onvoldoende opvolging werd gegeven.

Over de regeling van de gratis elektriciteit werden eind 2007 en begin 2008 door de Commissie Energiarmoede in het Vlaams Parlement een aantal hoorzittingen gehouden, waarop de regeling werd geëvalueerd en de nood aan alternatieven werd besproken.

Een ander soort klachten in verband met de VREG gaat over de informatieverstrekking en de leveranciersvergelijking op de website van de VREG. Zo geeft die vergelijking soms resultaten die afwijken van de gegevens op de eigen websites van de private energieleveranciers of slaagt de VREG er niet in het bedrag en aandeel per kWh mee te delen van de vrij talrijke federale en Vlaamse heffingen op de energiefactuur.

## **DE AFSLUITING VAN ENERGIETOEVOER: IS DE REGELGEVING VOLDOENDE AANGEPAST?**

Een Vlaamse regelgeving waar de VREG mee toezicht op moet houden zijn de “sociale openbare dienstverplichtingen” voor de energieleveranciers en de distributienetbeheerders. Die laatste moeten onder meer instaan voor de elektriciteitsaansluiting en de verdeling van huis tot huis. Ze treden ook op als sociale leverancier voor huishoudelijke afnemers die wegens betalingsachterstand door hun private elektriciteits- of aardgasleverancier “gedropt” of afgestoten zijn. Als de afnemer verder stroom afneemt van de sociale leverancier en ook die niet betaalt, kan de distributienetbeheerder overgaan tot afsluiting van de energietoevoer. Daartoe is dan wel de voorafgaande instemming vereist van de Lokale Adviescommissie (LAC), zoals bij afsluiting.

In het bijzonder de tussenkomst van die LAC's en het optreden van de distributienetbeheerders bij afsluitingen gaven aanleiding tot klachten. Zoals vaak bij achterstal van betalingen, gaat het daarbij meestal om sociaal zwakkeren of mensen in armoede.

De verzoekster in dossier 2006-0834 is een alleenstaande moeder met twee kinderen. De distributienetbeheerder heeft in de lente van 2006 bij haar een budgetmeter geplaatst. Ze heeft echter onvoldoende middelen om die op te laden, waardoor ze al snel terugvalt op de minimumlevering van (toen nog) 6 ampère. Na de zomer wordt, tijdens een zogenaamde controle van de installatie bij de verzoekster thuis door de distributienetbeheerder, ook de stroombegrenzer in de budgetmeter uitgeschakeld. Daardoor valt de verzoekster met haar gezin volledig zonder elektriciteit. Volgens haar komt dit feitelijk neer op een afsluiting en volgens haar is hiertoe door de LAC geen instemming gegeven. Bovendien zou die feitelijke afsluiting zijn gebeurd omdat ze te weinig oplaadde, terwijl een afsluiting volgens de toen geldende regels enkel mocht in geval van klaarblijkelijke onwil om te betalen.

De distributienetbeheerder en de LAC wijzen er op dat al kort na de plaatsing van de budgetmeter de verzoekster werd opgeroepen voor de LAC, maar niet was verschenen en dat haar daarom was gemeld dat bij niet-betaling de stroombegrenzer uit de budgetmeter mocht uitgeschakeld worden. De verzoekster zou daarop echter niet gereageerd hebben, met het bekende gevolg, maar ze ging wel in collectieve schuldbemiddeling. Pas in november 2006 is dan door de schuldbemiddelaar een heraansluiting gevraagd. Haar schuld bedroeg toen circa 1400 euro. De distributienetbeheerder wil pas heraansluiten na betaling van de helft van de schuld en een verdere afbetaling in schijven. De eerste verplichte betaling wordt door de LAC verminderd tot 100 euro. Door de netbeheerder wordt nadien heraangesloten en wordt een schuldvordering ingediend via de collectieve schuldenregeling voor de verzoekster. Bij nader onderzoek stelt het OCMW ook vast dat het inkomen van de verzoekster onder het leefloon ligt en zij daarom recht heeft op een aanvullende toelage, maar volgens het OCMW ziet de verzoekster niet om.

Door de Vlaamse Ombudsdienst werd deze klacht ten aanzien van de netbeheerder en de LAC beoordeeld als **deels gegrond**, met miskenning van onder meer de **actieve dienstverlening**. De verzoekster werd weliswaar behoorlijk opgeroepen en verwittigd, maar de beslissingen werden genomen zonder een wederwoord en zonder een afdoend sociaal onderzoek. Bovendien worden dit soort feitelijke afsluitingen niet als een afsluiting in de statistieken opgenomen, wat een vertekend beeld kan geven van de statistieken.

De voorwaarden voor een afsluiting van de energietoevoer, zoals bepaald in een decreet van 20 december 1996, werden in 2007 grondig gewijzigd. Zo werd de “klaarblijkelijke onwil” als voldoende criterium voor een energieafsluiting geschrapt. Tegelijk werd de betrokkenheid van de LAC's verhoogd en is er nu een voorafgaandelijk contradictoair onderzoek opgelegd om na te gaan of een afsluiting wel verantwoord is. Alles hangt echter af hoe dit onderzoek wordt of kan worden gevoerd en van de deskundigheid en vertrouwdheid van de leden van de LAC met facturering en de schuldenproblematiek. Vaak beslist de LAC dat mag afgesloten worden als niet vóór een datum een deel van de schuld is betaald. Ook kan een afbetalingsplan overeengekomen worden en kan zo een afsluiting vaak vermeden worden.

De problematiek van de afsluiting van de energietoevoer en de werking van de LAC's was onder meer nog begin 2008 het voorwerp van hoorzittingen van de Commissie Energiearmoede van het Vlaams Parlement. Daarin werd de opvolging van de aanbevelingen in de maatschappelijke beleidsnota van begin 2006 van de commissie geëvalueerd. Voor die opvolging was toen al snel interministerieel overleg opgestart, samen met de sector en vertegenwoordigers van het Project Energie en Armoede en de armenverenigingen.

Dat leidde eind 2006 tot een “minibesluit” en in mei 2007 tot wijziging van de decretale beschermingsregeling bij een voorgenomen energieafsluiting. Daarbij werd, naast de vervanging van de klaarblijkelijke onwil door meer meetbare criteria, onder meer ook de minimale stroomvoorziening verhoogd tot 10 ampère. De verdere uitvoering moet gebeuren in een “maxibesluit” dat begin 2008 nog steeds niet was goedgekeurd en dat er midden 2008 zou moeten zijn. Pas dan zal blijken welk effect de genomen maatregelen zullen hebben en of onder meer de voorwaarde van een sociaal onderzoek door de LAC’s en OCMW’s behoorlijk wordt ingevuld. Die laatste pleiten alleszins onschuldig en wijzen er op dat veel dossiers worden opgelost vóór een effectieve afsluiting. Ze wijzen er ook op dat zij wel via het federale Energiefonds beschikken over circa 725 voltijdsen voor schuldbegeleiding enz. en over een budget van 13 miljoen euro voor financiële hulp, maar dat dit niet volstaat. Volgens hen legt Vlaanderen allerlei bijkomende regels op, maar stelt het daar geen extra budget tegenover.

Door onder meer de verdere verhoging van de energieprijzen, was de problematiek van de energieschulden in 2007 meermaals in de actualiteit. Onrustwekkend feit is alleszins dat tussen eind 2005 en eind 2007 het aantal dossiers die door de distributienetbeheerders bij de LAC’s werden ingediend, nagenoeg is verdubbeld. Dat aantal zou nu wel stilaan stagneren.

### **ENERGIEPREMIES VIA HET VLAAMS ENERGIEAGENTSCHAP : “SLECHTS GELDIG TOT UITPUTTING VOORRAAD”**

In 2007 waren er veel klachten over het Vlaams Energieagentschap (VEA) dat onder meer instaat voor het beleid inzake rationeel energiegebruik en energiebesparing, voor de toekenning van subsidies voor zonnepanelen, voor de informatie over en toepassing van de energieprestatiewetgeving, enz. Vooral de subsidiëring van fotovoltaïsche zonnepanelen gaf meermaals aanleiding tot grote ontevredenheid.

Een eerste probleem was de opgelopen achterstand en daardoor een onredelijke behandeltermijn voor de aanvragen voor subsidiëring in geval van installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen. In de loop van 2007 werd noodgedwongen structureel ingegrepen in de procedure om de uitbetalingszekerheid en rechtszekerheid te verhogen en de doorlooptijd en de klachten te verminderen. Zo werd onder meer met het “Vlaams Interdepartementaal Comité Energie” een intermediaire instantie ingeschakeld om overbevraging van het budget te voorkomen, een ranglijst van de aanvragen en toekenningen vast te stellen, de behandelduur op termijn te verminderen en de hooggespannen verwachtingen te temperen of zoveel mogelijk in te lossen. Een daaraan verwant probleem was de onwetendheid bij de aanvragers over de precieze toekenningsvoorwaarden, zoals de vereiste van een voorafgaande goedkeuring door het VEA vóór de aankoop en de plaatsing van de fotovoltaïsche zonnepanelen. Ook die voorwaarde leidde tot frustratie en tot klachten.

Een derde probleem was de karige informatie, in het bijzonder over het uitdoofbeleid en over het beschikbare budget dat te laag bleek, waardoor niets vermoedende kandidaat-aanvragers te laat waren en bot vingen met hun aanvraag. Dat informatiedeficit was des te pijnlijker door de hoge investeringen en het hoge bedrag van de verwachte subsidie. Bovendien stond volgens sommigen dit te beperkte budget haaks op de grote bezorgdheid over de klimaatopwarming in 2007 en het pleidooi van de overheid voor duurzame energie.



In dossier 2007-1220 is de verzoeker van plan om in het najaar van 2007 fotovoltaïsche zonnepanelen te plaatsen voor een bedrag van ruim 20.000 euro. Omdat hij daarop, volgens de brochures en de website van het VEA, een premie van de overheid kan krijgen van 10 % heeft hij dat al ingecalculeerd in zijn budgetplanning.

Zijn premieaanvraag wordt echter door het VEA afgewezen met de melding dat de investeringspremie van 10 % sinds 21 augustus 2007 is stopgezet. Voor het overige wordt de verzoeker verwezen naar de website van het VEA. Pas nadien verneemt de verzoeker dat door de overheid de stopzetting was vooropgesteld op 31 augustus 2007, maar dat het voorziene budget helaas al vroeger was uitgeput. De verzoeker is hiermee niet akkoord en stelt dat hij erg onvolledig door het VEA werd geïnformeerd. Hij begrijpt ook niet dat de Vlaamse overheid via het VEA de keuze voor duurzame energie zoals zonne-energie sterk promoot, maar blijkbaar niet de nodige budgetten beschikbaar stelt om die keuze te ondersteunen. Bijkomend begrijpt de verzoeker ook niet waarom de stopzetting van deze aanzienlijke overheidssubsidiëring niet terug te vinden is op de website van het VEA, waardoor hij er was van uit gegaan dat de overheid die overheidsfinanciering ook zou behouden en verlengen.

Het VEA geeft toelichting bij de vervroegde stopzetting van de investeringspremie. Volgens het VEA werd een voldoende ruim budget voor de maatregel voorbehouden, maar bleek het budget nadien toch te vroeg opgebruikt. Ook was de stopzetting vanaf september 2007 ingegeven door de invoering vanaf 2006 van het systeem van de “groene stroomcertificaten” bij het gebruik van fotovoltaïsche zonnepanelen, met een decretaal gegarandeerde vergoeding voor de geproduceerde elektriciteit van 450 euro per 1.000 kWh. Die maatregel zou beter de aanschafprijzen drukken, iets wat met de investeringspremie te weinig werd bereikt. Als overgangsmaatregel naar het nieuwe systeem voorzag de Vlaamse overheid voor 2006 en 2007 in een gelimiteerd budget. Zo werd voor 2007 ruim 2.750.000 euro voor deze maatregel gebudgetteerd. Dat leidde tot 1620 goedgekeurde dossiers of bijna een verviervoudiging van 2006. Toen bedroeg het budget 730.000 euro, wat aanleiding gaf tot 393 goedgekeurde dossiers. Dat laatste getal is echter misleidend, omdat in 2006, door de achterstand in behandeling, merkkelijk meer aanvragen werden ingediend dan het aantal goedgekeurde dossiers in 2006 laat vermoeden en dus toen al het succes en de impact van de maatregel konden voorspeld worden. De uitputting van het budget op 21 augustus 2007 werd medegedeeld aan de sectorfederatie en aan de installateurs van fotovoltaïsche zonnepanelen voor verdere verspreiding.

Voor de informatie over de stopzetting, stelt het VEA dat het daartoe geldende subsidie-reglement vermeldde dat de overgangsmaatregel afliep op 31 augustus 2007. Ook vermeldde het reglement dat de subsidie slechts werd toegekend aan de eerst ingediende projecten tot uitputting van het beschikbare budget. Dat was helaas al eerder uitgeput.

Noch in de concrete regelgeving, noch via de nochtans meestal goed gedocumenteerde website van het VEA werd echter de geplande en nadien vervroegde stopzetting van de premie duidelijk aangegeven, evenmin als het beperkt beschikbare budget. Het ging daarom om een **gegronde klacht met onvoldoende doeltreffende informatieverstrekking en geen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Andere aanvragers gingen er ook van uit dat zij alleszins tot 31 augustus de tijd hadden voor hun aanvraag en deden dit niets vermoedend kort voordien. Ze vingen echter bot en voelden zich voor schut gezet. Waar het VEA ook nog een weinigzeggende of helemaal geen reactie gaf op verdere vragen, was tegelijk de **deugdelijke correspondentie** geschonden.

Het VEA coördineert ook de informatie over de premies voor energiebesparing die verstrekt worden via de distributienetbeheerders. Die werden in het kader van het rationeel energieverbruik verplicht een bepaald deel van hun budget te besteden aan REG-acties en energiebesparende initiatieven. Een aantal klachten in dat kader ging over onvolledige of achterhaalde informatie in de brochures en op de website [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be) die beheerd wordt door het VEA. Een typische klacht daarbij was de onvolledige informatie over een belastingkorting voor bepaalde energie-besparende investeringen. Zo werd door het VEA wel heel nadrukkelijk gewezen op een belastingkorting van 40% voor die investeringen in energiebesparing, maar werd niet vermeld dat dit niet geldt voor wie omwille van een te laag inkomen weinig of geen belastingen betaalt. Om deze “energieval” of dit ongewenst effect te neutraliseren, is door de bevoegde minister nu een energiepremie aangekondigd die het mislopen van het belastingvoordeel moet compenseren.

De nieuwe maatregel toont ook aan dat – anders dan door het VEA werd gesteld – de Vlaamse overheid nu al over bevoegdheden en instrumenten beschikt om zelf energiebesparende investeringen door gezinnen te stimuleren en daarvoor niet (enkel) afhankelijk is van het fiscaal beleid van de federale overheid. De talloze vragen en klachten over energie en over de facturen van de energieleveranciers, tonen ten slotte ook de noodzaak aan van een spoedige start van de Ombudsdienst Energie.

## 5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

De aanbevelingen inzake Water uit het jaarverslag 2006 werden op 10 mei 2007 besproken in de Commissie Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (*Vl. Parl., Stukken, 41 (2006-2007), nr. 2*). Die inzake Energie werden op 19 juni 2007 besproken in de Commissie Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (*Vl. Parl., Stukken, 41 (2006-2007), nr. 4*). Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken instanties een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2006-07

**De Vlaamse overheid (en met name de drinkwatermaatschappijen) moet zorgen voor een duidelijkere informatieverstrekking op de (tussentijdse) drinkwaterfactuur, onder meer over de bovengemeentelijke saneringsbijdrage en het gratis water.**

Er is nog geen eenvormigheid van (de informatie op) de facturen van de verschillende drinkwatermaatschappijen, evenmin als van de tarieven. Door de VMW werd een geheel nieuw factureringprogramma (software) aanbesteed waarmee in 2008 wordt gestart. Dat zou de klachten hierover moeten doen afnemen.

**AANBEVELING 2006-08**

**De Vlaamse overheid (en met name de drinkwatermaatschappijen) moet steeds zorgen voor een automatische toekenning van vrijstellingen van de saneringsbijdragen.**

Een wijziging van het Drinkwaterdecreet via het Programmadecreet bij de begroting 2008 zou de automatische toekenning van de vrijstellingen van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterzuivering en de saneringsbijdrage voor de waterafvoer moeten waarborgen. Voor bewoners met een gemeenschappelijke aansluiting wordt de vrijstelling vanaf 2008 vervangen door een rechtstreekse compensatie op basis van gegevens uit onder meer de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Dit zou verbetering moeten geven voor circa 40.000 rechtshabenden. Ook wordt de vrijstelling voor de rechthebbende uitgebreid tot zijn of haar gezin zodat de wateraansluiting niet meer op naam van de rechthebbende moet staan, wat in het verleden aanleiding gaf tot problemen en zinloze afwijzingen.

**AANBEVELING 2006-09**

**De Vlaamse overheid (en met name de drinkwatermaatschappijen) moet zorgen voor een klantvriendelijkere oplossing voor de hoge waterfactuur en saneringsbijdrage als gevolg van een verborgen lek.**

Voor dit soort klachten is er nog geen echte oplossing. Er is ook nog geen eenvormige regeling voor verborgen lekken. Er is ook nog geen Vlaamse Reguleringsinstantie voor Water opgericht die een uniforme aanpak zou kunnen onderzoeken en uitwerken. Sommige drinkwatermaatschappijen zoals TMVW hebben een solidariteitsfonds, andere zoals de VMW werken met een beperkte, interne en strikt vertrouwelijke instructie. De instelling van een overkoepelend compensatiefonds en/of een regeling via het al lang aangekondigd verkoopreglement voor alle drinkwatermaatschappijen, zou een oplossing kunnen bieden. Volgens de minister zou dat uniform verkoopreglement er weldra komen.

**AANBEVELING 2006-10**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en de lokale adviescommissies) moet sociaal zwakkeren beter beschermen tegen een voorbarige afsluiting van de energietoevoer, in hun optreden en in de concrete regelgeving.**

Over de mogelijke maatregelen voor een betere bescherming tegen een afsluiting van de energietoevoer waren in 2006 hoorzittingen gehouden door de Commissie Energiearmoede van het Vlaams Parlement. De motie van aanbeveling en de maatschappelijke beleidsnota waren de aanzet voor een grondige wijziging van de wetgeving. Die vond haar weerslag in onder meer een decreet van 25 mei 2007 waardoor op het vlak van de energieafsluitingen de werking van de LAC's werd aangepast en de bescherming bij betalingsachterstand werd verhoogd. De minimale levering was voordien al verhoogd tot 10 ampère via het minibesluit van eind 2006. Dat besluit en het wijzigingsdecreet moeten nog opvolging krijgen via een maxibesluit, dat begin 2008 nog niet was goedgekeurd en nadien werd aangekondigd voor midden 2008. Met hoorzittingen eind 2007 over gratis elektriciteit wilde het Vlaams Parlement ook de meerwaarde van die maatregel voor de sociaal zwakkeren evalueren.

**AANBEVELING 2006-11**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet, zolang er geen klachtinstantie is voor alle klachten inzake gas en elektriciteit, mee zo'n klachtinstantie helpen realiseren.**

De eerste wetswijziging voor de oprichting van een Ombudsdienst Energie en voor een wettelijk kader daarvoor dateren al van 2003. Door opmerkingen van de Raad van State over bevoegdheidskwesties en door het dralen bij de federale overheid bleef een regeling echter uit. Uiteindelijk werden op 16 maart 2007 nieuwe wijzigingen aan de federale Elektriciteitswet goedgekeurd. Door de federale verkiezingen werd de effectieve oprichting van de Ombudsdienst echter uitgesteld. Inmiddels werd wel een K.B van 18 januari 2008 uitgevaardigd en gepubliceerd in het B.S. van 12 februari 2008. Daardoor lijkt de start van de Ombudsdienst dan toch in het verschiet.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft destijds mee geijverd voor de oprichting van een Ombudsdienst Energie, maar er ook voor gepleit dat die tegelijk bevoegd zou zijn voor de klachten die tot de bevoegdheid van de gewesten behoren, wat nog onvoldoende duidelijk is.

## 5.4 Conclusies

Het aantal klachten over water, gas en elektriciteit is in 2007 opnieuw toegenomen. De gestage verhoging in 2007 van de kosten voor het drinkwaterverbruik en voor de gas- en elektriciteitsvoorziening is daar vermoedelijk niet vreemd aan.

Een eerste categorie klachten ging over de vrijstellingen van de bovengemeentelijke en de gemeentelijke saneringsbijdrage, respectievelijk voor de zuivering van het afvalwater en voor de riolering of de waterafvoer. Door beslissingen van de Vlaamse overheid en van de gemeenten waren het vooral die saneringsbijdragen die de globale waterprijs deden stijgen en de gevoeligheid voor een vrijstelling deden toenemen. Op dit vlak zou de nieuwe compensatieregeling voor appartementsbewoners veel moeten oplossen.

Een nieuw fenomeen in 2007 was de aanrekening van een saneringsvergoeding in geval van een eigen waterwinning, bovenop een forfaitaire afvalwaterheffing van de VMM. Een bundeling van de saneringsvergoeding en de afvalwaterheffing voor een eigen waterwinning, zou de papierlast voor de eigen waterwinners kunnen verlichten.

Daarnaast bleef ontbrekende, onvolledige of verwarrende informatie op onder meer de tussentijdse facturen van de drinkwatermaatschappijen een bron van klachten. De overgang door de VMW naar een nieuw factureringsprogramma zou hier verbetering moeten brengen. Daarmee samenhangend waren er ook veel klachten over de berekening van de waterfacturen, over de afhandeling in geval van een onverwacht hoog verbruik of een verborgen lek en over de toekenning van het wettelijk volume gratis water. Vooral bij die laatste en toegenomen categorie van klachten, formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een aantal aanbevelingen voor het beleid.

Een andere soort klachten handelt over te lange uitvoerings- of behandeltermijnen, over een niet correcte of klantvriendelijke dienstverlening en over onterechte invorderingen of betwiste en doorgaans onverwachte afsluitingen van de watertoevoer. Bij dit laatste punt ziet de Vlaamse Ombudsdienst onder meer geen objectieve reden voor een verschil in regeling en van criteria tussen een afsluiting van de watertoevoer en een energieafsluiting.

Op het vlak van de gas- en elektriciteitsvoorziening viel vooral de stijging op van het aantal klachten over het Vlaams Energieagentschap, die dan ofwel handelden over achterhaalde of onvolledige informatie in verband met energiepremies of over de toekenning van een investeringspremie voor fotovoltaïsche zonnepanelen. In dat laatste geval ging het dan om een te lange behandeltermijn, onvoldoende informatie en/of over een te laag geraamd budget.

Op het vlak van een betere bescherming tegen de afsluiting van de energietoever zijn sommige maatregelen al in voege en zitten andere nog in de pijplijn. Ze moeten samen toelaten het aantal energieafsluitingen te beperken en de bescherming van mensen met energieschulden te verbeteren. Ten slotte wordt voor de aanpak van de vele vragen en klachten over energie ook uitgekeken naar de oprichting van de Ombudsdienst Energie.

## 5.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-08

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

### AANBEVELING 2007-09

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

### AANBEVELING 2007-10

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

### AANBEVELING 2007-11

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



In het thema **ruimtelijke ordening** komen klachten aan bod over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouwvoertredingen en ruimtelijke planning. Ook klachten over beschermde of te beschermen monumenten, stads- of dorpsgezichten en klachten over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten worden bij dit thema behandeld.

## 6.1 Regels en uitvoering

### 6.1.1 REGELS

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening, hierna Decreet Ruimtelijke Ordening genoemd. Wel zijn nog steeds enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, van toepassing, vooral inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen. Op 1 januari 2008 waren slechts 23 gemeenten ontvoegd, wat inhoudt dat zij zelfstandig vergunningsaanvragen kunnen afhandelen, zonder voorafgaand advies van de Vlaamse overheid. Alleen voor hen gelden de nieuwe procedureregels en behandeltermijnen van het Decreet Ruimtelijke Ordening.

Het Decreet Ruimtelijke Ordening heeft in 2007 geen fundamentele wijziging ondergaan, maar die is wel in aantocht. De minister hoopt in 2008 een ontwerp van decreet bij het Vlaams Parlement te kunnen indienen. Op 18 januari 2008 heeft de Vlaamse Regering daarvoor een afsprakenkader vastgelegd. Met het decreet van 9 november 2007 heeft de Vlaamse overheid wel al de stedenbouwkundige vergunning en de milieuvergunning beter op elkaar afgestemd.

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

### 6.1.2 UITVOERING

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

In het thema **ruimtelijke ordening** bestaan er belangrijke medebewindstaken. De gemeenten hebben zowel in de vergunningverlening als in de bestrijding van bouwvoertredingen essentiële opdrachten gekregen van de Vlaamse overheid. Jaarlijks behandelen zij ongeveer 80.000 vergunningsaanvragen en stellen zij ongeveer 2000 processen-verbaal op. De provincies fungeren in het kader van de ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. Zowel de gemeenten als de provincies hebben ook een planningsbevoegdheid.

De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van het agentschap RO Vlaanderen, dat met behulp van de gemeenten de inventaris maakt, en van de Vlaamse Belastingdienst, die de aanslagbiljetten verstuurt. In 2007 heeft die dienst 1077 aanslagen verstuurd waartegen 299 bezwaren zijn ingediend (zie het klachtenrapport van de Klachtendienst Financiën, pagina 16).

Het kabinet van de minister, het departement RWO en het agentschap RO Vlaanderen, Inspectie RWO en Geografische Informatie Vlaanderen (GIV) hebben een klachtenrapport ingediend. Het VIOE organiseert pas vanaf 2008 een klachtenbehandeling. De gemeenten en provincies vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet. Sinds 1 januari 2007 moeten zij op grond van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en het Provinciedecreet van 9 december 2005 wel een eerstelijnsklachtenbehandeling hebben. Zij hoeven echter niet te rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## 6.2 Klachtenbeeld

Tabel 28 Ruimtelijke Ordening: eerstelijnsklachten in 2007

	Hand- having	Vergunning	Ruimtelijke Planning	Heffing	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>72</b>
Ontvankelijk	23	34	6	6	69
Onontvankelijk	2	1	0	-	3
-45 dagen	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-
Geground	9	28	5	5	47
Ongegrond	14	6	1	1	22
Opgelost	9	27	5	4	45
Niet opgelost	0	1	0	1	2
Beslissing	0	1	0	1	2
Behandeltermijn	4	7	0	2	13
Informatieverstrekking	0	1	0	2	3
Bereikbaarheid	0	0	1	0	1
Bejegening	0	2	1	0	3
Andere	5	17	3	0	25



Tabel 29  
Ruimtelijke Ordening:  
dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	26
Beoordelingsfase	160
<b>Totaal</b>	<b>186</b>

Tabel 30  
Ruimtelijke Ordening:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	57
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	6
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	7
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	22
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>93</b>
Terechte opmerking	15
Beleidsaanbeveling	4
Ongegronde klacht	56
Geen oordeel mogelijk	14
Andere	14
<b>Totaal</b>	<b>196</b>

Tabel 31  
Ruimtelijke Ordening:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	2
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	16
Redelijkheid en evenredigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	28
Redelijke behandeltermijn	44
Efficiënte coördinatie	5
Vlotte bereikbaarheid	1
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
<b>Totaal</b>	<b>124</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 69 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 186 ontvankelijke klachten onderzocht en 160 daarvan beoordeeld.

Nagenoeg alle eerstelijnsklachten die het agentschap RO Vlaanderen heeft behandeld, zijn door de Vlaamse Ombudsdienst aangeleverd. Dat geldt ook voor het agentschap Inspectie RWO. Het management van het departement RWO heeft in 2007 nochtans inspanningen gedaan om de klachtenregistratie in het beleidsdomein te verbeteren. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dat die inspanningen tot betere resultaten leiden in 2008.

### 6.2.1 VERGUNNEN

#### EEN ONREDELIJKE BEHANDELTERMIJN BIJ RO WEST-VLAANDEREN EN BIJ DE MINISTER

Elk jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten (circa 30 in 2007) over de lange behandelduur van aanvragen voor een stedenbouwkundig attest, een stedenbouwkundige vergunning of een verkavelingsvergunning. In de eerste jaarverslagen en ook in het Jaarverslag 2006 is daarop nader ingegaan.

De klachten slaan op alle vergunningverlenende overheden (gemeenten, provincies en de minister) en op het agentschap RO Vlaanderen dat de gemeenten adviseert over vergunningsaanvragen en oordeelt over aanvragen tot afwijking van de voorschriften van verkavelingsvergunningen of bijzondere plannen van aanleg.

Opvallend veel klachten hadden betrekking op het agentschap RO West-Vlaanderen. Vooral in de eerste helft van 2007 meldden een aantal vergunningaanvragers, onder meer via de Ombudsman van de stad Brugge, dat het standpunt van het agentschap uitbleef over een vraag tot afwijking van voorschriften van de verkavelingsvergunning of van een bijzonder plan van aanleg.

In dossier 2007-0909 wil de verzoekster haar woning verbouwen. De vergunningsaanvraag wijkt af van de verkavelingsvoorschriften. Het agentschap RO West-Vlaanderen ontvangt de vraag voor een afwijking op 25 januari 2007. Pas op 27 juli 2007, zes maanden later dus, neemt het agentschap een beslissing.

De klachtenbehandelaar van het agentschap duidt de onvoorziene uitstroom van zes personeelsleden in 2006 aan als oorzaak van de achterstand. Inmiddels zou een aangepaste organisatiestructuur met een goede interne communicatie ervoor zorgen dat eind 2007 de dossiers efficiënt en kwalitatief worden afgehandeld en dat de doorlooptijden opnieuw in dalende lijn zijn. De nieuwe medewerkers zijn ingewerkt en met systematische acties worden de achterstanden weggewerkt. Dat heeft de minister ook geantwoord op een parlementaire vraag van 24 oktober 2007 (*VI.Parl., Schriftelijke Vragen*, vraag nr. 23). Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst inderdaad geen nieuwe klachten meer ontvangen.

Veruit de langste behandeltermijnen zijn vastgesteld bij de minister. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst behandeltermijnen vastgesteld van 11, 12 en 16 maanden. Volgens het decreet moet het beroep binnen 75 dagen worden afgehandeld.

In dossier 2006-0717 vraagt de verzoeker een stedenbouwkundige vergunning voor het bouwen van 34 vakantiewoningen op een vergunde camping binnen een zone voor openlucht-recreatieve verblijven. Een beslissing van de gemeente blijft uit en de verzoeker gaat tegen het stilzitten in beroep bij de bestendige deputatie. Die beslist evenmin binnen de decretaal voorgeschreven 75 dagen en de verzoeker gaat tegen dat stilzitten in hoger beroep bij de minister op 21 augustus 2006. De minister beslist uiteindelijk op 21 december 2007: de vergunning wordt geweigerd.

Volgens het departement RWO, dat de hoorzittingen houdt en de beslissingen van de minister voorbereidt, is de behandelingstermijn de laatste jaren nochtans sterk gedaald. Op 20 december 2007 streefde het departement ernaar om de dossiers waarvan het beroep dateert van vóór eind augustus 2007, vóór eind 2007 aan de minister voor te leggen.

Die vier maanden is niet de totale behandeltermijn voor het hoger beroep. De minister heeft de gewoonte het beroepsdossier nog eens grondig te laten onderzoeken op het kabinet zelf, en ook dat sleept wel eens aan. Terecht merkt de minister op dat dit soort dossiers zeer grondig moet worden onderzocht, maar de vaststelling blijft dat de ombudsnorm onredelijke behandeltermijn manifest geschonden wordt. Volgens de *Beleidsbrief Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed 2007-2008* (p. 38) is het aantal hogere bouwberoepen op twee jaar tijd nochtans gedaald van ongeveer 500 tot minder dan 200, wat toch een beheersbaar aantal lijkt. In het Afsprakenkader van 18 januari 2008 voor de grondige wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening wordt voorgesteld de beroepsmogelijkheid bij de minister te vervangen door een procedure voor een administratief rechtscollege. Dat zou alleen een legaliteitstoets doorvoeren, maar anderzijds zouden wel alle belanghebbenden er terecht kunnen, een belangrijke vooruitgang. Ook zouden in het decreet strikte termijnen worden ingeschreven, zodat er sneller een definitieve uitspraak is.

## UITEENLOPENDE GEGRONDE MAAR OOK ONGEGRONDE KLACHTEN OVER VERGUNNINGSDOSSIER

Bij de andere klachten over vergunningsdossiers zijn uiteenlopende ombudsnormen geschonden. Enkele voorbeelden:

- **overeenstemming met het recht:** de gemeente heeft meerdere vergunningsaanvragen voor een GSM-mast ingewilligd, hoewel zij strijdig waren met de voorschriften van het algemeen plan van aanleg;
- **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:** tijdens de behandeling van de vergunningsaanvraag wordt vastgesteld dat de gemeente voordien, bij de aankoop van het onroerend goed, onjuiste of onvolledige stedenbouwkundige informatie heeft verstrekt; de term 'woonhuis' in oude verkavelingsvoorschriften zorgt voor onduidelijkheid bij de toepassing op de (groeierende) vraag naar meergezinswoningen;
- **actieve dienstverlening:** de vergunningverlener laat na de bezwaarindiener op de hoogte te brengen van de beslissing;
- **deugdelijke correspondentie:** vooral het agentschap RO Vlaams-Brabant laat wel eens na een brief met vragen over de vergunningsplicht of toelichting bij een vergunningsbeslissing te beantwoorden, zelfs na aandringen;
- **doeltreffende algemene informatieverstrekking:** misleidende aanduiding van het voorwerp van een vergunningsaanvraag op het bericht van openbaar onderzoek;
- **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** het openbaar onderzoek is niet correct gevoerd, de verkavelingsvergunning wordt niet juist geïnterpreteerd, of de minister ziet over het hoofd dat een hoger beroep laattijdig is ingediend;
- **zorgvuldige interne klachtenbehandeling:** met name de klachtenbehandeling bij het agentschap RO Vlaams-Brabant verloopt niet vlot.

In het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de kwaliteit van de vergunningsbeslissingen en de controle daarop uitvoerig behandeld. Het belang van een correct georganiseerd openbaar onderzoek is extra onderstreept in het Jaarverslag 2006.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 heel wat klachten als **ongegegrond** beschouwd, hoewel soms ook dan begrip kan worden opgebracht voor het ongenoegen van de verzoekers.

In dossier 2007-0609 heeft de verzoeker al meerdere plannen uitgewerkt om zijn perceel te verkavelen, maar hij heeft nog geen vergunning. Een belangrijk knelpunt is dat het aanpalende perceel slechts 10 meter breed is. Volgens de gemeente bestaat de beste oplossing uit 3 percelen voor vrijstaande bebouwing en 1 perceel voor gekoppelde bebouwing. Daardoor wordt de bebouwbaarheid van het smalle aanpalende perceel niet in het gedrang gebracht.

Het agentschap RO Antwerpen licht zijn ongunstige adviezen over de plannen toe. In elke aanvraag had de verzoeker geen oplossing voor het probleem van het smalle perceel van de buur. Het agentschap herhaalt zijn voorstel om een deel van het perceel van de verzoeker voorlopig niet in het verkavelingsvoorstel op te nemen. Op die manier kan in de toekomst, na samenvoeging van het smalle perceel van de buur en het resterend deel van het perceel van de verzoeker, toch nog een vrijstaande woning worden opgericht. Zo kan dan een uniform straatbeeld worden gecreëerd met een aanvaardbare perceelsordening.

De gemeente en het agentschap hebben de, soms ondankbare, taak om een behoorlijke ruimtelijke ordening te realiseren, en daarom vond de Vlaamse Ombudsdienst het in dit geval aanvaardbaar dat sterk aangedrongen werd op een ruimtelijk aanvaardbare oplossing voor het probleem van het smalle perceel ernaast. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dan ook getracht om de verzoeker begrip te doen opbrengen voor dat standpunt.

In een aantal dossiers meende de Vlaamse Ombudsdienst dat de vergunningverlenende overheid wel degelijk voldoende rekening had gehouden met de ingediende bezwaarschriften door specifieke voorwaarden op te leggen. **Ongegrond** zijn bijvoorbeeld de vier klachten over een stedenbouwkundige vergunning voor een dakterras.

In dossier 2007-0486 heeft de verzoeker een bezwaarschrift ingediend tegen de bouwplannen van de buur. Vooral het dakterras stoort hem: dat vindt hij een inbreuk op zijn privacy. De gemeente willicht de vergunningsaanvraag van de buur toch in, maar legt enkele voorwaarden op: het windscherm op het platte dak mag niet doorzichtig zijn; het windscherm moet twee meter hoog zijn en doorlopen over de volledige diepte van het platte dak; de afmetingen van het terras worden beperkt tot een diepte van twee meter op drie meter; het terras moet worden afgesloten met een balustrade om te vermijden dat de rest van het platte dak ook als terras wordt gebruikt.

De verzoekers hadden na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst wel begrip voor die beslissing, maar zij vreesden wel dat de gemeente de naleving van die voorwaarden niet zou kunnen afdwingen. Dat is een aspect van handhaving.

### 6.2.2. HANDHAVEN

In het Jaarverslag 2005 zijn wij uitgebreid ingegaan op de knelpunten op het vlak van handhaving. De klachten en bevindingen blijven ook in 2007 grotendeels dezelfde:

- de gemeente treedt pas op nadat een burger de bouwovertrading meldt;
- de gemeente treedt ook na de melding niet op en gedooft verder zonder goede redenen;
- de gemeente treedt wel op tegen de ene bouwovertrading, maar niet tegen de gelijkaardige bouwovertrading van de buur;
- de gemeente stelt wel een proces-verbaal op, maar het parket seponeert en de bouwovertrading blijft bestaan;
- het agentschap Inspectie RWO neemt het dossier niet zelf in handen als de gemeente niet of onvoldoende optreedt;
- een herstellvordering blijft uit;
- het agentschap Inspectie RWO dringt na jaren stilzitten alsnog aan op de uitvoering van een oud afbraakvonnis.

## KOMEN ER ADMINISTRATIEVE SANCTIES VOOR BOUWOVERTREDINGEN, ZOALS VOOR MILIEUOVERTREDINGEN?

In Vlaanderen worden nog altijd veel bouwovertredingen begaan, heeft de minister in 2007 nog in het Vlaams Parlement erkend. Dat is eigenlijk ook niet verwonderlijk. Klassiek is de situatie dat kleinere bouwovertredingen onbestraft blijven doordat het parket de zaak seponeert. Het gaat dan onder meer over:

- garages, serres, carports, vergunningsplichtige tuinhuisjes en afsluitingen, kleinere verbouwingen, mazouttanks enz. Soms ligt een gewone burenruzie of zelfs een familieruzie daaraan ten grondslag, soms gaat het om objectieve hinder, maar geregeld gaat het om de begrijpelijke frustratie van de burger die wel netjes vooraf een vergunning aanvraagt, maar een weigering krijgt;
- grotere verhardingen en aanmerkelijke reliëfwijzigingen. Die kunnen behoorlijk wat waterschade bij de omwonenden veroorzaken;
- voorwaarden bij stedenbouwkundige vergunningen die niet worden nageleefd, zoals de aanplanting van groenschermen rond hinderlijke bedrijven, of de garanties voor de privacy van de burens bij dakterrassen (zie hoger).

In dossier 2007-0344 hebben de verzoekers bij de gemeente gemeld dat de buur zonder de nodige stedenbouwkundige vergunning bouwwerken heeft uitgevoerd. De gemeente heeft een proces-verbaal opgesteld, maar het parket heeft de zaak geseponeerd wegens andere prioriteiten. De gemeente maant de overtreder nogmaals aan een einde te maken aan de overtreding of een regularisatievergunning aan te vragen. Uiteindelijk wordt een vergunningsaanvraag ingediend, maar die wordt afgewezen.

De gemeente heeft gedaan wat ze moest doen. Maar toch wijst de verzoeker terecht met een beschuldigende vinger naar DE overheid - en dan vooral de Vlaamse - die er maar niet in slaagt de regels inzake ruimtelijke ordening te doen naleven.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt nogmaals de **beleidsaanbeveling** uit het Jaarverslag 2004 dat de Vlaamse decreetgever moet zoeken naar alternatieve handhavinginstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertredingen die het parket seponeert. Toen heeft de Vlaamse Ombudsdienst al verwezen naar het succes van het bevel tot staking, waar een administratieve geldboete bestaat voor het doorbreken van het bevel, en naar de administratieve sancties in de regelgeving over energiestatistiek voor gebouwen. Nu kan ook verwezen worden naar het nieuwe milieuhandhavingsdecreet (zie hoofdstuk Milieu in dit jaarverslag).

In het Afsprakenkader van 18 januari 2008 voor een grondige wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening is niets terug te vinden over administratieve sancties. Wel wordt voorgesteld meer te werken met minnelijke schikkingen en bemiddeling om op basis van vrijwilligheid de goede ruimtelijke ordening te doen herstellen. Meer ruimte voor een bemiddelde oplossing is uiteraard positief. Een reële sanctiemogelijkheid als geen schikking wordt getroffen, blijft echter noodzakelijk. In het Afsprakenkader staat ook dat een overheid die herstel vordert, op voorhand een keuze moet maken tussen een vordering bij de strafrechter en een vordering bij de burgerlijke rechter. Als de eerste wordt gekozen, maar het parket seponeert, is volgens het Afsprakenkader de tweede niet meer mogelijk.

Nu al kunnen de gemeente en het Vlaams Gewest een vordering indienen bij de burgerlijke rechter. Het gebeurt zelden, en zeker niet voor de kleinere overtredingen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich dan ook de vraag of de gemeenten in de toekomst wél bereid zullen zijn te investeren in procedures bij de burgerlijke rechter.

### **BEVELEN TOT STAKING ZIJN INDERDAAD EEN SUCCES, MAAR BRENG NIET ALLEEN DE OVERTREDER OP DE HOOGTE**

De Vlaamse overheid schuift graag, en terecht, de bevelen tot staking van onvergunde werken of gebruik naar voor als absolute prioriteit in haar handhavingsbeleid. Het aantal stakingsbevelen is doorheen de jaren systematisch toegenomen, aldus de minister in een antwoord op een parlementaire vraag van 10 mei 2007 (*Vl. Parl., Schriftelijke Vragen*, vraag nr. 107, met cijfers tot en met 2006). In bijna één op de drie gevallen waarin een proces-verbaal is opgesteld, is tegelijkertijd een stakingsbevel uitgevaardigd.

Wie een stakingsbevel doorbreekt, krijgt een hoge administratieve boete aangerekend, en dat verklaart meteen het succes van dit handhavingsinstrument. De handhavende overheid moet daarnaast ook rekening houden met belanghebbende derden.

In dossier 2006-0988 ontvangen de huurders van een studio half december 2006 een brief van het agentschap Inspectie RWO, die hen in paniek doet slaan. In de brief wordt het volgende meegedeeld:

- het agentschap heeft op 23 november 2005 een proces-verbaal opgesteld lastens de eigenaar van het gebouw wegens het verbouwen zonder stedenbouwkundige vergunning van het voormalige bijgebouw tot een woninggebouw met zes studio's;
- diezelfde dag is aan de eigenaar ook een bevel tot staking van de werken en van het gebruik van het gebouw betekend;
- het agentschap stelt vast dat het gebouw nog steeds gebruikt wordt en duidt aan dat aan dat wederrechtelijk gebruik dadelijk een einde moet worden gesteld;
- het bevel tot ontruiming geldt vanaf heden ook in hoofde van de huurders en als niet ontruimd wordt, worden de huurders deelnemer van het misdrijf;
- als aan dat bevel geen gevolg wordt gegeven, zal lastens de huurders een proces-verbaal worden opgesteld met een bevel tot staking;
- als bij een latere controle vastgesteld wordt dat de huurders de woning nog bewonen, dan zullen zij een administratieve geldboete van 5000 euro moeten betalen; dat kan worden herhaald of het gebouw kan worden verzegeld;
- de huurders wordt de raad gegeven het gebouw zo spoedig mogelijk te ontruimen en het agentschap daarvan op de hoogte te stellen.

De verzoekers waren niet op de hoogte van de bouwvoertredingen en vinden de brief voor een eerste kennisgeving erg bedreigend. De burens, ook huurders van een studio in dat gebouw, dienen een zelfde klacht in.

Voor huurders van wooneenheden die er niet op de hoogte van zijn dat hun wooneenheid een bouwovertreiding uitmaakt, is de brief ongepast qua toon. Dat is een schending van de ombudsnorm **correcte bejegening**. Het agentschap geeft toe dat een nieuwe controle op bewoning pas na een redelijke termijn zal plaatsvinden. De brief is vooral bedoeld om de eigenaar verder onder druk te zetten. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat er betere methoden bestaan om de eigenaar-verhuurder onder druk te zetten. Bovendien hadden de huurders meteen bij de inschrijving in de bevolkingsregisters moeten vernemen dat de studio's een bouwovertreiding vormen. Dat is dan vooral een taak voor de gemeente, waarmee het agentschap een **efficiënte coördinatie** moet opzetten.

Het agentschap heeft haar modelbrief voor huurders van onvergunde wooneenheden inmiddels aangepast. Goede afspraken maken met de gemeenten opdat huurders sneller op de hoogte worden gebracht van het feit dat zij een onvergunde wooneenheid huren, zal een aandachtspunt moeten blijven.

## **ONVERGUND EN ZONEVREEMD: WACHTEN TOT HET PROBLEEM ZICHZELF OPLOST, IS GEEN OPTIE**

Enkele lang aanslepende klachten over zonevreemde bedrijven met bouwovertreidingen hebben in 2007 uiteindelijk een oplossing gekregen. Bepaalde bedrijven hebben na aandringen beslist om een terrein aan te kopen in een geëigende zone en hun activiteiten over te brengen. Voor andere bedrijven is een planologische oplossing uitgewerkt, of is dat beloofd in een planologisch attest.

Problematisch blijven vooral de kleinere bedrijven in woonwijken, die ontstaan zijn als hobby maar met de jaren geëvolueerd zijn tot semiprofessionele bedrijven, zoals een garage, een schrijnwerkerij of een metaalverwerkend bedrijfje. De omwonenden klagen over de bouwovertreidingen, maar vooral over milieuhinder en verkeershinder:

- de uitbater en zijn helpers werken ook 's avonds en in het weekend, wat het lawaai storender maakt dan tijdens de gewone werkuren;
- de klanten zorgen voor extra verkeersdruk in de vroeger rustige straat en parkeren ook foutief omdat er onvoldoende parkeerplaatsen zijn;
- de leveranciers laden en lossen om dezelfde reden op de openbare weg.

Eigenlijk horen die bedrijfjes niet thuis in een woonwijk en dat is een ruimtelijke kwestie. Het is vooral door het langdurig gedogen van functiewijzigingen, bijgebouwtjes en verbouwingen dat op zich aanvaardbare hobby's kunnen evolueren naar semiprofessionele bedrijven die niet verenigbaar zijn met de plaatselijke omgeving en soms beter in een andere zone staan. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat sommige gemeenten niet voldoende dynamiek opbrengen om tot een oplossing te komen. Zij geven de indruk eigenlijk te hopen dat de bedrijven uiteindelijk ofwel verdwijnen, ofwel uit hun voegen zullen barsten en het te klein geworden terrein verlaten naar een ruimer terrein in een geëigende zone.

Wachten tot het probleem zichzelf oplost, kan hoe dan ook geen optie zijn in het volgende dossier.

In dossier 2002-0780 worden de stedenbouwkundige plannen van de verzoekers voor hun deel van een oud schoolgebouw altijd afgewezen met als argument dat het gebouw in natuurgebied ligt. De verzoekers menen dat de bestemming als natuurgebied achterhaald is. Wat hen vooral dwars zit, is dat het argument van de bestemming blijkbaar niet geldt voor de eigenaar van het andere deel van het schoolgebouw. Die heeft meerdere verbouwingswerken doorgevoerd en er nieuwe wooneenheden, een discobar en een snackbar gecreëerd.

In natuurgebied kunnen de verbouwingen inderdaad niet worden vergund. De andere eigenaar heeft in 1987 wel een vergunning gekregen voor verbouwingen en een discotheek, maar die vergunning moet allicht als onwettig worden beschouwd. Een andere bouwovertrading heeft in 1995 wel tot een herstellvordering geleid, maar niet tot een vonnis. Tegen de overige bouwovertradingen is niet opgetreden.

Tijdens een ultieme overlegvergadering in 2007 legt de gemeente uit dat het bijzonder moeilijk is om de bestemming van natuurgebied te doen wijzigen in een andere bestemming, zeker als de nieuwe bestemming wonen wel zou toelaten. De gemeente acht dat niet haalbaar en is dus niet geneigd een plan uit te werken voor de wijziging van de bestemming. De gemeente is echter ook niet geneigd om op te treden tegen de bestaande bouwovertradingen. Volgens haar is de situatie complex. De verzoekers blijken trouwens zelf ook bouwovertradingen te hebben begaan. Op nieuwe bouwovertradingen zal de gemeente wel reageren.

De klacht over de weigering van een vergunning voor de verzoekers is **ongegrond**, maar voor het overige is de klacht **gegrond en nog te herstellen**. De gemeente neemt een te passieve houding aan: zij gedooft de bestaande bouwovertradingen, maar stelt ook geen planologische oplossing in het vooruitzicht. Daarmee schendt zij de **rechtszekerheid** en het **gerechtvaardigd vertrouwen**. Ofwel moet de gemeente de bestemming van het natuurgebied wijzigen, ofwel moet zij streven naar de effectieve realisatie van die bestemming. Hoe dan ook moet een stedenbouwkundig correcte oplossing worden gevonden voor de scheefgegroeide situatie.

## UITVOERING VAN VONNISSEN: BEHOORLIJK BESTUUR VERSUS BEHOORLIJK BURGERSCHAP

Ook in 2007 heeft het agentschap Inspectie RWO aangedrongen op de uitvoering van een aantal oude afbraakvonnissen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover een 10-tal klachten ontvangen.

Het zit de verzoekers erg hoog dat het agentschap na 20, 25 jaar stilzitten plots toch nog aandringt op uitvoering van een afbraakvonnis. Voor hen getuigt dat van onbehoorlijk bestuur en de verzoeker in dossier 2007-1295 vond het zelfs onethisch. Het agentschap erkent dat de **redelijke behandeltermijn** in die dossiers manifest geschonden is. Van een zorgvuldig werkende bestuursinstantie mag uiteraard worden verwacht dat zij veel eerder aandringt op uitvoering. De uitvoering van nieuwe afbraakvonnissen wordt alert opgevolgd, maar de verwerking van de oude afbraakvonnissen vraagt tijd. Eén van de redenen van de verhoogde activiteit is dat de wet van 10 juni 1998 de verjaringstermijn heeft ingekort. Op 27 juli 2008, 10 jaar na de inwerkingtreding van de wet, zouden daardoor heel wat dossiers verjaren als het agentschap niet in actie schiet.



Zelf wijst het agentschap op de beginselen van behoorlijk burgerschap: van een veroordeelde bouwvertreder mag worden verwacht dat hij binnen de door de rechter opgelegde termijn uitvoering geeft aan het afbraakvonnis. Het jarenlange stilzitten van de overheid is voor de burger geen voldoende argument om het afbraakvonnis niet uit te voeren.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat er ook voor de burger bepaalde plichten bestaan, maar onderstreept toch voor alle duidelijkheid dat een schending van een beginsel van behoorlijk burgerschap geen argument kan zijn voor de overheid om zelf beginselen van behoorlijk bestuur of ombudsnormen, zoals de **redelijke behandeltermijn**, te schenden. Alsnog aandringen op de uitvoering van het vonnis vindt de Vlaamse Ombudsdienst op zich niet onbehoorlijk. De vonnissen bewust laten verjaren zou kunnen leiden tot gegronde klachten van omwonenden of overtreders die wel uit eigen beweging een einde hebben gemaakt aan de bouwvertreding.

Een meerderheid van de behandelde klachten heeft betrekking op weekendverblijven in de provincie Antwerpen, en dat blijkt geen toeval te zijn. Antwerpen is de provincie waar het agentschap de meeste vonnissen van vóór 1996 kent: in 2007 waren dat er 1138 op een totaal van 2584 voor het Vlaams Gewest (*Vl.Parl., Handelingen*, Commissievergadering van 25 oktober 2007, C45-LEE5, p. 28). Een 500-tal van die vonnissen heeft betrekking op weekendverblijven in het arrondissement Turnhout die in een andere zone dan weekendzones liggen. De betekenissen liggen in de lijn van de resolutie van het Vlaams Parlement van 15 januari 2003 over weekendverblijven, omdat verjaring dreigde. Voor de problematiek van weekendverblijven worden ondertussen oplossingen gezocht op planologisch vlak.

### 6.2.3. PLANNEN

#### DE BEKENDMAKING VAN EEN OPENBAAR ONDERZOEK: EXTRA INSPANNINGEN ZIJN NODIG

In dossier 2007-0567 vernemen de verzoekers vrij toevallig dat hun woning en vijf nabij gelegen woningen niet meer in woongebied, maar in een gebied voor stedelijke ontwikkeling liggen. Dat is vastgelegd in een gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan van 20 januari 2006. Het goedgekeurde plan laat voor het gebied geen woonfunctie meer toe en sluit dus verbouwen en herbouwmogelijkheden uit. De verzoekers en hun bureaus zijn verbijsterd. Noch de stad, noch de Vlaamse overheid hebben hen op de hoogte gebracht van plannen in die zin. Het openbaar onderzoek is ongemerkt voorbijgegaan.

De klachtenbehandelaar van de afdeling Ruimtelijke Planning licht de overwegingen toe die tot de bestemmingswijziging geleid hebben, en toont aan dat het openbaar onderzoek correct is bekendgemaakt. Volgens de regelgeving moet het openbaar onderzoek minstens worden aangekondigd door:

- aanplakking in elke gemeente waarvan het grondgebied door het gewestelijk ruimtelijk uitvoeringsplan geheel of deels wordt bestreken;
- een bericht in het Belgisch Staatsblad en in ten minste drie dagbladen die in het Vlaams Gewest worden verspreid;
- een bericht dat drie keer door de openbare radio wordt uitgezonden.

Bovendien is een bericht geplaatst op Teletekst en kon het ontwerp worden geraadpleegd op de website [www.ruimtelijkeordening.be](http://www.ruimtelijkeordening.be). Ten slotte werd op vraag van de lokale overheden een informatievergadering gehouden.

Toch meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de verzoekers een **terechte opmerking** geformuleerd hebben, omdat niet voldoende gezorgd is voor een **doeltreffende algemene informatieverstrekking**, gelet op het belang van het plan. De stad onderzoekt nu de mogelijkheden tot behoud en integratie van de bestaande woningen. Zo nodig zal de stad een vraag tot herziening van het uitvoeringsplan stellen aan het Vlaams Gewest.

Ook over andere plannende overheden heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangen. De bekendmakingsregels voor provinciale en gemeentelijke ruimtelijke structuurplannen en ruimtelijke uitvoeringsplannen zijn dezelfde, behalve dan dat geen radioberichten moeten worden uitgezonden. Alleen in dossier 2007-0839 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de klacht als **ongegrond** beschouwd. De gemeente had voor haar ruimtelijk structuurplan ook gebruik gemaakt van een bericht in het gemeentelijk infoblad én huis-aan-huis-folders, met data van infovergaderingen. Dat zelfs die informatie de verzoeker niet bereikt heeft, is geen onzorgvuldigheid van de gemeente.

De problematiek van de bekendmaking van openbare onderzoeken over ruimtelijke plannen is al meermaals aan bod gekomen in het Vlaams Parlement, onder meer naar aanleiding van een parlementaire vraag van 17 augustus 2007 (*Vl.Parl., Schriftelijke Vragen*, vraag nr. 23). De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf een open en constructieve vergadering gehouden met de afdeling Ruimtelijke Planning en een gespecialiseerd communicatiebureau. Echt nieuwe ideeën over aanvullende bekendmakingswijzen zijn daaruit niet voortgekomen. In de toekomst kunnen gemeenten misschien de e-mailadressen van hun burgers verzamelen om via dat kanaal hun burgers belangrijke informatie te bezorgen, zoals de bekendmaking van openbare onderzoeken. Nu lijken huis-aan-huis-folders de meest dekkende oplossing te bieden.

## DIALOOG MET OMWONENDEN: EEN LEERPROCES

Het indienen van een bezwaarschrift tijdens het openbaar onderzoek is de enige inspraakmogelijkheid die decretaal is opgelegd, maar gelukkig gaan sommige overheidsdiensten verder, al leidt dat niet noodzakelijk tot meer tevredenheid bij de burger. Het is een leerproces.

In dossier 2005-0108 heeft de stad via een tentoonstelling met plannen en zelfs maquettes aan de bewoners haar plannen voor een vrij groot binnengebied bekendgemaakt. De omwonenden uiten heel wat bezwaren en bedenkingen. Met de grote lijnen kunnen ze nog akkoord gaan, maar ze menen dat de kans wordt gemist om van het gebied een overwegend groene zone te maken.

De stad houdt eerst een aantal informele overlegvergaderingen met een aantal omwonenden, en uiteindelijk richt zij een werkgroep op met (ambtelijke) vertegenwoordigers van de stad, drie vertegenwoordigers van de omwonenden, de ontwerper van het gebiedsplan en twee deskundigen. Na een aantal bijeenkomsten en de opmaak van een lijst van knelpunten en vragen wordt de werking van de werkgroep opgeschort. De omwonenden schrijven na enige tijd brieven naar de stad met aanvullende vragen en suggesties, maar krijgen geen antwoord. Intussen worden de plannen opgenomen in het gemeentelijk ruimtelijk structuurplan.

Dat een stad een aanvullende inspraakmogelijkheid creëert, is positief. Dat kan echter alleen kans op slagen hebben als de burger weet waarover nog inspraak mogelijk is en waartoe het overleg nog kan leiden. In dit dossier heeft de stad dat niet voldoende duidelijk gemaakt, en dat is een schending van de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de plannende overheden aan te investeren in kwalitatief overleg met de burger en eventuele bewonersgroepen over projecten met ruimtelijke aspecten. Kwalitatief overleg houdt niet in dat volledig ingestemd moet worden met de standpunten van de burgers en bewonersgroepen, maar onder meer wel dat de mogelijkheden en de grenzen van het overleg vooraf duidelijk worden gemaakt.

#### 6.2.4. VERGOEDEN

##### PLANSCHADE: WORDT EEN MINNELIJKE REGELING MOGELIJK?

Zoals elk jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2007 aan enkele verzoekers moeten meedelen dat het voor een planschadevergoeding wellicht ruim te laat is. In het Jaarverslag 2002 is daarop dieper ingegaan, met de aanbeveling dat de plannende overheid bij bestemmingswijzigingen de betrokken burgers actief moet informeren over de mogelijkheid planschadevergoeding te krijgen. Verder is toen aanbevolen dat die overheden een regeling in der minne niet bij voorbaat mochten uitsluiten. Omwille van de complexiteit verwijst de Vlaamse overheid burgers die planschadevergoeding vragen, stevast door naar de rechter. Er zouden ongeveer 500 gerechtelijke procedures lopen (*Vl.Parl., Schriftelijke Vragen*, vraag nr. 138 van 10 juli 2007). De Vlaamse Ombudsdienst heeft er dan ook al op aangedrongen dat onderzocht wordt hoe de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd, zodat de burger zich niet steeds tot de rechter moet wenden.

In het Afsprakenkader van 18 januari 2008 voor een grondige wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening is van een dergelijke vereenvoudiging niets terug te vinden. Wel wordt gedacht aan de invoering van een compensatie voor bepaalde bestemmingswijzigingen die geen aanleiding geven tot planschade. Opvallend is dat de aanvragen voor die bestemmingswijzigingscompensatie zouden worden behandeld door een 'rulingcommissie', die de waarde van de geleden bijzondere schade zou moeten bepalen conform een objectieve methodiek. Dat is een duidelijke verbetering, maar de Vlaamse Ombudsdienst ziet niet meteen in waarom die procedure niet wordt doorgetrokken tot de planschadevergoeding.

##### FOUTEN VAN DE OVERHEID: WAAROM DE VERZEKERAAR NIET AANSPREKEN?

Niet alleen de burger met planschade, maar ook de burger die schade lijdt door een administratieve fout van de overheid wordt normaal gewoon naar de rechter doorverwezen als hij aandringt op een vergoeding. Het kan ook anders. Inspirerende voorbeelden zijn de steden Lokeren en Genk.

In dossier 2006-0621 vraagt de verzoekster een stedenbouwkundige vergunning aan voor de uitbreiding van haar woning. Bij het onderzoek van die aanvraag blijkt dat het perceel deels in agrarisch gebied ligt, vanaf de linkerzijgevel. De plannen kunnen niet worden vergund.

De verzoekster had de woning in 1997 gekocht in de overtuiging dat het perceel volledig in woongebied lag en heeft daar ook de prijs voor betaald. De stad Lokeren had de notaris op het gebruikelijke formulier vastgoed informatie inderdaad meegedeeld dat het perceel in woongebied lag.

De verzoekster dient aangepaste plannen in voor een uitbreiding langs de achtergevel, maar wijst de stad ook op de financiële schade die ze lijdt door de onjuiste informatie. Zij kan begrijpen dat er fouten worden gemaakt, maar meent dat men dan ook bereid moet zijn de daardoor veroorzaakte schade te vergoeden.

Lokeren erkent zijn fout. Het stadsbestuur verwijst de verzoekster niet door naar de rechter, maar schakelt haar verzekeraar in. Die acht de stad inderdaad aansprakelijk. Na ontvangst van een concrete schade-eis maakt de verzekeraar een schatting van de schade en doet in 2007 een regelingsvoorstel.

In dossier 2007-1068 informeert de verzoeker bij de stad Genk naar de stedenbouwkundige voorschriften die gelden voor het onbebouwde perceel naast zijn woning. Aan de hand daarvan koopt hij het perceel en vraagt hij een stedenbouwkundige vergunning aan. Enige tijd later wordt de verzoeker uitgenodigd op de stadsdiensten. Hij verneemt dat de eerder verkregen informatie al enkele jaren niet meer geldig is. De vergunning zal moeten worden geweigerd. Ontgoocheld verkoopt de verzoeker het perceel en vraagt de stad een vergoeding van de kosten die op basis van de foutieve informatie zijn gemaakt.

Ook Genk erkent zijn fout en spreekt uiteindelijk zijn verzekeraar aan. Die betaalt de verzoeker 1.850 euro uit.

Beide klachten zijn vanzelfsprekend **gegrond** wegens een gebrek aan **administratieve nauwkeurigheid**. Eigenlijk is ook de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden: als burger moet je er op kunnen vertrouwen dat de stedenbouwkundige informatie die je van de overheid krijgt, correct is.

De Vlaamse Ombudsdienst wil echter ook benadrukken dat de fouten **voldoende hersteld** zijn. In het Jaarverslag 2004 had de Vlaamse Ombudsdienst aan de Vlaamse overheid al aanbevolen om een vlotte regeling uit te werken voor de vergoeding van schade, veroorzaakt door fouten in de toekenning van restauratiepremie voor beschermde monumenten, in plaats van systematisch door te verwijzen naar de rechter. Daaraan is geen gevolg gegeven.

### 6.2.5. BESCHERMEN

In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een tiental klachten behandeld in verband met de bescherming van het onroerend erfgoed.

Enkele verzoekers vonden het standpunt van de afdeling Onroerend Erfgoed over aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning niet overtuigend. In dossier 2007-0834 versoepelde de afdeling na een nieuw plaatsbezoek haar standpunt en ging dan toch akkoord met de getrouwe heropbouw van de achtergevel van een gebouw in een beschermd stadsgezicht. In dossier 2007-0850 bleef de afdeling bij haar standpunt dat het woonhuis van een hoeve die als waardevol erfgoed opgenomen was in de inventaris 'Bouwen door de eeuwen heen in Vlaanderen', moest behouden blijven. Volgens een ingenieursstudie zou de ondergrond echter te onstabiel zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de afdeling aanbevolen voldoende aandacht te besteden aan de **afdoende motivering** van haar standpunten. Die motivering mist wel eens de overtuigingskracht om het standpunt te doen aanvaarden door een niet-specialist in onroerend erfgoed. De afdeling moet ook voldoende rekening houden met wat bouwtechnisch realistisch is.

De termijn voor de goedkeuring van een restauratiebestek voor een gebouw dat als monument beschermd is, is een ander aandachtspunt. In dossier 2006-0805 bevestigde de afdeling dat de **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd was. Als oorzaak vermeldde zij de ziekte van de dossierbehandelaar, de inwerkingsperiode van een nieuwe dossierbehandelaar en meer algemeen een personeelstekort. De afdeling wees echter ook op de complexiteit van de dossiers. Inclusief de voorfase is een behandeltermijn van 12 maanden niet ongewoon.

In zijn *Beleidsbrief Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed 2007-2008* meldde de minister dat de knelpunten in die financiering, met name het uitblijven van de premies, grotendeels zijn weggewerkt. Door een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** bleef in dossier 2007-0765 de restauratiepremie voor twee begijnhofwoningen die volgens de verzoeker op instorten stonden, te lang uit. Een administratieve vergissing kan altijd worden gemaakt.

### 6.2.6. HEFFEN

De Vlaamse overheid heeft de regelgeving van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten geëvalueerd. Die evaluatie heeft uitgewezen dat de regelgeving goed werkt, geen achterstanden in dossierverwerking kent en haar doel bereikt: de sanering en benutting van verwaarloosde en leegstaande bedrijfsgebouwen. Bij de opmaak van het decreet inzake grondbeleid werd er dan ook voor geopteerd om dit decreet zo goed als ongewijzigd te laten (*Beleidsbrief Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed 2007-2008*, p. 35).

Op basis van de enkele klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2007 heeft behandeld, kunnen toch enkele nuttige bemerkingen gegeven worden. Vorig jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst al herinnerd aan de vraag om de heffing op te splitsen onder alle mede-eigenaars van de belaste bedrijfsruimte.

## VERDERE STAPPEN IN DE HARMONISATIE MET DIE ANDERE HEFFING

Reeds in 2000 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten en de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen te harmoniseren. De administratieve geldboete is al enige tijd aangepast. In 2006 heeft de decreetgever beide fiscale procedures op elkaar afgestemd, en meteen ook de procedure van de onroerende voorheffing.

De aanbeveling had ook betrekking op de vrijstellingen en schorsingen van de heffingen. In 2006 heeft de decreetgever ook voor eigenaars van bedrijfsruimten een vrijstelling van twee jaar na het openvallen van een nalatenschap verleend. Maar pas na het arrest van het Grondwettelijk Hof van 28 september 2006 heeft de decreetgever ook de vrijstelling voor gebouwen die als stads- of dorpsgezicht zijn beschermd, gelijkgeschakeld. In het volgende dossier is de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw op een verschil gebotst waarvoor hij niet meteen een redelijke verantwoording kan vinden.

In dossier 2007-1186 ontvangt de verzoeker een registratieattest wegens verwaarlozing van een bedrijfsruimte. Hij dient een bezwaar in: het terrein en de hangar zijn nog steeds verzegeld in opdracht van de onderzoeksrechter. De minister wijst het bezwaar af.

Het heffingsdecreet voor bedrijfsruimten bevat inderdaad geen uitzondering voor bedrijfsruimten die verzegeld zijn. Het heffingsdecreet voor gebouwen en woningen bevat wel een vrijstelling van de heffing voor “de gebouwen en/of woningen waarvan het effectief gebruik onmogelijk is omwille van een verzegeling in het kader van een strafrechtelijk onderzoek of omwille van een gerechtelijke procedure, vanaf het begin van de onmogelijkheid tot effectief gebruik tot twee jaar na het einde van de onmogelijkheid”.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt de **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse decreetgever beide heffingsdecreten moet harmoniseren, door de verschillen waarvoor geen redelijke verantwoording bestaat, weg te werken. De heffingsdecreten zouden eens volledig moeten worden onderzocht op het bestaan van eventuele discriminaties, in plaats van alleen de aanpassing van concrete voorbeelden uit de rechtspraak of de klachtenbehandeling.

## DE SAMENWERKING MET DE GEMEENTEN: RUIJTE VOOR VERBETERING

Een aandachtspunt is ook de samenwerking met de gemeenten. Die moeten jaarlijks vóór 1 maart een vermoedenslijst indienen. Slechts twee op drie gemeenten slagen daarin (*Vl.Parl., Schriftelijke Vragen*, vraag nr. 142 van 2 augustus 2007).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen zicht op de kwaliteit van de ingediende lijsten. In dossier 2006-0602 heeft hij wel vastgesteld dat de samenwerking tussen de gemeente en het agentschap RO Vlaanderen blijkbaar niet geleid heeft tot een afdoende onderzoek naar de omvang van de bedrijfsruimte, of zelfs naar de toepasbaarheid van het heffingsdecreet. Dat hangt onder meer af van de afsplitsbaarheid van het woongedeelte.

In dossier 2006-0926 ontvangt de verzoeker een registratieattest: zijn mooie bessenkwekerij, grote hobby sinds hij op pensioen is, staat op de heffingsinventaris als leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimte. Blijkbaar is er vooraf geen plaatsbezoek geweest, want dan zou de vergissing snel gebleken zijn. Hij dient een bezwaarschrift in, dat na enkele maanden wordt ingewilligd, maar de zaak blijft hem hoog zitten.

De bessenkwekerij bestaat niet uit serres, maar uit een aantal bogen die tijdens het rijpseizoen met plasticen regenkappen bedekt worden. Uit het plaatsbezoek na het bezwaarschrift blijkt dat onder de bogen struiken staan (geen leegstand) en alles perfect onderhouden wordt (geen verwaarlozing). Het agentschap verwijst naar de gemeente.

De Vlaamse Ombudsdienst besluit dat de samenwerking met de gemeente duidelijk niet vlot genoeg is verlopen of geregeld om deze duidelijk onterechte inventarisatie te vermijden. Dat is een schending van de ombudsnorm **efficiënte coördinatie**. Volgens het agentschap weigeren meer en meer gemeenten om ernstig werk te maken van het nazicht van de vermoedenslijsten en de actualisaties van geïnventariseerde bedrijfsruimten. Sommige gemeenten zouden zelfs grif toegeven geen medewerking te willen verlenen aan het decreet.

In de beheersovereenkomst 2008-2010 die de Vlaamse Regering met het agentschap heeft gesloten, belooft het agentschap verdere stappen te ondernemen om de gegevensuitwisseling tussen de gemeenten en de administratie inzake het beheer en de actualisatie van de inventaris te vergemakkelijken. Hopelijk kunnen ook stappen worden ondernomen om de inhoudelijke kwaliteit van de gegevensuitwisseling te verbeteren.

## 6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

In het Jaarverslag 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst drie aanbevelingen geformuleerd over ruimtelijke ordening. De commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed heeft ze besproken op 20 juni 2007 (*Vl.Parl., Stukken*, 41 (2006-2007) – Nr. 2). Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2006-12

**De Vlaamse overheid (en met name het agentschap RO Vlaanderen) moet samen met de gemeenten en provincies zorgen voor een kwalitatieve en klantgerichte behandeling van vergunningsaanvragen ten aanzien van de aanvrager. Dat houdt onder meer in voldoende bereikbaar zijn voor informatie en dossieroverleg, en waar mogelijk een oplossing aanreiken als een vergunning moet worden geweigerd.**

In 2007 heeft het agentschap RO Vlaanderen de werking van zijn vijf provinciale diensten gestroomlijnd. Daarbij is gestreefd naar een transparante en uniforme organisatiestructuur. Volgens het agentschap functioneren de medewerkers nu allemaal in de schoot van een team, waarbinnen waarden zoals kwaliteit, objectiviteit en integriteit gewaarborgd blijven.

Meer en meer worden de gemeenten verantwoordelijk voor de behandeling van vergunningsaanvragen, en verschuift de taak van het agentschap naar begeleiding van de gemeenten. Elke gemeente krijgt binnen het agentschap een vaste contactpersoon die de gemeente begeleidt en ondersteunt. Die relatiebeheerders worden momenteel voorbereid op hun taak. In de loop van 2008 wordt dat systeem in alle provincies operationeel. Het agentschap stimuleert onder meer het driepartijenoverleg, waar het agentschap, de gemeente en de aanvrager of diens architect een vergunningsaanvraag kunnen bespreken voordat de aanvraag formeel wordt ingediend.

Het agentschap is ook rechtstreeks bereikbaar voor de burger. In elke provinciale dienst is er een permanente infodesk operationeel, waar de burger ter plaatse, telefonisch en elektronisch terecht kan voor algemene informatie en informatie over de stand van zaken in een dossier. Ook de websites bevatten heel wat informatie.

Als een vergunning geweigerd wordt, moet zoveel als mogelijk een oplossing worden aangereikt. Het agentschap beseft dat dat nog niet overal even vlot verloopt, en zal het als aandachtspunt blijven doorgeven aan zijn medewerkers.

#### AANBEVELING 2006-13

**De Vlaamse overheid (en met name het agentschap RO Vlaanderen) moet samen met de gemeenten en provincies zorgen voor een kwalitatieve en klantgerichte behandeling van vergunningsaanvragen ten aanzien van de omwonenden. Dat houdt onder meer in de bekendmakingsregels voor openbare onderzoeken doen naleven en de bezwaarschriften afdoende onderzoeken en verwerken in de vergunningsbeslissing.**

Het organiseren van de openbare onderzoeken is een taak van de gemeenten. De werking van het agentschap RO Vlaanderen wijzigt meer en meer naar kwaliteitscontrole en begeleiding van gemeenten. De naleving van de bekendmakingsregels is een permanent aandachtspunt in die kwaliteitscontrole.

Voor elk dossier maakt de gemeente een inventaris van de ingediende bezwaarschriften. Het verslag van de gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar moet een inhoudelijke bespreking van de bezwaarschriften bevatten. Het agentschap RO Vlaanderen doet een nauwgezet onderzoek van de bezwaarschriften in aanvraagdossiers die voor advies aan het agentschap RO Vlaanderen worden voorgelegd. De bespreking van de bezwaarschriften is een vast onderdeel van de uiteindelijke vergunningsbeslissingen.

#### AANBEVELING 2006-14

**De Vlaamse overheid (en met name het departement Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed), de provincies en de gemeenten moeten stedenbouwkundige voorschriften zo leesbaar en eenduidig mogelijk maken, zodat de burger beter weet wat kan en niet kan worden vergund.**

Het departement RWO heeft een ontwerp van besluit over de typevoorschriften voor ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's) bijna gefinaliseerd. Het zal voor alle gewestelijke RUP's aangeven hoe stedenbouwkundige voorschriften bij voorkeur worden opgebouwd, en kan als inspiratiebron worden gebruikt voor de opmaak van gemeentelijke en provinciale RUP's. De gemeenten worden intensief begeleid bij de opmaak van gemeentelijke RUP's en BPA's. Vanaf het voorontwerp worden de stedenbouwkundige voorschriften mee gelezen en worden suggesties gedaan voor betere en meer leesbare voorschriften.

Ook wordt gewerkt aan een bijsturing van de regels over de dossiersamenstelling voor verkavelingsaanvragen. Daarin, of minstens in een handleiding, zal worden aangegeven hoe duidelijke voorschriften kunnen worden opgesteld.



Op de website is momenteel het beoordelingskader 'Goede plaatselijke ordening binnen een bebouwde context' opgenomen. Het moet de vergunningverlenende overheid aanzetten om beter gemotiveerde beslissingen over ingewikkelde aanvragen te nemen en om ten aanzien van de burger helder te verwoorden waarom zij tot haar beslissing is gekomen.

## 6.4 Conclusies

De burger heeft met zijn klachten ook in 2007 opnieuw een gevarieerd aanbod van signalen aangereikt waar het binnen het beleidsdomein ruimtelijke ordening wel eens fout loopt. Voor een aantal verbeterpunten wordt uitgekeken naar de al langer aangekondigde grondige wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening. Op 18 januari 2008 heeft de Vlaamse Regering daarover een Afsprakenkader vastgelegd. Andere verbeterpunten vallen onder de verantwoordelijkheid van de agentschappen of de lokale overheidsdiensten.

Het Afsprakenkader bevat onder meer mogelijke oplossingen voor de beperkte toegang tot en de toch wel erg lange behandeltermijn van de huidige hogere bouwberoepen. Het beroep bij de minister zou worden vervangen door een administratief rechtscollege waar elke belanghebbende terecht kan, met garanties voor een snelle definitieve uitspraak. De behandeltermijn van vragen tot afwijking van stedenbouwkundige voorschriften moet door het agentschap RO Vlaanderen worden verbeterd. Dat is in de loop van 2007 al grotendeels gebeurd.

Fundamenteler zijn de knelpunten op het vlak van handhaving. De gemeenten moeten de moed hebben om op te treden tegen onvergunde en zonevreemde gebouwen, of spoedig werk maken van een planologische oplossing als dat vanuit goede ruimtelijke ordening kan worden verantwoord. Voor kleinere bouwovertradingen is het vooral aan de Vlaamse decreetgever om meer efficiënte handhavingsinstrumenten uit te werken. Het Afsprakenkader bevat daarvoor elementen maar de Vlaamse Ombudsdienst vindt die niet echt overtuigend.

De plannende overheden moeten ook maximale inspanningen leveren om de openbare onderzoeken over ruimtelijke plannen beter bekend te maken. De decretaal opgelegde bekendmakingswijzen volstaan duidelijk niet. Meestal worden wel extra inspanningen geleverd door vermelding op websites en gemeentelijke infobladen. Toch bereikt ook die informatie te weinig belanghebbenden. Ook de inspraakmogelijkheden moeten worden opgewaard. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt voor beide aspecten niet zozeer naar de decreetgever voor een algemene regeling. De plannende overheden moeten zelf naargelang de situatie de best passende bekendmakingswijze en inspraakmogelijkheden kiezen.

Inzake planschade kijkt de Vlaamse Ombudsdienst wel nadrukkelijk naar de decreetgever. Het Afsprakenkader bevat zeker positieve elementen. Zo zou voor de nieuwe, subsidiaire bestemmingswijzigingscompensatie een rullingcommissie worden opgericht. De burger is dan niet verplicht een gerechtelijke procedure te starten. De planschadevergoeding blijft bestaan en daarvoor blijft een hoogdrempelige en tijdrovende gerechtelijke procedure wel nodig. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt niet waarom de rullingcommissie niet ook meteen de aanvragen voor planschadevergoeding zou kunnen behandelen.

Erg positief is dat de steden Lokeren en Genk bereid zijn gevonden om hun verzekeraar aan te spreken voor de vergoeding van de schade die zij door een administratieve fout hadden veroorzaakt. Tot hiertoe werden burgers met dergelijke schade naar de rechter verwezen. Een veralgemening van die bereidheid is wenselijk.

Terwijl de wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening grondig wordt voorbereid, gebeurt de decretale harmonisatie van de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten en de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen weinig methodisch. Vanuit een goede wetgevingstechniek is het aangewezen dat de beide heffingsdecreten volledig worden onderzocht op het bestaan van eventuele discriminaties. Het agentschap RO Vlaanderen en de gemeenten moeten samen aan een meer accurate inventarisatie werken met een zo klein mogelijke foutenmarge.

## 6.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-12

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

### AANBEVELING 2007-13

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

### 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.





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

## 7.1 Regels en uitvoering

### 7.1.1 REGELS

De belangrijkste decreten in verband met wonen zijn de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997, het Kamerdecreet van 4 februari 1997 en het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996, waarin de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen is opgenomen (hierna het Heffingsdecreet).

Bij decreet van 15 december 2006 zijn de basisbeginselen van de sociale huur in de Vlaamse Wooncode grondig gewijzigd. Die decreetwijziging is de grondslag voor het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007. Opvallend nieuw zijn de taal- en inburgeringbereidheid voor de (kandidaat)huurders, de mogelijkheid tot lokale inspraak bij de toewijzing van sociale woningen en de berekeningsformule voor de huurprijs. Als bijlagen bij het kaderbesluit zijn nieuwe typehuurovereenkomsten en de verdeling van de kosten en de lasten voor de huurder en de verhuurder gevoegd.

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

In 2007 is de eerste stap gezet om de huursubsidies te actualiseren. Dit is gebeurd bij besluit van 2 februari 2007. Het vernieuwde stelsel is in werking getreden op 1 mei 2007. Onder het nieuwe stelsel zijn de sociale huurders uitgesloten van een huursubsidie. Bij besluit van 2 maart 2007 is een nieuwe substantiële renovatiepremie voor de eigen woning ingevoerd. Daarnaast blijft de verbeterings- en aanpassingspremie bestaan. Vanaf 2007 is er vanuit het woonbeleid geen specifieke aanpassingspremie voor gehandicapten meer. De financiële ondersteuning van aanpassingswerken is toegewezen aan het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

### 7.1.2 UITVOERING

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

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

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

De Vlaamse Ombudsdienst heeft inzake het thema **wonen** klachtenrapporten ontvangen van het kabinet van de minister, bevoegd voor wonen, van de VMSW, van 98 sociale huisvestingsmaatschappijen, van het agentschap Wonen Vlaanderen, van het agentschap Inspectie RWO en van de Klachtendienst Financiën bevoegd voor de Vlaamse Belastingdienst.

## 7.2 Klachtenbeeld

Tabel 32 Wonen: eerstelijnsklachten in 2007

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale woonorganisaties	Tegemoetkomingen aan particulieren	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>1332</b>	<b>42</b>	<b>1391</b>
Ontvankelijk	14	993	25	1032
Onontvankelijk	3	339	17	359
-45 dagen	-	844	12	856
+45 dagen	-	488	30	518
Gegronnd	5	769	14	788
Ongegrond	9	224	11	263
Opgelost	5	449	10	464
Niet opgelost	-	-	4	4
Beslissing	0	86	4	90
Behandeltermijn	3	151	7	161
Informatie-				
verstreking	1	32	2	35
Bereikbaarheid	0	6	0	6
Bejegening	0	15	1	16
Andere	1	345	0	346

Tabel 33  
Wonen:  
dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	63
Beoordelingsfase	184
<b>Totaal</b>	<b>247</b>

Tabel 34  
Wonen:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	63
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	16
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	8
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>92</b>
Terechte opmerking	17
Beleidsaanbeveling	23
Ongegronde klacht	50
Geen oordeel mogelijk	8
Andere	5
<b>Totaal</b>	<b>195</b>

Tabel 35  
Wonen:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	3
Afdoende motivering	5
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Redelijkheid en evenredigheid	6
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	25
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	46
Redelijke behandeltermijn	36
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
<b>Totaal</b>	<b>144</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en de sociale huisvestingsmaatschappijen hebben over het thema **wonen** samen 1032 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 247 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 184 daarvan beoordeeld.

Er zijn drie categorieën klachten:

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

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 geen klachten ontvangen over sociale verhuurkantoren of erkende huurdersbonden.

### 7.2.1 SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

De sociale huisvestingsmaatschappijen vallen onder het klachtendecreet en moeten in de eerste lijn de klachten over hun instelling laten behandelen door een klachtenbehandelaar. In de praktijk zal dit vaak de directeur zijn. Het klachtendecreet is niet op maat van een sociale huisvestingsmaatschappij geschreven en dat laat zich voelen. Niettemin hebben bijna alle sociale huisvestingsmaatschappijen een klachtenrapport ingestuurd, goed voor 1256 geregistreerde klachten. Dat is positief. Een aantal maatschappijen heeft de klachten zorgvuldig geregistreerd, bij andere maatschappijen is het aantal geregistreerde klachten zeer laag of nihil, wat onwaarschijnlijk lijkt. De meeste klachten gaan over leefbaarheidsproblemen en technische zaken zoals herstellingen en onderhoud. Die werken laten soms te lang op zich wachten, wat een schending van de norm **redelijke behandeltermijn** met zich meebrengt. De Vlaamse Ombudsdienst dringt bij de sociale huisvestingsmaatschappijen aan op de verdere uitbouw van een klantvriendelijke klachtbehandeling in eerste lijn.

Uit het rapport van het agentschap Inspectie RWO blijkt dat er in de eerste helft van 2007 een 20-tal klachten waren over het niet correct omgaan van de sociale huisvestingsmaatschappijen met het kooprecht van de zittende huurder.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 ongeveer 160 klachten en tientallen vragen behandeld over:

- de lange wachtermijn voor kandidaat-huurders van een sociale woning;
- leefbaarheidsproblemen zoals overlast door huisdieren;
- het gebrek aan onderhoud en herstel van sociale huurwoningen;
- de berekening van de huurprijs;
- de afrekening van de huurlasten;
- de terugbetaling van de huurwaarborg;
- de vermindering van de onroerende voorheffing voor de sociale huurder;
- het aanrekenen van extra kosten voor de plaatsbeschrijving;
- niet optreden tegen domiciliefraude

Dit klachtenbeeld loopt gelijk met het klachtenbeeld in 2006.

## WAAR MOET DE SOCIALE HUURDER DE MOSTERD HALEN?

Vele sociale huurders nemen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst op zoek naar “onpartijdige” informatie over hun rechten als sociale huurder: “Is het normaal dat ik zelf de vloerbekleding moet betalen? Waarom rekent de maatschappij mij een nieuwe toiletvlotter aan terwijl de oude 25 jaar oud was en kapot door slijtage? Mag de maatschappij een éénmalige uitbetaling bv. van een ontslagpremie in rekening brengen bij mijn inkomen? Is het normaal dat ik niet in de woning kan blijven als mijn moeder overlijdt? Hoeveel tijd heeft de maatschappij om de huurwaarborg terug te betalen? Mag de maatschappij een garage verhuren aan niet-huurders? Kan de maatschappij mij verplichten aan te sluiten bij een bepaalde verzekeringsmaatschappij voor mijn brandverzekering?”

Eind 2007 belden ook tientallen huurders naar de Vlaamse Ombudsdienst met vragen over de huurberekening volgens het nieuw Kaderbesluit Sociale Huur. De Vlaamse Ombudsdienst pleitte in 2006 al voor een informatiepunt waar de sociale huurder terecht kan met zijn vragen rond de ingewikkelde reglementering. Deze nood is nog sterker geworden door het nieuwe besluit. Dat besluit werd op 7 december 2007 in het Staatsblad gepubliceerd om op 1 januari 2008 in werking te treden. De sociale verhuurders werden gedurende maanden voorbereid op de nieuwe regelgeving door informatiesessies. De (kandidaat-)huurders krijgen vele nieuwe plichten opgelegd en worden geconfronteerd met nieuwe toewijzingsregels en een nieuwe formule om de huurprijs te berekenen. Ze waren en zijn duidelijk minder goed voorbereid op de wijzigingen.

Ook het agentschap Wonen Vlaanderen wijst in zijn klachtenrapport op 416 brieven met vragen over sociale huur. De (kandidaat-)sociale huurders ontvingen informatie of werden doorverwezen naar hun maatschappij, de toezichthouder, het agentschap Inspectie RWO of de Vlaamse Ombudsdienst.

De minister wil de sociale verhuurders responsabiliseren en die informatietaak volledig bij hen leggen. Maar de sociale huisvestingsmaatschappijen zijn voor vele antwoorden rechter en partij en daarom niet altijd het meest aangewezen informatiekanaal om de (kandidaat-)huurder voor te lichten.



## WAAROM MOET IK ZO LANG WACHTEN VOOR EEN SOCIALE HUURWONING?

De wachttijden voor sociale woningen zijn lang. Soms heel lang. Dit probleem kwam in de vorige jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst al aan bod. Het aantal kandidaten dat is ingeschreven voor een sociale huurwoning, bedraagt eind 2007 76.680.

De verzoekster is sinds 1997 kandidaat voor een appartement met 1 slaapkamer. De verzoekster had destijds een vrij beperkte keuze gemaakt. Ze staat momenteel op de 17de plaats voor een appartement met een slaapkamer. De wachtlijst wordt ook zeer beïnvloed door personen die in aanmerking komen voor een voorrangregeling zoals na onbewoonbaarverklaring en interne mutaties: ouderen kiezen om hun grote sociale woning te ruilen voor een appartement in het centrum van de stad. De verzoekster heeft recent haar keuze uitgebreid.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft de **beleidsaanbeveling** herhalen dat de Vlaamse Overheid in voldoende sociale woningen moet voorzien, zodat de wachtermijnen voor kandidaat-huurders niet te lang worden.

In de Afsprakenkadernota van 18 januari 2008 tot hervorming van het Decreet Ruimtelijke Ordening kunnen we lezen dat het ontwerpdecreet zal bepalen dat elke gemeente binnen een door de Vlaamse Regering te bepalen kader een bindend percentage moet vastleggen voor het sociaal woonaanbod. Uit onderzoek is reeds gebleken dat alleen het bouwen of verwerven van sociale huurwoningen niet voldoende is om het probleem van de lange wachtlijsten voor kandidaat-huurders op te lossen. Oplossingen zullen moeten worden gezocht in de samenwerking tussen de publieke en de private sector of een algemener systeem van huursubsidies. De Vlaamse overheid zal verder inspanningen moeten leveren om het recht op betaalbaar wonen voor iedereen te realiseren.

## IS DE SOCIALE HUURWONING NOG BETAALBAAR?

In december 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vele klachten en vragen ontvangen over de huurberekening volgens het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur. Voor vele huurders wordt de huurprijs verhoogd met enkele tientallen euro's.

De betaalbaarheid van de sociale huurwoning is volgens de Vlaamse Wooncode zowel een algemene als een bijzondere doelstelling van het woonbeleid. Bij de berekening van de huurprijs moet rekening gehouden worden met het gezinsinkomen, de gezinssamenstelling en de kwaliteit van de sociale huurwoning, alsook met de specificiteit van de verhuurder. Een belangrijke wijziging is het loslaten van de koppeling van de financieringskosten voor de berekening van de huurprijs. De huurprijsberekening is volledig nieuw en zit ingewikkeld in elkaar. Voor 2008-2009 en 2010 wordt gewerkt met overgangformules.

Een groot aantal huurders was verbolgen over de bepalingen omtrent de gezinskorting. Volgens de bepalingen van het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007 wordt voor iedere persoon ten laste een korting toegekend van 15 euro op de maandelijkse huurprijs. Voor kinderen waarvan de ouders niet samenwonen, wordt slechts een halve korting toegekend, tenzij die ouder het ouderlijk gezag exclusief uitoefent.

Vele alleenstaande ouders beschouwen het als bijzonder onrechtvaardig dat ze slechts de helft van de korting krijgen voor het kind dat bij hen gedomicilieerd is en alleen door hen wordt opgevoed en verzorgd. Vaak oefenen deze alleenstaande ouders juridisch gezien het ouderlijk gezag niet alleen uit, maar in de praktijk wel. Zonder vonnis of echtscheidingsakte wordt immers uitgegaan van een gedeelde uitoefening van het ouderlijk gezag. Maar in werkelijkheid wonen vele kinderen bij die ene ouder die er financieel en praktisch alleen voor staat.

Het ouderlijk gezag houdt ook op bij de meerderjarigheid, zodat de korting voor meerderjarige kinderen van wie de ouders niet samenwonen onduidelijk was. Voor deze kinderen kan de alleenstaande ouder immers niet meer bewijzen dat hij het ouderlijk gezag alleen uitoefent, er is geen sprake meer van ouderlijk gezag.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de **beleidsaanbeveling** dat de gezinskorting nauwer moet aansluiten bij de reële situatie van het financieel ten laste zijn van een kind. Voor de meerderjarige kinderen moest de regel nog uitgewerkt worden.

De minister heeft gereageerd. Er wordt momenteel gewerkt aan een wijziging van de gezins-kortingregel: de ouder bij wie het kind gedomicilieerd is, zou de volledige korting krijgen. Indien de kinderen ook regelmatig verblijven bij de andere ouder die sociale huurder is, kunnen de ouders overeenkomen de korting te delen, zodat elke ouder een halve korting geniet.

In het volgende dossier vond de huurster de huurprijs van haar sociale woning zeer hoog. De huurprijs werd berekend op basis van een fictief inkomen.

In dossier 2007-0347 woont de verzoekster samen met haar moeder in een sociale woning. Ze betaalt 651,50 euro voor de huur. Ze vindt dit hoog, gelet op haar bescheiden inkomsten.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de maatschappij voor de berekening van de huurprijs voor 2007 rekening hield met een fictief inkomen (voor 2004) van 100.000 euro voor de verzoekster en haar inwonende moeder. De maatschappij deelt mee dat er door de verzoekster geen inkomstgegevens werden binnengebracht voor 2007 (inkomsten 2004). Ook de gegevens voor 2006 zijn niet reëel (25.000 euro als fictief inkomen). In 2006 betaalde de verzoekster 562,85 euro huur. Sinds 8 mei 2006 is voor de verzoekster een voorlopig bewindvoerder aangesteld. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om de inkomstnattesten voor 2003 en 2004 te bezorgen. De juiste inkomstgegevens worden aan de maatschappij bezorgd. Vanaf 2 april 2007 berekent de maatschappij de huur op basis van de correcte inkomstgegevens. De huur bedraagt 210 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er voor het verleden een correcte herberekening kan gebeuren vanaf het bewindvoerschap, omdat een voorlopig bewindvoerder net wordt aangesteld wanneer personen wegens lichaams- of geestestoestand geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn hun goederen te beheren, zodat de niet-aangifte van haar inkomsten door de verzoekster kan beschouwd worden als een toestand van overmacht. De verzoekster betaalde al sinds januari 2006 ongeveer 340 euro per maand te veel aan huur en sinds 2007 ongeveer 440 euro per maand te veel.

De maatschappij wou aanvankelijk niet ingaan op het voorstel om de huur met terugwerkende kracht vanaf de voorlopige bewindvoering correct te berekenen, maar na verder aandringen en bemiddeling is dit wel gebeurd.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat de klacht **gegrond en na aandringen voldoende hersteld** werd. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** werd geschonden: de maatschappij had uit de inkomstgegevens uit het verleden kunnen afleiden dat de situatie niet normaal was en had vlugger moeten ingrijpen om de gegevens recht te zetten. De verzoekster en haar moeder genoten respectievelijk een invaliditeitsuitkering en een klein pensioen.

Een aantal sociale huurders moet veel te lang wachten op de terugbetaling van de vermindering van de onroerende voorheffing. Zo had een verzoekster in 2007 de vermindering voor het aanslagjaar 2005 nog altijd niet ontvangen. Uiteindelijk gebeurde de terugbetaling voor de jaren 2005 en 2006 in de zomer van 2007. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden. Over die terugbetaling kunnen we meer lezen in het hoofdstuk over de onroerende voorheffing.

### ZIJN DIE NIEUWE APPARTEMENTEN WEL RATIONEEL BEZET?

Rationele bezetting of een bezetting door het juiste aantal personen overeenkomstig de grootte van de woning is belangrijk bij sociale verhuring. Wanneer de overheid tussenkomt om gezinnen te huisvesten, is een optimale bezetting van het woningbestand aangewezen. In het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur wordt aan de optimale bezetting nog meer belang gehecht dan in het verleden. Er wordt ook voorrang gegeven aan huurders die verhuizen naar een woning met een juiste rationele bezetting. Anderzijds moet de sociale huurder een extra vergoeding betalen indien hij een onderbezette woning bewoont. Die vergoeding kan alleen worden aangerekend als de huurder weigert om zich kandidaat te stellen voor een aangepaste woning in dezelfde omgeving of als de huurder tweemaal een aangeboden aangepaste woning in dezelfde omgeving weigert. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover een klacht ontvangen, maar deze klacht heeft betrekking op een beleidskeuze. Bejaarden vinden het moeilijk om op late leeftijd hun vertrouwde woning te moeten verlaten. Maar men wil uiteraard vermijden dat grote woningen bewoond worden door 1 of 2 personen. Deze grote woningen dienen om grotere gezinnen te huisvesten.

In het volgende dossier had de invulling van het begrip “rationele bezetting” een omgekeerd gevolg.

In dossier 2007-0332 woont de verzoeker met zijn partner en drie jonge kinderen in een appartement met twee slaapkamers. Het appartement is ongeveer 70 m<sup>2</sup> groot. Hij verkeert duidelijk in een woonnoodsituatie. Er is duidelijk sprake van een feitelijke overbewoning.

In het najaar van 2006 worden door de betrokken huisvestingsmaatschappij 12 appartementen toegewezen waarvan drie appartementen met vier slaapkamers en zes appartementen met drie slaapkamers. Aan de verzoeker die op het moment van de toewijzingen in hoge woonnood verkeert, wordt geen appartement aangeboden. Volgens de maatschappij is de verzoeker geen kandidaat voor een appartement, maar de verzoeker had zich op 13 september 2005 schriftelijk kandidaat gesteld voor het bewuste project, waardoor hij minstens te kennen gaf ook kandidaat te zijn voor een appartement.

Het intern toewijzingsreglement van de maatschappij laat een gezin met drie kinderen enkel toe in een woning met vier slaapkamers of een appartement met vijf slaapkamers. Voor dit soort woningen heeft de verzoeker volgens de maatschappij voorrang. Voor een appartement met vier slaapkamers wordt voorrang gegeven aan kleinere gezinnen. Door deze merkwaardige invulling van het begrip “rationele bezetting” moet de verzoeker in zijn kleine appartement blijven wonen en worden de ruime nieuwe appartementen toegewezen aan recenter ingeschreven kandidaat-huurders met een kleinere gezinssamenstelling.

Het is moeilijk te aanvaarden dat een sociale huisvestingsmaatschappij bij het toewijzen van haar woningen geen rekening houdt met de woonnood die het gezin van de verzoeker treft en door een dogmatische toepassing van het intern toewijzingsreglement ruime appartementen toewijst aan relatief kleine gezinnen. De raadsman van de verzoeker deelt in november 2007 mee dat de verzoeker een aangepaste woning heeft toegewezen gekregen.

De klacht van de verzoeker was **gegrond** en werd **voldoende hersteld** door de toewijzing van een sociale woning aan het gezin van de verzoeker. De ombudsnormen **redelijkheid en evenredigheid** en **actieve dienstverlening zijn geschonden**. Het intern toewijzingsreglement van de maatschappij gaf bij toewijzing van grotere woningen voorrang aan kleinere gezinnen, waardoor grote of groter geworden gezinnen moeilijker een aangepaste woning kunnen betrekken. Dat kan niet de bedoeling zijn. De maatschappij had ook omwille van de sociale omstandigheden en de woonnood van het gezin van de verzoeker een afwijking van de toewijzingsregels in overweging kunnen nemen. De sociale huisvestingsmaatschappij kreeg de aanbeveling mee haar intern toewijzingsreglement te herzien.

## IS DIT LEEFBAAR?

Een aantal verzoekers heeft een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst over leefbaarheidsproblemen. Zo is een verzoeker komen klagen over de overlast die door de hond van de burens wordt veroorzaakt. In een ander dossier komt een huurder klagen omdat hij slechts één hond mag houden van de maatschappij. De tweede klacht is **ongegrond**. De burens hadden een petitie getekend tegen de vele huisdieren bij de verzoeker. Sommige maatschappijen zijn zeer terughoudend om op te treden bij leefbaarheidsproblemen.

In het nieuw Kaderbesluit Sociale Huur heeft de regelgever aan de sociale verhuurder meer armslag willen geven om een leefbare omgeving voor alle sociale huurders mogelijk te maken en te handhaven. Dit door het invoeren van een proefperiode, door de mogelijkheid om een huurder die zijn plichten niet nakomt, te begeleiden of te laten begeleiden, door de mogelijkheid van het opleggen van administratieve maatregelen (bv. het verbod opleggen op het gebruik van installaties, toestellen of houden van dieren, als die overmatige hinder veroorzaken) en door het opleggen van administratieve geldboetes.

Volgens het nieuwe besluit kan een lokaal toewijzingsreglement een leefbaarheidsplan bevatten dat wordt opgesteld in samenspraak met de bewoners, de lokale besturen en de lokale huisvestings- en welzijnsactoren. De afwijkende toewijzingsregels kunnen dan gepaard gaan met maatregelen zoals woonbegeleiding, het organiseren van activiteiten voor de bewoners en de jongeren, het afleggen van huisbezoeken, het creëren van informele ontmoetingsmogelijkheden, het inbedden van de bewonersparticipatie in de werking van de verhuurder, het aanstellen van een aanspreekfiguur en het uitwerken van een onthaalbeleid. Maar ook met maatregelen die betrekking hebben op het verbeteren van de kwaliteit van de woonomgeving, bijvoorbeeld: voldoende open ruimte creëren, de publieke ruimte goed onderhouden, ontmoetingsruimten creëren, verkeersveiligheid waarborgen, opruimacties organiseren, een aanbod van voorzieningen en diensten uitbouwen en de toegankelijkheid verbeteren.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappijen aan om permanent aandacht te besteden aan de leefbaarheid van grote en kleine wooncomplexen en te zorgen voor een **actieve dienstverlening** door die aangeboden mogelijkheden in te zetten.

## WIE MOET DE SOCIALE HUURWONING HERSTELLEN EN ONDERHOUDEN?

Volgens een recent onderzoek van het Steunpunt Ruimte en Wonen is de sociale huurder zeer tevreden over zijn woonsituatie en de kwaliteit van zijn woning. Toch heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2007 opnieuw veel klachten ontvangen over het gebrekkige onderhoud of het uitblijven van noodzakelijke herstellingen aan de sociale huurwoningen. Er zijn ook enkele klachten over het uitblijven van de afwerking van nieuwe sociale koopwoningen. De klachten zijn bijna allemaal **gegrond**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden omdat bijvoorbeeld de liften gedurende een hele periode niet werken of omdat de maatschappij niet overgaat tot herstel van glasbreuk door vandalisme en dit door de huurder wil laten betalen. Of omdat er vocht- en schimmelp Problemen zijn in de woning die niet worden aangepakt. Al te gemakkelijk worden die problemen toegeschreven aan het gebrek aan ventilatie door de huurder. Dit soort klachten werd ook besproken in het jaarverslag 2006.

## DE WAARBORG BIJ SOCIALE VERHURING

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 enkele klachten over de huurwaarborg bij sociale verhuring ontvangen. Na lang onderhandelen vond een maatschappij zich bereid om de huurwaarborg integraal terug te betalen. Er waren immers geen opmerkingen gemaakt bij de plaatsbeschrijving bij uittrede. In een ander dossier houdt de maatschappij een groot saldo van de huurwaarborg meer dan anderhalf jaar in om de afrekeningen van de nutsvoorzieningen in rekening te kunnen brengen. De klachten zijn **gegrond**. In beide dossiers zijn de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en redelijkheid en evenredigheid** geschonden. Hoewel de regelgeving geen termijn oplegt voor de afrekening van de huurwaarborg, moet dat toch binnen een redelijke termijn na de beëindiging van de huur gebeuren.

Bij oude huurcontracten blijken de waarborgen geen intresten op te brengen.

In dossier 2007-1555 huurden de ouders van de verzoeker een sociale woning sinds 1979. In augustus 2007 is de langstlevende huurder overleden. De huurwaarborg wordt aan de verzoeker terugbetaald, zonder intresten. De verzoeker vindt dat niet correct.

Vóór 1985 bestond er geen wettelijke regeling omtrent de intresten en de kapitalisatie ervan op de door de sociale huurder betaalde waarborgsom. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de maatschappij waarop ze zich steunt om geen intrest uit te betalen aan de huurder. De maatschappij blijft verwijzen naar de afwezigheid van enige wettelijke regeling.

Op zich is de leemte in de wet niet voldoende om er van uit te gaan dat de intrest en de kapitalisatie ervan dan maar ten goede komen van de verhuurder. Het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007 heeft een bepaling ingevoerd met betrekking tot de waarborg van de huurovereenkomsten afgesloten voor 1 januari 1985: *De waarborgen die in handen van de verhuurder werden gestort ter uitvoering van huur- overeenkomsten die werden afgesloten voor 1 januari 1985, brengen in hoofde van de huurder intresten op vanaf 1 januari 2008, tegen de minimale intrestvoet. Die intresten worden gekapitaliseerd tijdens de verdere duur van de overeenkomst.*

De Vlaamse Ombudsdienst acht deze bepaling niet echt billijk. Het betekent dat voor al die waarborgen gedurende minstens 23 jaar geen minimale (gekapitaliseerde) intrest voor de sociale huurder is ontstaan. Al die sociale huurders die huren sinds de jaren '60 en '70 en bv. nu hun sociale woning verlaten om naar een verpleeghuis te gaan, kunnen geen aanspraak maken, zelfs niet op een minimale intrest. De waarborggelden bleven die hele periode in handen van de verhuurders die ze op een rekening konden plaatsen en de gekapitaliseerde intrest kunnen opstrijken. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de **beleidsaanbeveling** geformuleerd dat de Vlaamse overheid moet uitzoeken of er een billijker regeling mogelijk is voor de huurwaarborgen van sociale huurders van vóór 1985.

## WERD DIE SOCIALE KOOPWONING TE VROEG VERKOCHT?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten ontvangen over de schadevergoeding die geëist wordt door de sociale huisvestingmaatschappij als de eigenaar van de sociale koopwoning zijn woning "vervroegd" opnieuw verkoopt.

In dossier 2007-0571 bewoonden de verzoeker en zijn gezin hun sociale koopwoning eerst van februari 1986 tot 15 september 1986 als huurder, vanaf dan als eigenaar. Op 1 augustus 2006 bewoonden ze het huis dus 20 jaar en 6 maanden. De verzoekers verkopen het huis en laten een onderhandse akte maken bij de notaris op 2 april 2006. Die wordt getekend door de koper en de verkoper. Enkele weken later krijgen de verzoekers telefoon van de notaris: ze moeten een boete van 9.915 euro betalen aan de sociale huisvestingsmaatschappij van wie ze de woning kochten, als ze verkopen vóór 15 september 2006. Ze vragen de kopers om uitstel maar die hebben ondertussen een lening aangegaan en de bank weigert uitstel. Als de kopers uitstellen moeten zij een renteverhoging bijbetalen ten bedrage van 16.000 euro. De verzoekers hebben de woning effectief 20 jaar bewoond, de aankoopakte werd laat verleden waardoor ze de woning eerst zeven maanden hebben gehuurd. Ze vinden het niet aanvaardbaar dat ze na zo een lange periode van bewoning de boete toch volledig moeten betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst legt een arrest voor van het Hof van Beroep in Gent van 1 maart 2007 aan de maatschappij. In dit arrest bevestigt het Hof van Beroep dat de forfaitaire schadevergoeding wegens vervroegde verkoop van een sociale woning wel degelijk verminderd kan worden als er een gedeeltelijke uitvoering van de verbintenis tot bewonen is geweest en de gedeeltelijke uitvoering van nut is geweest voor de schuldeiser. In het concrete geval van het arrest wordt de schadevergoeding gehalveerd omdat de verkopers de woning gedurende 10 jaar hebben bewoond. In het ombudsdossier hebben de verkopers de woning effectief 20 jaar bewoond, maar te rekenen vanaf de authentieke aankoopakte van 15 september 1996, komen ze enkele weken te kort. De maatschappij blijft bij haar standpunt.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het weinig aanvaardbaar dat de maatschappij niet bereid is de schadevergoeding te verminderen, te meer omdat de verzoeker de woning wel degelijk gedurende 20 jaar heeft bewoond. De klacht is **gegrond en nog te herstellen**. De ombudsnormen **afdoende motivering** en **redelijkheid en evenredigheid** zijn geschonden. De maatschappij motiveert het vorderen van de volledige vergoeding niet correct. De beslissing om de volledige vergoeding te eisen, staat niet in verhouding tot de “inbreuk” op de verplichting, namelijk enkele weken tekort tussen de beide authentieke akten. De feitelijke bewoning op zich duurde zelfs meer dan 20 jaar.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de maatschappij aan om de schadevergoeding evenredig tot de periode dat de verbintenis wel werd nagekomen te verminderen, of minstens het aanbod van de verzoeker om een boete van 1.000 euro te betalen te aanvaarden.

Sinds 2000 is de regelgeving ter zake veranderd. Het nieuwe systeem van schadevergoeding wegens vervroegde verkoop is nu degressief. Dit houdt in dat de boete elk jaar met 1/20e afneemt. De uittredingsvergoeding bij verkoop is in het eerste jaar hoger, namelijk ongeveer 20.000 euro, doch bij verkoop in het twintigste jaar is dit nog maar 1.000 euro.

### 7.2.2 VLAAMS WONINGFONDS

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 een tiental klachten ontvangen over het Vlaams Woningfonds. Het Vlaams Woningfonds is een sociale woonorganisatie die onder bepaalde voorwaarden voordelige hypothecaire leningen en sociale huurwoningen aanbiedt.

In het Jaarverslag 2006 kwam de problematiek rond de lange behandelduur van leningsaanvragen uitgebreid aan bod. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 in enkele dossiers vastgesteld dat de **redelijke behandeltermijn** van 3 maanden voor leningsaanvragen overschreden werd. Omdat uit het dossier bleek dat het Vlaams Woningfonds haar klanten niet altijd juist kon inlichten over de vermoedelijke behandeltermijn, werd ook de norm **actieve dienstverlening** geschonden. Deze norm werd ook geschonden in een dossier waarbij de verzoekster klaagde dat het Vlaams Woningfonds geen attest wou afleveren dat ze geen lening kon krijgen. Na onderzoek bleek dat de verzoekster eerst zelf moest bevestigen dat ze geen 5% van de koopsom zelf kon inbrengen. Dit had men uiteraard kunnen meedelen aan de verzoekster. In een ander dossier werd de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden omdat bij de voorafgaande bespreking van de leningsvoorwaarden het Vlaams Woningfonds onvoldoende aandacht had besteed aan de plicht tot onmiddellijke aflossing van de lening met het ontvangen bedrag van de renovatiepremie van het Vlaams Gewest. Enkele verzoekers klaagden ook de laattijdige mededeling van het Vlaams Woningfonds aan om voorlopig geen leningen toe te staan voor overname van bestaande hypothecaire schulden. Deze beslissing werd in juni 2007 genomen om budgettaire redenen. Voor 2008 zijn de budgetten voor het Vlaams Woningfonds fel opgetrokken (352 miljoen euro voor 2008 tegenover 244 miljoen euro in 2007). Toch blijft het Woningfonds bij de beslissing om geen leningen te herfinancieren, tenzij in uitzonderlijke gevallen.

In het onderstaande dossier weigerde het Vlaams Woningfonds onterecht de opening van een leningsaanvraagdossier.

In dossier 2007-0455 hebben de verzoeker en zijn echtgenote een woning aangekocht. De onderhandse aankoopakte is getekend op 4 maart 2007, de notariële akte moet dus verleden worden voor 4 juli 2007. Ze wensen een lening aan te gaan bij het Vlaams Woningfonds.

Het Vlaams Woningfonds wil in april 2007 nog geen leningsaanvraagdossier openen omdat de echtgenote van de verzoeker nog geen definitieve inschrijving heeft in het vreemdelingenregister. De procedure voor deze inschrijving werd pas definitief op 11 mei 2007. De verzoeker wenst dat het aanvraagdossier kan geopend worden, zodat het dossier tijdig kan afgehandeld worden. Het enige argument van het Vlaams Woningfonds om het dossier niet te openen, is dat "het pand gedurende de volledige leningsduur door beide echtgenoten moet bewoond worden". Dit zouden de verzoeker en zijn echtgenote niet kunnen garanderen. De verzoeker kan niet aanvaarden dat het Vlaams Woningfonds op deze grond weigert om het leningsaanvraagdossier te openen.

Het Vlaams Woningfonds blijft bij zijn standpunt, maar is bereid om het dossier met de nodige spoed te behandelen van zodra de echtgenote een definitieve inschrijving heeft in het vreemdelingenregister. Het Besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 2005 legt aan de ontleners geen nationaliteitsvoorwaarden of verblijfsvoorwaarden op. De bewoningsplicht is een verplichting die de ontleners moeten nakomen na de aankoop van de woning. Deze voorwaarde kan niet worden opgeworpen om geen leningsdossier te openen. De echtgenote van de verzoeker beschikte in april 2007 over een volstrekt geldige verblijfstitel in België. Daarbij komt nog dat de verzoeker en zijn echtgenote samenwonen op basis van een gezinshereniging zodat het verkrijgen van de definitieve verblijfstitel niet kan geweigerd worden.



De Vlaamse Ombudsdienst acht het niet correct dat het Vlaams Woningfonds de opening van het leningsaanvraagdossier laat afhangen van de definitieve inschrijving van de echtgenote in het vreemdelingenregister. Er kunnen geen voorwaarden worden opgelegd aan de ontleners vóór het sluiten van de leningsovereenkomst, wanneer die voorwaarden enkel moeten worden nagekomen gedurende de leningsduur. Dit is niet **in overeenstemming met het recht**. De notariële akte kon uiteindelijk wel begin juli 2007 verleden worden.

### 7.2.3 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

Het agentschap Wonen Vlaanderen heeft 42 klachten ontvangen over tegemoetkomingen aan particulieren. Dit zijn klachten over huursubsidies, over de verbeterings- en aanpassingspremie, over de verzekering gewaarborgd wonen, over sociale leningen en over de nieuwe renovatiepremie. Vier klachten hadden betrekking op kwaliteitsbewaking.

Die nieuwe renovatiepremie kent een enorm succes. De inkomensgrenzen liggen een stuk hoger dan bij de verbeterings- en aanpassingspremie (bv. 50.000 euro voor samenwonenden) en de premie kan maximaal 10.000 euro bedragen. De te renoveren woning moet minimaal 25 jaar oud zijn. Facturen vanaf 1 januari 2006 worden in aanmerking genomen.

Het agentschap Wonen-Vlaanderen werd overstelpt met aanvragen voor de renovatiepremie. Vanaf de inwerkingtreding van het besluit op 26 maart 2007 tot en met 31 december 2007 zijn meer dan 16.000 aanvragen voor de nieuwe renovatiepremie ingediend. Daarvan zijn er eind november 2007 8.841 afgehandeld. Zeker in de loop van de eerste 3 maanden was de toevloed enorm met ongeveer 6.000 aanvragen. Dat wijst erop dat de nieuwe premie beantwoordt aan een grote nood. Eind 2007 was er nog een explosieve groei van het aantal aanvragen. Daarnaast bleef ook de verbeterings- en aanpassingspremie bestaan, waarvan er meer dan 13.000 aanvragen afgehandeld werden.

Nadat eerst aandacht werd gegeven aan de werving en opleiding van nieuw personeel en de introductie van een aangepaste informaticatoepassing, werd de werkorganisatie aangepast om de doorstroomtijd tussen aanvraag en goedkeuring of weigering te verkorten.

Volgens het besluit moet het agentschap binnen de maand na de aanvraagdatum van de premie een ontvangstmelding sturen en eventueel ontbrekende stukken opvragen. Binnen de drie maanden nadat de aanvraag volledig is, moet het agentschap de beslissing tot verlening of weigering aan de aanvrager betekenen. Deze behandeltermijnen konden niet altijd worden nagekomen. De meeste klachten die de Vlaamse Ombudsdienst bereikten, hadden betrekking op de provinciale dienst van Oost-Vlaanderen.

In dossier 2007-1143 vraagt de verzoeker een renovatiepremie aan in juni 2007. Hij heeft in september 2007 nog niets ontvangen. Telefonisch kon hij geen inlichtingen krijgen over de stand van zijn dossier. Het agentschap Wonen-Vlaanderen verontschuldigt zich voor het ongemak bij de afhandeling van de premie-aanvraag. De premie voor de verzoeker ten belope van 5.450 euro wordt uiteindelijk goedgekeurd op 5 december 2007, zes maanden later dus.

De klacht is **gegrond**. De normen **deugdelijke correspondentie** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden. De verzoeker ontving geen ontvangstmelding en de normale behandeltermijn van de premie-aanvraag werd overschreden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten ontvangen over de eigendomsvoorwaarden die worden gesteld aan de aanvrager van de renovatiepremie. Die mag in een periode van drie jaar voor de aanvraag geen andere woning dan de premiewoning in eigendom hebben gehad.

In dossier 2007-1689 vraagt de verzoeker een renovatiepremie aan. Zijn aanvraag wordt afgewezen omdat hij in de periode van drie jaar vóór de aanvraag gedurende 78 dagen nog een andere woning in eigendom had. Hij vindt deze regel van de eigendomsvoorwaarde zeer onbillijk.

De minister antwoordt dat een terugwerkende eigendomsvoorwaarde een courante voorwaarde is in het beleidsdomein wonen, alsook in andere reglementeringen zoals het sociale huurstelsel of de huursubsidie. Met deze voorwaarde wil de Vlaamse Regering vermijden dat er financiële voordelen worden toegekend aan burgers die deze wellicht niet echt nodig hebben. In het Regeerakkoord was ook opgenomen dat de renovatiepremie enkel zou worden toegekend voor de eerste gezinswoning. De minister beseft dat voor die aanvragers die hun enige woning verkocht hebben (bv. na een scheiding) om een andere woning te renoveren, deze voorwaarde problematisch kan zijn. Tenzij de verlaten woning een krot was, komen die gezinnen niet in aanmerking voor de renovatiepremie. In vele gevallen zal de verkoopsopbrengst van die vorige woning volstaan om de noodzakelijke renovatie van de nieuwe woning te financieren, maar uiteraard zal die opbrengst in sommige gevallen ontoereikend zijn. Een nuancering van de voorwaarde lijkt de minister dan ook bespreekbaar bij de evaluatie van de renovatiepremie.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid bij de evaluatie van de renovatiepremie moet nagaan of de eigendomsvoorwaarde kan worden genuanceerd.

#### 7.2.4 LEEGSTAND EN VERKROTING

De Klachtendienst Financiën van de Vlaamse Belastingdienst heeft over de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen 14 klachten behandeld in 2007. In 2006 waren dat er nog 27. In 2003 waren dit er 270. Dit was het hoogste aantal klachten in eerste lijn over de heffing. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 in de tweede lijn een tiental klachten over die heffing onderzocht, tegenover 22 in 2006. Het hoogste aantal klachten in tweede lijn over de heffing was 146 in 2003.

In 2007 zijn in totaal 2.079 aanslagen voor de heffing verstuurd. De verstuurde aanslagbiljetten hadden enkel betrekking op de opname van een pand op de lijsten verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar van de inventaris. Overeenkomstig de berekeningsformule van de leegstandsheffing moet een pand minstens 3 jaar op de lijst leegstand van de inventaris voorkomen vooraleer een leegstandsheffing een eerste maal verschuldigd is. Als gevolg hiervan konden leegstaande panden in principe vanaf 5 augustus 2007 onderworpen zijn aan een heffing. Er werd met betrekking tot het derde kwartaal 2007 echter geen enkele leegstands aanslag verzonden. De Vlaamse minister van Financiën heeft plannen om de heffing op leegstand van gebouwen en/of woningen door te schuiven naar de gemeenten. Het Vlaams Gewest blijft wel instaan voor de heffing op verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen en gebouwen.

De Vlaamse Belastingdienst heeft 1.253 bezwaarschriften ontvangen in de loop van 2007 en heeft over 1.242 bezwaren een beslissing genomen. 867 bezwaarschriften zijn ingewilligd wat overeenkomt met 69,80% van de afgehandelde bezwaren. Het niet-naleven van decretaal opgelegde vormvereisten bij de inventarisatie van panden ligt aan de basis van die vele inwillingen. Daarnaast blijken ook heel wat belastingplichtigen recht te hebben op een voorwaardelijke opschorting van de heffing.

Ook in 2007 heeft het ontvangkantoor van de Vlaamse Belastingdienst de nadruk gelegd op de kwaliteit van de verzonden nieuwe aanslagen, waardoor het aantal klachten beperkt bleef. Het ontvangkantoor voerde immers bij elke inkohiering een doorgedreven controle uit op de inventarisgegevens (correcte eigenaar(s), pand, opname, ...). Door fouten van de inventarisbeheerders recht te zetten, worden klachten voorkomen.

Een door de Vlaamse Belastingdienst erkende onvoorzichtigheid heeft bij de klachtbehandeling in eerste lijn aanleiding gegeven tot een gedeeltelijke kwijtschelding van interesten op de verschuldigde heffing. De verzoekster verwees in haar bezwaarschrift naar een eerder ingediend bezwaar, gericht aan het celhoofd van de toenmalige afdeling Financieel Management. Ze kon het gevraagde bewijs van aangetekende verzending niet voorleggen en haar bezwaar werd onontvankelijk verklaard. Een jaar later blijkt dat het oorspronkelijke bezwaar wel was toegekomen bij het ontvangkantoor maar verkeerd werd geklasseerd. Hierop werd de beslissing ingetrokken en werd het bezwaar onontvankelijk verklaard maar verworpen wat de grond van de zaak betreft. Het ontvangkantoor besliste naar aanleiding van de klacht de interesten kwijt te schelden voor de periode tussen de onontvankelijkverklaring en de intrekking/ontvankelijkverklaring.

In het volgende dossier heeft de Vlaamse Belastingdienst na een onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst de eerste negatieve beslissing over het bezwaar van de verzoeker ingetrokken.

In dossier 2007-0217 is de verzoeker eigenaar van een woning die beschermd is als monument. In 2007 worden nog restauratiewerken uitgevoerd aan de woning. Begin januari 2007 ontvangt de verzoeker een negatieve beslissing over zijn bezwaar tegen de heffing wegens verwaarlozing. De Vlaamse belastingdienst wil de schorsing door de stedenbouwkundige vergunning van 17 juni 2004 maar laten ingaan op het moment dat die vergunning werd overgelegd bij de behandeling van het dossier. Dat is 12 juli 2006. Daarom blijft de heffing op 11 februari 2006 verschuldigd.

De verzoeker kan niet akkoord gaan met de beslissing. Eén van de grieven die de verzoeker in het bezwaarschrift aanvoert, is dat de betrokken woning een beschermd monument is sinds 1993. In de beslissing over het bezwaarschrift wordt het argument van de bescherming als monument als ongegrond afgedaan omdat de vrijstelling kan lopen gedurende de termijn van de behandeling, volgens de beslissing een termijn van 15 september 2004 (restauratiepremedossier voor beschermd monument onontvankelijk verklaard) tot 13 december 2005 (definitieve goedkeuring van de premie).

De Vlaamse Ombudsdienst merkt op dat in de parlementaire voorbereidingen die termijn als volgt wordt omschreven: de vrijstelling geldt vanaf de indiening van een volledig bevonden aanvraag van de restauratiepremie tot de definitieve oplevering van de werken (*Vl. Parl., Stukken, 660 (1996-1997), nr. 1*). De restauratiewerken zijn in maart 2007 nog niet beëindigd.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de normen **overeenstemming met het recht en afdoende motivering** geschonden: de regelgeving werd niet correct geïnterpreteerd en de eerste beslissing was niet correct gemotiveerd. Dat werd rechtgezet. De Vlaamse Belastingdienst aanvaardt dat de periode van vrijstelling inderdaad geldt vanaf de indiening van de volledig bevonden aanvraag van het restauratiepremie dossier tot de definitieve oplevering van de werken. De negatieve beslissing wordt ingetrokken en er wordt een nieuwe positieve beslissing betekend aan de verzoeker. Hij moet de heffing van enkele duizenden euro's niet betalen.

## 7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst 3 aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement besprak ze op 2 juli 2007 (*Vl. Parl., Stukken, 41 (2006-2007), nr. 5*).

Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken gevraagd.

### AANBEVELING 2006-15

**De Vlaamse overheid (en met name het Vlaams ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed) moet zorgen voor de organisatie van een informatiepunt voor de sociale huurder.**

Volgens de minister zijn alle actoren binnen de sector wonen overtuigd van de nood aan goede informatie voor de burgers. De opdrachten van alle actoren zijn grondig gewijzigd binnen de hervorming van Beter Bestuurlijk Beleid. Er is in 2007 hard gewerkt om de BBB-principes verder te laten doorwerken tot in alle lagen van de sector. De sociale huisvestingsmaatschappijen krijgen nu meer verantwoordelijkheid en vrijheid dan vroeger. Dit betekent onder meer dat ze nu ook moeten instaan voor een klantvriendelijke informatieverstrekking. Het Vlaams gewest ondersteunt de lokale huisvestingsmaatschappijen in hun informatieverlenende opdracht. De minister wil de maatschappijen het nodige krediet geven en ruimte laten om hun opdracht naar behoren te vervullen alvorens nieuwe informatiepunten op te richten.

Uit het klachtenbeeld is echter gebleken dat de sociale huurders ook behoefte hebben aan "onpartijdige" informatie. De Vlaamse Ombudsdienst meent daarom dat er een informatiepunt voor de sociale huurder moet komen.

### AANBEVELING 2006-16

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet tegen de inwerkingtreding van de gewijzigde bepalingen in de Wooncode inzake sociale huur een nieuw sociaal huurbesluit en een typehuurovereenkomst uitwerken in overeenstemming met de Wooncode.**

Het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur en de nieuwe typehuurovereenkomsten van 12 oktober 2007 zijn uiteindelijk op 7 december 2007 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd.

**AANBEVELING 2006-17****De Vlaamse overheid (en met name de sociale huisvestingsmaatschappijen) moet een klantvriendelijke klachtbehandeling in de eerste lijn uitbouwen.**

De minister schetst op welke manier de Vlaamse overheid de lokale huisvestingsmaatschappijen ondersteunt in de klachtenbehandeling in eerste lijn. In 2006 zijn de maatschappijen ingelicht dat ze voortaan zelf de klachten in eerste lijn moeten behandelen en dat de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn bevoegd is. Het agentschap Inspectie RWO heeft de commissarissen/toezichthouders verzocht erop toe te zien dat de sociale huisvestingsmaatschappijen het klachtendecreet toepassen. Dat houdt in dat ze de procedures moeten volgen, de klachten registreren en jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst rapporteren.

Eind januari 2008 heeft de Vlaamse Vereniging voor Huisvestingsmaatschappijen (de koepelvereniging voor sociale huisvestingsmaatschappijen) aan haar leden een informatiepakket over de toepassing van het klachtendecreet bezorgd. Dat zal zeker de praktische toepassing van het klachtendecreet ten goede komen.

## 7.4 Conclusies

Op de valreep is eind 2007 het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur gekomen om al onmiddellijk in werking te treden op 1 januari 2008. Voor de sociale woonorganisaties werden verschillende informatiesessies georganiseerd om de nieuwe en ingewikkelde regelgeving te kunnen toepassen in de praktijk. Maar vooral de (kandidaat-)sociale huurder bleef in de kou staan met al zijn vragen. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dan ook zijn vraag naar *een extern objectief informatiepunt*. Zowel de ingewikkelde huurprijfsberekening als de verdeling van kosten en lasten roepen vele vragen op bij de huurder.

De berekening van de huurprijs en in het bijzonder de gezinskorting liep eind 2007 niet bepaald vlot. Op dit punt is er een wijziging van het Kaderbesluit in voorbereiding. De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich vragen bij de betaalbaarheid van de huurprijs voor sociale woningen. Vele huurders klaagden over een huurprijsverhoging van tientallen euro's. Zulke plotse grote prijsstijgingen zijn zelfs in de private huursector niet mogelijk.

In 2007 hebben bijna alle sociale huisvestingsmaatschappijen een klachtenrapportage ingediend. Dat is positief. Enkele maatschappijen hebben de klachten zorgvuldig geregistreerd, bij andere maatschappijen is het aantal geregistreerde klachten zeer laag of nihil, wat onwaarschijnlijk lijkt. De Vlaamse Ombudsdienst dringt bij de sociale huisvestingsmaatschappijen aan op de verdere uitbouw van een klantvriendelijke klachtbehandeling in eerste lijn.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aandacht voor de leefbaarheid van sociale wooncomplexen en beveelt de maatschappijen aan de aangeboden middelen van het nieuwe Kaderbesluit effectief in te zetten. De sociale woningen moeten ook in goede staat worden onderhouden, herstellingen moeten tijdig worden uitgevoerd.

De waarborgen die in handen van de verhuurder werden gestort ter uitvoering van sociale huurovereenkomsten die werden afgesloten vóór 1 januari 1985, brengen in hoofde van de huurder pas intresten op vanaf 1 januari 2008, tegen de minimale intrestvoet. Die intresten worden gekapitaliseerd tijdens de verdere duur van de overeenkomst. De Vlaamse Ombudsdienst acht deze bepaling niet echt billijk. Dit betekent dat voor al die waarborgen gedurende minstens 23 jaar geen minimale (gekapitaliseerde) intrest voor de sociale huurder is ontstaan. Dit zou billijker kunnen.

Bij de tegemoetkomingen voor particulieren werd bij de aanvraag van de nieuwe renovatiepremie en de bestaande verbeterings- en aanpassingspremie, de redelijke behandeltermijn van de aanvraag vaak geschonden. Ook de ontvangstmeldingen werden niet tijdig verzonden. Het gebrek aan informatie over de behandeltermijn wekte wrevel op. De regelgever had het succes van de nieuwe premie beter moeten inschatten. Nu konden de voorgeschreven antwoordtermijnen vaak niet gehaald worden. Opleiding van het personeel en aanpassing van de informaticatoepassingen en van de werkorganisatie moeten op voorhand gebeuren.

De klachtenstroom over de heffing op leegstand en verkrotting is zo goed als opgedroogd. Het ontvangkantoor van de Vlaams Belastingdienst heeft de nadruk gelegd op de kwaliteit van de verzonden nieuwe aanslagen waardoor het aantal klachten beperkt bleef.

## 7.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-15

De Vlaamse overheid moet de toepassing van nieuwe regelgeving voor wonen voldoende voorbereiden zodat de praktische toepassing ervan vlot verloopt.

### AANBEVELING 2007-16

De Vlaamse overheid, en met name het Vlaams ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, moet zorgen voor de organisatie van een extern en objectief informatiepunt voor de sociale huurder.

### AANBEVELING 2007-17

De Vlaamse overheid moet het recht op betaalbaar wonen binnen en buiten de sociale huursector voor zoveel mogelijk mensen realiseren.

### AANBEVELING 2007-18

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet uitzoeken of er geen billijkere regeling mogelijk is voor de huurwaarborgen van sociale huurders voor huurovereenkomsten afgesloten vóór 1985.







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

## 8.1 Regels en uitvoering

### 8.1.1 REGELS

Inzake regelgeving zijn van belang:

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

### 8.1.2 UITVOERING

Het ministerie van Onderwijs en Vorming bestaat uit het departement Onderwijs en Vorming dat het Vlaamse onderwijsbeleid uitstippelt en vier agentschappen die dat beleid uitvoeren: het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) waaronder ook de dienstverlening valt van NARIC inzake de erkenning van buitenlandse diploma's, het agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION), het agentschap voor Onderwijscommunicatie (AOC) en het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODI).

De Vlaamse Ombudsdienst is ook bevoegd voor het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Ten aanzien van 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 tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren en die aan de bestuursinstantie zijn toevertrouwd. Als er wordt geklaagd over iets dat onder de autonome bevoegdheid van de school valt, kan de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komen. Zo bepaalt een school bijvoorbeeld zelf welke feiten aanleiding kunnen geven tot een tuchtsanctie, maar de Vlaamse overheid legt wel een procedure op bij het nemen van een tuchtsanctie. Laat de school na om de ouders vooraf te horen of wordt de beslissing niet gemotiveerd meegedeeld, zoals de procedure dat vereist, dan kan dat bij de Vlaamse Ombudsdienst worden aangeklaagd.

Een tweede belangrijke beperking in de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst betreft het onderwijspersoneel. De Vlaamse Ombudsdienst 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/werknemers-verhoudingen.

De agentschappen van het ministerie van Onderwijs verzorgen wel een algemene dienstverlening aan het onderwijspersoneel. In de werkstations wordt het personeelsdossier beheerd op basis van de gegevens die de werkgevers bezorgen en wordt rechtstreeks de wedde uitbetaald. Omdat het hier niet over de werkgever gaat, kunnen personeelsleden van scholen met klachten over de uitvoering van die taken door het ministerie van Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## 8.2 Klachtenbeeld

Tabel 36 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2007

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Kabinet	Gemeenschaps- onderwijs	Associatie Universiteit Gent	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>223</b>	<b>71</b>	<b>460</b>
Ontvankelijk	90	66	6	162	65	389
Onontvankelijk	1	3	0	61	6	71
-45 dagen	86	49	5	198	70	408
+45 dagen	4	17	1	5	1	28
Gegronnd	39	44	3	119	37	242
Ongegrond	51	22	3	43	28	147
Opgelost	34	41	2	111	37	225
Niet opgelost	5	3	1	8	0	17
Beslissing	12	5	0	46	4	67
Behandeltermijn	8	22	2	4	9	45
Informatieverstrekking	16	10	1	31	4	62
Bereikbaar	2	0	0	1	0	3
Bejegening	0	5	0	47	2	54
Andere	1	2	0	12	18	33

Tabel 37  
Onderwijs:  
dossiers in 2007

AANTAL	
Onderzoeksfase	20
Beoordelingsfase	116
<b>Totaal</b>	<b>136</b>

Tabel 38  
Onderwijs:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	68
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>72</b>
Terechte opmerking	1
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	41
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>119</b>

Tabel 39  
Onderwijs:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Afdoende motivering	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	26
Redelijke behandeltermijn	42
Efficiënte coördinatie	2
Vlotte bereikbaarheid	1
<b>Totaal</b>	<b>90</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 389 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 136 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **onderwijs** en 116 daarvan beoordeeld.

In de eerste lijn maken het departement en alle agentschappen die samen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming vormen, één gezamenlijk klachtenrapport. In de tabel werd Studietoelagen uitgesplitst uit de totale cijfers omdat die afdeling binnen het ministerie het meest in contact staat met de burger en een uitgebreide klachtenregistratie heeft. Van de Associatie Universiteit Gent werden klachtenrapporten ingediend door de Universiteit Gent en de Hogeschool Gent.

Binnen het ministerie van Onderwijs registreerde het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen de meeste klachten. Nieuwe regelgeving inzake volwassenenonderwijs en studietoelagen heeft zijn impact op het aantal klachten. Het Agentschap heeft bovendien een expliciete strategie gevoerd om meer dan vroeger brieven als klacht te interpreteren. Dit komt op termijn de dienstverlening ten goede. Begin 2007 besliste het managementcomité om de ontvangst van klachten te verbeteren. Een centraal meldpunt werd ontwikkeld dat in 2008 operationeel wordt. Dit centraal meldpunt zal een zeer groot gebruiksgemak bieden voor de klant. Via de website komt men, afhankelijk van het gekozen thema, op de juiste deelwebsite terecht. Men hoeft dus niets van de structuur en de organisatie van het ministerie te kennen. De eigenlijke registratie en behandeling van de klachten blijven de verantwoordelijkheid van de verschillende entiteiten.

In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde, wordt een kleine helft ingenomen door klachten over studietoelagen. Vervolgens zijn er klachten van onderwijspersoneel over de dienstverlening van het ministerie, de erkenning van buitenlandse diploma's en klachten van ouders over scholen.

**8.2.1 STUDIETOELAGEN**

In eerste lijn werden vooral klachten behandeld over de behandeltermijn van aanvragen en over terugvorderingen. Met name wanneer de aanvrager zelf inkomensgegevens moet bezorgen, bijvoorbeeld over het vermoedelijk inkomen, kan de behandeltermijn oplopen. Ook de beschikbaarheid van inschrijvingsgegevens van studenten in de databank tertiair onderwijs zorgde voor problemen. Terugvorderingen zijn veelal het gevolg van afzonderlijk belastbare inkomsten op het aanslagbiljet die niet werden verrekend bij de vermoedelijke inkomsten. In enkele gevallen ging het om door de onderwijsinstelling gewijzigde inschrijvingsgegevens.

**EEN NIEUWE START VOOR DE DATABANK TERTIAIR ONDERWIJS**

Het jaarverslag 2006 besteedde al uitgebreid aandacht aan de problemen met de databank tertiair onderwijs. Doordat studenten zich niet langer inschrijven voor een academiejaar, maar een studiepakket samenstellen, moet de afdeling het aantal studiepunten kennen waarvoor een student is ingeschreven. Die studiepunten moeten bovendien worden opgesplitst in nieuwe en eventuele oude studiepunten als een student één of meer vakken herneemt waarvoor hij de vorige keer niet geslaagd was. Voor die oude studiepunten kan (een deel van) het jokerkrediet worden ingezet.

In de databank registreren alle hogescholen en universiteiten de inschrijvingsgegevens van de studenten zodat deze data rechtstreeks verwerkt kunnen worden in de dossiers studiefinanciering. Het academiejaar 2006-2007 was het eerste jaar dat deze databank operationeel was. De meeste klachtdossiers over een te lange **behandeltermijn** van de aanvragen studietoelagen 2006-2007, konden pas in januari - maart 2007 worden afgehandeld. De problemen om in de databank te registreren werden opgelost of er werd een papieren attest met studiepunten bezorgd.

In dossier 2006-0892 heeft de verzoeker zijn aanvraag studiefinanciering ingediend op 3 oktober 2006. Eind november 2006 is er nog geen beslissing. De aanvraag kan niet worden afgehandeld omdat er nog inschrijvingsgegevens van de student ontbreken.

Met een papieren attest kan de afdeling Studietoelagen op 19 januari 2007 deze aanvraag afhandelen en wordt een studietoelage toegekend. De universiteit deelt mee dat op 15 februari 2007 de studiepunten werden ingevoerd in de databank. De precieze oorzaak van deze laattijdige registratie blijft onduidelijk. Begin 2008 diende deze verzoeker een nieuwe klacht in: zijn aanvraag studietoelage 2007-2008 werd in september 2007 ingediend maar eind januari 2008 is er nog geen beslissing. Van de afdeling Studietoelagen verneemt hij dat er opnieuw een probleem is met de registratie van zijn inschrijving. Bij het afsluiten van het jaarverslag was nog niet duidelijk waar de fout zat.

Bij een aantal aanvragen lagen technische problemen met de databank aan de basis van de vertraging. Eén foutief gegeven in een door een onderwijsinstelling toegezonden gegevenslijst volstond om de registratie in de databank van alle gegevens van die lijst te blokkeren. Voor dit probleem werd een oplossing gezocht. Vanaf het academiejaar 2007-2008 verwerkt en controleert het systeem de gegevens per individueel dossier. Dat betekent ook dat de hogescholen en universiteiten niet meer moeten wachten om de gegevens op te sturen totdat alle studenten ingeschreven zijn. Zij kunnen zendingen doen per student of voor kleinere groepen van studenten. In één dossier bleek het in gebruik nemen van nieuwe software door de studentenadministratie van de school voor vertraging te zorgen. Ook aan die kant is er immers een automatisering die voor een vlottere werking zou moeten zorgen.

Alhoewel de herziene applicatie tegemoet komt aan de technische problemen die men het vorige academiejaar ondervond, is het probleem nog niet volledig opgelost. Naast de overschrijding van een **redelijke behandeltermijn** stelde de Vlaamse Ombudsdienst in een aantal dossiers ook een tekort aan **efficiënte coördinatie** vast tussen afdeling en onderwijsinstellingen. De databank is een handig en nuttig instrument om een vlotte dossierbehandeling te bieden, maar beide diensten zijn wel van elkaar afhankelijk opdat het systeem draait.

Hogescholen en universiteiten wezen er al op dat het niet alleen een kwestie is van een vlot werkende databank, maar dat zij ook de nodige tijd moeten hebben om de inschrijving definitief te maken en die gegevens dan in te brengen. De afdeling Studietoelagen beaamt dat vertragingen voor een belangrijk deel het gevolg zijn van de mogelijkheid om de inschrijvingsgegevens in het hoger onderwijs pas later in het academiejaar definitief vast te leggen. Dit is nu eenmaal eigen aan de flexibilisering van het hoger onderwijs. Pas dan sturen de hogescholen en universiteiten de gegevens door.

Om de aanvragen studietoelage vlot te kunnen verwerken, zou de afdeling begin november over de inschrijvingsgegevens moeten kunnen beschikken. Samen met de onderwijsinstellingen onderzoekt de afdeling hoe de studentengegevens sneller beschikbaar kunnen zijn, binnen de klijtlijnen van de flexibilisering van het hoger onderwijs. Voor het academiejaar 2008–2009 wordt alvast een betere informatieverstrekking op het aanvraagformulier gepland zodat de student duidelijk weet dat het aantal studiepunten definitief moet zijn vastgelegd vooraleer een aanvraag studietoelage kan worden afgehandeld.

## UW DOSSIER IS IN BEHANDELING, EVEN GEDULD ALSTUBLIEFT

De afdeling kiest er voor om in het najaar eerst alle volledig ingediende dossiers af te handelen. Bij de dossiers waarvan bij de ontvangst werd vastgesteld dat er gegevens ontbreken, wordt de betrokkene om aanvullende informatie gevraagd. Naargelang die bijkomende gegevens binnenkomen, worden ook die dossiers chronologisch verwerkt. Maar met die verwerking wordt dus pas gestart als de volledige dossiers allemaal zijn afgehandeld. De afdeling engageert zich om alle aanvragen die volledig worden ingediend, vóór 31 december af te handelen, wat ook grotendeels lukt.

Het najaar blijft voor de afdeling uiteraard een piekperiode aangezien de meeste mensen hun aanvraag indienen in september–oktober. Dit zorgt ervoor dat bijkomende gegevens die in het najaar worden opgestuurd met vertraging worden geregistreerd en verwerkt.

De verzoeker van dossier 2007-0080 dient in september 2006 zijn aanvraag studietoelage hoger onderwijs 2006-2007 in. In december informeert hij bij de afdeling naar de stand van zaken. Het dossier zou in orde zijn, maar er is nog geen beslissing. In januari 2007 heeft de verzoeker nog steeds geen beslissing ontvangen.

De aanvraag wordt verwerkt op basis van het vermoedelijk inkomen 2006. De verzoeker werd daarom in oktober 2006 om bijkomende inkomensgegevens gevraagd. Het inkomensattest werd al op 8 november 2006 ontvangen door de afdeling. Door de behandeling van de volledige dossiers eind 2006, kon dit pas eind januari verwerkt worden. Op 12 februari 2007 wordt aan de verzoeker een studietoelage toegekend.

Alhoewel de Vlaamse Ombudsdienst begrip heeft voor de drukke piekperiode in november – december, oordeelt de Ombudsdienst toch dat de **redelijke behandeltermijn** in dergelijke dossiers wordt overschreden. De verzoeker vervolledigt zijn aanvraag begin november, maar moet vervolgens nog drie maanden wachten op zijn toelage. De zwaarste studiekosten vallen nu eenmaal bij de start van het academiejaar waardoor verschillende verzoekers in december – januari klacht indienden over het uitblijven van een beslissing.

Positief is wel dat door de doorgevoerde gegevenskoppelingen vele gegevens rechtstreeks uit verschillende databanken worden gehaald. Deze gegevens hoeven niet meer aan de verzoeker te worden gevraagd. Zo kunnen bijvoorbeeld de inschrijvingsgegevens van de student, informatie over het kadastraal inkomen van het gezin en het aanslagbiljet personenbelasting rechtstreeks van de betrokken diensten verkregen worden. Enkel gegevens over het vermoedelijk inkomen of ontvangen alimentatiegelden moeten nog bij de aanvrager worden opgevraagd.

Een elektronische dossieropvolging zorgt er tenslotte voor dat als opgevraagde gegevens niet worden toegestuurd, er op een regelmatige wijze een herinnering wordt verzonden. Ook het onnodig voor een tweede maal opvragen van informatie nadat de aanvrager de gegevens al had opgestuurd, wordt vermeden door het elektronisch linken van binnenkomende stukken aan het dossier.

## VERKEERD GESTORT

De verzoeker van dossier 2007-0629 krijgt op 6 februari 2007 bericht dat hij in aanmerking komt voor een studiefinanciering van 2.431,25 euro. De brief vermeldt echter een foutief rekeningnummer waarop de toelage wordt gestort. De moeder van de verzoeker verwittigt de afdeling van de foutieve storting. Er wordt haar meegedeeld dat dit zal worden rechtgezet. Begin mei 2007 is de studietoelage echter nog steeds niet aan de aanvrager uitbetaald.

De afdeling bevestigt dat door een administratieve fout een foutief rekeningnummer in het dossier werd ingebracht. De afdeling wijst er op dat zij eenzelfde studietoelage geen tweemaal kan uitbetalen. De afdeling heeft de bank aangeschreven en van zodra de studietoelage wordt teruggestort, kan deze worden uitbetaald aan de verzoeker. Na meer dan drie maanden was dit echter nog niet gelukt wat voor de rechthebbende van de toelage geen **redelijke behandeltermijn** meer is. Na bemiddeling wordt de studietoelage dan toch al uitbetaald aan de verzoeker en wordt de procedure ook structureel verbeterd. Studietoelagen die op een foutief rekeningnummer worden gestort, kunnen voortaan al aan de rechthebbende worden uitbetaald zonder de terugbetaling door de onrechtmatige ontvanger te moeten afwachten. De **goede uitvoeringspraktijk** wordt hiermee verbeterd.

## BETWISTE BESLISSINGEN EN TERUGVORDERINGEN

Klachten die de beslissing op zich betwisten, blijken in de meeste gevallen **ongegrond**. In een paar dossiers werd een administratieve fout vastgesteld: een fout in de inkomensberekening of in de berekening van het al opgebruikte studiekrediet. In een dossier werd een jokerbeurs onterecht toegekend omdat de afdeling geen rekening had gehouden met het stopzetten van de studies het voorgaande academiejaar. Als de student is uitgeschreven vóór 30 november, worden er voor dat academiejaar geen studiepunten aangerekend.

Terugvorderingen zijn in de meeste gevallen het gevolg van een hoger door de fiscus vastgesteld inkomen in vergelijking met het vermoedelijke inkomen waarop de studietoelage in eerste instantie werd toegekend. Een doorgedreven kwaliteitscontrole werd ingevoerd om terugvorderingen te vermijden die het gevolg zijn van administratieve fouten van de afdeling. Een neveneffect van de automatisering is dat een fout in een databank soms moeilijk valt recht te zetten.

In dossier 2007-0319 stelt de verzoeker dat hij is ingeschreven voor 54 studiepunten. Volgens de afdeling heeft hij slechts een inschrijving voor 48 studiepunten waardoor hij geen recht heeft op een volledige toelage. Op de vraag van de verzoeker om zijn aantal studiepunten te corrigeren wordt opnieuw meegedeeld dat hij slechts voor 48 studiepunten is ingeschreven.

Na de klacht bevestigt de afdeling dat de verzoeker inderdaad is ingeschreven voor 54 studiepunten en herziet het dossier. Een bijkomend bedrag aan studietoelage wordt uitbetaald. De oorzaak van de fout lag in de verwerking van de gegevens uit de databank tertiair onderwijs. Oorspronkelijk was er een registratie in de databank voor 30 nieuwe en 18 oude studiepunten. Toen de verzoeker op 29 januari 2007 een herziening van zijn dossier vroeg aan de hand van papieren bewijsstukken, werd dit door de afdeling afgewezen omdat de databank tertiair onderwijs nog steeds 48 studiepunten vermeldde. De gegevens in de databank waren wel gewijzigd op 26 februari 2007, toen de verzoeker zijn klacht indiende bij de Vlaamse Ombudsdienst. Met een **efficiënte coördinatie** hadden de afdeling en de universiteit dit eerder moeten uitklaren en rechtzetten.

Ook een terugvordering werd op deze wijze herzien. Volgens de officiële inschrijvingsgegevens in de databank tertiair onderwijs is de verzoekster ingeschreven voor een derde jaar van een tweede cyclus. Aangezien zij al een masterdiploma had, werd de toelage teruggevorderd. Uiteindelijk blijkt het toch om een bacheloropleiding te gaan en wordt de terugvordering geannuleerd. De afdeling moet in dergelijke gevallen waken over een goede samenwerking met de hogescholen en universiteiten zodat de gegevens in de databank afdoende gecontroleerd worden.

## **HET IN AANMERKING TE NEMEN INKOMEN VERSUS HET ACTUEEL BESTEEDBAAR INKOMEN**

In de meeste dossiers waarin de beslissing wordt betwist, moet de Vlaamse Ombudsdienst beamen dat het inkomen inderdaad boven de maximum inkomensgrens ligt. Dikwijls gaat het om terugvorderingen en kaarten de verzoekers specifieke situaties aan, zoals bijvoorbeeld het ontvangen van achterstallen of een eenmalige uitbetaling van een verzekeringspremie. Die inkomsten zijn niet altijd gekend op het moment dat de verzoeker zijn aanvraag indient en inkomensattesten bezorgt. In sommige gevallen ging de verzoeker er van uit dat bepaalde inkomsten niet worden meegerekend, zoals bijvoorbeeld een overlevingspensioen.

De regelgeving is echter duidelijk. Bij de berekening van het inkomen moet de afdeling zich houden aan het inkomen zoals dat door de fiscus is vastgesteld op het aanslagbiljet personenbelasting. Zowel het gezamenlijk belastbaar inkomen als eventuele afzonderlijk belastbare inkomsten moeten geteld worden. Ook met niet-belastbare inkomsten zoals het leefloon of een inkomensvervangende tegemoetkoming aan gehandicapten moet rekening worden gehouden. Een studietoelage die wordt toegekend op basis van het vermoedelijk inkomen, is steeds onder voorbehoud van controle van het aanslagbiljet zodra dit beschikbaar is. Uiteindelijk moeten alle studietoelagen immers op eenzelfde basis worden toegekend.

Wat de uitbetaling van weddeachterstallen betreft, wijst de minister er ook op dat het om effectief genoten inkomsten in het jaar van uitbetaling gaat en ze inderdaad deel uitmaken van het inkomen van dat jaar. Het is logisch dat met het effectieve inkomen rekening wordt gehouden, ongeacht of het om uitzonderlijke inkomsten gaat of niet. In de volgende situatie formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vanuit die redenering een **beleidsaanbeveling**.

De aanvragen schooltoelage secundair onderwijs 2006-2007 voor de beide kinderen van de verzoekster in dossier 2006-0976 worden afgewezen wegens een te hoog inkomen. De verzoekster leeft onder schuldbemiddeling en het inkomen waarover zij effectief kan beschikken, ligt heel wat lager dan het bedrag op haar aanslagbiljet personenbelasting. Zij vraagt om rekening te houden met haar effectieve inkomen.

Alhoewel kan worden vastgesteld dat het inkomen van de verzoekster wordt beheerd door een schuldbemiddelaar en zij concreet over een lager inkomen beschikt, laat de regelgeving niet toe om met het inkomen na schuldbemiddeling rekening te houden. Om een gelijke behandeling te verzekeren, stelt de regelgeving studiefinanciering dat de afdeling zich moet houden aan het inkomen zoals dat door de fiscus op het aanslagbiljet personenbelasting wordt vastgesteld. Getoetst aan de regelgeving, moet de Vlaamse Ombudsdienst de beslissing van de afdeling beamen.

Omdat het door de schuldbemiddelaar toegekende inkomen aan de verzoekster toch objectief kan worden vastgesteld, stelt de Vlaamse Ombudsdienst de vraag of het stelsel van schuldbemiddeling niet kan worden opgenomen in de berekening van het referentie-inkomen. Gevraagd naar een reactie, aarzelt de afdeling om hierover een standpunt in te nemen. Al sinds het decreet van 30 april 2004 heeft de wetgever er voor gekozen om de samenstelling van het referentie-inkomen aan te passen. Reële kosten zoals levensverzekeringen, hypothecaire leningen en andere kapitaalsaflossingen kunnen niet langer in mindering worden gebracht van het referentie-inkomen. Het decreet lijkt zo een bewuste keuze te maken om studiefinanciering afhankelijk te maken van het reële vermogen om financiële middelen te verwerven, onafhankelijk van mogelijke passiva die een gezin met zich draagt.



Schuldbemiddeling kan het beschikbare inkomen sterk verminderen. Het is ook een situatie die specifiek speelt bij een zeer kwetsbare groep gezinnen en tijdelijk een zeer precaire financiële situatie creëert. Net in situaties als deze moet de mogelijkheid om studies aan te vatten of verder te zetten, gevrijwaard worden. Voor gezinnen waarin de kinderen onder die omstandigheden genoodzaakt zijn hun studies stop te zetten, dreigt de armoedespiraal enkel versterkt te worden. Aangezien een erkende schuldbemiddeling op een objectieve manier kan worden vastgesteld, moet het volgens de Vlaamse Ombudsdienst mogelijk zijn hiermee rekening te houden bij het vaststellen van het referentie-inkomen. Hierover werd een **beleidsaanbeveling** geformuleerd. We stellen vast dat bijvoorbeeld het nieuwe sociaal huurbesluit van 12 oktober 2007 hiermee rekening houdt. Om in aanmerking te komen voor een sociale woning wordt gebruik gemaakt van het “actueel besteedbaar inkomen” waarin schuldaflissingen in mindering worden gebracht van het gezinsinkomen voor zover de kandidaat-huurder is toegelaten tot een collectieve schuldenregeling overeenkomstig de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling of in budgetbegeleiding of budgetbeheer is bij een OCMW of een andere door de Vlaamse Gemeenschap erkende instelling voor schuldbemiddeling. De Vlaamse Ombudsdienst vindt school- en studietoelagen belangrijk genoeg om een analoge regeling op te nemen in de regelgeving studiefinanciering.

## **BASIS, SECUNDAIR OF HOGER: ÉÉN SYSTEEM**

Ten slotte willen we nog even terugkomen op een aanbeveling uit het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst over het afstemmen van de voorwaarden voor het secundair onderwijs en het hoger onderwijs. Met ingang van het school- en academiejaar 2007-2008 is dat het geval. De inkomensgrenzen voor het secundair onderwijs werden opgetrokken tot op het niveau voor het hoger onderwijs waardoor meer mensen in aanmerking komen voor een schooltoelage. Ook het bedrag zelf stijgt. Vanaf het schooljaar 2008-2009 worden er schooltoelagen voor het basisonderwijs ingevoerd. Voor alle onderwijsniveaus worden dezelfde financiële voorwaarden gehanteerd.

Tot nu toe was er al een gezinsdossier voor alle aanvragen hoger onderwijs van één gezin. Met de afstemming van de voorwaarden voor basis, secundair en hoger onderwijs wordt dit principe doorgetrokken en wordt er één gezinsdossier voor alle kinderen van een gezin mogelijk. Alle aanvragen van een gezin worden door eenzelfde dossierbehandelaar op eenzelfde moment behandeld, wat de correcte afhandeling én de snelheid ten goede zal komen.

### **8.2.2 DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S**

#### **DOSSIER IN BEHANDELING?**

Op 29 mei 2007 dient de verzoeker van dossier 2007-1282 een aanvraag tot gelijkwaardigheidsverklaring in van zijn Nederlandse masterdiploma. De normale behandeltermijn bedraagt drie maanden. Begin september vraagt NARIC een bewijs van zijn bachelordiploma dat hij in Vlaanderen heeft behaald. Midden oktober 2007 is er nog geen beslissing.

In dit dossier wordt op 27 november 2007 een beslissing genomen, het dubbele van wat als **redelijke behandeltermijn** door NARIC (National Academic (&Professional) Recognition and Information Centre) wordt vooropgesteld. Naar aanleiding van dit dossier wordt de algemene informatie van NARIC aangepast. Er wordt duidelijker geïnformeerd dat ook het bachelordiploma moet worden bezorgd als een gelijkwaardigheid van een masterdiploma wordt gevraagd.

In 2006 stelde de Vlaamse Ombudsdienst al een probleem vast bij de verwerking van de aanvragen om buitenlandse diploma's gelijkwaardig te verklaren. Ook in 2007 kwamen hierover nog vele klachten binnen. Uit een overleg met NARIC in juni 2007 blijkt inderdaad een ernstige achterstand die sinds 2006 is gegroeid. Oorzaken zijn onder meer een onvolledige personeelsbezetting door enkele langdurige afwezigheden, een sinds enkele jaren stijgend aantal aanvragen en de nood aan vorming om dossiers grondiger te kunnen onderzoeken na vaststellingen van diploma fraude met Russische en Aziatische diploma's. Door de BBB-hervormingen van de Vlaamse administratie zijn ook de erkenningen van diploma's uit het volwassenenonderwijs aan de taken van NARIC toegevoegd.

De achterstand wordt in kaart gebracht en een aantal maatregelen wordt genomen om de achterstand weg te werken. Een extra dossierbehandelaar treedt in dienst en een databank van de erkenningen wordt uitgewerkt zodat efficiënter gebruik kan worden gemaakt van precedenten. De doelstelling was om tegen eind 2007 de achterstand weg te werken, maar dat blijkt eind 2007 niet volledig gelukt. Op 1 december 2007 zijn er 553 dossiers waarvan er 166 zijn afgehandeld. 109 dossiers zijn nog in behandeling en 278 dossiers moeten nog worden opgestart. Met het effect van de maatregelen is de prognose nu dat de achterstand volledig moet zijn weggewerkt tegen 31 maart 2008.

Bij de klachtdossiers van de Vlaamse Ombudsdienst zaten een aantal dossiers met betrekking tot Russische, Oekraïense en Zuid-Koreaanse diploma's waarbij soms extra onderzoek nodig is, maar ook dossiers met Italiaanse en Nederlandse diploma's waarbij de behandeltermijn opliep tot zes, tien en in één geval zelfs vijftien maanden. De achterstand is duidelijk een structureel probleem. In het voorjaar 2008 zal pas blijken of de maatregelen afdoende zijn en het aantal nieuwe dossiers beheersbaar is. De Beleidsbrief Onderwijs en Vorming 2007–2008 kondigt naast de precedentendatabank ook een betere dossieropvolging voor de aanvragers aan. Via internet zullen die met een paswoord de voortgang van hun dossier kunnen volgen.

Er waren dit jaar ook een paar klachten over de erkenning van buitenlandse diploma's secundair onderwijs. In het jaarverslag 2004 ging de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid in op de dossierbehandeling op niveau secundair onderwijs. De Beleidsbrief Onderwijs en Vorming 2007–2008 komt tegemoet aan de in dat jaarverslag geformuleerde aanbeveling 2004-20, met het voornemen om te onderzoeken hoe in de EU een netwerk rond de gelijkwaardigheid van diploma's en getuigschriften secundair onderwijs kan worden opgezet, naar analogie met het NARIC-netwerk voor het hoger onderwijs.

## IS ER EEN MOGELIJKHEID TOT HERZIENING?

In dossier 2007-1165 wordt het Nederlandse diploma van de verzoekster gelijkwaardig verklaard met dat van “Licentiaat in de Medisch-Sociale Gezondheidswetenschappen”. De verzoekster had echter een gelijkstelling met “Licentiaat in de psychologie” verwacht.

Uit het dossier blijkt dat er geen gelijkwaardigheid met de Vlaamse opleiding Psychologie mogelijk was, omdat zowel de studieduur als de studieomvang daarvan heel wat groter is dan van de Nederlandse opleiding Gezondheidswetenschappen. Op basis van bijkomende gegevens inzake beroepservaring die de verzoekster voorlegt, kan echter wel een herziening gevraagd worden. De afdeling legt daarom een nieuw dossier aan en legt de aanvraag voor aan drie universiteiten.

Bij de mededeling van de beslissing werd niet gemotiveerd waarom de gevraagde gelijkwaardigheid met de opleiding Psychologie niet werd verleend. Er werd ook onvoldoende geïnformeerd over de beroepsmogelijkheden zodat de verzoekster pas via de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid van een herziening werd geboden. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde daarom dat de **afdoende motivering** en de **deugdelijke correspondentie** tekort schoot.

### 8.2.3 KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL

Bij de dienstverlening van het ministerie van Onderwijs aan het onderwijspersoneel waren er enkele klachten waarbij de redelijke behandeltermijn werd overschreden. Verzoekers moesten te lang wachten op een negatieve taksfiche, op een opsplitsing van een loonfiche nodig voor een aanslagbiljet of op informatie over loopbaanonderbreking en pensioenrechten. Het meest opvallend waren klachten in verband met de taalafwijking.

#### DE TAALAFWIJING

Om een betrekking in het onderwijs te kunnen uitoefenen, moeten de personeelsleden een grondige kennis van het Nederlands bewijzen. Dat kan aan de hand van een Nederlandstalig diploma waarop de aanstelling steunt. Als men een anderstalig diploma heeft, moet men slagen in het taalexamen dat het ministerie van Onderwijs jaarlijks inricht. Met dat getuigschrift voldoet men eveneens aan de taalvereiste. Iemand die zijn taalkennis nog niet kan bewijzen, kan toch al worden aangeworven. Gedurende maximum drie schooljaren kan een werkgever namelijk een taalafwijking aanvragen voor een personeelslid. Binnen die termijn moet men dan slagen in het taalexamen. Is dat niet het geval, dan wordt de wedde niet langer gesubsidieerd door de Vlaamse overheid. De taalafwijking geldt slechts voor de duur van het lopende schooljaar en moet elk schooljaar opnieuw worden aangevraagd.

De verzoekster van dossier 2007-0987 werkt in een basisschool. Haar werkgever wil haar met ingang van 1 januari 2006 vast benoemen. De afdeling Personeel Basisonderwijs deelt echter mee dat aan de vaste benoeming geen uitvoering kan worden gegeven omdat de verzoekster niet voldoet aan de taalwetgeving. De verzoekster vindt het perfect begrijpbaar dat zij met een Franstalig diploma haar kennis van het Nederlands moet aantonen. Zij verbaast er zich echter over dat niemand haar daar voordien op heeft gewezen.

Om vast benoemd te worden moet het personeelslid op de datum dat de benoeming ingaat aan alle wettelijke voorwaarden voldoen. Met een anderstalig diploma is één van die voorwaarden het getuigschrift van het taalexamen. De verzoekster werkte al sinds 2002-2003 in het onderwijs. Uit het dossier blijkt echter dat de school de voorgaande jaren nooit een taalafwijking heeft aangevraagd en daar ook nooit een opmerking over ontving. De afdeling bevestigt dat de school daar nooit eerder op werd gewezen. Het schooljaar 2005-2006 is daardoor al het vierde schooljaar dat de verzoekster werkt zonder een getuigschrift Nederlands, terwijl dit volgens de regelgeving slechts drie schooljaren kan. Zij mag dat vierde jaar dan toch aan de slag blijven en neemt met succes deel aan het taalexamen 2006 waarvan zij in januari 2007 het getuigschrift ontvangt. De verzoekster kan zo wel in dienst blijven, maar de vaste benoeming op 1 januari 2006 die de school haar aanbood, kan niet worden uitgevoerd. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht **deels gegrond** omdat er een gedeelde verantwoordelijkheid is van de afdeling en de werkgever en **niet herstelbaar**. Het tekort aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** kan niet worden hersteld. Aan de voorwaarden voor een vaste benoeming kan niet met terugwerkende kracht worden voldaan.

De werkgevers (de scholen) worden op algemene wijze geïnformeerd over de taalregeling. Het is inderdaad aan de werkgever om zijn personeelsleden hiervan op de hoogte te brengen en het is eveneens aan de werkgever om de taalafwijking aan te vragen bij de afdeling. Maar de afdeling beheert het personeelsdossier en betaalt rechtstreeks de wedde uit. De taalwetgeving is één van de voorwaarden opdat een wedde in het onderwijs door de Vlaamse overheid gesubsidieerd wordt. Bij het verwerken van het personeelsdossier had de afdeling moeten vaststellen dat een taalafwijking vereist is en had ze de school hierop moeten wijzen als dat niet werd aangevraagd. Bij de controle van het dossier naar aanleiding van de benoemingsproblemen werd bovendien vastgesteld dat het diploma van de verzoekster recht geeft op een weddenschaal 202 maar dat ze tot nu toe aan het lagere barema 200 werd betaald.

In een ander dossier kwam het ontbreken van een taalafwijking aan het licht tijdens een controle van de dossiers. Ook hier waren al enkele schooljaren verstreken en kwam de verzoekster meteen in het laatste schooljaar terecht waarin ze haar getuigschrift Nederlands moet halen. Een betere dossieropvolging is nodig.

## WANNEER IS HET VOLGENDE TAALEXAMEN?

In dossier 2007-0242 neemt de verzoekster deel aan het taalexamen 2006. Op 31 januari 2007 wordt het getuigschrift afgeleverd. De verzoekster hoopte in aanmerking te komen voor een aantal uren vaste benoeming op 1 januari 2007, maar omdat haar getuigschrift pas van een maand later dateert, voldoet zij niet aan de voorwaarden, aldus de afdeling Personeel Secundair Onderwijs. De verzoekster is van mening dat zij met haar getuigschrift toch voldoet aan de bepalingen van de taalwet omdat benoemingsdossiers kunnen worden ingediend tot 31 maart.

Vaste benoemingen gaan steeds in op 1 januari. Er is een termijn van drie maanden waarin de dossiers kunnen worden ingediend, maar de stukken moeten wel geldig zijn op 1 januari. De organisatie van de jaarlijkse taalexamens is geregeld bij ministerieel besluit. Een oproep tot de kandidaten wordt jaarlijks gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. De inschrijvingstermijn liep tot 30 september 2006. De zittijd had plaats in december-januari. Uiteraard kan pas nadat alle kandidaten examen hebben afgelegd, de deliberatie plaatsvinden en kunnen de getuigschriften worden opgesteld. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde een **beleidsaanbeveling** om de zittijd van de taalexamens beter af te stemmen op de onderwijkskalender, waarin 1 januari een cruciale datum is voor bijvoorbeeld benoemingen.

De afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel liet daarop weten dat in reactie op vragen vanuit de onderwijswereld, vanaf 2006 de inschrijvingstermijn werd verlengd tot 30 september. Dit biedt mensen die in september voor het eerst aan de slag gaan in een school, de mogelijkheid om al meteen deel te nemen. Omwille van het grote aantal kandidaten liep de zittijd door tot in januari 2007. De vraag blijft of een iets striktere timing met een afronding van de zittijd voor 1 januari toch niet mogelijk is.

## OOK HET MINISTERIE WEET HET NIET ALTIJD

De problematische communicatie over de taalafwijking illustreert dat scholen nood hebben aan dossiergebonden informatie. Een school die slechts sporadisch een personeelslid heeft met een anderstalig diploma, herinnert zich op dat moment niet de omzendbrief die daarover ooit eens werd rondgestuurd. Ook het ministerie weet het echter niet altijd zeker.

De verzoekster van dossier 2007-0835 werkt in een secundaire school. Zij gaat in bevallings- en borstvoedingsverlof tot aan de paasvakantie 2007. De personeelsdienst van de school vraagt de afdeling Personeel Secundair Onderwijs in november 2006 of vervolgens het ouderschapsverlof mag ingaan na de paasvakantie of dat het onmiddellijk moet aansluiten op het borstvoedingsverlof én of er een wedde wordt uitbetaald gedurende de twee weken van de paasvakantie als er voor en na de paasvakantie gebruik wordt gemaakt van een verlofstelsel. Op 30 november 2006 antwoordt de afdeling dat het ouderschapsverlof mag ingaan na het paasverlof. De verzoekster zal dan tijdens het paasverlof betaald worden voor de vaste uren en de uren waarvoor ze een aanstelling doorlopende duur heeft. Uit de loonoverzichten van april 2007 blijkt echter dat de verzoekster geen wedde ontving tijdens de paasvakantie. Op 8 mei 2007 bevestigt de afdeling opnieuw dat zij daar wel recht op heeft en dit zal rechtzetten met de betalingen eind mei. Begin juni 2007 contacteert de school nogmaals de afdeling omdat er opnieuw geen betaling is. Op 18 juni 2007 antwoordt de afdeling dan dat de paasvakantie niet wordt bezoldigd.

Via de minister bezorgt de afdeling een uitvoerig antwoord waarin wordt bevestigd dat schoolvakantieperiodes die zich tussen twee onbezoldigde dienstonderbrekingen bevinden, niet worden bezoldigd. In de voorbije jaren zijn er verschillende verlofstelsels voor onderwijspersoneelsleden uitgebouwd. Voor een beperkt aantal van die verlofstelsels is de reglementering zeer duidelijk opgesteld. Zo moet bijvoorbeeld een borstvoedingsverlof onmiddellijk aansluiten op een bevallingsverlof en moet een loopbaanonderbreking die volgt op een bevallingsverlof, eveneens onmiddellijk daarop aansluiten. De regelgeving inzake loopbaanonderbreking gaat uit van het principe dat bij de overgang van verschillende stelsels, de tweede loopbaanonderbreking onmiddellijk moet aansluiten op de eerste. Sinds de jaren '90 kent de onderwijssector een toename aan mogelijke dienstonderbrekingen, niet enkel voor vast benoemde personeelsleden, maar ook voor personeelsleden die tijdelijk aangesteld zijn. De interactie tussen de verschillende verlofstelsels gaf aanleiding tot discussie. In de situaties waar de reglementering niet uitdrukkelijk bepaalt hoe de dienstonderbrekingen op elkaar aansluiten, baseert de administratie zich op het gebruik dat geïsoleerde periodes, zoals feestdagen, weekends, verlof- en vakantieperiodes, die zich tussen twee onbezoldigde dienstonderbrekingen bevinden, niet worden bezoldigd. Deze werkwijze wordt ook door de diensten van de Rijks Sociale Zekerheid in een aantal algemene situaties gevolgd, zowel voor de private als de publieke sector.

De problematiek is voorgelegd aan de minister van Onderwijs die deze interpretatie als logisch en billijk beschouwt. Deze werkwijze van niet-betaling voor een feestdag, weekend, verlof- of vakantieperiode, als die geïsoleerd is tussen twee onbezoldigde dienstonderbrekingen, werd via het onderwijsdecreet XVII van 22 juni 2007 aanvaard en opgenomen in de decreten over de rechtspositie. De minister heeft zijn administratie opdracht gegeven om een regelgevend initiatief te nemen met het oog op een volledige reglementaire verankering van deze principes.

Het is positief dat de administratie initiatief neemt om dit probleem uit te klaren en te stroomlijnen. De klacht is echter **gegrond** met betrekking tot de **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** en de **actieve dienstverlening**. Tot tweemaal toe, in november 2006 en mei 2007 werd de verzoekster foutief voorgelicht. In antwoord op de klacht deelt de afdeling nochtans meteen mee dat het een jarenlange traditie is dat een schoolvakantieperiode tussen twee onbezoldigde dienstonderbrekingen niet wordt bezoldigd aangezien het vanzelfsprekend is dat er op dat ogenblik geen leerlingen in de school zijn. Uit de informatieverstrekking in het dossier blijkt die vanzelfsprekendheid niet. De school moest ook telkens opnieuw zelf contact nemen. Ondanks de lopende discussie binnen de administratie, waar de minister naar verwees, werd geen initiatief genomen om de foute informatie recht te zetten. De school zorgt voor een praktische oplossing door het ouderschapsverlof retroactief te vervroegen en dit onmiddellijk te laten aansluiten op het borstvoedingsverlof.

In een ander dossier op niveau basisonderwijs zorgde een ziekteperiode van een tijdelijk aangestelde leerkracht voor een complexe communicatie tussen de afdeling, de verzoekster, de school en de mutualiteit. De mutualiteit heeft exacte prestatie- en loongegevens nodig om de ziekteuitkering te kunnen berekenen. Het gaat om een periode in juni 2006. Omdat dit via de school niet lukt, neemt de afdeling in 2007 rechtstreeks contact op met de mutualiteit om de al veel te lang aanslepende situatie uit te klaren. Uiteindelijk kan de verzoekster in december 2007 door de mutualiteit worden uitbetaald. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat school en afdeling naar mekaar verwijzen maar er niet in slaagden om samen binnen een **redelijke termijn** een oplossing te bieden.

## 8.2.4 KLACHTEN OVER ONDERWIJSINSTELLINGEN

### COMMUNICATIE MET OUDERS

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten waarin een gescheiden ouder klaagt over de communicatie met de school. Ook wanneer het ouderlijk gezag exclusief is toegewezen aan één van de ouders, heeft de andere ouder het recht op toezicht. Dit houdt onder meer in dat hij of zij geïnformeerd moet worden over de opvoeding van het kind (schoolresultaten, oudercontacten, leerlingenbegeleiding). Het recht van de toeziende ouder of voogd op objectieve informatie hierover is niet afhankelijk van de goedkeuring van de andere ouder en mag niet beperkt worden op grond van praktische bezwaren. In enkele dossiers oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst de **goede uitvoeringspraktijk** geschonden door dit niet consequent toe te passen. Het eerstelijns klachtenrapport van het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap bevestigt dat er vaak sprake is van een communicatiestoornis tussen de directie en de ouder.

Communicatie met ouders bleek ook moeilijk te verlopen in het volgende dossier.

De kinderen van de verzoekster gaan naar een basisschool van het GO! Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap. Sinds een tweetal jaar worden er Steinermethodieken in de school ingevoerd. Samen met een aantal andere ouders vindt de verzoekster dat geen goede keuze en zij wenst duidelijkheid over de weg die de school wil inslaan. Volgens de verzoekster zijn er ook problemen met de leraars en de controle op de veiligheid op school. Het GO! deelt mee dat het de klacht behandelt in het kader van een ruimere problematiek van een verstoorde verstandhouding in de school. Een onderzoekscel van het GO! werd daarvoor ingeschakeld.

De onderzoekscel stelt vast dat de neutraliteit van het GO! werd nageleefd en er bewust werd gekozen om leerschoolmethodieken te introduceren na een doorlichting van de school door de Onderwijsinspectie en de pedagogische begeleidingsdienst. Onderwijsvernieuwingen waren nodig om de onderwijskwaliteit op te trekken. De veranderingen werden niet altijd goed overlegd doorgevoerd, wat tot een verstoorde verstandhouding leidde tussen de directie en een deel van het personeel. De scholengroep wil werken aan een nieuw schoolwerkplan met een goed uitgetekende en overlegde visie en een reglement inzake leefregels met een aangepast sanctiebeleid.

De klacht die de verzoekster indiende, ging over een tekort aan informatieverstrekking over het pedagogisch beleid van de school én over enkele concrete tekortkomingen in de dienstverlening. Een aantal vaststellingen in het onderzoeksrapport sluiten daarbij aan. Zo wijst het onderzoeksrapport er op dat een beleidsplan inzake orde en tucht nodig is, dat beslissingen onvoldoende draagvlak kenden, dat de veiligheid van leerlingen onvoldoende was tijdens een vervoer van kleuters naar de sporthal en dat de directeur in zijn communicatie met de ouders tijdens de conflictperiode onvoldoende afstand nam en daardoor niet objectief overkwam. Het onderzoeksrapport bekijkt de problematiek echter vooral vanuit de interne communicatie en de verstoorde verstandhouding onder het personeel en hoe dit te herstellen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht **deels gegrond**. Uiteraard staat het de school vrij om te kiezen voor lefschoolmethodieken. Dat behoort tot de pedagogische autonomie van de school. De school communiceerde hierover echter te weinig. De situatie was ernstig genoeg om een onderzoeksceel in te schakelen, maar het rapport richt zich te sterk op de verhoudingen tussen personeel en directie. Bij klachten die zowel bij personeel als bij ouders spelen, moet er in het onderzoek over gewaakt worden dat er afdoende antwoord wordt geboden op de concrete vragen waar ouders mee zitten en moet er oudergericht gecommuniceerd worden. De groep ouders wordt in het rapport omschreven als een groep die zich door een aantal misnoegde onderwijzers voor de kar liet spannen. Dit terwijl de ouders zeer concrete klachten hadden waarvan sommigen ook in het rapport van de onderzoeksceel onbeantwoord blijven. Het GO! laat uiteindelijk weten dat de school met de start van het nieuwe schooljaar naar de toekomst wenst te kijken en de ingeslagen weg verder wil volgen met de aanbevelingen van de onderzoeksceel. De verzoekster kiest voor een andere school omdat zij zich niet kan vinden in de beleidskeuzes van de school.

## MIJN ZOON IS WELISWAAR INGESCHREVEN OP SCHOOL MAAR ZIT AL MAANDEN THUIS

Tuchtsancties blijven een aandachtspunt. In een dossier werd vastgesteld dat onduidelijk werd gecommuniceerd waardoor de ouder er onterecht van uitging dat haar zoon definitief was uitgesloten. In een ander dossier bleek er onvoldoende opvolging gegeven aan de vraag van een ouder om een onderhoud voordat enkele problemen tot een tuchtsanctie leidden. Ook werd naar aanleiding van een klacht een schoolreglement gewijzigd als bleek dat leerlingen met één dag uitsluiting op een te strenge wijze werden opgevangen. Dit jaarverslag wil specifiek aandacht vragen voor de problematiek van leerlingen die na een definitieve uitsluiting niet opnieuw ingeschreven geraken.

In dossier 2007-0546 wordt de zoon van de verzoeker op 5 maart 2007 definitief uitgesloten. Hij is leerling in het buitengewoon secundair onderwijs, type OV1 met antiwerking. Het CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) van de school zoekt naar een andere school, maar eind april heeft dit nog geen resultaat opgeleverd. De verzoeker erkent dat het CLB inspanningen levert en dat het aanbod buitengewoon onderwijs zeer beperkt is. Maar het uitblijven van een oplossing versterkt de problemen.

In november 2006 werd al een voorlopige schorsing opgelegd, waarna een gedragscontract werd opgesteld. Na een nieuw incident op 2 maart 2007 besloot de school tot een definitieve uitsluiting met ingang van 5 maart 2007. De school wijst op een tuchtdossier dat teruggaat tot 2004 met verschillende incidenten van zware agressie. De procedure om de leerling definitief uit te sluiten, is correct verlopen. De verzoeker is in beroep gegaan tegen de uitsluiting, maar de beroepscommissie heeft de beslissing bevestigd.

Het CLB geeft een overzicht van de ondernomen stappen om een andere school te zoeken. Er zijn herhaaldelijke contacten geweest met enkele scholen, maar het blijkt zeer moeilijk om een geschikte school te vinden. In samenwerking met een CLB van een andere regio is er begin juli uiteindelijk een oplossing. De leerling kan in september 2007 starten in een school in het gewoon secundair onderwijs. Dit wel onder opschortende voorwaarden, wat duidelijk met de vader werd besproken. In overleg werd besloten om deze inschrijving toch te proberen en houdt het CLB contact met drie scholen uit het buitengewoon secundair onderwijs. De CLB's hebben zeker inspanningen geleverd om een andere school te zoeken. Dat neemt echter niet weg dat vier maanden te lang is voor een leerling uit het secundair onderwijs om thuis te zitten. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht daarom **deels gegrond** inzake de **redelijke behandeltermijn**.



Het CLB en de LOP-verantwoordelijke (Lokaal Overlegplatform) wijzen op het tekort aan plaatsen in scholen buitengewoon onderwijs in de regio, wat het dossier ernstig bemoeilijkte. De tussenkost van het LOP wordt verder bemoeilijkt doordat scholen hun weigering om de leerling in te schrijven, niet op papier willen zetten. Beide diensten wijzen op een toenemende problematiek van definitief uitgesloten leerlingen die niet opnieuw ingeschreven geraken. Ook het Kinderrechtencommissariaat kon bevestigen dat zij meldingen hierover binnenkrijgen. In antwoord op een vraag om uitleg antwoordde de minister in de Commissie Onderwijs van 19 april 2007 dat er de laatste jaren een lichte stijging is van het aantal uitsluitingen. Er zijn echter nog te weinig gegevens om deze cijfers te interpreteren. Het LOP van de regio werkt rond deze problematiek een proefproject uit om dossiers van langdurig thuiszittende jongeren voor te leggen aan een multidisciplinair team met vertegenwoordigers van de bemiddelingscel van het LOP, de CLB's, de scholen, de sociale dienst van de politie en de jeugdrechtbank, het comité bijzondere jeugdzorg, de dienst welzijn van de stad en het parket.

Een leerling die definitief wordt uitgesloten, blijft ingeschreven totdat er een andere school is gevonden. Daardoor is zijn afwezigheid gewettigd. Hij mag echter de lessen niet bijwonen en in tegenstelling tot het basisonderwijs is een secundaire school niet verplicht om in opvang te voorzien. In de praktijk zitten leerlingen na een definitieve uitsluiting dus veelal thuis. De Vlaamse regelgeving eist nu al dat een definitieve uitsluiting, die 20 lesdagen heeft overschreden en waarbij de school de leerling niet opvangt, aan het Agentschap voor Onderwijsdiensten, Scholen Secundair Onderwijs en DKO (Deeltijds Kunstonderwijs), wordt meegedeeld. Ondanks herhaalde vraag, geeft het GO! in deze casus geen duidelijkheid of een dergelijke melding is gebeurd. Dit is geen **goede uitvoeringspraktijk**. Ook wordt niet toegelicht waarom er niet in opvang werd voorzien.

Het Agentschap Onderwijsdiensten kon bevestigen dat de langdurige afwezigheid in dit dossier inderdaad niet werd gemeld via het daartoe bestemde formulier. Het Agentschap stelt eveneens vast dat langdurig thuiszitten meer en meer voorkomt, vooral in het buitengewoon secundair onderwijs. Het Agentschap beschikt vooralsnog niet over volledige cijfers over definitieve uitsluitingen. Er zijn wel gegevens over in- en uitschrijvingen, maar niet over leerlingen die ingeschreven blijven maar geen andere school vinden.

## INSCHRIJVINGEN, DIPLOMA'S EN B- EN C-ATTESTEN

In enkele dossiers werden structurele problemen vastgesteld bij het afleveren van diploma's hoger onderwijs en beroepssecundair onderwijs. De gebruikte softwarepakketten zorgden voor vertraging of waren niet aangepast om een derde jaar van een derde graad in het beroepssecundair te kunnen vermelden. Verder waren er opnieuw enkele opmerkelijke dossiers over B- en C-attesten, een thematiek die ook in de eerstelijns klachtenbehandeling hoog scoort.

In dossier 2007-1261 is de zoon van de verzoekster in september 2007 gestart in het vijfde jaar technisch secundair onderwijs in een nieuwe school. Begin oktober laat de school plots weten dat haar zoon vorig schooljaar een C-attest heeft gekregen en het vijfde jaar dus niet kan volgen. Het jaar voordien sloot de zoon het vierde jaar algemeen secundair onderwijs af met 2 herexamens. Omdat hij wou overstappen naar het technisch onderwijs, werd dit volgens de verzoekster met de school besproken en werd besloten om hem in september een B-attest te geven. Na het bericht van de nieuwe school contacteert de verzoekster de vroegere school die haar meedeelt dat het nu te laat is om nog een bezwaar in te dienen. Het C-attest kan niet meer worden herbekeken.

Uit de gegevens blijkt dat de delibererende klassenraad begin september een C-attest heeft uitgereikt. Die beslissing werd niet meegedeeld aan de ouders. Pas op 2 oktober werd dit attest bezorgd aan de nieuwe school waar de leerling is ingeschreven. Op 4 oktober heeft de verzoekster schriftelijk haar bezwaar tegen het C-attest ingediend. De delibererende klassenraad is samengeroepen. De notulen besluiten dat het beroep laattijdig is.

Volgens het besluit van de Vlaamse regering van 19 juli 2002 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs, kan een beroep worden ingediend tegen een B- of C-attest binnen de drie werkdagen volgend op de werkdag waarop de beslissing werd meegedeeld. Na overleg wordt beslist om de delibererende klassenraad opnieuw samen te roepen. Gelet op de datum van mededeling van 2 oktober en de mogelijkheden die het besluit laat, wordt het bezwaar van de verzoekster ontvankelijk verklaard en inhoudelijk behandeld. Op 17 oktober komt de klassenraad opnieuw samen en wordt beslist om de leerling een B-attest toe te kennen. De klacht wordt op die manier **voldoende hersteld**. Het niet meedelen van de beslissing begin september en het onterecht onontvankelijk verklaren van het bezwaar is een tekort aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

In een ander dossier werd bij een gemeentelijke technische school een C-attest gewijzigd naar een A-attest. De klassenraad had zich gebaseerd op het schoolrapport waarop twee onvoldoendes stonden. Het gaat echter om deelvakken die volgens het leerplan onderdelen zijn van een groter geheel. Samen met de andere delen haalt de leerling wel net een voldoende voor het geheel. De klassenraad herziet zijn beslissing en de school beslist om het rapportagesysteem aan te passen. Op het rapport kan een vak worden uitgesplitst maar de delibererende klassenraad moet de resultaten voor de volledige vakken kennen. In een dossier over een vrijstellingsaanvraag bij een CVO (Centrum voor Volwassenenonderwijs) werd vastgesteld dat de beslissing onvoldoende gemotiveerd was en het CVO ook tekort schoot qua **doeltreffende algemene informatieverstrekking** over de procedure en beoordeling van vrijstellingsaanvragen. De aanvraag was daardoor ook te lang in behandeling.

## WAAROVER KLAGEN STUDENTEN?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een paar klachten over stopgezette studies hoger onderwijs en de mogelijkheid om het inschrijvingsgeld terugbetaald te krijgen. Volgens het decreet betreffende de flexibilisering van het hoger onderwijs beslissen de onderwijsinstellingen zelf of het studiegeld of een gedeelte daarvan aan de student wordt teruggestort als de inschrijving voortijdig wordt beëindigd. De Vlaamse overheid eist alleen dat de regels daaromtrent op behoorlijke wijze kenbaar worden gemaakt. Die communicatie blijkt geen probleem: het onderwijs- en examenreglement formuleerde steeds duidelijke regels. Wel kon worden opgemerkt dat een student die binnen dezelfde associatie van hogeschool naar universiteit verandert, geen mogelijkheid had om zijn inschrijvingsgeld over te dragen. Op dit punt is misschien toch een betere samenwerking binnen een associatie mogelijk.

Het eerstelijnsklachtenrapport van de Universiteit Gent bevat interessante gegevens over beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen binnen de faculteiten. In ongeveer een derde van de gevallen werd de klacht **gegrond** verklaard. Het gaat dan om het behoud van examencijfers over de examenperiodes/academiejaren heen, verrekening van deelscores of verschillende beoordelingen tot een eindscore voor een opleidingsonderdeel, organisatorische fouten bij de afname/verwerking van schriftelijke examens en de zwaarte van de sanctie bij een onregelmatigheid. Zes ongegrond verklaarde interne beroepen werden door de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbeslissingen vernietigd. In drie dossiers leidde dit tot een nieuwe beslissing van de UGent in het voordeel van de student. In de drie andere dossiers werd een nieuwe beslissing anders gemotiveerd en werd de nieuwe beslissing door de Raad bevestigd of aanvaardde de student de nieuwe beslissing.

## 8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

Het Jaarverslag 2006 werd niet besproken in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie. Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd.

### AANBEVELING 2006-18

**De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs) moet richtlijnen uitwerken voor informatieverstrekking in dossiers studietoelagen die gescheiden ouders informeert, rekening houdend met hun recht op informatie over hun kinderen en met het recht op privacy van hun ex-partner.**

In geval van gescheiden ouders verstrekke de afdeling Studietoelagen in het verleden enkel informatie aan de ouder bij wie de student was gedomicilieerd. De afdeling heeft hierover advies gevraagd aan de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. De Commissie adviseert dat in geval van feitelijke scheiding of van echtscheiding er informatie over de stand van zaken van het dossier en het eventuele bedrag van de toelage mag worden meegedeeld aan de ouder. Dit mag zowel telefonisch, als via mail of per brief. Aan de ouder die niet de wettelijke vertegenwoordiger is, worden echter geen inkomstengegevens meegedeeld van de ouder bij wie de leerling/student is gedomicilieerd.

Zo wordt het recht op informatie voor de gescheiden ouder gevrijwaard zonder het recht op privacy van de ex-partner te schenden.

### AANBEVELING 2006-19

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse minister van Onderwijs) moet waarborgen dat alle erkende onderwijsinstellingen bij de mededeling van een B- of C-attest de ouders afdoende informeren over de mogelijke beroepsprocedures.**

De minister gaf gevolg aan deze aanbeveling door de volgende toevoeging in de omzendbrief SO 64 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs: "Bij de mededeling van de beslissing om een attest B of C toe te kennen, zal de school de betrokken personen ook herinneren aan de in het schoolreglement opgenomen bepalingen inzake de beroepsmogelijkheden tegen een omstreden beslissing."

Deze paragraaf werd nog voor het einde van het schooljaar 2006-2007 toegevoegd.

**AANBEVELING 2006-20**

**De Vlaamse overheid (en met name het agentschap voor Onderwijsdiensten) moet de inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap klantvriendelijker maken door de gegevens waarover ze al beschikt, en de nieuwe gegevens die ze krijgt, efficiënter te verwerken en door voldoende te communiceren met de student.**

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten meldt dat de inschrijvingsprocedure zal worden aangepast en er voortaan ook elektronisch kan worden ingeschreven. Tot nu toe kon dat uitsluitend schriftelijk. Verder zal het interne informaticasysteem van de examencommissie worden verbeterd en gemoderniseerd. Er werden ook afspraken gemaakt binnen het team om de dienstverlening te optimaliseren.

De aanpassingen aan het informaticasysteem zullen hopelijk leiden tot een betere beschikbaarheid en het hergebruiken van reeds beschikbare gegevens.

**AANBEVELING 2006-21**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat onderwijspersoneelsleden van wie de arbeidsongeschiktheid door de controlearts is onderzocht en bevestigd, niet als onwettig afwezig worden beschouwd.**

In het decreet betreffende het onderwijs XVI van 7 juli 2006, in artikel VIII.17, is opgenomen dat de Vlaamse regering de voorwaarden zal vastleggen voor het opleggen van een geldelijke sanctie, wanneer een personeelslid de reglementering inzake de controle op het ziekteverlof niet meer zou naleven. Het vereiste uitvoeringsbesluit wordt opgesteld met als doel een inwerking-treding van de nieuwe regeling op 1 september 2008. Dit maakt in bepaalde situaties een andere sanctie dan onwettige afwezigheid mogelijk.

## 8.4 Conclusies

De afdeling Studietoelagen heeft de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van de dienstverlening. Door de koppeling van het dossiersysteem aan verschillende externe databanken kunnen de aanvragen efficiënter verwerkt worden. De nieuwe databank tertiair onderwijs waarin hogescholen en universiteiten de inschrijvingsgegevens van de studenten invoeren, kende enkele opstartproblemen. Het belangrijkste aandachtspunt is de dienstverlening in de piekperiode naar het einde van het jaar toe. Aanvragers die toch nog zelf bijkomende gegevens moeten bezorgen, bijvoorbeeld over het vermoedelijk inkomen of ontvangen alimentatiegelden, moeten in die periode soms twee of drie maanden wachten vooraleer die bijkomende gegevens verwerkt kunnen worden.

Wat het in aanmerking te nemen inkomen betreft, pleit de Vlaamse Ombudsdienst er voor om bij school- en studietoelagen rekening te houden met het inkomen na schuldbemiddeling. Gezinnen die een erkende schuldbemiddeling volgen mogen net in die periode geen bijkomende nadelen ondervinden. Deze inkomensderving is tijdelijk en duidt sowieso al op ernstige financiële problemen. Net in precare situaties als deze moet de mogelijkheid om studies aan te vatten of verder te zetten, gevrijwaard worden. Een gezin waarin de kinderen onder deze omstandigheden hun studies moeten afbreken, geraakt nog sterker verstrikt in een armoedespiraal. Studietoelagen moeten uiteraard op een objectieve basis worden berekend die gelijk is voor iedereen. Het verrekenen van een erkende schuldbemiddeling, versterkt het recht op studietoelagen voor de mensen die er het meest nood aan hebben.

De behandeltermijn voor de erkenning van buitenlandse diploma's hoger onderwijs, blijft een belangrijk aandachtspunt. Het blijft afwachten of de genomen maatregelen in het voorjaar van 2008 tot een normalisering zullen leiden. Positief is dat de Vlaamse overheid initiatief neemt om ook op het niveau secundair onderwijs een internationale samenwerking uit te bouwen. De werking van NARIC illustreert hoe belangrijk dat is.

Uit de klachten van het onderwijspersoneel blijkt hoe complex en veelomvattend de regelgeving is, waardoor niet alleen de schoolsecretariaten maar soms ook de werkstations problemen kennen in hun dienstverlening. De verwijzing dat er omzendbrieven bestaan en alles via de website van het ministerie kan worden opgezocht, volstaat niet. Er is nood aan dossiergebonden informatie. Die informatie kan op een gesystematiseerde wijze worden aangeboden, afhankelijk van bepaalde elementen in een dossier. Daarnaast is ook een betere opvolging en controle nodig, bijvoorbeeld om de nieuwe personeelsdossiers systematisch te controleren op de taalvereiste en het aanvragen van de taalafwijking. Personeelsleden kunnen dan via hun werkgever tijdig worden geïnformeerd over taalexamens. Aansluitend hierop is er de vraag of de organisatie van de taalexamens beter kan worden afgestemd op de onderwijskalender, waarin 1 januari een cruciale datum is voor bijvoorbeeld benoemingen. Het is jammer dat personeelsleden die deelnemen aan het taalexamen een mogelijke benoeming mislopen omdat het getuigschrift net een paar weken te laat komt.

Inzake de klachten over scholen wil de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals pleiten voor een goede communicatie met ouders. Of het nu om specifieke situaties gaat zoals de communicatie met gescheiden ouders of de communicatie naar aanleiding van tuchtsancties of B/C-attesten, een open en eerlijk gesprek zonder defensieve houding is erg belangrijk. Bijzondere aandacht is er voor de problematiek van langdurig thuiszittende jongeren na een definitieve uitsluiting in het secundair onderwijs. Langs verschillende kanalen wordt bevestigd dat dit probleem toeneemt. Officieel blijven deze leerlingen ingeschreven in hun oude school totdat er een nieuwe inschrijving is, maar in de praktijk zitten zij soms maanden thuis. Het probleem is het sterkst gekend in het buitengewoon secundair onderwijs. Een gebrek aan aanbod en het feit dat het om leerlingen gaat met ernstige gedragsproblemen, speelt hierin een rol. De melding door de school van een dergelijke problematische afwezigheid aan het Agentschap Onderwijsdiensten gebeurt niet altijd. Er is nood aan duidelijke gegevens en er moet worden onderzocht hoe vanuit het LOP of vanuit het Agentschap de mogelijkheden om in te grijpen in deze situaties, versterkt kunnen worden.

## 8.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-19

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school- of studietoelage te beoordelen.

### AANBEVELING 2007-20

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake de taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.

### AANBEVELING 2007-21

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.







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

## 9.1 Regels en uitvoering

### 9.1.1 REGELS

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

De Vlaamse overheid is bevoegd voor het algemene verkeersbeleid en voor de aanleg en het onderhoud van de gewestelijke wegeninfrastructuur en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit, het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensten en de luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie. Gemeenten en provincies zijn verantwoordelijk voor het gemeentelijke en provinciale wegennet.

De relevante regelgeving in ruime zin over verkeer, infrastructuur en mobiliteit wordt geïnventariseerd op de portaal­site Mobiel Vlaanderen ([www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be)) van de Vlaamse overheid. Als voorbeeld kunnen genoemd worden het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en tot oprichting van de Mobiliteitsraad van Vlaanderen en het besluit van 29 november 2002 van de Vlaamse Regering betreffende de basismobiliteit in het Vlaamse Gewest. Belangrijke sturende elementen zijn de diverse beleidsplannen. Zo keurde de Vlaamse Regering op 14 november 2007 het Verkeersveiligheidsplan Vlaanderen goed.

### 9.1.2 UITVOERING

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

Het Agentschap Wegen en Verkeer beheert en onderhoudt circa 6.000 km gewestwegen. Dat zijn de belangrijkste wegen in Vlaanderen. De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen of provinciale wegen, behalve als de klacht ook betrekking heeft op de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving. In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente of provincie aanspreken in het kader van het medebewind.

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

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

Om de mobiliteit, de verkeersveiligheid en de leefbaarheid in en rond Antwerpen te verbeteren, heeft de Vlaamse Regering op 15 december 2000 het Masterplan Mobiliteit Antwerpen goedgekeurd. Voor de realisatie en de coördinatie van de projecten is de nv Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) vanaf 15 september 2003 operationeel. In deze Publiek-Private Samenwerking (PPS) zijn onder meer het Agentschap Wegen en Verkeer, De Lijn, De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal betrokken.

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

In de Vlaamse Regering is de bevoegdheid voor verkeer, infrastructuur en mobiliteit verdeeld tussen de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur (onder meer bevoegd voor de gewest- en waterwegen) en de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen (onder meer bevoegd voor De Lijn).

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten over 2007 ingediend door bijna alle betrokken bestuursinstellingen. Twee afdelingen van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust hebben geen klachtenrapport ingediend: afdeling Kust en DAB Vloot.

## 9.2 Klachtenbeeld

Tabel 40 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2007

	Wegen en verkeer	Waterwegen	Lucht-havens	Varia	Totaal (zonder De lijn)	Openbaar vervoer (De Lijn)	Totaal (met De lijn)
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>201</b>	<b>109</b>	<b>13</b>	<b>612</b>	<b>21.725</b>	<b>22.337</b>
Ontvankelijk	245	193	94	12	544	21.725	22.269
Onontvankelijk	44	8	15	1	68	0	681
-45 dagen	202	185	94	10	491	15.568 <sup>(1)</sup>	-
+45 dagen	43	8	0	2	53	3.119 <sup>(1)</sup>	-
Geground	198	98	-	12	308	-	-
Ongegrond	47	95	-	0	142	-	-
Onbekend	-	-	94	-	94	-	-
Opgelost	191	96	-	12	299	18.687	-
Niet opgelost	7	2	-	0	9	3.038	-
Beslissing	4	28	-	0	32	andere	-
Behandeltermijn	31	9	-	6	46	indeling	-
Informatieverstrekking	66	14	-	3	83	2.027	2.110
Bereikbaarheid	2	0	-	1	3	andere	-
Bejegening	3	8	-	0	11	indeling	-
Andere	88	37	-	2	131	-	-

(1) Van de 3.038 niet-opgeloste klachten is de behandeltermijn niet bekend.

Tabel 41 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: dossiers in 2007

AANTAL	
Onderzoeksfase	136
Beoordelingsfase	256
<b>Totaal</b>	<b>392</b>

Tabel 42 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	110
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	18
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	5
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	15
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>148</b>
Terechte opmerking	24
Beleidsaanbeveling	14
Ongegronde klacht	54
Geen oordeel mogelijk	28
Andere	9
<b>Totaal</b>	<b>277</b>

Tabel 43 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Afdoende motivering	5
Redelijkheid en evenredigheid	2
Correcte bejegening	18
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	14
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	18
Vlotte bereikbaarheid	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	90
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	20
Redelijke behandeltermijn	27
Efficiënte coördinatie	13
<b>Totaal</b>	<b>226</b>

De Lijn heeft in 2007 21.725 eerstelijnsklachten behandeld (20.883 in 2006). De andere Vlaamse overheidsdiensten hebben over verkeer, infrastructuur en mobiliteit samen 544 ontvankelijke klachten behandeld (425 in 2006). De Vlaamse Ombudsdienst heeft 392 ontvankelijke tweedelijnsklachten over dit thema onderzocht en daarvan 256 beoordeeld.

### 9.2.1 DE LIJN

Het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij De Lijn is in 2007 met 4,0 % toegenomen in vergelijking met 2006. Het aantal reizigers is gestegen met 4,4%, zodat er een status-quo bestaat voor de eerstelijnsklachten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 164 (2006: 111) klachten over De Lijn beoordeeld, waarvan bij 101 klachten een of meer ombudsnormen geschonden zijn.

De tien meest frequente eerstelijnsklachten vertegenwoordigen bijna twee derden van alle eerstelijnsklachten bij De Lijn. Als we deze top-10 groeperen over grote categorieën dan zien we dat met name de uitvoering van de dienstregeling en het gedrag van de chauffeurs in kwantitatief opzicht een belangrijk deel van de eerstelijnsklachten uitmaken.

<i>Klacht</i>		<i>%</i>	<i>%</i>
<i>Uitvoering dienstregeling</i>	5735		26,4
Halte voorbijrijden	2670	12,3	
Rit geheel of gedeeltelijk niet gereden	2131	9,8	
Rit te laat gereden door externe oorzaak	934	4,3	
<i>Gedrag chauffeurs</i>	4753		21,9
Gebrek aan klantvriendelijkheid	2827	13,0	
Rijgedrag	1042	4,8	
Conflict met andere weggebruikers	884	4,1	
<i>Andere</i>	1651		15,5
Te kleine capaciteit van bus of tram	996	4,6	
Beschikbaarheid en duidelijkheid van de website	950	4,4	
Betalingswijze en aankoopmogelijkheden	753	3,5	
Frequentie en amplitude van het aanbod	655	3,0	

Deze top-10 verschilt nauwelijks van die in 2006 qua thematiek. Ook de percentages zijn meestal heel stabiel. Er is wel een opvallende daling van 5,0% naar 3,5% van het aandeel van de klachten over "Betalingswijze en aankoopmogelijkheden". De Lijn ziet zelf de uitbreiding van het voorverkoopnetwerk en de vereenvoudiging van vervoerbewijzen en tarieven als de meest waarschijnlijke oorzaak voor die daling.

De twee opmerkelijkste toenames van specifieke eerstelijnsklachten zijn er door:

- technische problemen met de routeplanner van de volledig vernieuwde website [www.delijn.be](http://www.delijn.be); een groot deel van de 950 klachten rond de website gaan hierover;
- onvoldoende telefonische bereikbaarheid van de belbuscentrale (545 klachten), grotendeels in Oost-Vlaanderen.

De Lijn meldt in zijn eerstelijnsklachtenrapport dat ze zich bewust is van beide pijnpunten en werkt aan een zo spoedig mogelijke oplossing van de problemen.

De openheid van De Lijn voor klachten betekent niet dat er op het gebied van de klachtenbehandeling geen problemen zijn. De antwoordtermijnen van de eerstelijnsklachtenbehandelaars overschrijden te vaak de decretale termijn van 45 dagen en de motivering van standpunten en beslissingen is soms wel erg summier.

## ADMINISTRATIEVE BOETES

In de bovenstaande cijfers van de eerstelijnsklachten zijn de bezwaren en verzoekschriften over overlastboetes niet opgenomen. Met ingang van 1 april 2007 zijn er wijzigingen doorgevoerd in de boeteregeling (besluit van 14 mei 2004 van de Vlaamse Regering betreffende de exploitatie en de tarieven van De Lijn, zoals gewijzigd door het besluit van de Vlaamse Regering van 26 januari 2007). Er bestaan nu twee types van inbreuken, naargelang de aard van de overtreding, met aangepaste boetebedragen. De Lijn gebruikt sinds de wijziging van 1 april voor deze administratieve boetes de term overlastboetes.

### Boetebedragen (2e en 3e inbreuk binnen periode van maximaal twaalf maanden)

	1 <sup>e</sup> inbreuk	2 <sup>e</sup> inbreuk	3 <sup>e</sup> en volgende inbreuk
type 1	75 euro	200 euro	400 euro
type 2	150 euro	400 euro	500 euro

### Overtredingen

#### Type 1 (belangrijkste voorbeelden)

- Geen geldig vervoerbewijs ("zwartrijden"). Reizen met geldig vervoerbewijs, maar te weinig betaald ("grijsrijden").
- Meer dan twee keer vergeten van geldig abonnement in periode van 12 maanden.
- Ritprijs en administratiekost bij procedure 'reiziger zonder (gepast) geld': niet betalen binnen 14 dagen.
- Bevuilen van voertuigen. Werpen of achterlaten van voorwerp of stof in voertuigen, aan haltes of op sporen.
- Openbare orde of rust van aanwezigen ernstig verstoren.
- Roken in voertuigen, schuilhuisjes en andere overdekte ruimtes van De Lijn.
- Aanwijzingen van chauffeur of controlepersoneel niet opvolgen.

#### Type 2 (belangrijkste voorbeelden)

- Gebruik maken van een vervalst vervoerbewijs.
- Gebruik maken van een gepersonaliseerd vervoerbewijs (abonnement) of verminderingskaart zonder er houder van te zijn.
- Beschadigen, hinderen of vertragen van voertuig.
- Beschadigen of ontregelen van een installatie, infrastructuur of apparatuur.
- In bezit zijn van voorwerp of stof die personen kan verwonden of aan een gevaar kan blootstellen.
- Misbruik maken van het noodsein.

Artikel 86 van het exploitatie- en tarievenbesluit bevat de regels voor de behandeling van betwiste boetes. Als de reiziger het niet eens is met de boete, moet hij binnen dertig dagen een schriftelijke reactie met ondersteunende argumenten bezorgen aan de dienst Administratieve Boetes van De Lijn. Binnen zestig dagen na de vaststelling krijgt de reiziger per aangetekende brief een antwoord op de reactie. Als de boete bevestigd wordt, moet die binnen de dertig dagen betaald worden. Na de bevestiging van de boete kan de reiziger nog in beroep gaan. Binnen de dertig dagen moet hij een aangetekende brief met een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de boete sturen naar de directeur-generaal van De Lijn. Men kan ook vragen om gehoord te worden door de directeur-generaal of haar vertegenwoordiger en zich daarbij laten bijstaan door een raadsman. In die beroepsprocedure krijgt de reiziger binnen drie maanden een gemotiveerd antwoord op zijn verzoek. Op basis van een uitgebreide motivering door De Lijn kan deze termijn eenmaal met drie maanden verlengd worden. Als ook de directeur-generaal de opgelegde boete bevestigt, moet de reiziger binnen dertig dagen betalen.

De Lijn heeft in 2007 28.365 pv's uitgeschreven voor overtredingen. In dat totaal is geen rekening gehouden met de 5.763 pv's voor vergeten abonnementen die achteraf geseponeerd zijn.

<b>Totaal aantal pv's</b>	<b>28.365</b>
Niet betwist	23.188
Wel betwist	5.177
Niet geseponeerd	2.869
Geseponeerd	2.308

Bij 18,3% van de 28.365 pv's werd door de reiziger een bezwaar- en/of verzoekschrift ingediend. Van die betwiste pv's werd 44,6% geseponeerd (= 8,1% van het totale aantal pv's). Dat hoge aantal seponeringen kan twee hoofdoorzaken hebben: een te strikt optreden van de controleurs en/of een inschikkelijke houding van de boetedienst en de beroepsinstantie van De Lijn.

De Vlaamse Ombudsdienst krijgt natuurlijk vooral moeilijkere gevallen en bij deze klachten blijkt dan dikwijls ook weinig van een inschikkelijke houding van De Lijn. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 30 klachten beoordeeld in verband met administratieve boetes. Dat is circa 20% van het totale aantal in 2007 beoordeelde klachten over De Lijn. Als er ook rekening wordt gehouden met de in 2007 behandelde, maar nog niet beoordeelde klachten, dan neemt het aandeel van de boetedossiers toe tot 30% (= 79 ombudsdossiers). Dat er zoveel nog niet beoordeelde klachten over boetes zijn uit 2007, komt door de zeer trage behandeling door De Lijn van deze ombudsdossiers. Van de circa 50 dossiers die einde 2007 nog in de behandelingsfase verkeerden, waren er twee derden na een half jaar nog niet inhoudelijk beantwoord door De Lijn.

## MINDERJARIGE OVERTREDER: TE HOOG BOETEBEDRAG EN ONDEUGDELIJKE COMMUNICATIE

In dossier 2007-0619 heeft de minderjarige zoon van de verzoeker al enkele jaren een abonnement. Door vergeetachtigheid is de zoon één dag te laat met het vernieuwen van zijn abonnement. Uitgerekend op die dag (21 september 2006) krijgt hij controle en beschikt dus niet over een geldig vervoerbewijs. Daardoor krijgt hij een pv. De zoon vertelt niets over het voorval thuis en De Lijn stuurt alle correspondentie (ook de aange tekende brief van De Lijn met de oplegging van de administratieve boete van 75 euro) enkel naar de minderjarige zoon. Daardoor heeft de verzoeker geen geldig bezwaar en beroep kunnen indienen. Begin februari 2007 weet De Lijn hem echter wel te vinden, want dan krijgt hij een deurwaardersaanmaning. Hij moet in het totaal 108,87 euro betalen. Dat is meer dan vier keer het bedrag van een jaarabonnement, want de verzoeker is WIGW'er en daardoor kost het abonnement van zijn zoon hem maar 25 euro per jaar. De verzoeker schrijft hierover op 7 februari 2007 naar de boetedienst van De Lijn. Hij begrijpt niet waarom De Lijn bij minderjarigen niet de ouders aanschrijft en evenmin waarom de boete zo hoog is in verhouding tot de begane misstap. Uit de context blijkt volgens hem immers duidelijk dat er geen sprake was van bewust en opzettelijk zwartrijden.

De Lijn is bereid om de deurwaarderskosten te laten vallen, omdat de communicatie inderdaad niet naar behoren is verlopen. Ze wil de boete echter niet annuleren, omdat de zoon van de verzoeker zonder een geldig vervoerbewijs reisde. Vergeetachtigheid van één dag voor het verlengen van een heel goedkoop abonnement is geen reglementaire reden om de boete te kunnen kwijtschelden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de boete in overeenstemming is met de Algemene Reisvoorwaarden. In die zin is de klacht ongegrond. Men kan echter de vraag stellen of het bedrag van de boete voldoende proportioneel is ten opzichte van de begane overtreding. Een milder boetetarief en niet de kost van drie jaarabonnementen voor een overtreding, waarbij geen sprake is van doelbewust zwartrijden, is wellicht meer aangewezen (cf. *aanbeveling* 2006-22 van de Vlaamse Ombudsdienst).

Uit dit dossier (en ook uit andere ombuds dossiers) blijkt dat de boetedienst van De Lijn ouders van minderjarige reizigers niet rechtstreeks en niet meteen op de hoogte brengt van een pv, waardoor die ouders het risico lopen geen gebruik te kunnen maken van het recht op bezwaar en beroep. Omdat dit getuigt van een gebrek aan **actieve dienstverlening**, formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling om in het vervolg ook rechtstreeks en meteen met de ouders te communiceren over een pv.

## KLANTONVRIENDELIJKE BOETEDIENST

Ook als het volgens De Lijn onomstotelijk vaststaat dat een minderjarig kind bewust heeft willen zwartrijden, zelfs dan blijft het noodzakelijk om op een klantvriendelijke wijze te communiceren met de ouders.

In dossier 2007-0838 is de moeder van een minderjarige zoon ervan overtuigd dat haar zoon op 16 juni 2007 niet opzettelijk heeft zwartgereden en dat het pv onterecht is. Ze baseert zich daarbij uiteraard op de versie van haar zoon over de gebeurtenis. De Vlaamse Ombudsdienst legt op 28 juni 2007 de klacht voor aan De Lijn. De Lijn stuurt op 13 juli een ontvangstmelding, maar reageert verder niet op de inhoud van de klacht. Dan ontwikkelt zich het volgende scenario:

- 7 augustus 2007: 1ste rappel van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 29 augustus 2007: 2de rappel en vraag tot voorlopige opschorting van een eventuele invorderingsprocedure via de gerechtsdeurwaarder.
- 24 oktober 2007: De Lijn stuurt toch een gerechtsdeurwaarder.
- 26 oktober 2007: 3de rappel en vraag waarom een gerechtsdeurwaarder is ingeschakeld.
- 16 november 2007: De Lijn stuurt voor de 2e keer deurwaarder.
- 19 november 2007: De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt per mail een inhoudelijke reactie van De Lijn waaruit overtuigend blijkt dat de minderjarige zoon opzettelijk heeft zwartgereden.

De eigenlijke klacht over de boete is **ongegrond**. De manier waarop De Lijn deze klacht heeft behandeld getuigt echt niet van een **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. In plaats van in oktober en november 2007 een gerechtsdeurwaarder in te schakelen, had De Lijn de verzoekster al in juli 2007 (via de Vlaamse Ombudsdienst) een duidelijk en overtuigend antwoord kunnen geven. De Lijn erkent dat er zaken zijn misgelopen en annuleert de gerechtsdeurwaarderskosten.

## GEEN GEPAST GELD

Er zijn nog situaties waar de Vlaamse Ombudsdienst niet betwist dat er een administratieve boete opgelegd mag worden, maar waar wel de hoogte van de boete discutabel is. Zo kent De Lijn de procedure “Reiziger zonder (gepast) geld”. In het kader van een klantvriendelijke benadering van de reiziger kan men de ritprijs via een overschrijvingsformulier betalen als men geen of geen gepast geld op zak heeft. Als men de verschuldigde ritprijs en administratiekost niet binnen de veertien dagen betaalt, moet men echter een boete betalen van 75 euro.

In dossier 2007-0652 maakt de verzoeker op 19 oktober 2006 gebruik van de procedure, omdat de chauffeur niet kan teruggeven op een biljet van 50 euro. De verzoeker vergeet echter op tijd te betalen. Hij doet dat pas op 11 december 2006. Op 12 januari 2007 ontvangt hij een aangetekende brief van De Lijn waarin hem een administratieve boete van 75 euro wordt opgelegd.

De Lijn heeft gehandeld in overeenstemming met de Algemene Reisvoorwaarden. In die zin is de klacht **ongegrond**. Men kan de vraag stellen of een boete van 75 euro voldoende proportioneel is ten opzichte van de begane overtreding. De verzoeker heeft niet zwartgereden. Hij heeft enkel een rit te laat betaald. Een milder boetetarief voor een dergelijke overtreding is wellicht meer aangewezen (cf. **aanbeveling** 2006-22).

Een andere situatie ontstaat wanneer de chauffeur weigert de “Reiziger zonder (gepast) geld”-procedure toe te passen.



In dossier 2007-0553 wil de verzoekster op 7 februari 2007 de bus nemen. Ze heeft enkel een biljet van 20 euro. De chauffeur weigert dat aan te nemen en hij biedt niet spontaan aan de “reiziger-zonder-gepast-geld”-procedure toe te passen. De verzoekster spreekt geen Nederlands en kent zelf de procedure niet. Bedremmeld staat ze in de bus. De volgende halte stapt een controleur op. De verzoekster krijgt een pv omdat ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikt. Na twee keer een gerechtsdeurwaardersaanmaning te hebben laten sturen, annuleert De Lijn uiteindelijk de boete.

Bij deze gegronde klacht zijn de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** overtreden.

### **DE BEBOETE “OVERTREDER” IS TE GOEDER TROUW EN WIL HELEMAAL NIET ZWARTRIJDEN**

Niet iedere reiziger die zonder een geldig vervoerbewijs rijdt, heeft de bedoeling om zwart te rijden. Sommige reizigers hadden graag correct gehandeld, maar hebben daar om een goede reden niet de kans toe gehad.

In dossier 2007-0580 stapt de verzoekster op 20 april 2007 samen met twee vriendinnen op de tram in Gent. De tramchauffeur maant steeds iedereen aan om door te schuiven om de vertragingen op zijn traject zo beperkt mogelijk te houden. Daarom waren ze al wat doorgeschoven, met de bedoeling dat eventjes later één van hen de tickets zou ontwaarden. Terwijl die persoon met de tickets in de hand stond om ze te gaan ontwaarden, krijgen de drie controle. De verzoekster wijst erop dat ze al jaren hogeschoolstudenten in Gent zijn, zeer regelmatig gebruik maken van de tram en absoluut niet de bedoeling hebben om zwart te rijden. Op het moment van de controle beseften de betrokkenen helemaal niet dat ze een overtreding hadden begaan. Ze krijgen enige tijd later elk een boete van 75 euro opgelegd.

Na onderzoek erkent De Lijn dat de drie boetes ten onrechte zijn opgelegd. Ze worden geannuleerd. De controleurs moeten in de mate van het mogelijke de feitelijke omstandigheden inschatten, zodat geen onterechte processen-verbaal worden opgemaakt. Bij deze **gegronde klacht** is de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

### **VERGEETACHTIGHEID BIJ EEN BETAALD ABONNEMENT WORDT EVEN ZWAAR BEBOET ALS ZWARTRIJDEN**

Ieder mens vergeet wel eens iets. Dat kan dus ook gebeuren met een abonnement voor het openbaar vervoer. De Lijn houdt daar enigszins rekening mee, door geen boete uit te schrijven als je één keer per jaar je abonnement vergeet. Als je echter twee keer per jaar je abonnement vergeet, dan moet je evenveel betalen als een zwartrijder, ook al heb je dus een betaald abonnement en is er dus geen sprake van zwartrijden. In het Jaarverslag 2006 (p. 169) heeft de Vlaamse Ombudsdienst al aandacht gevraagd voor deze problematiek.

In dossier 2007-0848 gaat de 14-jarige dochter van de verzoeker naar school met een Buzzy Pazz van De Lijn. Op 14 april 2007 kan zij bij een controle haar abonnement niet tonen. Ze heeft een nieuwe boekentas, en het abonnement zat nog in de oude. Op 28 april 2007 is er weer controle op dezelfde buslijn. De bus zit erg vol en de controle gebeurt volgens de verzoeker met veel machtsvertoon. Hierdoor raakt de dochter in paniek, het gebeuren van twee weken eerder in gedachte. Ze is zo nerveus dat ze haar abonnement, dat ze wel degelijk bij zich heeft, niet in haar rugzak vindt. De controleur maakt een pv op en gaat naar de volgende reiziger.

Thuis durft de dochter niets te zeggen. Op 19 juni krijgt de verzoeker een aangetekende brief van De Lijn. Omdat De Lijn binnen een termijn van 30 dagen geen opmerkingen ontvangen heeft, wordt een administratieve boete van 75 euro opgelegd. De verzoeker vraagt zich af hoe hij binnen die termijn had kunnen reageren, als hij geen enkel bericht over dit voorval van De Lijn ontvangen heeft. Ook vindt hij het niet normaal dat een kind zo'n hoge boete moet betalen, hoger dan bijvoorbeeld de boete voor het onrechtmatig rijden op een pechstrook van een autosnelweg. Zijn dochter beschikte immers over een geldig en betaald vervoerbewijs en ze had zich niet onheus gedragen.

De klacht wordt door de Vlaamse Ombudsdienst op 2 juli 2007 opgestart bij De Lijn. Op 19 november 2007 bezorgt De Lijn een antwoord, met het heuglijke nieuws dat sinds 1 juni 2007 het volgende principe van kracht is: "2 x abonnement vergeten = 2 x seponeren, 3 x abonnement vergeten = boete." Gezien de geschetste omstandigheden en omdat ze geen nieuwe overtredingen heeft begaan, is De Lijn bereid het nieuwe principe met terugwerkende kracht toe te passen op de dochter van de verzoeker. Door deze nieuwe regeling is De Lijn voor een deel tegemoetgekomen aan aanbeveling 2006-22 van de Vlaamse Ombudsdienst om in de regelgeving de hoogte van de boetes meer te differentiëren en proportioneel te maken met de aard van de begane overtreding.

In dossier 2007-0663 vergeet de veertienjarige dochter van de verzoekster binnen een periode van twaalf maanden drie keer haar abonnement. Ze krijgt een even hoge boete als een zwartrijder.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit er zeker niet voor om het meer dan twee keer vergeten van een abonnement zomaar te tolereren. De Lijn en de reizigers hebben recht op een ordentelijk verloop van het openbaar vervoer. Er moet echter vastgesteld worden dat een verstrooide abonnee die meer dan twee keer in een jaar zijn abonnement vergeet nog steeds een even hoge boete moet betalen als iemand die opzettelijk zwartrijdt.

De door de Vlaamse Ombudsdienst geformuleerde **beleidsaanbeveling** over meer proportionaliteit van administratieve boetes ten opzichte van de begane overtreding, kan misschien niet op algemeen applaus rekenen. Toch is de Ombudsdienst van mening dat hoge administratieve boetes dienen om bewust zwartrijden en echte overlast tegen te gaan en niet om morele lessen te geven bij vergeetachtigheid of nonchalant gedrag. Zo wordt het met voeten op de bank zitten bestraft met een hoge boete van 75 euro, óók als hierbij helemaal geen bevuilding van de bank plaatsvindt. De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat het hier gaat om nonchalant en onhoffelijk gedrag, maar het is niet evident dat zoiets per definitie zo fors beboet moet worden als zwartrijden of echt vervuilen. In de Algemene Reisvoorwaarden en in het Exploitatie- en tarievenbesluit wordt overigens helemaal niet gesproken over strafbaarheid van voeten op de bank zonder vervuiling. Zonder meer stellen, zoals De Lijn doet, dat het plaatsen van schoeisel op de banken als vervuiling geldt is **niet in overeenstemming met de regelgeving**. De overweging dat het voor De Lijn tot eindeloze discussies zou leiden of de bank al dan niet bevuild is, vormt **geen afdoende motivering**. De NMBS volgt op dit gebied (zoals trouwens ook bij sommige andere boetegevoelige aangelegenheden) een heel wat soepeler beleid, zonder dat zulks aanleiding geeft tot ernstigere problemen dan bij De Lijn.

## CHAUFFEURS

Een vrij aanzienlijk deel (21,9%) van de eerstelijnsklachten in 2007 handelt over het gedrag in ruime zin van de chauffeurs van De Lijn. Dat komt echter zeker niet alleen door het ondermaats functioneren van sommige chauffeurs, maar ook omdat de chauffeur voor vele klanten de enige fysieke contactpersoon is die optreedt voor De Lijn. Daardoor wordt hij of zij voor allerlei problemen geïdentificeerd met de organisatie. Bij de Vlaamse Ombudsdienst vormen in 2007 klachten waarbij het gedrag van de chauffeurs in het geding is 18,8 % (13,5% in 2006) van de klachten over De Lijn.

Sommige klachten over het gedrag van de chauffeur (onbeleefdheid, gebrek aan hulpvaardigheid, onaangepast rijgedrag, te lang motor stationair laten draaien) zijn moeilijk of helemaal niet meer achteraf te beoordelen. De precieze reconstructie van de feiten is veelal onmogelijk. Ook kan de inschatting van een situatie door de chauffeur en de reiziger hemelsbreed van elkaar verschillen.

In dossier 2007-0775 wil de zieke dochter van de verzoekster op 20 maart 2007 de bus nemen. Ze mag van de buschauffeur echter niet mee, omdat zij bij het opstappen geen voorrang gegeven zou hebben aan een andere reiziger. Er zijn nog zitplaatsen vrij in de bus. De dochter, die zich echt ziek voelt, moet een hele tijd wachten op de volgende bus.

De Lijn erkent na onderzoek dat het optreden van de chauffeur niet door de beugel kan. Het weigeren van een klant kan slechts onder welbepaalde voorwaarden gebeuren. In dit geval is aan die voorwaarden zeker niet voldaan en is de ombudsnorm **correcte bejegening** geschonden. Van een gebrek aan **correcte bejegening** is ook zeker sprake bij enkele gegronde klachten over het rijgedrag van sommige chauffeurs. Dat betreft dikwijls gevaarlijk en roekeloos rijgedrag ten opzichte van andere (zwakke) weggebruikers.

## TOEGANKELIJKHEID

De Lijn voert al jaren een actief beleid om de toegankelijkheid van zijn voertuigen te verbeteren voor rolstoelgebruikers, bejaarden en mensen met kinderwagens. Rolstoelgebruikers hebben nu al in 52 stedelijke gebieden de garantie dat ze kunnen meerijden met De Lijn en kunnen in heel Vlaanderen bellen om te vragen of een rit van het reguliere aanbod toegankelijk is. Dat laatste betekent dat zowel de bus als de haltes toegankelijk zijn en dat er op de bus een reservatieplaats is voor een rolstoel. Als het gewone aanbod niet rolstoeltoegankelijk is, stuurt De Lijn een taxi of aangepast busje.

Omdat de 45.000 haltes niet in één keer toegankelijk kunnen worden gemaakt, werkt De Lijn in stappen. In een eerste fase worden de stadsnetten toegankelijk gemaakt. In een tweede fase worden de veelgebruikte haltes van streeklijnen aangepast. Aan ongeveer 35.000 haltes biedt De Lijn al een rolstoeltoegankelijke service aan. De bussen moeten tegen 2018 allemaal rolstoeltoegankelijk zijn. Momenteel heeft 57% van de bussen van De Lijn zowel een lage vloer als een oprijplaat en een verankering voor een rolstoel. Door de langere afschrijvingstermijn zullen alle trams in 2022 rolstoeltoegankelijk zijn. De Kusttram is wel nu al volledig toegankelijk.

Het zal dus nog enkele jaren duren voordat de technische voorzieningen volledig in orde kunnen zijn. Zolang zullen er daarover dan ook klachten kunnen zijn. Maar techniek alleen is onvoldoende. Goede praktijkservice en klantvriendelijkheid van het personeel zullen altijd meebeslissend zijn over de uiteindelijke tevredenheid. In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een tiental klachten beoordeeld in verband met toegankelijkheid, waarvan de meeste (deels) gegrond waren.

In dossier 2007-1115 maakt de verzoekster, die rolstoelgebruiker is, regelmatig gebruik van bussen van De Lijn. Helaas doet zich soms het probleem voor dat een heel klein deel van de chauffeurs weigert om te helpen bij het afstappen. Het meest recente incident heeft plaatsgevonden in augustus 2007.

De chauffeur van de rit is door De Lijn aangesproken over dit gebrek aan **correcte bejegening** en gewezen op zijn verplichtingen ter zake.

In dossier 2007-0607 klaagt de ergotherapeute van een rustoord over de toegankelijkheid van een belbus voor rolstoelgebruikers. Ondanks reservatie bleek de toegang tot de bus toch niet goed te zijn.

De Lijn antwoordt dat een toegankelijke bus was gereserveerd. Bij het vervangen van een defecte bus is er echter niet op gelet dat het een bus met een hellend vlak moest zijn. De Lijn biedt haar verontschuldigen aan voor dit gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk**.

## BELBUS: TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

De belbus is een hele servicegevoelige dienst, omdat de dienstverlening soms heel individueel gericht moet zijn. Er kan dus gemakkelijker iets misgaan dan bij lijnbussen. De basisorganisatie moet echter structureel in orde zijn. Bij een van de kernpunten van die organisatie, de telefonische reservering van de belbus, is er in 2007 echter een steeds terugkerende klacht ontstaan over de ontbrekende of moeizame telefonische bereikbaarheid van de belbuscentrale. Verreweg de meeste van de 545 eerstelijnsklachten hierover hebben betrekking op de Oost-Vlaamse centrale. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 een tiental klachten over dit thema beoordeeld.

In dossier 2007-0148 meldt de verzoeker dat de Oost-Vlaamse belbuscentrale al sinds het najaar van 2006 erg moeilijk bereikbaar is. Een hele dag regelmatig proberen is geen garantie op succes. Als het lukt uiteindelijk eens de centrale te bereiken, dan krijgt hij soms te horen: “Meneer, u bent te laat om te reserveren.”

Aanvankelijk reageerde De Lijn Oost-Vlaanderen door te wijzen op de opstart van nieuwe belbusprojecten en de toegenomen vraag op de bestaande lijnen. Ook kregen de klanten het advies om zoveel mogelijk op wekdagen en op voorhand te reserveren. De Vlaamse Ombudsdienst is echter blijven aanbevelen om een toename van het aantal belbusgebieden en belbusreizigers gepaard te laten gaan met een structurele capaciteitsuitbreiding van de belbuscentrale, omdat anders de **vlotte bereikbaarheid** van de centrale in het gedrang komt. Vanaf januari 2008 zou De Lijn Oost-Vlaanderen een structurele verbetering hebben doorgevoerd door de inzet van bijkomend personeel en een uitbreiding van de openingsuren.

## SCHADEDOSSIERS

Het gebeurt wel eens dat een reiziger valt in de bus of bij het uitstappen. De reiziger kan hierdoor lichamelijke of materiële schade oplopen. Als hij meent dat De Lijn hiervoor verantwoordelijk is, dan kan hij een schadevergoeding eisen. Soms raakt zo'n schadedossier niet opgelost, omdat De Lijn bewijsstukken vraagt die de getroffen reiziger niet meer achteraf kan leveren. Dat is bijvoorbeeld het geval in dossier 2007-1132, waar de onderzoekster naar eigen zeggen gekneld heeft gezeten tussen de deur bij het uitstappen en de chauffeur zegt totaal onwetend te zijn over de feiten.

In dossier 2006-0904 vraagt De Lijn een schadevergoeding van ruim 300 euro aan een appartementsbewoner waarvan een kind door de brandweer uit een geblokkeerde lift bevrijd moet worden. De brandweer had zijn wagen op de tramrails geplaatst en daardoor geruime tijd het tramverkeer onmogelijk gemaakt. De Lijn wil de kosten hiervoor verhalen op de appartementsbewoner.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat De Lijn haar standpunt baseert op een heel korte verklaring van één persoon (de syndicus) die zegt dat een kind van 1,5 jaar met onvoldoende of zonder begeleiding de lift verkeerd gebruikte. Die korte verklaring, zonder enig verder vervolgonderzoek, kan moeilijk als een aanvaardbaar bewijs beschouwd worden en toont helemaal niet aan dat de ouders het gebeuren redelijkerwijze hadden kunnen voorkomen. Ook ontbreekt iedere verklaring van de Antwerpse brandweer waaruit overtuigend blijkt dat het blokkeren van de tramrails noodzakelijk was om het kind uit de lift te bevrijden en dat er voor de Antwerpse brandweer echt geen andere mogelijkheid voorhanden was. De Lijn is uiteindelijk bereid om de schadeclaim te laten vallen. De vraag tot schadevergoeding stond volgens de Vlaamse Ombudsdienst niet in verhouding tot de begane “misstap” en de motivering was onduidelijk en niet objectief genoeg. De ombudsnormen **afdoende motivering en redelijkheid en evenredigheid** waren geschonden.

## ANDERE KLACHTEN OVER DE LIJN

Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over De Lijn gaan nog over een heel uiteenlopende reeks van andere onderwerpen.

## DINA-ABONNEMENT

Bij De Lijn bestaat de mogelijkheid om voor drie jaar een gratis abonnement te krijgen als men zijn autonummerplaat binnenstuurt. Dat Dina-abonnement (Dienst Inruilen Nummerplaat voor Abonnement) geldt ook voor de op hetzelfde adres officieel gedomicilieerde gezinsleden. Als kinderen echter niet officieel gedomicilieerd zijn bij de aanvragende ouder, maar wel bij de andere ouder (bijvoorbeeld bij co-ouderschap), dan geldt dat gratis abonnement niet voor de kinderen. In een maatschappij waarin het normaal is dat kinderen deels bij hun vader en deels bij hun moeder wonen als de ouders niet meer samenwonen, zou een regeling voor een Dina-abonnement daarmee rekening moeten houden. De regelgever is hier weinig consequent, want die stimuleert op andere gebieden, voor het welzijn van de kinderen, juist het co-ouderschap. Daarom moet De Lijn onderzoeken of de regelgeving zodanig aanpasbaar is, dat beter tegemoet wordt gekomen aan hedendaagse maatschappelijke evoluties.

## INFORMATIEVERSTREKKING

Sommige mensen klagen erover dat De Lijn Info alleen bereikbaar is via een betalend 070-telefoonnummer, in tegenstelling tot bijvoorbeeld het gratis 1700-nummer van de Vlaamse Infolijn. De Lijn zegt dat bewust niet gratis te doen om enkel aan de echt geïnteresseerden de mogelijkheid te bieden om snel en accuraat informatie in te winnen. Er zijn argumenten om dat als een aanvaardbare optie te beschouwen, maar De Lijn zal de telecom-evoluties goed in de gaten moeten houden en eventueel zijn beleid aanpassen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft, in tegenstelling tot De Lijn zelf, geen klachten ontvangen over technische problemen met de routeplanner van de volledig vernieuwde website. Er zijn wel andere klachten over de website binnengekomen. Klachten indienen bij De Lijn kan in principe zonder problemen. Op de website van De Lijn wordt echter alleen duidelijk aangegeven hoe je een klacht kunt indienen over een administratieve boete. Goede informatie over het indienen van een schadedossier of voor andersoortige klachten ontbreekt op de website.

## DIENSTREGELING

Een goed openbaar vervoer moet aan de reiziger een goede dienstregeling aanbieden. Dat betekent vooral een voldoende frequentie op de juiste momenten, goed gekozen haltes, goede aansluitingsmogelijkheden met ander vervoer, de uitvoering van alle aangekondigde ritten en de zo stipt mogelijke uitvoering van de aangekondigde reistijden. Uit sommige klachten blijkt dat aan deze voorwaarden niet altijd wordt voldaan.

## DEFECTE TICKETAUTOMAAT

Als een ticketautomaat defect is, moet een iets duurder ticket op de tram gekocht worden. De reiziger kan het verschil later terugkrijgen, maar de chauffeur moet hem daar dan wel attent op maken. Weinig reizigers zullen overigens de moeite willen doen om het verschil (€ 0,30 bij een gewoon ticket) achteraf te gaan terugvragen. In feite laat De Lijn de reiziger dus gewoon meer betalen als een ticketautomaat defect is.

## BUSSEN MET SCHOLIEREN

Vooraf bussen met scholieren hebben geregeld onvoldoende capaciteit en zitten dan overvol. Dat probleem is niet altijd oplosbaar, maar in sommige gevallen is een structurele capaciteitsverhoging op piekmomenten noodzakelijk. Schoolbussen voor leerlingenvervoer in het bijzonder onderwijs hebben soms erg lange routes en wachttijden.

### 9.2.2 WEGEN EN VERKEER

In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 74 klachten (46 in 2006 en 60 in 2005) beoordeeld over wegen en verkeer, terwijl de verschillende afdelingen van het Agentschap Wegen en Verkeer 157 ontvankelijke klachten in de eerste lijn hebben behandeld (123 in 2006 en 73 in 2005). Het Vlaams Verkeerscentrum ontving 88 eerstelijnsklachten (86 in 2006).

## HET KLACHTENBEELD

Van de 157 ontvankelijke eerstelijnsklachten die in 2007 behandeld zijn door het Agentschap Wegen en Verkeer, hebben de klachtenbehandelaars er circa 80% als geheel of gedeeltelijk gegrond beoordeeld. De tien meest frequente van die gegronde klachten vertegenwoordigen ongeveer 70% van het geheel van de eerstelijnsklachten bij het Agentschap Wegen en Verkeer:

	%		%
1. Toestand van de wegen	19,1	6. Communicatie	6,0
2. Fietspaden	7,1	7. Verkeersgebeuren	5,5
3. Openbare verlichting	6,6	8. Beplantingen	4,9
4. Oversteekplaatsen	6,0	9. Afvoerstelsel	4,4
5. Wegenwerken	6,0	10. Kruispunten	3,8

De 157 ontvankelijke eerstelijnsklachten van 2007 betekenen een toename tegenover de voorgaande jaren. Die toename wordt volgens het klachtenrapport van het Agentschap Wegen en Verkeer enerzijds veroorzaakt door een consequentere registratie van de klachten en anderzijds door een gebrek aan kredieten voor het onderhoud van de wegen. De eerstelijnsklachten over wegen en verkeer zijn heel divers van aard. Er is eigenlijk maar één categorie die eruit springt, namelijk de toestand van de wegen. Die is verantwoordelijk voor circa 20% van de eerstelijnsklachten.

In 2007 heeft het Agentschap Wegen en Verkeer voor het eerst een overzicht gegeven van de via allerlei kanalen binnengekomen meldingen. Het agentschap definieert een melding als: een eerste signalering door een burger van een bepaald probleem, waaraan door de betrokken afdeling van het agentschap binnen een redelijke termijn een gevolg wordt gegeven. Over het werkjaar 2007 zijn er in het totaal 28.965 meldingen gedaan. Het overgrote deel daarvan (27.115) ging naar de twee afdelingen Elektriciteit en Mechanica, die via hun permanente wachtdiensten een uiteenlopende waaier aan meldingen over technische installaties hebben ontvangen. Het is niet te achterhalen welk deel van die 28.965 meldingen eigenlijk als een klacht beschouwd moet worden, ofwel omdat de melding door beter preventief optreden redelijkerwijze voorkomen had kunnen worden, ofwel omdat de betrokken afdeling niet binnen een redelijke termijn gevolg heeft gegeven aan de melding.

De 88 eerstelijnsklachten bij het Vlaams Verkeerscentrum handelen grotendeels over technische problemen die zich voordeden bij het gebruik van onlinediensten, zoals de mail-service (27 klachten) en camerabeelden (28 klachten), die via [www.verkeerscentrum.be](http://www.verkeerscentrum.be) worden aangeboden. Ook zijn er 11 klachten over onvolledige TMC-informatie. TMC (Traffic Message Channel) is digitale informatie die onmerkbaar voor de luisteraar wordt meegestuurd met een conventioneel FM-radiosignaal. In Vlaanderen wordt op deze manier verkeersinformatie verspreid via de VRT en 4FM. Naar aanleiding van een viertal gegronde klachten over defecte dynamische signalisatie zal met het Agentschap Wegen en Verkeer de te volgen procedure voor herstellingen (bijvoorbeeld interventietermijnen) worden herbekeken.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst is het klachtenbeeld inhoudelijk nogal gefragmenteerd. De 40 klachten die als geheel of gedeeltelijk **gegrond** zijn beoordeeld, gaan over:

- Ontevredenheid over de resultaten van herinrichtingsprojecten, met name in Antwerpen (Leien, Sint-Bernardsesteenweg, Rooseveltplaats).
- Defecte, slecht werkende of ontbrekende straatverlichting, verkeerslichten en liften.
- Slechte staat wegdek (zowel heel plaatselijk als structureel) en onvoldoende tijdig herstel, met ondermeer onveiligheid en geluidshinder tot gevolg.
- Geluidshinder door verkeersdrukke op autowegen en sommige grote N-wegen.
- Gebrekkige aanleg of onderhoud van zij- en middenberm.
- Hinder door wegenwerken.
- Gebrekkige fietsvoorzieningen en -verbindingen.
- Schadedossiers, waarbij de verzoeker het oneens is met de beslissing en/of de afhandeling te lang duurt.
- Gebrekkige signalisatie.
- Gebrekkige informatieverstrekking.
- Betwiste planning.
- Allerlei serviceproblemen.



Opmerkelijk is dat de behandelde ombudsklachten voor meer dan 60% betrekking hebben op gewestwegen en verkeerssituaties in de provincie Antwerpen. Op basis van het beschikbare en te beperkte cijfermateriaal kunnen echter geen conclusies over de oorzaken getrokken worden. De drukte van het verkeer en de talrijke projecten in deze provincie zullen wel een rol spelen. Maar de enige verklaring kan dat niet zijn, want dan zou ook de provincie Vlaams-Brabant aanzienlijk hoger moeten scoren dan de overige provincies. Dat blijkt niet het geval te zijn. Bij de eerstelijnsklachten scoort de provincie Antwerpen ook het hoogst met 25%, maar het verschil met de andere provincies is hier veel kleiner.

### ONTEVREDEN OVER DE RESULTATEN VAN HERINRICHTINGSPROJECTEN

Om het gewestelijke wegennet in al zijn aspecten te verbeteren is het regelmatig nodig om grotere herinrichtingsprojecten op te starten. Die vergen vaak verschillende jaren voorbereidingen en kunnen pas uitgevoerd worden als er voldoende middelen beschikbaar zijn, tot ergernis van omwonenden en weggebruikers die ernstige hinder niet opgelost zien. Na de uiteindelijke start van de werkzaamheden gebeurt het dikwijls dat de definitieve voltooiing veel langer aansleept dan gepland, opnieuw tot ergernis van dezelfde betrokkenen. Als dan de eindresultaten bevredigend zijn, is het leed meestal snel vergeten en kan de overheid op de verdiende waardering van de burgers rekenen. Dat is echter niet het geval als de resultaten zelf van de herinrichtingsprojecten onvrede oproepen. In 17 behandelde dossiers in 2007 bleek er ontevredenheid te bestaan over één of meerdere aspecten van het eindresultaat. Bij de 12 beoordeelde klachten bleek het na onderzoek toch meestal om ongegronde klachten te gaan. De keuzes van de Vlaamse overheid waren op goede gronden gemaakt en vaak ontbrak gewoon de feitelijke mogelijkheid om een andere oplossing dan de gerealiseerde uit te werken.

In dossier 2007-0194 gaat het wel om een **gegronde** klacht. De verzoeker is blind en kon vóór de werken aan de Rooseveltplaats in Antwerpen de zebrapaden en de opstapplaatsen van de tram eenvoudig vinden. Als gevolg van die sinds eind 2006 voltooide werken heeft hij nu moeilijkheden om de oversteekplaatsen te vinden en stelt hij vast dat hij een hindernis vormt voor andere weggebruikers, met name voor de fietsers. De zebrapaden leiden niet meer naar de stopplaatsen van de tram. De verzoeker kan ook niet meer uitmaken aan de hand van het hoorbaar optrekkende verkeer wanneer de verkeerslichten rood of groen zijn. De verzoeker vraagt om aanpassingen voor gehandicapten aan te brengen op de Rooseveltplaats, zoals op andere plaatsen aan de Antwerpse Leien.

Wegen en Verkeer Antwerpen erkent dat er vanwege de tram- en busbanen, die bovendien asymmetrisch gelegen zijn, problemen zijn met het oversteken door voetgangers. Door het beperkte dwarsprofiel en de vele verkeersfuncties van de Rooseveltplaats, zijn ook de voetpaden noodgedwongen heel smal. Voor een blinde persoon worden deze twee problemen extra uitvergroot. Samen met de stad Antwerpen en De Lijn onderzoekt Wegen en Verkeer Antwerpen hoe deze problematiek kan worden opgelost. Dat zal resulteren in aanpassingen op korte, middellange en lange termijn. Op korte termijn gaat het bijvoorbeeld over het plaatsen van hekwerk om de voetgangers beter te geleiden naar een oversteekplaats. In het oplossingsproces zal terdege rekening gehouden worden met de opmerkingen van de blinde verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat Wegen en Verkeer Antwerpen de **gegrondheid** van de klacht erkent. Het is echter duidelijk dat zeker een deel van de problemen al bekend was of had kunnen zijn vóór de start van de herinrichting van de Rooseveltplaats. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk** is dan ook geschonden.

## GELUIDSHINDER DOOR HET WEGVERKEER

De slechte staat van de rijweg blijkt ieder jaar, zowel bij de eerstelijns- als bij de tweedelijns-klachten, een regelmatig terugkerende klacht te zijn. Niet alleen de veiligheid en het rijcomfort komen daardoor in het gedrang. Ook ernstige geluids- en trillingshinder voor de omwonenden zijn een direct gevolg.

In dossier 2007-0475 klaagt de verzoeker over de slechte staat van het wegdek van de N379 in de bebouwde kom van Ieper. Zo ontstaat geluidshinder, die nog versterkt wordt door losliggende putdeksels. Wegen en Verkeer West-Vlaanderen bevestigt dat de verharding van de N379 zich ter plaatse in een minder goede staat bevindt. Bovendien zijn de vele dwarsseuven door de leidingwerken in de voorbije jaren niet bevorderlijk voor de effenheid van het wegdek.

Tijdelijk herstel leidt niet tot een bevredigend resultaat en structureel herstel blijft uit. De ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk** en **redelijke behandeltermijn** zijn hierdoor geschonden.

Geluidshinder door het verkeer op de gewestwegen kan ook het gevolg zijn van het heel drukke (vracht)verkeer op zich. Dat is met name het geval op autosnelwegen. Dikwijls ontbreken structurele geluidswerende maatregelen, zoals schermen of speciale geluidsarme wegbedekking. De Vlaamse Ombudsdienst heeft verschillende lang aanslepende dossiers over deze problematiek in behandeling, zoals de Antwerpse ring (viaduct van Merksem) en de Brusselse ring (Welriekende Dreef).

## PLAATSELIJK HERSTEL DUURT TE LANG

Klachten over gewestwegen hoeven niet per se te gaan over grote herinrichtingsprojecten of over structurele geluidshinder. Ook kleine, heel plaatselijke problemen kunnen aanleiding geven tot een **gegronde** klacht. Vaak gaat het over een kleine verzakking, een losliggend putdeksel, defecte verlichting of rondslingerend zwerfvuil. Uiteindelijk wordt het probleem opgelost, maar dat duurt dikwijls onaanvaardbaar lang, zodat de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden wordt.

In dossier 2007-0635 is een gemeentebestuur al enige tijd fundamenteel ontevreden over de werking van de afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen (EMA). De behandeltermijnen zijn volgens de gemeente dikwijls onaanvaardbaar lang, de opvolging van sommige dossiers laat te wensen over en de communicatie over lopende hersteldossiers is vaak gebrekkig. Het betreft hier meestal dossiers in verband met openbare verlichting, verkeerslichten en bekabeling langs gewestwegen.

Een voorbeeld is de trage herstelling van defecte verkeerslichten op het heel drukke en gevaarlijke kruispunt van een belangrijke gewestweg in het centrum van de gemeente. Tussen de eerste melding op 14 april 2007 en het herstel door de afdeling op 20 april liggen zes dagen, wat voor een dergelijk defect veel te lang is, zeker omdat er geen aantoonbare reden is voor die lange termijn.

Over het defect aan de verkeerslichten op het kruispunt verklaart EMA dat de wachtdienst inderdaad op 14 april 2007 op de hoogte is gebracht. De onderhoudsaannemers hebben binnen de contractuele termijn opgetreden. De verkeersregelaar was versleten - in dienst vanaf 1982 - en kon niet meer hersteld worden. De verkeersregelaar stond al op de planning om vervangen te worden door een nieuw type. De vervanging is versneld gebeurd. De installatie heeft een week tijd gevegd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een week toch wel erg lang is voor het herstel van de verkeerslichten aan een heel druk kruispunt. Dat is voor een dergelijke aangelegenheid geen redelijke **behandeltermijn**. Bij sommige andere meldingen van de gemeente blijken er problemen te zijn met de opvolging van de meldingen, wat in strijd is met de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Een dienstverlenende Vlaamse bestuursinstantie moet streven naar een optimaal systeem van opvolging en timing, zeker als de verkeersveiligheid in het gedrang kan komen.

## FIETSPADEN

Ook klachten in verband met fietspaden komen jaarlijks terug in het klachtenbeeld van de eerste en tweede lijn. Het gaat wel steeds om een beperkt aantal klachten.

In dossier 2007-1230 vindt de verzoeker dat de staat van sommige gewestelijke fietspaden te wensen overlaat. Dat is niet alleen onveilig, maar veroorzaakt ook regelmatig materiële schade.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er in de praktijk nog veel concrete problemen bestaan. Door die nog steeds optredende gebreken van de **goede uitvoeringspraktijk** is de klacht **gegrond**. Anderzijds moet ook erkend worden dat de Vlaamse overheid zijn infrastructurale inspanningen op fietsgebied opdrijft. Ook de inspectie van de staat van de fietspaden en de meldingsmogelijkheid over gebreken eraan worden verbeterd.

### 9.2.3 WATERWEGEN EN ZEEWEZEN

De 193 (210 in 2006) ontvankelijke eerstelijnsklachten uit 2007 over waterwegen en zee-  
wezen zijn verdeeld over De Scheepvaart (28 klachten, 51 in 2006), Waterwegen en Zeekanaal  
(36 klachten, 47 in 2006) en het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (129 klach-  
ten, 112 in 2006). Het totale aantal eerstelijnsklachten in 2007 sluit goed aan bij het jaarlijkse  
gemiddelde van 215 in de periode 2002-2006. De Scheepvaart, Waterwegen en Zeekanaal en de  
DAB Loodsbeheer van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust hebben opnieuw  
voor een goed klachtenrapport gezorgd.

Die eerstelijnsklachten gaan vooral over **onvoldoende uitvoeringspraktijk, ontoereikende  
informatieverstrekking, lange behandeltermijnen en niet-correcte bejegening**. De thematiek is  
heel divers. Als voorbeelden kunnen problemen op de volgende gebieden genoemd worden:

- afhandelingstermijn van beloodsingen (Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en  
Kust)
- schuttingen aan sluizen (De Scheepvaart);
- geluidshinder en andere overlast (De Scheepvaart);
- instandhoudings-, herstellings- en infrastructuurwerken (Waterwegen en Zeekanaal);
- beheer van groenvoorzieningen en jaagpaden (Waterwegen en Zeekanaal).
- bejegening door binnenvaartbegeleiders (Waterwegen en Zeekanaal)

De beoordeelde tweedelijnsklachten over waterwegen en zeeuwen bij de Vlaamse Ombudsdienst  
zijn beperkt in aantal, met 12 klachten in 2007. Zeven van die klachten hebben betrekking op de  
afdeling Bovenschelde van Waterwegen en Zeekanaal. Bij twee van die klachten gaat het over  
ligvergunningen voor woonboten. Twee andere klachten hebben betrekking op de werken aan  
de Leie-doortocht in Kortrijk. De andere klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst hebben heel  
diverse onderwerpen: onderhoud van kleinere waterloop, schoonhouden van kanaal, toezicht op  
passantenhaven, retributie voor gebruik van jaagpad en bruggen bij een wielervedstrijd,  
onveiligheid van jaagpad en gevaarlijke trap aan strand.

### 9.2.4 LUCHTVERKEER

De 109 (74 in 2006) eerstelijnsklachten over de internationale luchthavens van Antwerpen en  
Oostende-Brugge hebben vrijwel uitsluitend betrekking op geluidshinder. In 2007 heeft de Vlaamse  
Ombudsdienst drie tweedelijnsklachten hierover beoordeeld. Bij klachten over geluidshinder gaat  
het dikwijls niet alleen over de eigenlijke hinder, maar ook over de informatieverstrekking van de  
luchthavens en de houding ten opzichte van kritische omwonenden.

Van de 80 klachten bij de luchthaven van Antwerpen had ruim 90% betrekking op geluids-  
overlast. Meer dan de helft van die klachten was afkomstig van één persoon. In 2007 ontving de  
luchthaven van Oostende 29 klachten, ook merendeels over geluidshinder. Geen van beide lucht-  
havens spreekt zich in de klachtenrapporten uit over de gegrondheid van de klachten.

De luchthaven van Oostende had zeker tot 2006 structurele problemen met de behandeling van  
eerstelijnsklachten door burgers over de geluidshinder die door vluchten naar en van het vliegveld  
wordt veroorzaakt. Binnenkomende klachten werden te weinig geregistreerd en onvoldoende  
beantwoord. Ook waren er problemen met het onvoldoende bekendmaken van de klachten-  
procedures, bijvoorbeeld helemaal niet via de website van de luchthaven. De klachten kwamen ook  
te weinig aan bod op het milieuoverleg met de omwonenden.

Uit de klachtenrapporten van 2006 en 2007 van de luchthaven van Oostende blijkt dat zich inmiddels een positieve kentering heeft ingezet in de klachtenregistratie (29 klachten in 2007 en 35 in 2006 tegenover 3 in 2005). Er kunnen nu ook klachten ingediend worden via de website van de luchthaven ([www.ost.aero](http://www.ost.aero)). De luchthaven van Antwerpen beschouwt alle ingediende klachten als ontvankelijk, terwijl de luchthaven van Oostende veel strenger is door de helft van de 29 ingediende klachten als onontvankelijk te beschouwen. De plaatselijke actiegroep Wiloo en de luchthaven van Oostende zijn ondertussen nog steeds verwickeld in een aanslepend juridisch geschil over de milieuvergunning en de toepassing van de geluidsnormen.

### 9.2.5 TAXI'S EN PERSONENVERVOER

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 drie klachten beoordeeld over taxi's en personenvervoer. Het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en het daarop gebaseerde besluit van de Vlaamse regering van 18 juli 2003 betreffende de taxidiensten en de diensten voor het verhuren van voertuigen met bestuurder, blijven voor problemen zorgen. Ook de Vlaamse minister van Mobiliteit is zich ervan bewust dat enkele aanpassingen nodig zijn.

In dossier 2007-0052 blijkt dat een vergunning voor de verhuring van een wagen met chauffeur in sommige gemeenten 250 euro per wagen kost, terwijl dat in andere gemeenten gratis is.

Deze onbedoelde, maar onaanvaardbare ongelijkheid blijkt een gevolg te zijn van artikel 49 van het decreet van 20 april 2001:

“§ 1. De op basis van artikel 42, § 2 en § 3 afgegeven vergunningen mogen aanleiding geven tot een jaarlijkse en ondeelbare belasting ten laste van de natuurlijke of rechtspersoon, die houder is van de vergunning. Deze belastingen worden door de gemeenten geïnd.

§ 2. Het bedrag van de belasting voor vergunningen [...] bedraagt 250 euro per jaar en per [...] voertuig.”

De minister is zich bewust van het probleem en sluit zich aan bij de **beleidsaanbeveling** van de Vlaamse Ombudsdienst. Voor de oplossing hiervan en ook voor enkele andere wenselijke aanpassingen plant de minister al enige tijd een decreetwijziging. De aangekondigde wijziging in 2007 is echter niet gerealiseerd.

## 9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

Op 19 juni 2007 heeft de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie van het Vlaams Parlement het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken (*Vl. Parl., stuk 41, 2006-2007, nr. 2*). Tijdens die bespreking is onder meer aandacht gewijd aan de aanbevelingen 2006-22 tot 2006-25. Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van die aanbevelingen.

### AANBEVELING 2006-22

**De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat de tarieven van enkele minder ernstige overtredingen op een lager niveau gebracht moeten worden dan de tarieven voor zwaarrijden of vandalisme.**

Op 1 april 2007 is De Lijn gestart met een nieuw systeem van administratieve boetes. De tarieven van de administratieve boetes zijn in dat nieuwe systeem al enigszins gedifferentieerd. Er zijn namelijk twee types van boetes, afhankelijk van de aard van de overtreding: de boetes voor ondermeer vandalisme en reizen met een vervalst vervoerbewijs liggen hoger dan de boetes voor ondermeer het bevuilen van een voertuig of het niet kunnen voorleggen van een geldig vervoerbewijs. Omdat dit nieuwe systeem van administratieve boetes maar wordt toegepast sedert 1 april 2007, is het volgens De Lijn nog te vroeg om het systeem al te wijzigen, meer in het bijzonder de indeling in twee types.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst erop dat zijn aanbeveling 2006-22 tot verdere differentiëring enkel betrekking heeft op de boetes in de lagere categorie. Op 1 april 2007, de datum van de invoering van het nieuwe systeem, was De Lijn al voldoende op de hoogte van het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst met betrekking tot die boetes uit de lagere categorie. De Lijn heeft toen geen rekening gehouden met het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst. Wel heeft De Lijn aanbeveling 2006-22 van de Vlaamse Ombudsdienst gevolgd door per 1 juli 2007 het boetesysteem voor vergeetachtige abonnees te versoepelen. Deze boete wordt nu pas toegepast bij de derde keer vergeten van het abonnement in een periode van twaalf maanden, in plaats van al bij de tweede keer.

### AANBEVELING 2006-23

**De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet de problematiek van het ongewenst voorbijrijden aan een halte kordater aanpakken, ongeacht wat de oorzaak ervan is.**

De Lijn heeft hiervoor verschillende projecten opgezet, die elk een specifieke aanpak beogen van één van de oorzaken van het probleem van het voorbijrijden aan een halte:

- Er bestaat een halteproject bij De Lijn, waarbij de verbetering van het comfort en de veiligheid aan de haltes in het algemeen wordt beoogd, maar waarbij ook specifieke aandacht gaat naar het verbeteren van de halteverlichting en het voorzien van real-time-informatie over de doortochturen van de bussen en trams.
- Voor de verbetering van de oplettendheid van de chauffeurs wordt er, naast mogelijke tuchtmaatregelen, vooral aandacht besteed aan het probleem tijdens de bijscholing van de chauffeurs.
- Voor betere informatie aan de reizigers werd de *Gids voor de reiziger* uitgegeven, waarin praktische tips staan over het op tijd aanwezig zijn aan de halte en het doen stoppen van een tram of bus.
- Voor het probleem van structurele overbezettingen, waardoor reizigers niet meer op het voertuig kunnen, ligt de aangewezen oplossing in de uitbreiding van de capaciteit in het kader van netmanagement.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in het eerstelijnsklachtenbeeld van 2007 de klachten over het ongewenst voorbijrijden van haltes nog steeds veel voorkomen. Het aandeel hiervan op het totaal van de klachten blijft stabiel: 12,3% in 2007 tegenover 12,5% in 2006.

**AANBEVELING 2006-24**

**De Vlaamse en andere overheidsdiensten moeten ervoor zorgen dat de aanbesteding en uitvoering van noodzakelijke openbare werken geen onnodige vertraging oplopen door een gebrek aan coördinatie. Bij het opmaken van de eigen prioriteiten moet voldoende rekening gehouden worden met de prioriteiten van andere diensten.**

De agentschappen van het Beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken zijn zich bewust van het belang van een goede coördinatie van de verschillende werken om onnodige vertragingen en bijkomende hinder te vermijden. Bij de IVA Wegen en Verkeer heeft dat geleid tot een aanbesteding eind 2006 voor de uitbouw, samen met een externe firma, van een Coördinatiepunt Wegenwerken. Op 11 december 2007 is het eerste resultaat van dat project gepresenteerd onder de vorm van de website [www.wegenwerken.be](http://www.wegenwerken.be). Op de site krijgen de gebruikers een volledig overzicht te zien van alle werken aan gewestwegen in opdracht van het Vlaamse Gewest, Aquafin en nutsmaatschappijen. Voor de werken aan gemeentewegen zijn al circa tien gemeenten (stand januari 2008) mee in het project gestapt. Naast deze front-end-applicatie, gaat het coördinatiepunt per provincie steeds na of er mogelijke conflicten zijn tussen de planning en de uitvoering van verschillende wegenwerken. Bij een probleem neemt het coördinatiepunt contact op met de verschillende partijen om een betere afstemming te krijgen.

Het is de bedoeling dit project verder te ontwikkelen, zodat alle wegenwerken op de website komen, ongeacht of de opdrachtgever een Vlaamse, provinciale of gemeentelijke overheidsdienst is. Daarvoor is samen met de minister-president, die bevoegd is voor het Agentschap Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV), het GIPOD-samenwerkingsverband opgezet (Generiek InformatiePlatform Openbaar Domein). Het heeft tot doel één geografisch gerelateerde moederdatabank samen te stellen, die alle gegevens verzamelt met betrekking tot de activiteiten op het openbare domein. In het samenwerkingsverband zijn, naast Wegen en Verkeer, ook De Lijn, de nutsleidingen-maatschappijen en het VVSG betrokken.

Naast de opstart van het Coördinatiepunt Wegenwerken moet gewezen worden op al langer bestaande initiatieven om voldoende rekening te houden met de prioriteiten van andere Vlaamse overheidsdiensten. Op regelmatige basis vindt er overleg plaats met de actoren die meespelen bij de uitvoering van wegenwerken, zoals De Lijn of de Vlaamse Milieumaatschappij. Dat overleg is nu ook verankerd in de beheersovereenkomst die het Agentschap Wegen en Verkeer intussen afsloot met de Vlaamse minister van Openbare Werken, waarin een aparte paragraaf staat over samenwerking met de verschillende actoren en het afstemmen van investeringsprogramma's.

Ook de IVA's en EVA's op het gebied van de waterwegen hebben aandacht voor een breed overleg met alle betrokken partijen: Wegen en Verkeer, Natuur en Bos, Aquafin, NMBS, politie en lokale besturen. De Scheepvaart NV streeft er op die manier naar, onder meer bij werken aan bruggen, om door goed overleg de mogelijke hinder voor de weggebruikers zo klein mogelijk te houden. Waterwegen en Zeekanaal NV heeft in 2006 interne richtlijnen uitgevaardigd met het doel de hinder bij infrastructuurwerken te verminderen, onder meer door een betere coördinatie in de plannings- en de uitvoeringsfase met andere (overheids)diensten.

## AANBEVELING 2006-25

**De Vlaamse overheid (en met name het Agentschap Wegen en Verkeer) moet met het oog op een kwaliteitsvol fietspadenbeleid een operationele definitie ontwikkelen voor de staat van een fietspad, die de vergelijking kan doorstaan met de al bestaande definitie van de staat van een rijweg. Er moeten ook systematische en regelmatige metingen uitgevoerd worden naar de staat van de gewestelijke fietspaden, naar analogie van wat nu al gebeurt voor de staat van de rijweg.**

Het Agentschap Wegen en Verkeer heeft in 2007 een methodiek uitgewerkt voor de inspectie van de fietspaden, met de perceptie van de fietser als centraal uitgangspunt. Ten behoeve van de inspecteurs op het terrein is er een kleine handleiding opgesteld met een inspectieformulier en met voorbeelden van gebreken. De inspectie slaat zowel op gebreken die de veiligheid van de fietser in het gedrang kunnen brengen als op factoren die het comfort van de fietser beïnvloeden. De inspecties zijn inmiddels gestart in de verschillende provinciale afdelingen. De verslagen van de verschillende districten worden verzameld bij de afdeling Wegenbouwkunde, die hierover een gezamenlijk verslag zal opstellen. Tot begin januari 2008 waren er al verslagen over ongeveer 4100 km gewestelijke fietspaden, op een totaal van ongeveer 6700 km.

Sinds 1 oktober 2007 kan men via het meldpunt [www.meldpuntfietspaden.be](http://www.meldpuntfietspaden.be) knelpunten voor fietsers signaleren aan de bevoegde wegbeheerder (gewest, gemeente, provincie) in Vlaanderen. Het is vooral bedoeld om een abnormale toestand te melden, die een echt gevaar inhoudt voor de fietsers en die een dringende tussenkomst van de wegbeheerder vereist. Het meldpunt is niet bedoeld om algemene klachten te formuleren (bv. 'fietspaden ontbreken' of 'autoverkeer rijdt te snel'). De melding gebeurt in vier eenvoudige stappen en neemt slechts enkele minuten in beslag. De melding wordt automatisch per e-mail naar de bevoegde wegbeheerder gestuurd, die verantwoordelijk is voor de behandeling van de melding en de oplossing van het gesignaleerde probleem.

Het Agentschap Wegen en Verkeer wijst erop dat de jaarlijkse investeringen voor de aanleg van nieuwe en de heraanleg van bestaande fietspaden de voorbije jaren fors zijn opgedreven. Die investeringskredieten worden voor ongeveer twee derden uitgegeven via subsidies aan de lokale overheden. Door die werkwijze is de tijd tussen de reservering van een bepaald krediet en de uitvoering van de werken wel wat langer dan wanneer het agentschap zelf de investering doet. Daardoor is er op het terrein voorlopig nog wat minder te zien van de verhoogde investeringsbudgetten voor fietspaden. Bovenop deze investeringen wordt er jaarlijks ruim 4 miljoen euro aan onderhoud van de gewestelijke fietspaden uitgegeven.

## 9.4 Conclusies

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn in de loop der jaren geleidelijk toegenomen. Dat is ook in 2007 het geval. Die toename in 2007 komt vooral door De Lijn (van 61 beoordeelde klachten in 2005 over 111 in 2006 naar 163 in 2007). In 2007 zien we bij Wegen en Verkeer een stijging van zowel de eerstelijns- als de tweedelijnsklachten. Een duidelijke oorzaak is daarvoor niet aan te wijzen.



Door het Exploitatie- en tarievenbesluit van 14 mei 2004 wordt vanaf 1 februari 2005 de mogelijkheid gegeven aan een beboete reiziger om administratieve boetes rechtstreeks bij De Lijn te betwisten. Ondanks die bezwaar- en beroepsprocedures moet een deel van de betrokken reizigers zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden om De Lijn ertoe te bewegen om, bij gebleken goede trouw, de boete te annuleren. Sommige boetetarieven worden door de verzoekers als disproportioneel hoog ervaren. Het valt ook op dat De Lijn bij de behandeling van bezwaren tegen boetes soms erg formalistisch en weinig klantvriendelijk optreedt.

Een klantvriendelijke houding van de chauffeurs wordt door De Lijn als een heel belangrijk aandachtspunt beschouwd. Het klachtenbeeld van 2007 bevestigt dat deze aandacht nodig blijft en een permanente inspanning vergt. Speciale aandacht moet daarbij gaan naar het terugdringen van het te omvangrijke fenomeen van het voorbijrijden van haltes. Dat gebeurt niet noodzakelijkerwijze opzettelijk, maar kan ook liggen aan overvolle bussen of aan de onoplettendheid of onervarenheid van chauffeurs en reizigers. Roekeloos rijgedrag of klantvriendelijke bejegeningen zijn natuurlijk altijd uit den boze, maar gelukkig gaat het om een kleine minderheid van chauffeurs.

De Lijn voert een systematisch beleid om de toegankelijkheid van voertuigen en haltes zo optimaal mogelijk te maken voor minder mobiele personen. Deze inspanningen moeten aangehouden worden en moeten ook tot uiting komen in de alledaagse service.

Het spreekt vanzelf dat een belbuscentrale goed telefonisch bereikbaar is. Dat was bij de belbuscentrale van Oost-Vlaanderen in 2007 lang niet altijd het geval. De informatieverstrekking van De Lijn is verbeterd door de vernieuwde website. Er waren echter technische problemen met de routeplanner en het indienen van klachten via de website is nog altijd niet klantvriendelijk geregeld.

De slechte staat van sommige gewestwegen en de daar dikwijls mee gepaard gaande hinder blijft een aanslepend probleem. Een beter en sneller structureel onderhoud is de beste langetermijnoplossing. Daarvoor zijn natuurlijk voldoende kredieten noodzakelijk. Hoe dan ook is er een kordatere en efficiëntere aanpak nodig voor noodherstellingen op die plaatsen waar ernstige geluidshinder en trillingshinder bestaat of waar de verkeersveiligheid in gevaar komt. Ook de staat van de gewestelijke fietspaden is soms nog benedenmaats. Er valt wel enige verbetering vast te stellen bij de systematische inspectie en het onderhoud van die fietspaden.

Bij grote herinrichtingsprojecten is een goede voorbereiding, planning en coördinatie noodzakelijk. Als de onvermijdelijke hinder uiteindelijk achter de rug is, dan moeten de resultaten van die herinrichting wel tot tevredenheid stemmen. Dat blijkt niet altijd het geval te zijn. Aan de andere zijde van het activiteitspectrum van het Agentschap Wegen en Verkeer moet er ook steeds aandacht gaan naar de kordate en snelle herstelling van kleinere technische defecten (bijvoorbeeld verkeerslichten), zeker als die kunnen leiden tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties.

De luchthavens van Antwerpen en van Oostende-Brugge krijgen vrijwel uitsluitend klachten over geluidshinder. De eerstelijnsklachtenbehandeling is wel verbeterd, maar daarmee is de geluidshinder door het luchtverkeer nog niet verdwenen.

Geluidshinder wordt vooral geassocieerd met luchtverkeer en het drukke (vracht)verkeer op de Vlaamse gewestwegen. Dat zet de geluidshinder door andere vormen van verkeer en vervoer enigszins in de schaduw. Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat ook optrekkende of langdurig stationair draaiende bussen van De Lijn als storend ervaren worden. Grote infrastructuurwerken kunnen ook dikwijls geluidshinder met zich meebrengen. Vooral de verstoring van de nachtrust door verkeer en vervoer (ook in de scheepvaart) wordt als problematisch ervaren.

De Vlaamse overheidsdiensten die actief zijn op het gebied van waterwegen, scheepvaart en andere watergebonden activiteiten hebben ook in 2007 aandacht gehad voor een goede klachtenbehandeling. Bij de behandeling van die grotere en kleinere klachten moeten daarbij steeds de klantvriendelijkheid, de redelijke termijnen en de oplossingsgerichtheid voorop staan.

De Vlaamse regering moet eindelijk werk maken van enkele noodzakelijke aanpassingen van het taxidecreet en het taxibesluit.

## 9.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-22

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat er een derde type van minder ernstige overtredingen gecreëerd moet worden, met een beduidend lager boetetarief dan het tarief voor zwartrijden of bevuilen.

### AANBEVELING 2007-23

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet streven naar meer klantvriendelijke procedures bij administratieve boetes: rechtstreeks en tijdig contact met ouders van minderjarige reizigers, beter gemotiveerde beslissingen, het steeds beantwoorden van brieven en e-mails en de mogelijkheid tot telefonisch contact met de boetedienst.

### AANBEVELING 2007-24

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap Wegen en Verkeer, moet structureel sneller optreden bij technische defecten die tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties kunnen leiden.





Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen in 2007 vooral klachten aan bod over arbeidsbemiddeling, jobcoaching en beroepsopleidingen en over de steunmaatregel Budget voor Economisch Advies.

## 10.1 Regels en uitvoering

### 10.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen de belangrijkste regelgeving in verband met het klachtenbeeld.

In het Handvest van de Werkzoekende van 30 april 2004 zijn de rechten van de werkzoekende decretaal verankerd.

De beheersovereenkomst van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) van 3 juni 2005 bepaalt de werking van de VDAB en de doelstellingen die moeten verwezenlijkt worden voor de periode 2005-2009. De VDAB draagt immers via zijn werking bij tot de realisatie van de doelstellingen van het Vlaams regeerakkoord 2004-2009 en van de beleidsnota Werk 2004-2009. In deze beleidsteksten komen twee centrale doelstellingen aan bod, namelijk meer mensen aan het werk en meer ruimte voor talenten.

Het Besluit van de Vlaamse Regering van 21 december 1988 regelt de organisatie van de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding.

Het Besluit van de Vlaamse Regering van 26 oktober 2007 wijzigt de vergoeding voor werkzoekenden in opleiding.

De steunmaatregel Budget voor Economisch Advies (BEA) is geregeld in het Besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 2005. Met het Besluit van 16 februari 2007 heeft de Vlaamse Regering de driejarige cyclus gewijzigd naar een tweejarige cyclus.

Met het Besluit van 28 april 2006 heeft de Vlaamse Regering de tewerkstellingspremie ingevoerd voor werkzoekenden ouder dan vijftig jaar.

### 10.1.2 UITVOERING

In het kader van de klachtenbehandeling correspondeert de Vlaamse Ombudsdienst met het agentschap Economie (in het bijzonder met de cel Economisch Ondersteuningsbeleid), de VDAB, het Vlaams subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie (in het bijzonder met de cel Aanmoedigingspremies), het Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Vlaams agentschap Ondernemen, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen, en het agentschap voor Landbouw en Visserij. De entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid behandelt de vragen en de klachten over BEA.

Eerstelijnsklachtenrapportages zijn ingediend door de VDAB, de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie, het Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen (IWT), het Vlaamse Agentschap Ondernemen, het departement Werk en Sociale Economie, het Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, VITO, het Fonds voor Wetenschappelijk onderzoek (FWO), Flanders Investment & Trade (FIT), het departement Internationaal Vlaanderen, het departement Landbouw en Visserij, het Vlaams Agentschap voor Landbouw en Visserij, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen, Toerisme Vlaanderen, het kabinet van de Vlaamse minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel, het kabinet van Vlaams minister voor Werk

## 10.2. Klachtenbeeld

Tabel 44 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2007

	Arbeidsbemiddeling	Aanmoedigingspremie	FIT	BEA	Ondernemersvorming	Toerisme Vlaanderen	IWT	landbouw en Visserij	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>1165</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1253</b>
Ontvankelijk	1070	5	26	18	15	4	2	5	1145
Onontvankelijk	95	3	2	1	2	4	1	0	108
-45 dagen	1045	7	8	14	14	-	3	4	1095
+45 dagen	25	1	6	3	3	-	0	1	39
Geground	461	5	17	9	8	4	2	1	507
Ongegrond	609	2	11	7	5	0	0	4	638
Opgelost	323	5	11	9	8	2	2	1	361
Niet opgelost	138	0	6	0	0	2	0	0	146
Beslissing	180	3	0	9	0	2	1	1	195
Behandeltermijn	36	0	1	0	0	0	0	0	37
Informatieverstrekking	60	0	1	0	0	1	0	0	63
Bereikbaarheid	20	0	0	0	0	0	0	0	20
Bejegening	164	0	2	0	0	1	0	0	167
Andere	0	2	22	0	8	0	0	0	33

Tabel 45  
Economie en werkgelegenheid:  
dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	22
Beoordelingsfase	119
<b>Totaal</b>	<b>141</b>

Tabel 46  
Economie en werkgelegenheid:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	60
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	0
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>64</b>
Terechte opmerking	6
Beleidsaanbeveling	3
Ongegronde klacht	35
Geen oordeel mogelijk	12
Andere	11
<b>Totaal</b>	<b>131</b>

Tabel 47  
Economie en werkgelegenheid:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	16
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	35
Redelijke behandeltermijn	6
Efficiënte coördinatie	2
Vlotte bereikbaarheid	4
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	6
<b>Totaal</b>	<b>81</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **economie en werkgelegenheid** samen 1145 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 141 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en daarvan 119 beoordeeld.

De klachtendienst van Flanders Investement & Trade (FIT) meldt dat door de verhoogde aandacht voor de registratie en de opvolging van klachten het personeel van het FIT meer bereid is om klachten te rapporteren. In 2007 is er een klachtenteam opgericht dat als klankbord dient voor de klachtencoördinator. Daarnaast is ook de responsabilisering op afdelings- en dienstniveau voorzien in 2008.

De klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming, Syntra Vlaanderen, meldt dat administratieve procedures een belangrijke grondslag vormen voor de behandeling van klachten. Voor veel van deze procedures is de raad van bestuur uiteindelijk administratief bevoegd. Door allerhande redenen duurt het soms enige tijd vooraleer de klacht op de raad van bestuur wordt geagendeerd. Intussen heeft elk Syntra een klachtencoördinator aangeduid. Het is de bedoeling dat de klachtencoördinatoren garanties bieden inzake onpartijdigheid en objectiviteit en met het nodige gezag de afspraken van het netwerk inzake klachten toepassen binnen hun centrum. In 2008 wordt hierover een vergadering georganiseerd.

In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst komen de volgende thema's aan bod:

- uiteenlopende aspecten van de dienstverlening door de VDAB aan werkzoekenden, zoals de trajectbegeleiding, de training en de opleiding, de individuele beroepsopleiding, de correcte bejegening, de onduidelijke informatieverstrekking en de transmissie van werkzoekendedossiers naar de RVA;
- de economische ondersteuning voor ondernemingen door de maatregel BEA;
- andere klachten:  
het laatijdig versturen van fiscale attesten door de Cel Aanmoedigingspremies, de kwaliteit en de dienstverlening door Syntra en de dienstverlening door het Agentschap Landbouw en Visserij.

### 10.2.1 ARBEIDSBEMIDDELING

In 2007 heeft de klachtendienst van de VDAB 1070 ontvankelijke klachten behandeld. De belangrijkste domeinen waarover de klachten gaan, zijn: basisdienstverlening (20,7%), trajectwerking (19,3%), training en opleiding (19,2%), opleiding op de werkvloer (IBO) (5,3%), screening en oriëntatie (4,9%) en tendering (4,6%). In vergelijking met 2006 is het aandeel klachten over de basisdienstverlening gestegen met 6%. Het aandeel klachten over de trajectwerking is gestegen met bijna 3%.

In verband met de arbeidsbemiddeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst 78 dossiers beoordeeld. 65% van die dossiers gaan over de domeinen trajectwerking en training en opleiding.

#### TRAJECTWERKING: BLIJVEND EVALUEREN EN BIJSTUREN?

Ook in 2007 hebben werkzoekenden bij de VDAB en bij de Vlaamse Ombudsdienst geklaagd over de trajectbegeleiding door de VDAB of door de tenderingpartners. De tenderingspartners zijn commerciële en niet-commerciële organisaties die begeleidingsaspecten en aspecten van opleiding op zich nemen. De VDAB staat in voor de selectie van deze organisaties, de doorverwijzing van de werkzoekenden en de trajectbepaling en -bewaking.

De klachtendienst van de VDAB heeft in 2007 203 klachten behandeld over het domein Trajectwerking. Dat zijn er 33% meer dan in 2006. De klagers zijn vooral ontevreden over de trajectbegeleider. De aanleidingen tot die ontevredenheid zijn divers. Enkele voorbeelden: het klikt niet tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider, de trajectbegeleider twijfelt aan de inzet van de werkzoekende, de trajectbegeleider houdt geen of onvoldoende rekening met de thuissituatie, de trajectbegeleider stelt irrelevante vragen of de begeleiding wordt als te dwingend ervaren.

In dossier 2007-0247 klaagt de verzoeker over de trajectbegeleiding door de VDAB. Op 23 januari 2006 heeft hij een intakegesprek gehad in functie van de opstart van zijn traject. Na zes maanden begeleiding heeft hij nog geen zicht op werk. Wel heeft de verzoeker maandelijks een gesprek met zijn trajectbegeleider. Er wordt hem gevraagd welke inspanningen hij levert in zijn zoektocht naar werk en vervolgens wordt een nieuwe afspraak vastgelegd. De verzoeker wenst een actieve en gerichte begeleiding.



Uit het onderzoek van het dossier blijkt dat de verzoeker actief solliciteert en ingeschreven is bij verschillende interim-bureaus. De begeleiding door de VDAB is opgenomen in de trajectovereenkomst. De VDAB erkent dat de begeleiding niet optimaal verloopt. Naar aanleiding van de klacht wordt de begeleiding opnieuw geactiveerd. Als na bepaalde tijd blijkt dat de weder tewerkstelling niet vlot verloopt, dan wordt nagegaan welke opleiding de verzoeker het best kan volgen om spoedig werk te vinden. Deze klacht, en gelijkaardige klachten, beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond**. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden.

In een aantal gelijkaardige klachten blijkt dat werkzoekenden actief worden begeleid, maar dat de inhoud van de trajectovereenkomst onvoldoende duidelijk gecommuniceerd is met de werkzoekende. De werkzoekende ondertekent de trajectovereenkomst maar de precieze inhoud en de gevolgen die verbonden zijn aan de trajectovereenkomst, zijn onduidelijk. Dit wordt ook erkend door de klachtendienst van de VDAB.

Enkele klachten zijn ingediend door 50-plussers. Ook die doelgroep verwacht een doorgedreven begeleiding met concrete vooruitzichten op werk. Daarom moet ook die doelgroep goed gescreend en actief begeleid worden zodat een kans op de arbeidsmarkt binnen een relatief korte termijn reëel wordt.

De VDAB wil op termijn afstappen van de praktijk waarbij op basis van de leeftijd en de werkloosheidsduur een trajectaanbod wordt gedaan. Er zal op basis van de competenties een snellere inschatting worden gemaakt van de individuele behoeften van de werkzoekende. Hierdoor zal de dienstverlening aan de werkzoekende grondig veranderen. Elke werkzoekende zal benaderd worden door een team van medewerkers, maar zijn centraal aanspreekpunt blijft de trajectbegeleider. De inpassing van een dergelijk model vergt tijd en middelen. De VDAB is ervan overtuigd dat die nieuwe aanpak zal toelaten om snel in te spelen op de behoeften van de werkzoekenden.

Werkzoekenden klagen ook over het feit dat ze geen vacatures ontvangen die in overeenstemming zijn met hun profiel of over het feit dat ze vacatures ontvangen die al ingenomen zijn. Die klachten zijn meestal **gegrond**. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

In dossier 2007-1222 ontvangt de verzoeker drie vacatures die aan zijn profiel voldoen, maar na telefonisch contact met de werkgevers blijken de vacatures al ingenomen. De verzoeker klaagt over de dienstverlening door de VDAB. Hij vindt dat de VDAB vóór het versturen van een vacature moet nagaan of de betrekking nog vacant is.

De VDAB is het met de verzoeker eens dat ingevulde vacatures niet meer gepubliceerd mogen worden. In de praktijk wordt een vacature verspreid zodra de werkgever meldt dat de betrekking vacant is. De publicatie wordt pas stopgezet zodra de werkgever aan de VDAB meldt dat een geschikte kandidaat gevonden is. Er verloopt dus enige tijd tussen de publicatie en het afsluiten van de vacature. De VDAB-consulenten volgen de vacatures op regelmatige tijdstippen op en met de werkgevers is overeengekomen de VDAB onmiddellijk te verwittigen als er een geschikte kandidaat is gevonden. Ondanks deze inspanningen is het niet uit te sluiten dat klanten solliciteren op verouderde vacatures.

De klachtendienst in eerste lijn heeft 120 klachten behandeld over de vacaturewerking. Uit onderzoek van de klachten over de automatische vacaturematching blijkt dat onzorgvuldig geregistreerde vacatures problematisch blijven voor het goed functioneren van dit systeem. Ook blijkt dat niet alle vacatures die aan het profiel voldoen, bij de wekelijkse matching betrokken worden. Alleen vacatures waarbij de werkgever de actieve bemiddeling van de VDAB heeft gevraagd, worden naar de werkzoekende per e-mail gestuurd. In het persoonlijke dossier worden echter alle vacatures samengebracht die overeenstemmen met het profiel van de werkzoekende. De VDAB stelt vast dat er onvoldoende gecommuniceerd wordt over dit onderscheid. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich af of het niet mogelijk is alle vacatures naar de werkzoekende te versturen. Dat wordt verder opgevolgd.

### **NOG STEEDS KLACHTEN OVER DE BEGELEIDING VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSHANDICAP**

In dossier 2007-0310 is de verzoekster ingeschreven bij een dienst Arbeidstrajectbegeleiding (ATB). De ATB-diensten begeleiden werkzoekenden met een arbeidshandicap via een intensief en gefaseerd traject naar een plaats op de arbeidsmarkt. De verzoekster klaagt over de lange wachttijd voor de begeleiding en de dienstverlening door ATB.

De verzoekster is op gesprek geweest bij ATB. Er is toen gezegd dat de begeleiding niet kon worden opgestart omwille van een wachtlijst bij ATB van 9 tot 12 maanden. ATB verwijst de verzoekster door naar een instantie voor sollicitatiebegeleiding. Maar naast eigen wachtlijsten stoot ATB ook op wachtlijsten bij de samenwerkende partners.

De klacht is **gegrond**. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

Ook de klachtendienst van de VDAB heeft voornamelijk klachten ontvangen over de lange wachtlijsten. Werkzoekenden wensen actieve begeleiding, maar horen gedurende één jaar en meer na hun inschrijving niets meer van hun begeleider. Informatie over alternatieven blijft uit.

Naar aanleiding van enkele vragen en klachten over de wachttijden bij ATB heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan de VDAB een stand van zaken gevraagd over de wachttijden en maatregelen die worden genomen om die wachttijden weg te werken.

De wachttijden bij de ATB's verschillen sterk van regio tot regio. Exacte cijfers kunnen niet meegedeeld worden. Vanaf 1 januari 2008 is de VDAB gestart met een nieuwe manier van registreren zodat de capaciteit beter kan beheerst en verdeeld worden over de verschillende diensten en regio's. Een eerste contact na een aanmelding of doorverwijzing van een werkzoekende met een arbeidshandicap gebeurt op korte termijn. In de meeste regio's wordt binnen de week contact opgenomen met de werkzoekende en wordt een afspraak vastgelegd. Een effectief gesprek volgt meestal na een viertal en maximum zeven weken. Als uit dat gesprek blijkt dat een bijkomend onderzoek of een gespecialiseerd traject nodig is, dan begint een meestal onredelijk lange wachttijd te lopen.

Omdat de VDAB vaststelt dat te vaak gespecialiseerde dienstverlening wordt ingeschakeld, is in februari 2008 een sensibiliseringsactie in Vlaanderen georganiseerd. De bedoeling is dat de VDAB-werkwinkels meer mensen met een arbeidshandicap bedienen, zodat alleen zij die echt een specifieke nood hebben, in het ATB-circuit terechtkomen. De inzet vanuit de reguliere werking en de versterking van de trajectbegeleiding via tendering moeten de wachttijden aanzienlijk inkorten.

## TRAINING EN OPLEIDING

De klachtendienst van de VDAB heeft 202 klachten behandeld over het domein training en opleiding. Die klachten gaan voornamelijk over de behandeling door het instructiepersoneel, het niet toelaten tot de opleiding, de vroegtijdige stopzetting van de opleiding en de toelating tot de opleiding. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld, gaan grotendeels over dezelfde aspecten.

In dossier 2007-0764 wil de verzoeker een opleiding voor vrachtwagenchauffeur volgen. Begin maart 2007 schrijft hij zich in voor een infosessie bij de VDAB. Op 19 april 2007 legt hij psychologische testen af en heeft hij een gesprek met een psychologe. Tijdens dat gesprek meldt de psychologe dat de verzoeker niet over het juiste profiel beschikt. Schriftelijk meldt de VDAB dat "...motivatie en persoonlijkheid onvoldoende aanwezig zijn met het oog op aansprakelijkheid en veiligheid". De verzoeker vindt dat zeer kwetsend. Als hij een uitgebreidere motivatie vraagt, stelt de VDAB voor een gesprek te organiseren. Hierop wenst de verzoeker niet in te gaan. De uitgebreide schriftelijke motivatie ontvangt hij niet.

Naar aanleiding van de klacht werkt de VDAB een oplossing uit met de verzoeker. Omdat de verzoeker in de aanloopfase zit naar een Individuele Beroepsopleiding (IBO) vrachtwagenchauffeur, is het aangewezen dat die fase eerst wordt afgerond. Als er redenen zijn die de IBO bemoeilijken, mag de verzoeker de opleiding alsnog aanvatten nadat hij een medisch onderzoek heeft ondergaan. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht als **gegrond**. De klachtenbehandeling in eerste lijn is onzorgvuldig verlopen. Er zijn onvoldoende acties ondernomen om samen met de verzoeker een oplossing uit te werken. Ook vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat beslissingen over het al dan niet volgen van een opleiding duidelijk, uitgebreid en schriftelijk moeten worden gemotiveerd. Als werkzoekenden bijkomende informatie over de motivering vragen, moet die ook schriftelijk worden gegeven. Deze problematiek heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook al besproken in het Jaarverslag 2006. Door beslissingen **afdoende te motiveren**, kunnen mogelijke frustraties en onduidelijkheden voor een groot deel worden vermeden.

In dossier 2007-1306 woont de verzoekster op 5 september 2007 een infosessie bij over de opleiding heftruckchauffeur. Die opleiding start op 18 oktober 2007. Op 25 september 2007 legt zij psychotechnische testen af. De verzoekster slaagt voor die tests. Op 9 oktober 2007 wordt zij uitgenodigd om enkele praktische afspraken te maken. Op 15 oktober 2007 vindt een medisch onderzoek plaats. Vervolgens wordt de verzoekster geweigerd omdat zij medisch niet geschikt is. De verzoekster klaagt over die gang van zaken. Zij had al een aantal praktische afspraken gemaakt waaronder kinderopvang voor de duur van de opleiding.

De VDAB meldt dat het medisch onderzoek als laatste fase wordt gepland omdat deze onderzoeken duur zijn en om nodeloze testen zoveel mogelijk te beperken. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht als **gegrond**. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt de redenering, maar vindt dat er voldoende spreiding moet zijn tussen de laatste test en de start van de opleiding. Tevens moet een vergadering over praktische afspraken als laatste stap voor de opleiding plaatsvinden. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

Naar aanleiding van een aantal klachten van werkzoekenden over de opleidingskeuze en de oriëntering in 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen dat de VDAB vanaf het begin van het traject nauwkeuriger moet nagaan over welk profiel werkzoekenden beschikken en welke opleiding de meeste slaagkansen heeft. Intussen heeft de VDAB een aantal maatregelen genomen om de screening, de opleidingskeuze en de instapvoorwaarden voor een opleiding te verbeteren.

Door middel van sectorale screenings analyseert de VDAB de dossiers van werkzoekenden met een bepaalde beroepskeuze en gaat hij na of die werkzoekenden effectief inzetbaar zijn in de sector. Als de competenties niet in overeenstemming zijn met de beroepskeuze, wordt de werkzoekende doorverwezen naar een opleiding of wordt de beroepskeuze bijgestuurd. Ook de vacatures zelf worden nauwkeuriger onderzocht om precies te bepalen welke competenties noodzakelijk zijn. De screening en de ontwikkeling van de competenties maken deel uit van het geïntegreerd actieplan knelpuntenbeleid 2008. Eén van de doelstellingen is het opvangen van kwalitatieve en kwantitatieve tekorten aan aanbodzijde door middel van doelmatige oriëntatie, competentieherkenning en opleiding.

Om de toelatingsprocedures tot een opleiding maximaal te objectiveren, werkt de VDAB aan een stelsel van uniforme instapvoorwaarden voor alle opleidingen die in de competentiecentra worden aangeboden. De instapvoorwaarden worden gedefinieerd op drie niveaus: fysiek, de motivatie en de competentie. De competentie wordt geformuleerd in overeenstemming met de vereisten van het beroepsprofiel in afstemming met de arbeidsmarkt. Op die manier kunnen afwijzingen beter gemotiveerd worden en wordt de oriëntatie naar andere opties verbeterd.

In de Commissie Werk, Economie en Sociale Economie van 4 oktober 2007 meldt de klachtencoördinator van de VDAB dat de VDAB de intentie heeft om alle werkzoekenden die ingeschreven zijn voor een opleiding en toch nog tegen wachtlijsten aankijken, om de drie maanden te informeren over de startdata van de opleiding. Als de werkzoekenden cursisten zijn geworden, dan blijft de trajectbegeleider op de achtergrond aanwezig om op scharniermomenten de cursist op te vangen. Tevens ontvangt elke cursist bij de start van de opleiding een onthaalbrochure met relevante administratieve en praktische informatie over de opleiding, het beroep of de beoogde functie (*VI.Parl., Stukken 41 (2006-2007) nr.7*).

In dossier 2007-0533 is de verzoekster werkzoekend en wenst zij de opleiding apothekassistente te volgen in Antwerpen. Omdat zij een hoofddoek draagt, weigert de betrokken school haar in te schrijven. De verzoekster vindt dit niet correct.

De VDAB stelt voor aan de verzoekster om de opleiding in Leuven te volgen. Daar wordt de opleiding gegeven door een hogeschool en daar zijn hoofddoeken wel toegelaten. De verzoekster aanvaardt dit voorstel niet omdat de reistijd onredelijk lang is.

Alleen voor opleidingen die de VDAB zelf beheert, geldt dat de werkzoekenden recht hebben religieuze en levensbeschouwelijke kentekens te dragen, behalve aangezichtsbedekkende, die bij wet verboden zijn, op voorwaarde dat de kentekens in overeenstemming zijn met de veiligheidsvoorschriften en hygiënische regels. Voor opleidingen die de VDAB uitbesteedt, streeft de VDAB dezelfde opstelling na.

De VDAB organiseert de opleiding apothekassistent in samenwerking met verschillende scholen. Bij de concrete keuze van de school voor de organisatie van de opleiding apothekassistent houdt de VDAB rekening met de beschikbare opleidingspartners, met inhoudelijke kwaliteitsgarantie die de opleidingspartners kunnen bieden, met de mogelijkheden voor de goede opleiding en de begeleiding van de cursisten en met de goede bereikbaarheid van de school voor de werkzoekenden. Scholen hebben echter een autonomie om specifieke bepalingen rond kledij en hoofddeksels te voorzien in hun reglement van inwendige orde. Voor de provincie Antwerpen wordt de opleiding al drie jaar verstrekt door een school waar hoofddeksels niet toegelaten zijn.

Omdat de opleiding maar in één school per provincie wordt georganiseerd, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de VDAB de mogelijkheid moet onderzoeken om bij de aanbesteding van de opleiding de voorwaarde op te leggen om elke werkzoekende, ongeacht zijn religieuze of levensbeschouwelijke kentekens te aanvaarden, mits voldaan is aan de voorwaarden om de opleiding te mogen volgen. De VDAB beantwoordt die aanbeveling positief. Bij de hernieuwing van de aanbesteding van de opleidingen uitbesteed aan onderwijsinstellingen zal de VDAB die voorwaarde opleggen. De scholen worden hiervan op voorhand verwittigd.

## **DE INDIVIDUELE BEROEPSOPLEIDING: EEN VERBETERDE AANPAK**

Tijdens een IBO wordt een cursist door een onderneming op de werkvloer op maat van het bedrijf getraind en begeleid. Na deze opleiding is de onderneming verplicht om de cursist een contract van onbepaalde duur te geven.

In 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de begeleiding en de opvolging nog te weinig gericht zijn op preventie van conflicten en te veel op de remediëring ervan. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst voornamelijk klachten ontvangt van cursisten, is in 2007 een enquête gedaan bij de werkgeversorganisaties over hun ervaring met IBO's.

Werkgevers zien de IBO als een goed instrument om 'risicoaanwervingen' te doen. Werkzoekenden krijgen een kans die ze zonder IBO minder snel zouden krijgen. Bij de stopzetting van een IBO klagen werkgevers voornamelijk over de aanwerving en in het bijzonder over de arbeidsattitude en het profiel van de cursist, over de gebrekkige opvolging door de VDAB, over het opleidingsplan van de werkgever en over wie er in de fout is gegaan. Bij de werkgevers ontstaat er ook wrevel als er geen nieuwe IBO meer mag worden afgesloten. De werkgevers zijn zich ervan bewust dat misbruiken moeten worden vermeden, maar soms is er een vermoeden van willekeur in de beoordeling door de VDAB. De VDAB heeft er dan ook alle belang bij om de weigering van een IBO-contract afdoende te motiveren.

In de social-profitsector blijkt de maatregel onvoldoende bekend te zijn. De toepassing in die sector is niet evident gezien de relatief hoge scholingsgraad en diploma's, de aard van de financiering en het feit dat de IBO moet worden gevolgd door een contract van onbepaalde duur.

Om de kwaliteit van de IBO en de IBO-begeleiding te verbeteren, heeft de VDAB begin 2007 het IBO-actieplan goedgekeurd en een aantal acties ondernomen. Er is een minimumbegeleidingsstandaard vastgelegd en aan de kandidaat wordt duidelijk uitgelegd wat de rechten en de plichten zijn, welke voordelen er zijn en waarmee rekening moet worden gehouden. Om de problemen inzake de begeleidingscapaciteit op te lossen is de capaciteit verhoogd en de caseload van de IBO-begeleiders gedaald waardoor het mogelijk is een betere opvolging te doen.

Die acties werpen vruchten af. De klachtendienst in eerste lijn heeft dit jaar 56 klachten behandeld. In bijna 60% is de klacht beoordeeld als ongegrond. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 heel wat minder klachten ontvangen over IBO.

## DE DOORZENDING NAAR DE RVA

De realisatie van de sluitende aanpak in de dienstverlening voor werkzoekenden is één van de principes die in de beheersovereenkomst ingeschreven zijn. De sluitende aanpak betekent dat geen werkzoekenden in de langdurige werkloosheid instromen zonder dat een nieuwe kans op werk wordt geboden via een intensieve begeleiding, opleiding of werkervaring. Werkzoekenden hebben het recht op een passende begeleiding door de VDAB, maar hebben ook de plicht om actief werk te zoeken en als nodig hun inzetbaarheid en competenties te verruimen. In uitvoering van het samenwerkingsakkoord over de opvolgingsprocedure van werkzoekenden bezorgt de VDAB op een geautomatiseerde wijze alle gegevens over de werkzoekenden in verband met begeleidings-, opleidings-, en werkervaringsacties en werkaanbiedingen. Ook afwezigheden en weigeringen om in te gaan op een begeleidingsaanbod of een passende betrekking, worden aan de RVA gemeld. Die kan de werkzoekende zo nodig sanctioneren. Het aantal transmissies van de VDAB naar de RVA is fors toegenomen van ongeveer 8000 in 2004 tot bijna 18.000 in de eerste acht maanden van 2007. 90 % van die transmissies volgt uit de afwezigheid van de werkzoekenden na een oproeping of een uitnodiging door de VDAB. 10% heeft betrekking op een weigering, een verlating of stopzetting van een beroepsopleiding, een werkweigering of een gebrek aan positieve medewerking (bron: *Beleidsbrief Werk Beleidsprioriteiten 2007-2008*).

Onvermijdelijk levert die sluitende aanpak klachten op. Samen met de klachtendienst in eerste lijn stelt de Vlaamse Ombudsdienst vaak vast dat de transmissies terecht zijn. Voor de Vlaamse Ombudsdienst blijft de informatieverstrekking over de rechten en plichten van de werkzoekende en de rol van de VDAB in het sanctioneringsbeleid een aandachtspunt. Het feit dat de VDAB de folder over de rechten en de plichten van de werkzoekende en de VDAB gescreend heeft op leesbaarheid en op eenvoudig taalgebruik, is een stap in de goede richting.

De klachtendienst in eerste lijn heeft het advies van de Sociaal-Economische Raad van de Regio (SERR) gevraagd in 361 transmissieklachten. In 280 gevallen heeft de VDAB het advies van de SERR gevolgd. In 39 gevallen heeft de VDAB het advies naast zich neergelegd en in 9 gevallen moest de VDAB zelf een beslissing nemen. Concreet betekent dit dat de VDAB de transmissie bevestigde in 262 dossiers en dat de transmissie in 66 gevallen is herroepen. Bijna 52% van de klagers hebben een RVA-sanctie gekregen. 48% zijn niet gesanctioneerd.

In dossier 2007-0997 gaat de verzoeker niet in op een uitnodiging voor een informatievergadering die op 25 mei in de voormiddag plaatsvindt. De verzoeker geeft als reden dat hij een gesprek met de RVA voor de controle over zijn zoekgedrag moet voorbereiden. De VDAB aanvaardt die reden niet. De VDAB wijst erop dat werkzoekenden zes maanden vooraf al verwittigd worden van het gesprek met de RVA. De uitnodiging voor de informatiesessie is op 7 mei 2007 meegedeeld. De verzoeker had voldoende tijd om zich voor te bereiden. Voor de RVA blijkt dit wel een geldige reden te zijn.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht over de transmissie van het dossier terecht. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich af of de afstemming tussen de diensten wel optimaal is. De VDAB stemt zijn transmissiebeleid steeds af op het sanctioneringsbeleid van de RVA. Een verdere verfijning lijkt aangewezen zodat een coherente beoordeling van de inspanningen van de werkzoekende wordt gegarandeerd.

Het samenwerkingsakkoord tussen de RVA en de VDAB is afgelopen begin juni 2007. Eind 2007 is het samenwerkingsakkoord geëvalueerd. Volgens de minister blijkt uit die evaluatie dat Vlaanderen voorop loopt in het activeringsbeleid. Er worden meer en sneller dossiers overgemaakt aan de RVA en de uitstroom van werkzoekenden naar een job ligt het hoogst in Vlaanderen.

## CORRECTE BEJEGENING

Zowel de Vlaamse Ombudsdienst als de klachtendienst van de VDAB hebben een aantal klachten ontvangen van werkzoekenden over de bejegening door de VDAB-medewerkers en in het bijzonder over de trajectbegeleider, de vacatureconsulent en het instructiepersoneel. Sommige werkzoekenden vinden dat trajectbegeleiders onvriendelijk en niet behulpzaam zijn, en bedreigend overkomen. Cursisten vinden dat ze weinig respectvol behandeld worden of dat het instructiepersoneel misbruik maakt van hun positie. In die klachten is de situatieschets moeilijk na te gaan. We geven een voorbeeld.

In dossier 2006-0971 gaat de verzoekster naar een VDAB-Werkwinkel. Zij heeft een bewijs van inschrijving of van aanmelding bij de VDAB nodig. Volgens de verzoekster wordt zij onheus bejegend door een consulent. Die zou onder andere gezegd hebben: "Gij hebt nogal een verleden. Als het voor het geld is, ben je onmiddellijk hier maar als het voor werk is, zien wij je niet."

Uit onderzoek van de klacht blijkt dat de consulent het gevraagde document onmiddellijk gegeven heeft. De consulent ontkent dat hij de verzoekster niet correct bejegend heeft. Wel heeft hij de verzoekster op een kordate maar correcte manier gewezen op haar plichten als werkzoekende.

Vaak gaat het over woordwederwoord-situaties waarover **geen oordeel mogelijk** is. Het signaal is echter belangrijk. Werkzoekenden verwachten van de VDAB-medewerkers een klantvriendelijke en een respectvolle behandeling.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook enkele klachten behandeld van werkzoekenden die het dragen van een hoofddoek door VDAB-medewerkers als niet correct en bedreigend ervaren. De ambtenaren van de VDAB zijn gebonden door het neutraliteitsprincipe in hun voorkomen en de behandeling van gebruikers. Omdat het statuut van het personeel geen duidelijke richtlijnen bevat voor de invulling van het neutraliteitsprincipe, ligt de weg open voor uiteenlopende interpretaties naargelang men de nadruk wil leggen op de neutraliteitsplicht of op het vrijwaren van de persoonlijke vrijheid van de ambtenaren. De VDAB neemt een open houding aan zowel voor zijn klanten als voor zijn personeel. De VDAB geeft een actieve invulling aan het begrip 'neutraliteit van de overheid'. Voor de VDAB is het 'uiterlijk' van de persoon niet belangrijk, maar wel de manier waarop hij of zij objectief te werk gaat in de uitoefening van zijn of haar taken. De algemene houding van de VDAB ten aanzien van het dragen van hoofddoeken is verdedigbaar. Omdat dit eerder een beleidskwestie is, beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst enkel de handelingen door de medewerker in kwestie.

De klachtendienst in eerste lijn stelt dat VDAB-medewerkers steeds meer geconfronteerd worden met moeilijke klanten. De focus op werk zorgt ervoor dat bepaalde werkzoekenden zich minder comfortabel voelen. Hun agressieve reacties lokken soms minder passende tegenreacties uit van de VDAB-medewerkers. Een aangepaste houding aannemen om tot een goed contact te komen, inlevingsvermogen en klantvriendelijkheid zijn belangrijke aandachtspunten. De lijnverantwoordelijken bij de VDAB maken er een punt van om hun medewerkers die nonchalant omspringen met de dienstverlening, consequent aan te spreken. Het gedrag van de medewerkers moet de VDAB-waarden weerspiegelen. Wie problemen heeft om correct om te gaan met moeilijke klanten, kan gebruik maken van de opleidingen zoals 'Hoe omgaan met moeilijke doelgroepen en agressieve klanten?'. Ook is een intervisie voor medewerkers die met klanten omgaan, een optie. Tevens kunnen de waarden die medewerkers hanteren in hun omgang met de klanten, bijzondere aandacht krijgen tijdens evaluatie- en functioneringsgesprekken.

Ten slotte stelt de klachtendienst in eerste lijn een toename vast van het aantal klachten uitgaande van werkzoekenden met een attitude- of functioneringsprobleem. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat, als het gedrag van werkzoekenden ontoelaatbaar is, de opleidingen, de gesprekken en eventueel het traject terecht worden stopgezet. Na een korte time-out moet de werkzoekende opnieuw worden gecontacteerd. Vervolgens moeten duidelijke afspraken worden gemaakt hoe het traject wordt voortgezet.

## KANSENGROEPEN EN HET ANTWOORD VAN HET BELEID

Een groot deel van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over arbeidsbemiddeling, zijn ingediend door werkzoekenden die deel uitmaken van de kansengroepen. De klachten in de domeinen trajectbegeleiding en training en opleiding, zijn vooral ingediend door kortgeschoolden, allochtonen en 50-plussers. De klachten over de transmissie van het werkzoekendossier zijn ingediend door een divers publiek.

Eén van de pijlers van de *Beleidsbrief Werk Beleidsprioriteiten 2007-2008* is zoveel mogelijk werkzoekenden doen doorstromen naar een duurzame job, in het bijzonder ouderen, personen met een handicap en allochtonen. In 2006 is daarvoor het Meerbanenplan gelanceerd. Het Meerbanenplan bevat maatregelen die specifiek gericht zijn op jongeren, maatregelen om de instroom op de arbeidsmarkt te versterken, een aanpak om oudere werkzoekenden beter te begeleiden en maatregelen rond diversiteit en evenredige arbeidsdeelname. In de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie vond op 5 juli 2007 een gedachtewisseling plaats over stand van zaken in uitvoering van het Meerbanenplan (*Vl.Parl., Stukken 728 (2005-2006) nr.3*).



Met het Vlaams Actieplan Werkloosheidsvallen 2007 geeft de Vlaamse Regering uitvoering aan het Regeerakkoord 2004-2009. Dit actieplan geeft een overzicht van de lopende en de verder uit te werken acties om werkloosheidsvallen aan te pakken. De belangrijkste voorstellen in het actieplan zijn:

- het principe van kosteloosheid van opleidingen beter garanderen;
- voldoende garanties bieden voor het aanbod van kinderopvang en meer bepaald het aanbod van flexibele en occasionele opvang;
- aan de federale overheid voorstellen doen om de fiscale val bij een combinatie van inkomen, opleidingspremie en vervangingsinkomen te vermijden;
- nagaan of een uittreksel uit het strafregister én volledig én voor alle (overheids)vacatures noodzakelijk is;
- naar aanleiding van de evaluatie van het samenwerkingsakkoord tussen de RVA en de VDAB de rol van eenieder bijsturen waar nodig.

### 10.2.2 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: EEN PERFORMANTE INTERNETAPPLICATIE?

In 2006 is de steunmaatregel budget voor economisch advies (BEA) ingevoerd. De maatregel vervangt de vroegere opleidings- en adviescheques. BEA is een subsidiemaatregel voor KMO's, zelfstandigen en vrije beroepen die investeren in opleiding, advies, kennis en mentorschap. Omdat de oorspronkelijke formule voor heel wat KMO's niet ideaal was, is ze bijgeschaafd. De looptijd waarbinnen het portefeuillebedrag moet worden besteed, is veranderd van drie jaar naar twee jaar. Deze wijziging is goedgekeurd op 16 februari 2007 en retroactief toegepast vanaf 1 januari 2007. Het maximumbedrag van de subsidie is evenwel gelijk gebleven en bedraagt 5.000 euro per cyclus en de maximumsteun per pijler bedraagt 2.500 euro.

De maatregel kent een beperkt succes. Wat 2007 betreft, is er tot en met mei 2007 4.541.166,97 euro aan subsidies uitbetaald. Een extrapolatie bij ongewijzigde toestand leidt tot een uitbetaling van 11 miljoen euro, wat aanzienlijk lager is dan het voorziene jaarbudget van 46 miljoen euro. Vandaar dat het Agentschap Economie samen met het VLAO in 2007 een ronde van Vlaanderen heeft georganiseerd om de maatregel te promoten (bron: *antwoord van de minister op een vraag om uitleg in de Commissie Werk, Economie en Sociale Economie, 5 juli 2007*). Op 19 december 2007 heeft het Vlaams Parlement nog een motie van aanbeveling aangenomen waarin aan de Vlaamse Regering wordt gevraagd na te gaan op welke manier de finaliteit van de principes vervat in BEA op een efficiëntere wijze kunnen worden bewerkstelligd.

Ondanks een veelbelovende berichtgeving van de minister over de stabiele en de toegankelijke internetapplicatie heeft de Vlaamse Ombudsdienst na de lancering van de maatregel heel wat klachten behandeld over technische problemen op de website. Die klachten zijn besproken in het Jaarverslag 2006.

Naar aanleiding van problemen met de BEA-applicatie is begin 2007 een nieuwe en verbeterde versie van de applicatie geïnstalleerd. Niettegenstaande de nieuwe applicatie heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2007 nog klachten ontvangen over deze maatregel. De klagers zijn doorverwezen naar de klachtenbehandelaar. Een aantal klachten over structurele problemen op de website [www.bea.be](http://www.bea.be) heeft de Vlaamse Ombudsdienst verder onderzocht. In die dossiers klagten ondernemers bijkomend over de onredelijke behandeltermijn voor het oplossen van de foutmeldingen en over de bereikbaarheid van de Cel BEA.

Opmerkelijk is dat de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid in eerste lijn slechts 19 klachten heeft geregistreerd. Die klachten zijn allemaal doorgestuurd door de Vlaamse Ombudsdienst. Evenals in 2006 stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat er bij de afdeling een duidelijk probleem bestaat van klachterkenning en klachtregistratie. De klachten van ondernemers die rechtstreeks klagen bij de afdeling, worden niet opgenomen in de klachtenrapportage in eerste lijn.

In dossier 2007-1277 wil de verzoeker tijdens de maand augustus 2007 de facturen van een dienstverlener betalen. Hij vindt echter het project niet terug op de website [www.bea.be](http://www.bea.be). In eerste instantie meldt de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid dat het project geannuleerd is wegens een overschrijding van de stortingsduur. Dat blijkt achteraf een vergissing. Begin september 2007 wordt het probleem gemeld aan de IT-partner. Op 18 oktober wordt een fout in de applicatie vastgesteld. Op 7 november 2007 wordt het probleem opgelost zodat nieuwe bewerkingen op het project kunnen worden uitgevoerd.

In dossier 2007-1372 wordt begin juli 2006 een project aangevraagd voor een bedrag van 4.660 euro. De bijdrage van 65% voor de dienstverlener wordt tijdig gestort op de rekening van Sodexho. Er zijn evenwel problemen vastgesteld bij het uitvoeren van de betaling aan de dienstverlener. Dit wordt op 19 maart 2007 gerapporteerd aan de IT-partner. Op 28 juni 2007 krijgt de onderneming de toelating om op basis van overmacht een nieuwe projectaanvraag in te dienen. Dit blijkt echter niet mogelijk omdat de BEA-portefeuille niet is aangepast. Begin december 2007 vraagt de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid aan de IT-partner om dit probleem prioritair te behandelen. Eind januari 2008 is het probleem nog steeds niet opgelost en kan de onderneming geen nieuwe projectaanvragen indienen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klachten als **gegrond**. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid stelt vast dat de problemen in verband met de website zowel kwalitatief als kwantitatief in gradatie van ernst terugliepen vanaf de technologische bijsturing in oktober 2006 en opnieuw met de release in januari 2007. Ook de omslag van de drie- naar de tweejarige cyclus in februari 2007 verliep rimpelloos. De nieuwe applicatiesoftware is op 17 januari 2007 online geplaatst en heeft een degelijk functionerende en stabiele omgeving opgeleverd. Deze conclusies worden getrokken op basis van de controleresultaten van de toepassingsmonitors waarmee de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid permanent de beschikbaarheid van de BEA-applicatie voor de gebruikers opvolgt, en op basis van de tevredenheidsgraad van de gebruikers, gepeild tijdens de promotieronde in Vlaanderen.

De klachtenbehandelaar in eerste lijn meldt dat er om de twee weken wordt samengezeten met de IT-partners om openstaande issues en prioriteiten te bespreken. Eens de IT-partners een oplossing gevonden hebben, kan deze ten vroegste in productie gesteld worden in de eerste week van de maand die volgt op deze waarin het probleem is voorzien. Tevens dienen de IT-partners een permanente monitoring door te voeren van de beschikbaarheid van de applicaties en moeten zij informatie verzamelen over onder andere het aantal en soort incidenten, de oploosningstijd voor elk incident en deze gegevens analyseren in een historisch perspectief.

Ondanks de daling van het aantal klachten blijft de Vlaamse Ombudsdienst bij het standpunt dat, als BEA uitsluitend online wordt aangeboden, burgers terecht mogen verwachten dat de webapplicatie optimaal werkt. Als er technische fouten optreden, moet de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid oplossingsgericht reageren en de fouten tijdig herstellen. Dit gebeurt in een aantal gevallen niet.

### 10.2.3 ANDERE KLACHTEN

In verband met de aanmoedigingspremies hebben de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar in eerste lijn enkele klachten ontvangen over de laattijdige verzending van de fiscale attesten. Die laattijdige verzending was te wijten aan een informaticafout bij de drukkerij met als gevolg dat de attesten moesten worden herdrukt. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. Een computerfout bij de uitbetaling van de dubbele premie voor opleidingen binnen de openbare sector bracht de vlotte dienstverlening in het gedrang. Door een nieuw en consistent programma zal het probleem van overbelasting weggewerkt worden.

De klachten over Syntra Vlaanderen gaan over de factureringsproblemen, attesten die laattijdig worden verstuurd, de lesinhoud van een cursus of het al dan niet verlenen van een vrijstelling voor een cursus. De klachtenbehandelaar in eerste lijn meldt dat er 54 klachten in het kader van een administratieve procedure zijn behandeld. De meeste klachten gaan over administratieve procedures, uitbetaling van facturen, de stopzetting of verplaatsing van cursussen, de lesinhoud, de staat van het cursusmateriaal en het uitblijven van attesten of diploma's.

Ten slotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten behandeld van landbouwers die klagen over het niet in aanmerking komen voor steun van het Landbouwinvesteringsfonds (VLIF). Uit het onderzoek van de klachten bleek dat de landbouwers terecht geen steun kunnen genieten. De behandeltermijn van de bezwaarschriften duurt echter onredelijk lang.

## 10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst drie aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 4 oktober 2007 (*VI.Parl., Stukken 41 (2006-2007) nr.7*). Einde 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten een stand van zaken opgevraagd over de uitvoering van die aanbevelingen.

### AANBEVELING 2006-26

**De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet de trajectbegeleiding niet alleen opstarten maar ook grondiger overleggen met de werkzoekende over de opleidingskeuze en de oriëntering. Ook tijdens het traject moet er meer opvolging gebeuren.**

In het kader van een nieuwe trajecttendering zijn de verplichtingen van zowel de VDAB als de aanbieders met betrekking tot de oriëntering, de opleidingskeuze en de trajectopvolging geëxpliciteerd.

Voor elke werkzoekende wordt door de trajectbegeleider van VDAB of de erkende partner(s) een kwalificerende intake genomen. Die intake bestaat uit een algemene screening en kan als nodig aangevuld worden met een gespecialiseerde screening. In overleg met de werkzoekende wordt een jobdoelwit bepaald. De trajectbegeleider maakt de trajectbepaling op met de vermelding of een competentieversterking al dan niet nodig is, zodat de werkzoekende zijn jobdoelwit zo efficiënt mogelijk kan bereiken.

Op basis van de door de VDAB aangereikte trajectbepaling leggen de trajectbegeleider en de werkzoekende in een eerste overleg vast welke arbeidsmarktgerichte acties nodig zijn om werk te vinden. Dit wordt geformaliseerd in een trajectovereenkomst. De aanbieder is verantwoordelijk voor het opstellen van de trajectovereenkomst. Die bevat minimaal de stappen en de acties in functie van duurzame tewerkstelling, het doel van de stappen en de acties, de tijdsplanning en de informatie over de rechten en de plichten van de werkzoekenden.

Elke actie kadert in de trajectovereenkomst. Zowel de werkzoekende als de aanbieder moeten ermee akkoord gaan. De trajectbegeleider volgt alle acties binnen het traject van de werkzoekende op. De trajectbegeleider kan het traject bijsturen in samenspraak en met akkoord van de werkzoekende. De werkzoekende mag geen andere trajectacties ondernemen dan vastgelegd in de trajectovereenkomst tenzij in overleg en met akkoord van de trajectbegeleider. De aanbieder is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de werkzoekende tijdens de trajectacties.

De door de aanbieder onderschreven verbintenissen worden in rekening gebracht bij de beoordeling, bij de financiering en /of bij de kwalitatieve opvolging van de projectuitvoering.

#### AANBEVELING 2006-27

**De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet IBO-cursisten actiever begeleiden, opvolgen en focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist.**

Zoals al geschetst in het klachtenbeeld, heeft de VDAB grote inspanningen geleverd om de kwaliteit van de IBO's en de IBO-begeleiding te verhogen. Daarbij zijn de accenten gelegd op de voorbereiding van de IBO, de intensiteit van de begeleiding, de opvolging van de cursist en de bijscholing voor de IBO-begeleiders.

Tijdens de voorbereiding van de IBO gaat er meer aandacht uit naar de startmotivatie van de cursist, de verwachtingen van de cursist en de werkgever ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de IBO, de verantwoordelijkheden van beide partijen en de afspraken over de opvolging tijdens de IBO. Bij de start en tijdens de eerste maand van de IBO zal de werkgever en de cursist frequent opgevolgd worden zodat een vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd.

Er wordt meer aandacht besteed aan de opvolging en de begeleiding van IBO's van werkzoekenden uit de kansengroepen en van IBO's die erop gericht zijn een kanseneroep in te vullen.

Ten slotte wordt er geïnvesteerd in de permanente bijscholing en intervisie voor de IBO-begeleiders.

**AANBEVELING 2006-28**

**De Vlaamse overheid ( en met name de Vlaamse Regering) moet verder werk maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking.**

De aanmoedigingspremie loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs moet worden aangevraagd binnen een termijn van zes maanden na de aanvang van de loopbaanonderbreking. Voor de werknemers uit de Vlaamse privésector gold initieel eenzelfde indieningstermijn van zes maanden. In het kader van een algemene herziening van het premiestelsel in de privésector in 2002 en op voorstel van de betrokken sociale partners, is die termijn afgeschaft en vervangen door de bepaling dat de aanmoedigingspremie met een terugwerkende kracht van maximum zes maanden kan worden verkregen. Volgens de bevoegde minister was deze versoepeling een compensatie voor het feit dat de regelgeving voor de privésector op een aantal punten is verstrengd.

De minister is niet bereid om gevolg te geven aan de aanbeveling. Hij wijst op het feit dat de drie stelsels van de Vlaamse aanmoedigingspremie (openbare sector, privésector en sociale profitsector) elk hun eigen finaliteit hebben. Gelet op de beperkte budgettaire ruimte is een wijziging momenteel niet aan de orde. De Vlaamse Ombudsdienst vindt toch dat de mogelijkheid moet worden onderzocht om de indieningstermijnen voor de verschillende stelsels eenvormig te maken. In die zin blijft de aanbeveling gehandhaafd.

De minister wijst wel op een lopend project binnen het Vlaams subsidieagentschap voor werk en sociale economie waarin de mogelijkheid wordt voorzien om op een eenvoudige wijze online een aanvraag voor een aanmoedigingspremie te doen. Dit zou operationeel moeten zijn eind 2008.

## 10.4 Conclusies

In verband met de dienstverlening door de VDAB heeft de Vlaamse Ombudsdienst vooral klachten ontvangen over de domeinen trajectbegeleiding, training en opleiding en de transmissie van werkzoekendedossiers naar de RVA. Ten opzichte van 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst heel wat minder klachten ontvangen over de individuele beroepsopleiding (IBO).

De klachtendienst van de VDAB heeft weer een zeer uitgebreid en interessant klachtenrapport afgeleverd. De drie belangrijkste domeinen waarover de klachtendienst klachten heeft ontvangen, zijn basisdienstverlening, trajectwerking en training en opleiding.

In 2007 heeft de VDAB al een aantal acties ondernomen om werkzoekenden actiever en doelgerichter te begeleiden in hun zoektocht naar werk. Zo zal er op basis van competenties, talentherkenning en talentontwikkeling een snellere inschatting worden gemaakt van de individuele behoeften van de werkzoekenden. In de trajectovereenkomst zullen alle stappen van het traject gedetailleerd worden opgenomen. Ook zullen trajectbegeleiders de werkzoekenden actiever opvolgen tijdens hun traject. Toch blijft het domein trajectbegeleiding een groot aantal klachten genereren. Bijkomende inspanningen blijven noodzakelijk om werkzoekenden op korte termijn doelgericht in te schakelen op de arbeidsmarkt.

Personen met een arbeidshandicap klagen terecht over de lange wachttijden bij de diensten voor Arbeidstrajectbegeleiding (ATB). Ook deze klachten zijn de VDAB niet onbekend. Intussen zijn bijkomende maatregelen genomen om de wachttijden in te korten.

In verband met training en opleiding klagen werkzoekenden over de behandeling door het instructiepersoneel, de toelating tot de opleiding, het niet toelaten tot de opleiding en de vroegtijdige stopzetting van de opleiding. In die dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst aangedrongen op goede voorafgaandelijke screening en een afdoende motivering van de beslissing. Intussen heeft de VDAB al een aantal maatregelen genomen om de screening, opleidingskeuze en de instapvoorwaarden te objectiveren en te verbeteren. Op die manier kunnen afwijzingen beter gemotiveerd worden en wordt de oriëntatie naar andere opleidingen verbeterd. De VDAB moet echter niet alleen rekening houden met de vraag van de werkzoekenden maar ook met de door de werkgevers gevraagde competenties in hun zoektocht naar personeel. Alleen op die manier kan een opleiding ook effectief uitzicht geven op werk. Dat is niet altijd evident.

De problemen over begeleiding en opvolging van de individuele beroepsopleidingen (IBO) zijn grotendeels opgelost. De acties die goedgekeurd zijn in het IBO-actieplan, werpen duidelijk vruchten af.

Onvermijdelijk ontvangen zowel de Vlaamse Ombudsdienst als de klachtendienst in eerste lijn een aantal klachten over de doorzending van werkzoekendendossiers naar de RVA. Door afspraken over de sluitende aanpak is het recht op begeleiding gegarandeerd maar hebben werkzoekenden ook een aantal verplichtingen na te komen in hun zoektocht naar werk. Naar aanleiding van de klachtenbehandeling vraagt de Vlaamse Ombudsdienst zich af of een verdere verfijning van het transmissiebeleid van de VDAB niet aangewezen is zodat een coherente beoordeling van de werkzoekendendossiers gegarandeerd wordt.

Om de beleidsdoelstellingen in verband met een evenredige arbeidsdeelname te realiseren, moet de VDAB verdere inspanningen leveren op het vlak van begeleiding en opleiding van de kansengroepen. Terecht wijst de minister in de *Beleidsbrief Werk 2007-2008* op het feit dat niet alleen reële drempels naar werk voor kansengroepen moeten worden weggenomen maar dat ook mentale drempels moeten verdwijnen.

Tenslotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten behandeld over de maatregel Budget voor Economisch Advies (BEA). Uit de behandeling van de klachten blijkt dat de internetapplicatie nog niet optimaal werkt. Zeker als het systeem uitsluitend online wordt aangeboden mogen burgers terecht verwachten dat de webapplicatie optimaal werkt en dat technische fouten tijdig hersteld worden. Dat is in een aantal gevallen niet gebeurd.

## 10.5 Aanbevelingen

### Aanbeveling 2007-25

De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de trajectbegeleiding te verbeteren en meer specifiek kansengroepen nog intensiever te begeleiden in hun zoektocht naar werk.

### Aanbeveling 2007-26

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, moet er voor zorgen dat de BEA-applicatie optimaal werkt en dat eventuele fouten in een zeer korte tijdspanne worden opgelost.





In het thema **welzijn en gezondheid** zijn er klachten over de wachtlijstproblemen voor personen met een handicap, (ex-)gedetineerden en kandidaat-adoptieouders, over de zorgverzekering, de werking van Kind en Gezin en de ruime sector van de welzijnszorg, waaronder de bijzondere jeugdbijstand. Het thema omvat ook de klachten over de sociale en de preventieve gezondheidszorg.

## 11.1 Regels en uitvoering

### 11.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van welzijn en gezondheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen regelgeving die van belang is voor de behandeling van de klachten.

De basisreglementering voor de bijzondere jeugdbijstand is te vinden in het decreet van 27 juni 1985, gecoördineerd op 4 april 1990. Van belang is tevens het decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp.

De regeling van de voorzieningen voor personen met een handicap is opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 28 mei 2004 betreffende de registratie van de zorgvragen, de zorgbemiddeling, de zorgafstemming en de planning van de zorg en de bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap. Het Besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 regelt de regie van de zorg en bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap en de erkenning en subsidiëring van een Vlaams platform van verenigingen van personen met een handicap.

Het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) voor personen met een handicap wordt geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 15 december 2000. Van recente datum is het ministerieel besluit houdende de vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget van 26 juni 2007.

De erkenning, de registratie en de machtiging, de aansluiting, de aanvraag en de tenlasteneming in het kader van de zorgverzekering wordt geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 28 september 2001. Met het Besluit van de Vlaamse Regering van 19 mei 2006 wordt de administratieve geldboete ingevoerd. Het Besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 2006 wijzigt de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift over de administratieve geldboete.

Voor zowel de sector welzijn als de sector gezondheid gelden de regels van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

## 11.1.2 UITVOERING

In het kader van de klachtenbehandeling voor welzijn en gezondheid correspondeert de Vlaamse Ombudsdienst met het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het agentschap Inspectie Welzijn en Volksgezondheid, het agentschap Jongerenwelzijn, Kind en Gezin en de Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie, het agentschap Zorg en Gezondheid en meer specifiek met het Vlaams Zorgfonds, de Vlaamse Zorgkas en met de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg.

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Kind en Gezin, het agentschap Jongerenwelzijn, het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het agentschap Zorg en Gezondheid, het Universitair Ziekenhuis Gent, het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG), Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG), het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Rekem en het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Geel.

## 11.2 Klachtenbeeld

Tabel 48 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2007

	VAPH	Kind en Gezin	Jongerenwelzijn	Inspectie WVG	Departement WVG	Zorg en Gezondheid	UZ Gent	OPZ Rekem	OPZ Geel	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>93</b>	<b>239</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>126</b>	<b>600</b>	<b>49</b>	<b>194</b>	<b>1364</b>
Ontvankelijk	64	153	22	11	17	67	578	49	193	1154
Onontvankelijk	29	87	4	1	8	59	22	0	1	211
-45 dagen	86	153	25	11	20	80	483	-	193	1051
+45 dagen	7	84	1	1	3	3	117	-	1	217
Gegronnd	59	68	10	3	15	59	357	49	193	813
Ongegrond	4	83	11	8	2	8	166	0	0	282
Opgelost	34	43	6	2	13	59	322	-	193	672
Niet opgelost	25	25	4	1	1	0	35	-	0	91
Beslissing	27	16	6	0	1	11	68	-	-	129
Behandeltermijn	18	13	0	1	11	12	4	-	-	59
Informatieverstrekking	8	30	0	0	0	1	152	-	-	191
Bereikbaarheid	0	4	1	0	0	7	2	-	-	14
Bejegening	7	23	3	0	0	25	23	-	-	81
Andere	0	10	0	2	13	3	103	-	-	131

Tabel 49  
Welzijn en Gezondheid:  
dossiers in 2007

	AANTAL
Onderzoeksfase	19
Beoordelingsfase	118
<b>Totaal</b>	<b>137</b>

Tabel 50  
Welzijn en Gezondheid:  
kwalificaties in 2007

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	47
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	5
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	21
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>78</b>
Terechte opmerking	5
Beleidsaanbeveling	17
Ongegronde klacht	15
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	5
<b>Totaal</b>	<b>124</b>

Tabel 51  
Welzijn en Gezondheid:  
ombudsnormen in 2007

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Correcte bejegening	3
Actieve dienstverlening	8
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	21
Redelijke behandeltermijn	42
Efficiënte coördinatie	2
Vlotte bereikbaarheid	2
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	5
<b>Totaal</b>	<b>98</b>

Van de 239 klachten die Kind en Gezin registreerde, gaan 75 klachten over de administratieve diensten en beleidsdiensten van Kind en Gezin, 158 klachten over de eigen preventieve gezinsondersteuning aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen en 6 klachten over de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie. 47 klachten over voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin waren nog in behandeling op het moment dat de registratie werd afgesloten. Die klachten werden niet opgenomen in de klachtenrapportage.

De klachtenbehandelaar van het agentschap Jongerenwelzijn heeft 540 meldingen ontvangen. Hiervan werden er 23 geregistreerd als klacht. 32 meldingen werden onmiddellijk opgelost door bemiddeling en 143 meldingen werden opgelost door advies. Opvallend is de stijging van het aantal klachten over de geleverde prestaties door het agentschap of over de onvoldoende motivering van die prestaties.

De cijfers voor het agentschap Zorg en Gezondheid zijn gebaseerd op de klachtenrapportages van de Vlaamse Zorgkas, de Afdeling Toezicht en Gezondheid, de Afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Zorg, de Afdeling Preventie, Eerstelijns en Thuiszorg, de Afdeling Informatie en Ondersteuning en het Vlaams Zorgfonds.

De ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis Gent registreerde 600 klachten. In 578 klachten werd een onderzoek opgestart. De medische klachten en klachten over facturering en betalingsvoorwaarden vormen de grootste groep, gevolgd door klachten van organisatorische aard en klachten over verpleegkundigen.

In vergelijking met 2006 is het aantal schadeclaims van patiënten toegenomen van 22 dossiers in 2006 tot 54 dossiers in 2007. Er werden 18 dossiers opgelost door bemiddelingsinspanningen vanuit de ombudsdienst. 36 dossiers werden doorgestuurd naar de verzekeringsdienst.

De klachten van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem en van het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Geel worden niet beoordeeld als gegrond of ongegrond. Naar aanleiding van elke klacht wordt een gesprek georganiseerd waardoor de patiënt zijn negatief gevoel kan uiten. Vaak zijn de klachten beïnvloed door het ziektebeeld waarmee de patiënt kampt. Een gesprek kan dan ook de therapeutische relatie en het therapeutisch proces verder op weg helpen.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 1364 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 137 ontvankelijke klachten onderzocht en 118 daarvan beoordeeld.

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst gaat voornamelijk over:

- de wachtlijsten in de gehandicaptensector, de wachtlijsten voor het persoonlijke-assistentiebudget (PAB), de wachtlijsten voor (ex-)gedetineerden in de geestelijke gezondheidszorg, de onredelijke termijn voor het maatschappelijk onderzoek in de adoptieprocedure en de onredelijke termijn voor de afhandeling van de bezwaarschriften die ingediend werden in het kader van de Vlaamse zorgverzekering;
- de dienstverlening door de consulenten van de sociale dienst van de jeugdrechtbank;
- de informatieverstrekking over het gratis ter beschikking stellen van het Prevenar-vaccin;
- de organisatie van de kinderopvang;
- het onterecht aanrekenen van de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering voor grensarbeiders, EU-ambtenaren en NAVO-tewerkgestelden en over de administratieve geldboete.

### 11.2.1 REDELIJKE BEHANDELTERMIJN; EEN BLIJVEND PROBLEEM?

#### WACHTLIJSTEN IN DE GEHANDICAPTENSECTOR: ONREDELIJK LANG.

In dossier 2007-0757 is de zoon van de verzoekster 21 jaar. Hij heeft een matige mentale handicap, een lichte motorische handicap en een autismspectrumstoornis. Tot zijn 21e verbleef de zoon op internaat. Om zeker te zijn dat de zoon nadien terecht kan in een aangepaste voorziening, meldde de verzoekster hem begin 2003 aan op de centrale wachtlijst voor een tehuis voor niet-werkenden. In de zoektocht naar een voorziening nam de verzoekster contact op met een 15-tal voorzieningen zonder resultaat. Voor de verzoekster lijkt de situatie uitzichtloos. Zij is een alleenstaande, werkende moeder met 4 kinderen.

Sinds 2002 staat de zoon geregistreerd op de Centrale Registratie Zorgvragen maar pas sinds begin september 2007 met urgentiecode 1 voor een tehuis niet-werkenden. In de provincie waar de verzoekster woont, zijn er ongeveer 270 knelpuntdossiers met urgentiecode 1. Het uitbreidingsbeleid 2007 omvat een 70-tal plaatsen in tehuizen maar allemaal buiten haar regio. Wat wel in het voordeel van de verzoekster speelt is haar gewijzigde gezinssituatie. Het feit dat zij alleen moet instaan voor de opvoeding van haar zoon geeft meer gewicht aan zijn zorgvraag. Eind november 2007 kan de zoon voorlopig terecht in een dagcentrum. Tevens is het zeker dat de zoon kan opgenomen worden in een tehuis voor niet-werkenden in haar regio in 2009. Omdat de nieuwbouw nog moet opgestart worden heeft die voorziening een convenant afgesloten met het dagcentrum waar de zoon nu verblijft. Ook voorziet de voorziening in avondbegeleiding twee avonden per week.

De klacht is **gegrond** en voorlopig opgelost. De **redelijke behandeltermijn** werd overschreden. Als de gedragsproblemen verergeren moet de zoon wel opgevangen worden in een aangepaste voorziening en die plaats is er slechts in 2009.

In dossier 2004-0952 is de 44-jarige verzoeker zwaar hulpbehoevend. Eind 2004 wordt hij tijdelijk overgeplaatst naar een bejaardentehuis in afwachting van een plaats in een aangepaste voorziening. Uiteindelijk verblijft de verzoeker er 2 jaar en 8 maanden. Op 31 augustus 2007 verhuist hij naar een voorziening die hem zorg op maat kan aanbieden.

Het tekort aan opvang in voorzieningen voor personen met een handicap is al jaren bekend. Zowel in de pers als in het Jaarverslag 2006 van de Vlaamse Ombudsdienst is uitvoerig op deze problematiek ingegaan. Aan de problematiek van de wachtlijsten in de gehandicaptensector is ook aandacht besteed in moties van het Vlaams Parlement (*Vl.Parl., Stukken, (2007-2008), nr.1331/1 en nr. 1332/1*) en in het voorstel van resolutie over de creatie van opvangplaatsen en een snelprocedure voor personen met een snel degeneratieve aandoening (*Vl.Parl., Stukken (2007-2008), nr.3*).

In 2007 heeft de Vlaamse Regering verdere inspanningen gedaan om de tekorten weg te werken. Voor het uitbreidingsbeleid van het zorgaanbod in 2007 werd een extra krediet van 24,5 miljoen euro op jaarbasis ingezet. Deze middelen worden in consensus met de voorzieningen en gebruikers over de diverse zorgvormen verdeeld. Op deze manier geeft de bevoegde minister de mensen die nauw betrokken zijn bij het werkveld, de kans om mee te bouwen aan een zorgbeleid dat aansluit op de behoeften. Er werden 339 (semi-)residentiële plaatsen en 715 ambulante plaatsen gecreëerd.

De bevoegde minister wil ook een aantal nieuwe accenten leggen die een definitieve knik in de afbouw van de wachtlijsten moeten aanbrengen. Zo wil hij de extra middelen creatief gebruiken zodat aan de dringende zorgvragen snelle antwoorden kunnen gegeven worden. Daarom zal nagegaan worden hoeveel mensen tevreden zijn met proportionele oplossingen. Hij wil verder werken aan de zorggradatie en zorgvernieuwing. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de vraag van personen met een handicap om zelf meer te bepalen in welke richting de zorgvraag kan worden beantwoord. Tevens zal de zorgregie verder uitgebouwd worden en de centrale zorgregistratie geperfectioneerd worden. De bedoeling is sneller te registreren zodat, na de bemiddeling met de zorgvrager, er vlugger met de zorgafstemming en de zorgverlening opgestart wordt.

Het probleem van de wachtlijsten is niet alleen een probleem van cijfers en budgetten. De Vlaamse Regering probeert gestaag een antwoord te geven op de wachtlijsten door de injectie van extra middelen maar ook door de zorgbehoeften en het zorgaanbod beter in kaart te brengen en op elkaar af te stemmen. Toch moet er verder gewerkt worden aan een procedure om aan dringende zorgvragen op korte termijn een antwoord te bieden.

In dossier 2007-1633 doet de verzoeker voor zijn dochter een PAB-aanvraag in 2001. In 2007 heeft zij nog steeds geen PAB ontvangen. Uit het dossier blijkt dat de aanvraag werd geregistreerd op 27 maart 2001. Het inschalingsverslag werd opgemaakt en ingediend in 2004. In 2004 behoorde de dochter tot de prioritaire doelgroep maar omdat het aantal personen hoger was dan het budget dat de Vlaamse Regering voorzag, voerde de deskundigencommissie strenge selecties door waardoor de dochter geen PAB toegekend kreeg. Ze kreeg namelijk score 1 urgent maar een score 2 over de ernstcategorie.

Ook de wachtlijsten voor het persoonlijke assistentiebudget blijven bestaan. Om die wachtlijsten weg te werken, heeft de Vlaamse Regering ook in 2007 extra inspanningen geleverd. Bij de bepaling van de toekenningscriteria voor een PAB wordt al gedeeltelijk rekening gehouden met de eerste resultaten van de inhaaloperatie over de inschaling van de zorgbehoevenden die sinds 2006 in uitvoering is. Aan de hand van proefprojecten zal geëvalueerd worden hoe het PAB het best kan evolueren naar een gecombineerd systeem van persoonlijke assistentie en het inkopen van ondersteuningsmodules. De minister heeft zich geëngageerd om budgethoudersverenigingen en geïnteresseerde zorgaanbieders te laten participeren in proefprojecten van zorggradatie en zorgvernieuwing. Experimenten rond persoonsgebonden budgetten zullen hier deel van uitmaken. Hierover werd een voorstel van resolutie aangenomen door het Vlaams Parlement op 12 december 2007 (*Vl.Parl., Stukken (2007-2008), nr.1356/3*).

De klachtenbehandelaar van het Vlaamse Agentschap voor Personen met een Handicap meldt dat het aantal klachten over beslissingen voor een PAB gehalveerd is. De klachtenbehandelaar verklaart die daling door een betere communicatie over de toewijzing en de inschaling van de budgetten waardoor PAB-aanvragers beter weten waar ze aan toe zijn.

## WACHTTIJDEN IN DE FORENSISCHE PSYCHIATRIE: WAT MET DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG VOOR GEDETINEERDEN?

In dossier 2007-0916 is de verzoeker veroordeeld voor een reeks diefstallen met geweld. Sinds augustus 2005 is hij in de tijdsvoorwaarden voor een voorwaardelijke invrijheidsstelling. Om hiervoor in aanmerking te komen, moet hij een reclasseringsplan uitwerken waaronder een agressiebegeleiding. In oktober 2005 start de verzoeker zijn zoektocht naar een aangepast begeleidingsaanbod omdat dit een voorwaarde is om de gevangenis vervroegd te mogen verlaten. De verzoeker neemt contact op met verschillende Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG's) en privé-therapeuten. Eind 2007 is nog geen passende begeleiding gevonden.

Het gaat hier om een structurele problematiek: gedetineerden hebben te weinig toegang tot de geestelijke gezondheidszorg. Samen met het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk werden enkele concrete klachten opgestart naar het Team Geestelijke Gezondheidszorg. Ook daar is de problematiek bekend. De administratie neemt al jaren elke gelegenheid te baat om de Vlaamse Regering te wijzen op deze ernstige lacunes. Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk agendeerde de problemen op het structureel overleg met de minister en diende hierover eind november 2007 een verzoekschrift in bij het Vlaams Parlement.

Eind september 2007 erkent de klachtenbehandelaar van het Kabinet van de bevoegde minister dat er onvoldoende invulling werd gegeven aan de beleidsintenties met betrekking tot de geestelijke gezondheidszorg voor (ex-)gedetineerden. Deze werden in het 'strategisch plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden' verwoord. De beleidsintenties gaan over de samenwerking met de federale overheid voor de uitbouw van forensische netwerken, het realiseren van een aansluitend aanbod van geestelijke gezondheidszorg op de eerstelijns hulpverlening en over de medewerking aan een gecoördineerde preventieve en curatieve aanpak van de drugsproblematiek in alle gevangenissen. In het kader van begrotingsbesprekingen werden voorstellen gedaan tot de oprichting van forensische teams binnen de CGG's. Deze voorstellen werden wegens budgettaire beperkingen nog niet goedgekeurd. Het samenwerkingsakkoord tussen de Staat en de Vlaamse Gemeenschap inzake de begeleiding en de behandeling van daders van seksueel misbruik wordt wel uitgevoerd. Hier en daar bestaan er initiatieven in verband met de geestelijke gezondheidszorg voor gedetineerden. Deze initiatieven zijn echter niet toereikend. De CGG's worden overstelpt met vragen van gedetineerden voor psychotherapie waarop niet kan worden ingegaan.

#### **ADOPTIE: NOG STEEDS ONREDELIJKE WACHTTIJDEN VOOR HET MAATSCHAPPELIJK ONDERZOEK.**

In dossier 2007-0401 spreekt de jeugdrechter tijdens de maand december 2006 zijn vonnis tot maatschappelijk onderzoek uit. Door de lange wachttijden bij de diensten voor maatschappelijk onderzoek (DMO) kan dit onderzoek ten vroegste tijdens de maand april 2007 aanvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht en gelijkaardige klachten als **gegrond**. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

Ook in 2006 stelde zich het probleem van de onredelijke wachttijden voor kandidaat-adoptanten bij de diensten voor maatschappelijk onderzoek. Om de wachttijden te beperken, heeft de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie (VCA) mee de regie overgenomen en kwam er een dispatching van de aanvragen voor een maatschappelijk onderzoek naar de vijf diensten voor maatschappelijk onderzoek. Er werd gezorgd dat bijkomend personeel kon aangeworven worden om de wachtlijsten weg te werken.

In 2007 blijkt dat ondanks de uitbreiding van de teams het probleem van de lange wachttijden niet onder controle geraakt. De basissubsidie aan de diensten voor maatschappelijk onderzoek (DMO) werd opgetrokken en als diensten méér dossiers behandelen, kunnen ze ook meer subsidie krijgen. Omdat de toevloed van aanvragen in golven verloopt, moeten de DMO's voor het aanwerven van extra personeel al vooruitlopen op de vermoedelijke aantallen. Dit subsidiesysteem werd eind 2007 geëvalueerd. Voor 2008 zou een budget van 700.000 euro beschikbaar gesteld worden waarmee de DMO's extra krachten zullen aanwerven. De Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie gaat ervan uit dat de wachtljsten voor maatschappelijk onderzoek eind 2008 grotendeels zullen weggewerkt zijn.

Positief in de adoptieprocedure is dat eind 2006 een wetswijziging werd goedgekeurd waardoor de zitting voor bevel van maatschappelijk onderzoek overbodig is geworden. Deze wijziging trad in voege op 1 februari 2007.

### BEZWAARSCHRIFTEN OVER DE BIJDRAGE EN DE ADMINISTRatieve BOETE VOOR DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING: DE ADMINISTRATIE WORDT OVERROMPELD.

In dossier 2006-0936 dient de verzoeker eind oktober 2006 een bezwaarschrift in over de administratieve geldboete. Eind december 2007 werd het bezwaarschrift afgehandeld en werd de klager ingelicht over de beslissing.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht en een aantal gelijkaardige klachten over de behandeltermijn als **gegrond**. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

De administratieve geldboete wordt opgelegd aan personen die drie keer de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet, onvolledig of laattijdig betalen. De administratieve geldboete bedraagt 250 euro. Voor gerechtigden op verhoogde verzekeringstegemoetkoming bedraagt de administratieve geldboete 150 euro. Bij de Vlaamse Ombudsdienst klagen burgers vooral over de hoogte van het bedrag en over de retroactiviteit van de administratieve geldboete. Burgers vinden dat het bedrag van de geldboete niet in verhouding staat met de bijdrage die jaarlijks moet betaald worden. Naar aanleiding van klachten over de retroactiviteit van de geldboete, heeft de Vlaamse Ombudsdienst een beknopt advies gevraagd. Uit dit advies blijkt duidelijk dat het beginsel van de niet-retroactiviteit niet geschonden is. Het niet betalen van de jaarlijkse bijdrage is sinds 2001 strafbaar gesteld met een gevangenisstraf. De administratieve sanctie is ook duidelijk milder omdat het niet, niet volledig of laattijdig betalen van de bijdrage niet meer per jaar maar over een periode van meerdere jaren wordt bekeken alvorens gesanctioneerd. Tevens ligt het bedrag van de administratieve geldboete lager dan het maximumbedrag van de huidige strafrechtelijke geldboete.

De klachtenbehandelaar van het Vlaams Zorgfonds meldt dat van juli 2006 tot 31 december 2006 120.000 personen aangeschreven werden met de vraag de administratieve geldboete en de nog verschuldigde bijdragen te betalen. Naar aanleiding van deze brieven zijn er ongeveer 24.000 bezwaren ingediend. Daarvan werden 6.388 bezwaren afgehandeld. 3.328 bezwaren werden een eerste keer behandeld maar moeten nog intern nagekeken en vervolgens verstuurd worden. De overige bezwaren moeten nog behandeld worden.



In een beginfase hebben burgers die een bezwaar indienden, geen ontvangstmelding ontvangen. De vraag werd dan ook gesteld of het bezwaarschrift wel ontvangen werd en of de bijdrage en de boete al moesten betaald worden in afwachting van de beslissing. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** geschonden. Als burgers zich tot een overheidsdienst wenden, mogen zij een ontvangstmelding verwachten als niet meteen geantwoord kan worden. Het Vlaams Zorgfonds paste de procedure aan zodat de betrokkenen een ontvangstmelding ontvangen waarin staat dat de invordering van de bijdragen wordt opgeschort tot het bezwaar is afgehandeld.

Het Vlaams Zorgfonds wijt de achterstand aan het feit dat de administratieve geldboete nog maar pas werd ingevoerd sinds 2006 en dat in 2006 en 2007 de boetes zijn opgelegd over de vijf bijdragejaren. Het Vlaams Zorgfonds heeft hier een inhaaloperatie moeten uitvoeren. Bovendien ligt het aantal ingediende bezwaren hoger dan bij de start was ingeschat. De streefdatum voor het wegwerken van de achterstand is eind 2009. De Vlaamse Ombudsdienst vindt die termijn onredelijk lang. De procedure voor het afhandelen van bezwaarschriften moet efficiënter verlopen en er moet extra personeel aangeworven worden om de achterstand in een redelijke termijn weg te werken.

### 11.2.2 HOE ACTIEF MOET DE OVERHEID ZIJN?

#### DE DIENSTVERLENING DOOR HET VLAAMS ZORGFONDS EN DE VLAAMSE ZORGKAS IN VRAAG GESTELD.

In dossier 2007-0724 ontvangt de verzoeker per aangetekende brief een administratieve geldboete omdat hij gedurende drie jaar de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet heeft betaald. De verzoeker meldt dat hij nooit een uitnodiging tot betaling heeft ontvangen. Hij vraagt zich af waarom het Vlaams Zorgfonds geen aangetekende herinnering tot betaling van de bijdrage heeft verstuurd vooraleer de geldboete op te leggen.

In deze klacht en heel wat gelijkaardige klachten wordt de administratieve geldboete betwist. Burgers melden dat zij nooit een uitnodiging tot betaling hebben ontvangen. Uit de behandeling van de klachten blijkt dat er jaarlijks naar de klagers per gewone brief een uitnodiging tot betaling werd verstuurd. Omdat er in de dossiers geen adreswijziging heeft plaatsgevonden, gaat het Vlaams Zorgfonds ervan uit dat die uitnodigingen aangekomen zijn. Ook hebben de klagers per gewone brief van 21 november 2005 de kans gekregen om alle verschuldigde bijdragen uit het verleden aan te zuiveren tegen 30 april 2006. Van die mogelijkheid werd geen gebruik gemaakt. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het Vlaams Zorgfonds de brief van 21 november 2005 aangetekend had moeten versturen. Met een aangetekende zending zou het Vlaams Zorgfonds zeker zijn van de ontvangst en vervelende betwistingen vermijden. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich dan ook af of het niet beter zou zijn voor het aanrekenen van de administratieve geldboete minstens één aangetekende uitnodiging tot betaling te versturen. Het Vlaams Zorgfonds neemt deze suggestie mee bij de evaluatie van de procedure. Toch verwijst de klachtenbehandelaar van het Vlaams Zorgfonds naar andere vormen van jaarlijkse belastingen die per gewone brief opgevraagd worden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft echter bij zijn standpunt. Van een actieve overheidsdienst mag een extra inspanning verwacht worden inzake dienstverlening.

Ook in 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten behandeld van grensarbeiders en EU-ambtenaren over de dienstverlening door het Vlaams Zorgfonds en de Vlaamse Zorgkas.

In dossier 2007-0197 werkt de verzoeker in het buitenland en is hij daar particulier verzekerd. Toch heeft hij tot en met 2005 de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering betaald. Omdat sinds oktober 2005 blijkt dat uitgaande grensarbeiders die buitenlands sociaal verzekerd zijn, de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet moeten betalen, vraagt hij eind mei 2006 de terugbetaling aan van de bijdrage over de periode 2001-2005. Samen met zijn aanvraag stuurt hij de nodige bewijsstukken op naar de Vlaamse Zorgkas. Begin september 2006 ontvangt de verzoeker een uitnodiging tot betaling voor de bijdrage voor het jaar 2006. Op zijn aanvraag tot terugbetaling wordt niet ingegaan. Telefonisch wordt gemeld dat de aanvraag niet werd ontvangen. Begin oktober 2006 stuurt de verzoeker een kopie van zijn aanvraag naar de Vlaamse Zorgkas. Op 24 oktober 2006 ontvangt hij een brief van het Vlaams Zorgfonds waarin staat dat terugbetaling zal gebeuren “wanneer dit technisch mogelijk is”.

Uiteindelijk wordt de bijdrage voor de jaren 2003 tot en met 2005 eind december 2006 teruggestort. De bijdrage voor 2002 wordt begin juli 2007 teruggestort. In dit dossier en in gelijkaardige dossiers klagen burgers terecht over de dienstverlening door het Vlaams Zorgfonds en de Vlaamse Zorgkas. Er worden geen ontvangstmeldingen gestuurd. Brieven die naar de Vlaamse Zorgkas worden verstuurd, worden beantwoord door het Vlaams Zorgfonds. Telefonisch zijn beide diensten vaak onvoldoende bereikbaar. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de dossiers als **gegrond**. De ombudsnormen **deugdelijke correspondentie**, **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** en bereikbaarheid zijn geschonden.

De situatie van personen die particulier buitenlands sociaal verzekerd zijn, kan niet ambtshalve rechtgezet worden. Het Vlaams Zorgfonds heeft geen mogelijkheid om via bestanden personen te kennen die in het buitenland particulier verzekerd zijn. Dit vormt voornamelijk een probleem voor de aansluitingsjaren tot en met 2005 voor personen die in Nederland particulier verzekerd zijn. Door een wetswijziging in Nederland zijn de meeste personen vanaf 2006 wel bij een Belgische mutualiteit bekend. De particulier verzekerde dient zich dus bij het Vlaams Zorgfonds te melden en een bewijs in te dienen vooraleer hij vrijgesteld kan worden van de bijdrage.

Zowel het Vlaams Zorgfonds als de Vlaamse Zorgkas kampen na het verzenden van mailings met een piekperiode. Daardoor zijn de diensten niet altijd bereikbaar en wordt briefwisseling niet altijd in een redelijke termijn beantwoord. Ook in een drukke periode moet een telefonische service goed functioneren. Dit kan eventueel met behulp van een geautomatiseerde antwoordservice. De klachtenbehandelaar van de Vlaamse Zorgkas meldt dat de mailings zoveel mogelijk gespreid verstuurd worden en dat het aantal medewerkers van het callcenter werd uitgebreid.

Als het niet mogelijk is om briefwisseling binnen een redelijke termijn te beantwoorden, dan moet er een ontvangstmelding verstuurd worden waarin enige uitleg wordt gegeven. Zoals eerder vermeld, wordt aan klagers die eigenlijk een bezwaar tegen de administratieve geldboete indienen, een ontvangstmelding verstuurd. Vanaf 2008 zal ook de klachtenbehandelaar van het Vlaams Zorgfonds een ontvangstmelding naar de klagers sturen en als mogelijk een inschatting van de behandeltermijn vermelden.

In dossier 2007-0314 werken de verzoekers voor de Europese Unie. In dit kader vragen zij op 17 juli 2006 de terugbetaling van de bijdragen aan de Vlaamse Zorgkas. Na verschillende contacten met de Vlaamse Zorgkas sturen de verzoekers tot drie maal toe, waarvan één keer aangetekend, de volmachtformulieren op naar de Vlaamse Zorgkas. Begin mei 2007 werden de bijdragen nog niet teruggestort.

EU-ambtenaren en hun personen ten laste zijn vrijgesteld van de bijdrage voor de Vlaamse Zorgverzekering aangezien zij gebruik maken van het Gemeenschappelijk Stelsel van Ziekteverzekering (GSZV) van de EU. Om hiervan gebruik te maken dienen zij elk jaar een vrijstellingsbewijs in te dienen. EU-ambtenaren kunnen de Vlaamse Zorgkas ook via een volmachtformulier machtigen om rechtstreeks bij de administratieve diensten van de Europese instellingen die gegevens op te vragen.

Omdat heel wat klachten gaan over het niet registreren van de vrijstelling, het niet terugbetalen van ten onrechte betaalde bijdragen en het opleggen van een boete van 250 euro hoewel een volmacht werd opgestuurd, heeft de Vlaamse Ombudsdienst een verzoek om informatie ingediend bij de Europese Ombudsman. Volgens de Europese Ombudsman heeft de Vlaamse Zorgkas begin augustus 2006 een bestand ter verificatie doorgestuurd van 6.000 personen die een volmacht hadden ingediend. De Europese Commissie werd met verschillende problemen geconfronteerd in verband met het formaat waarin de gegevens aangeleverd werden. Daarom overhandigde de Commissie eind november 2006 een bestand van 9.000 personen die bij het GSZV aangesloten zijn en in Vlaanderen wonen. Begin april 2007 heeft de Commissie nog twee lijsten van de Vlaamse Zorgkas ontvangen. Deze lijsten bevatten ongeveer 850 namen waarvan er 600 al op de vorige lijst voorkwamen. Daaropvolgend nam de Commissie contact op met de Vlaamse Zorgkas om een presentatie van gegevens uit te werken waarmee de verificaties sneller en efficiënter kunnen verlopen.

De voormelde klacht en gelijkaardige klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst als gegrond beoordeeld. Uit de informatie van de Europese Ombudsman blijkt dat de coördinatie tussen beide diensten niet optimaal verloopt. Tevens werden de dossiers onnauwkeurig behandeld. Vanaf de tweede helft van 2007 werden de problemen opgelost en heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen klachten meer ontvangen over deze problematiek.

## **DE VERTROUWENSRELATIE CLIËNT – CONSULENT, WORDEN ER VOLDOENDE INSPANNINGEN GELEVERD?**

In dossier 2007-0638 werd de verzoekster jaren geleden begeleid door een consulente toen haar ouders uit elkaar zijn gegaan. Destijds had de verzoekster een conflictueuze relatie met die consulente. Nu heeft de verzoekster zelf twee kinderen en wordt zij in de opvoeding van één van haar kinderen begeleid door dezelfde consulente. De verzoekster vindt dat dit niet kan. De consulente zou haar niet correct bejegenen en haar te veel confronteren met haar verleden. Verschillende keren vraagt de verzoekster een andere consulente aan zonder resultaat.

De Jo-lijn, de klachtenlijn van het Agentschap Jongerenwelzijn meldt dat communicatieve wrijvingen tussen de verzoekster en de consulente ertoe geleid hebben dat het dossier werd doorgestuurd naar de jeugdrechtbank. De Jo-lijn begrijpt dat het voor de verzoekster moeilijk is om dezelfde consulente toegewezen te krijgen. Ook vindt de Jo-lijn dat de cliënt zelf moet kunnen kiezen of hij met dezelfde consulent verder wil. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst naar aanbeveling 2006-31 over de vertrouwensrelatie tussen consulent en cliënt en dringt aan op verdere acties om het vertrouwen te herstellen. Uiteindelijk wordt een andere consulent aangesteld en wordt er een nieuw maatschappelijk onderzoek gevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht en gelijkaardige klachten als **gegrond** beoordeeld. Die klachten gaan zowel over de vrijwillige als over de gedwongen hulpverlening. De Vlaamse Ombudsdienst is er zich van bewust dat de relatie tussen cliënt en consulent niet evident is omdat het hier gaat om een zeer gevoelsgeladen materie en de context van die aard kan zijn dat conflicten niet kunnen worden vermeden. Terecht wijst het Agentschap Jongerenwelzijn op het feit dat de cliënt in een situatie kan komen waar het hulpverleningstraject aan zijn wensen en verwachtingen ontsnapt. De consulent moet het hulpverleningstraject begeleiden en toch voldoende aanklappend en overtuigend optreden. Dit maakt dat de relatie consulent-clieënt niet in alle omstandigheden met volle instemming van de cliënt zal verlopen. Temeer omdat er moet worden gezorgd voor de continuïteit van de hulpverlening op langere termijn, blijft de Vlaamse Ombudsdienst bij het standpunt dat de relatie consulent-clieënt zeer essentieel is en een continu aandachtspunt moet zijn. Het moet dan ook mogelijk zijn om op eenvoudige vraag een andere consulent aan te stellen als de relatie consulent-clieënt te conflictueus is.

Uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst en uit de klachten bij het Kinderrechtencommissariaat (Jaarverslag 2006-2007), blijkt trouwens dat de consulent soms moeilijk toegankelijk is en dat er nog te weinig gecommuniceerd wordt over de manier waarop er naar oplossingen wordt toegewerkt en wat de doelstellingen zijn van een maatregel. Dit heeft meestal niet te maken met slechte wil maar met hoge werkdruk of het te veel redeneren vanuit een eigen logica. Het Agentschap Jongerenwelzijn moet daarom verder werk maken van de duidelijke communicatie tussen de hulpverlener en de cliënt zoals door het decreet Rechtspositie van de Minderjarige in de Jeugdhulp gegarandeerd wordt.

In dossier 2006-0905 verblijft de dochter van verzoeker in een observatiecentrum. De verzoeker klaagt over de visie van de instelling over de vrijheidsbepalingen voor zijn dochter. Hij vindt dat zijn dochter een begeleiding moet krijgen aangepast aan haar problematiek. Hij heeft dit probleem al verschillende keren besproken met de consulente van de sociale dienst van de jeugdrechtbank zonder resultaat.

Uit de behandeling van de klacht blijkt dat de consulente een aangepast hulpverleningsprogramma voor de dochter heeft uitgewerkt. Door een gebrek aan plaats in een aangepaste instelling verblijft de dochter voorlopig in een instelling die niet aangepast is aan haar noden. De kern van de klacht bleek niet de dienstverlening door de consulente of de maatregel maar het gebrek aan een hulpverleningsaanbod dat voor de dochter het meest geschikt is. Door het gebrek aan plaats moet de dochter een beroep doen op een andere hulpvorm dan deze die in de maatregel werd voorgesteld. De klacht is **gegrond** en moet verder hersteld worden.

In verband met het Agentschap Jongerenwelzijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten behandeld van pleegouders die ontevreden waren met het verloop van de pleegplaatsing. In dossier 2006-0443 had de klacht betrekking op het abrupte einde van de pleegplaatsing, de gebrekkige motivering van de beëindiging en de erkenning van pleegouders voor de zorg voor het pleegkind. In een vrijwillige plaatsing via het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg kan de cliënt, en in dit geval de biologische ouder, eenzijdig beslissen om de hulpverlening stop te zetten. In het belang van de minderjarige is het aangewezen dat er langzaam naar het einde van de pleegplaatsing wordt gewerkt. Dit was in voormeld dossier niet het geval. Tevens is het aangewezen dat stopzetting afdoende gemotiveerd wordt ook al kan er bij een vrijwillige plaatsing altijd verwezen worden naar de wil van de biologische ouder. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnormen **afdoende motivering** en **actieve dienstverlening** geschonden.

#### BETWISTING OVER DE HOOGTE VAN DE TUSSENKOMST BIJ DE AANKOOP VAN EEN HULPMIDDEL

In dossier 2007-0593 keurt het VAPH een lijst van hulpmiddelen voor de verzoekster goed in 2002. Die lijst wordt ook wel de bijstandskorf genoemd. In die bijstandskorf werd een refertebedrag voor de aankoop van een aankoppelfiets opgenomen voor een bedrag van 868 euro. Eind april 2007 wenst de verzoekster een aankoppelfiets aan te kopen. Zij verneemt dat het refertebedrag in 2003 opgetrokken werd tot 1657,79 euro. Volgens het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) kan de verzoekster slechts genieten van de tussenkomst zoals in 2002 opgenomen in de korf.

De klachtenbehandelaar in eerste lijn blijft bij het standpunt dat de verzoekster geen recht heeft op het verhoogde refertebedrag. Voorziene refertebedragen voor hulpmiddelen uit de bijstandskorf die op een latere datum worden aangekocht blijven beperkt tot de tussenkomsten van toepassing op het moment van de goedkeuring van de bijstandskorf.

Op aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst wordt het dossier opnieuw besproken. Uiteindelijk wordt op een directieoverleg beslist dat de verzoekster een nieuwe aanvraag mag indienen om alsnog een hoger refertebedrag te kunnen krijgen. Naar aanleiding van die klacht formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling**. De Vlaamse overheid moet onderzoeken of bij de goedkeuring van een hoger refertebedrag de tussenkomsten in de goedgekeurde bijstandskorven voor hulpmiddelen die nog niet aangekocht werden, niet aangepast kunnen worden. De bevoegde minister volgt die redenering en heeft de intentie om de regelgeving aan te passen zodat een verhoogd refertebedrag ook kan toegekend worden voor lopende of besliste aanvragen, voor zover er nog geen aankoop is gebeurd. Als nodig worden hier nog modaliteiten aan gekoppeld zoals bijvoorbeeld het indienen van een nieuwe aanvraag.

### 11.2.3 ALGEMENE INFORMATIEVERSTREKKING: WORDT DE DOELGROEP VOLDOENDE BEREIKT?

#### VANAF WANNEER WORDT HET PREVENAR-VACCIN GRATIS TER BESCHIKKING GESTELD?

In dossier 2007-0209 ontvangt de verzoeker eind december 2006 in een consultatiebureau van Kind en Gezin een voorschrift voor de aankoop van het Prevenar-vaccin voor zijn baby. Aan de verzoeker wordt gevraagd het vaccin aan te kopen en mee te brengen naar de eerstvolgende consultatie die plaatsvindt in het eerste trimester van 2007. Het vaccin kost 66,15 euro. Als de verzoeker na de aankoop zijn aanvraag tot terugbetaling indient bij zijn mutualiteit, wordt dit geweigerd. De mutualiteit meldt dat Kind en Gezin het Prevenar-vaccin vanaf 1 januari 2007 gratis ter beschikking stelt.

De verzoeker klaagt over de informatieverstrekking door Kind en Gezin. Hij werd niet op de hoogte gebracht over het gratis ter beschikking stellen. Tevens vindt hij het onheus dat de consultatiearts het vaccin heeft toegediend zonder hem te melden dat Kind en Gezin het gratis ter beschikking stelt.

De beslissing over het gratis ter beschikking stellen van het Prevenar-vaccin werd bekend gemaakt na de interministeriële conferentie van 22 december 2006. Op dat ogenblik informeerde Kind en Gezin onmiddellijk de artsen die verbonden zijn aan de consultatiebureaus. Ook werd vanuit het Kabinet Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een persbericht verstuurd. Tevens plaatste Kind en Gezin een bericht op haar website dat het Prevenar-vaccin in de loop van januari op de consultatiebureaus gratis ter beschikking zou zijn.

Vooraleer het Prevenar-vaccin gratis ter beschikking werd gesteld, werd het vaccin op voorschrift in de apotheek verkocht. Uit de klachten blijkt dat ook apothekers, huisartsen en specialisten begin 2007 onvoldoende op de hoogte waren over het gratis ter beschikking stellen.

Naar aanleiding van de vele klachten beseft Kind en Gezin dat de informatieverstrekking onvoldoende is geweest. Daarom werden er vanaf april 2007 bijkomende inspanningen gedaan om de ouders op de hoogte te brengen dat het vaccin gratis is.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat Kind en Gezin verder had kunnen gaan in de dienstverlening. Tenslotte hebben heel wat ouders aan wie in 2006 terecht een voorschrift werd verstrekt en met wie een afspraak werd gemaakt voor de vaccinatie in 2007, het vaccin aangekocht. Het vaccin wordt echter niet terugbetaald, noch door de mutualiteit, noch door de Vlaamse overheid. Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** geformuleerd. De Vlaamse Regering moet er namelijk voor zorgen dat het gratis ter beschikking stellen van een vaccin efficiënt gecoördineerd wordt en dat er een overgangperiode bepaald wordt tussen de afkondiging en de effectieve inwerkingtreding van de maatregel zodat de doelgroep daadwerkelijk bereikt wordt.

Hierop reageerde de bevoegde minister dat er verdere inspanningen zullen geleverd worden om de coördinatie en de communicatie over het gratis ter beschikking stellen van vaccins te optimaliseren. Hiertoe zal een goede en snelle communicatie met de vaccinatoren en de eerstelijns preventiewerkers verder worden uitgebouwd. Eén van die middelen is de communicatie via Vaccinnet. Vaccinnet is een webbased systeem waarmee een 1500 artsen werken. Het net zal verder gepromoot worden zodat meer artsen dit programma zullen gebruiken en de aankondigingen zullen lezen. Tevens wordt de website van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid verder uitgebouwd en zal nagegaan worden of het mogelijk is een nieuwsbrief over infectieziektebestrijding en vaccinatie voor artsen op te starten.

### **DE DAG VAN HET MELANOOM: EEN BEPERKT AANTAL GRATIS CONSULTATIES?**

Op 7 mei 2007 wordt de Dag van het Melanoom gehouden. Op initiatief van een Europese preventiecampagne wordt aan de burgers de mogelijkheid geboden om gedurende één dag een gratis huidkankerscreening te laten uitvoeren bij een dermatoloog. In Vlaanderen wordt er gewerkt met telefonische reservering vanaf 26 maart 2007 via de Vlaamse Infolijn.

In dossier 2007-0498 belt de verzoeker op 30 maart 2007, 11.00 uur naar de Vlaamse Infolijn om een afspraak voor een gratis huidkankerscreening vast te leggen. Hij krijgt echter te horen dat dit voor zijn gemeente niet meer gaat omdat alle plaatsen volgeboekt zijn. Er wordt hem gemeld dat er maar een beperkt aantal plaatsen beschikbaar zijn. Hierover werd echter niet gecommuniceerd.

Euromelanoma gaat in Vlaanderen uit van de Vlaamse dermatologen in samenwerking met de Vlaamse Liga tegen Kanker. Deze campagne heeft op de eerste plaats een sensibiliserend karakter door de aandacht te vestigen op het gevaar van huidkanker en het nut van een regelmatig onderzoek naar melanomen. De gratis consultaties op 7 mei 2007 zijn daarom vooral als aandachtstrekker bedoeld. Omdat het om een vrijwillig initiatief van de dermatologen gaat, worden zij hier niet voor vergoed en voor een 300-tal dermatologen is het uiteraard onmogelijk om dit gratis te doen voor gans de bevolking. Door het succes van de campagne waren de beschikbare plaatsen vlug ingevuld. Hierdoor waren relatief veel burgers ontevreden bij het vernemen van die boodschap. In deze en gelijkaardige klachten formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een terechte opmerking omdat er onvoldoende duidelijk gecommuniceerd werd over het beperkte aantal consultaties dat mogelijk was.

## 11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2007

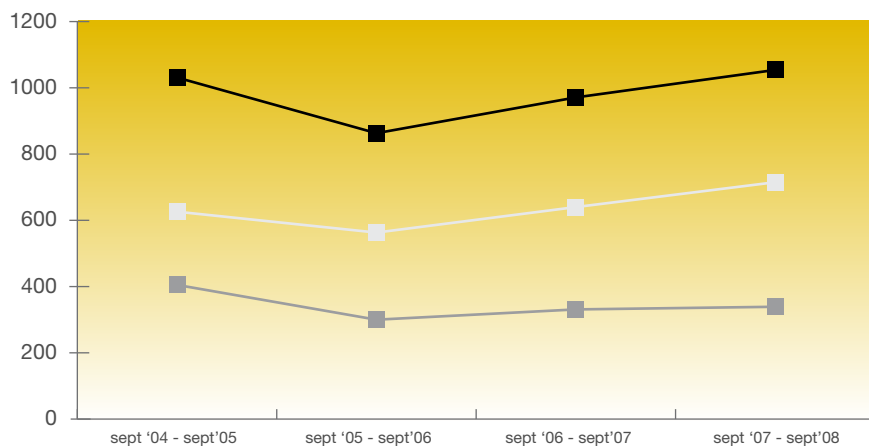
In het vorig jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst 4 aanbevelingen. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 12 juni 2007 (*Vl.Parl., Stukken 41 (2006-2007) nr.6*). Eind 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst bij de minister en de betrokken overheidsdiensten om een stand van zaken gevraagd.

### AANBEVELING 2006-29

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moeten ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor de voorzieningen voor personen met een handicap worden weggewerkt.**

Het Regeerakkoord 2005-2009 stelt dat de Vlaamse Regering de aangegane engagementen zal nakomen en de voorziene uitbreiding aan investeringsplannen en aan ondersteuningsmiddelen voor personen met een handicap zal realiseren. Volgens de minister zullen met het uitbreidingsbeleid de behoeften, zoals gekend bij de start van de Vlaamse Regering, effectief en volledig ingevuld zijn tegen eind 2009.

Bij het uittekenen van het uitbreidingsbeleid 2007 werd prioritair aandacht besteed aan de mensen met een zwaar fysiek of mentaal zorgprofiel en dit zowel in het domein PAB als voor de uitbreiding van het aanbod aan opvangplaatsen binnen de sector van de voorzieningen. Concreet werden er bijkomende plaatsen gerealiseerd in de tehuizen niet-werkenden en de dagcentra. Daarnaast werden de ambulante werkvormen Thuisbegeleiding en Begeleid Wonen verder uitgebreid. In deze aanbodsvormen was het structurele tekort in 2007 het hoogst. In cijfers geeft dit als resultaat:



(bron: reactie op aanbevelingen, brief van 13 februari 2008)



**AANBEVELING 2006-30**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) worden weggewerkt.**

De minister meldt dat eind 2008 alle PAB-aanvragers ingeschaald zullen zijn van wie de aanvraag dateert van vóór 2007. Vanaf 1 januari 2008 wordt een PAB-aanvraag pas genoteerd op de registratielijst als de aanvraag volledig is. Er moet dus een PAB-inschalingsverslag aanwezig zijn in het dossier. Dit is belangrijk om een zicht te krijgen op het zorgprofiel en de urgentie van de aanvragen.

In de loop van 2009 zal een inhaalbeweging gebeuren voor de PAB-aanvragers die in 2007 een aanvraag ingediend hebben. Nadien kan een volledige integratie van de PAB-dossiers in de Centrale Registratie van Zorgvragen gebeuren.

**AANBEVELING 2006-31**

**De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Jongerenwelzijn) moet nog meer investeren in de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de consulent zodat de hulpverlening beter wordt aanvaard en op een serene manier kan verlopen.**

De minister wijst er op dat de opdracht van de consulenten niet altijd evident is. Het gaat om conflictrijke situaties waarin zich veel problemen tegelijk voordoen. Een cliënt moet weten wat een consulent kan en niet kan. Het Agentschap Jongerenwelzijn wil zich op dit aspect focussen. Het is de bedoeling dat elke actor in de hulpverleningsrelatie weet wat hij van de ander kan verwachten. De invoering van Domino, het elektronisch dossier van de Bijzondere Jeugdbijstand zorgt voor de verdere uniformisering van de werking in de comités en de sociale diensten. Domino ondersteunt drie taken van het Agentschap Jongerenwelzijn. De verwijzende instanties gebruiken het systeem om kwaliteitsvolle hulpverlening te organiseren via caseonderzoeken en casemanagement, de Vlaamse overheid gebruikt het systeem om gemeenschapsinstellingen op te richten en uit te baten en het systeem wordt gebruikt voor de erkenning en subsidiëring van privévoorzieningen en om contracten met die voorzieningen af te sluiten.

De Jo-lijn zal een nota met richtlijnen voorleggen aan de consulenten van het Agentschap Jongerenwelzijn waarin diepgaander gereflecteerd wordt over de relatie consulent-client. Een eerste voorstel bestaat erin dat de consulent, aan de hand van een folder, samen met de cliënt bespreekt wat de precieze rol van de consulent inhoudt. Een tweede voorstel handelt over de mogelijkheid om van consulent te veranderen. Dit moet mogelijk zijn bij conflicten die al geruime tijd aanwezig zijn en waar de vraag tot verandering gesteld wordt. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de bereidheid tot verandering van een consulent nog steeds moeilijk ligt bij de betrokken consulenten. Ook in 2008 blijft dit aspect in de hulpverlening een aandachtspunt.

Ten slotte heeft de bevoegde minister in 2007 een ontwerp van decreet betreffende de Bijzondere Jeugdbijstand aan de Commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voorgelegd. De bedoeling van dat ontwerp is de huidige regelgeving in een goed gestructureerd en leesbaar decreet gieten. Tevens wil de minister aan de sociale diensten van de comités voor bijzondere jeugdzorg en voor de jeugdrechtbanken de nodige houvast bieden inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

**AANBEVELING 2006-32**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie) moet nagaan hoe de behandeltermijn van het maatschappelijk onderzoek in een adoptiedossier kan beperkt worden.**

De Vlaamse Adoptieambtenaar deelt de bekommernis van de Vlaamse Ombudsdienst over de onredelijke termijn voor de aanvang van het maatschappelijk onderzoek. Zoals ook eerder gemeld, werd eind 2007 een budget van 700.000 euro vrijgemaakt om de wachtlijsten weg te werken. In het eerste trimester van 2008 zullen de aanwervingen van extra personeel door de Diensten Maatschappelijk Onderzoek gebeuren. In combinatie hiermee verwacht de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie dat de uitbreiding van de basissubsidie voor de Diensten Maatschappelijk Onderzoek ook in 2008 wordt doorgetrokken zodat de basiscapaciteit per dienst op het uitgebreide niveau van 2007 gehouden wordt.

## 11.4 Conclusies

De wachtlijsten in de gehandcaptensector blijven klachten genereren. Ondanks de jaarlijkse injectie van middelen en de extra inspanningen om de zorgnoden en het zorgaanbod beter op elkaar af te stemmen blijven de wachtlijsten bestaan. De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt de intenties en initiatieven maar blijft bij zijn klachtgestuurde standpunt dat er nog meer inspanningen moeten geleverd worden om dringende zorgvragen op korte termijn op te lossen.

Nieuw dit jaar zijn de klachten over de wachttijden in de forensische psychiatrie. Het is een bekend probleem dat al jaren aangekaart wordt door de betrokken administratie en middenveldorganisaties. De Vlaamse Regering moet daarom dringend invulling geven aan de beleidsintenties met betrekking tot de geestelijke gezondheidszorg voor (ex-)gedetineerden.

De wachtlijsten voor kandidaat-adoptanten blijven bestaan. In 2007 werden maatregelen genomen om de wachttijden in te perken. Toch geraakt het probleem niet onder controle. Voor 2008 werd een extra budget beschikbaar gesteld om de wachtlijsten weg te werken. De Vlaamse Ombudsdienst volgt deze problematiek verder op.

De klachten over de Vlaamse zorgverzekering hebben vooral betrekking op de onredelijke behandeltermijn voor de bezwaarschriften over de administratieve geldboete en op de dienstverlening door het Vlaams Zorgfonds en de Vlaamse Zorgkas. Zowel het Vlaams Zorgfonds als de Vlaamse Zorgkas hebben tijdens 2007 inspanningen geleverd om de dossierbehandeling beter te coördineren, nauwkeuriger te handelen en een klantvriendelijker dienstverlening aan te bieden. Om de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften weg te werken, moet personeel aangeworven worden.

De vertrouwensrelatie tussen consulent en cliënt in het kader van de integrale jeugdhulp blijft een aandachtspunt. De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat het hulpverleningstraject vaak conflictgeladen is en dat het voor de consulent niet evident is tegelijkertijd te begeleiden, een vertrouwensrelatie op te bouwen en overtuigend op te treden zodat de maatregel kan uitgevoerd worden. Hiervoor is duidelijke informatie en communicatie noodzakelijk.

Ten slotte beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan de coördinatie en communicatie bij het gratis ter beschikking stellen van vaccins te verbeteren en eventueel in een overgangperiode te voorzien tussen de afkondiging en de inwerkingtreding van de maatregel zodat de doelgroep daadwerkelijk bereikt wordt.

## 11.5. Aanbevelingen

### AANBEVELING 2007-27

De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor voorzieningen voor personen met een handicap weggewerkt worden.

### AANBEVELING 2007-28

De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering moet een afdoende aanbod van geestelijke gezondheidszorg realiseren voor (ex-)gedetineerden.

### AANBEVELING 2007-29

De Vlaamse overheid en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Zorgfonds moeten maatregelen nemen om op korte termijn de achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften over de administratieve geldboete weg te werken.

### AANBEVELING 2007-30

De Vlaamse overheid en met name het Agentschap Jongerenwelzijn moet verdere invulling geven aan het recht op informatie en aan een duidelijke communicatie tussen hulpverlener en cliënt zoals opgelegd in het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.



Tabel 52 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2007

	Media	Cultuur	Binnenlandse Aangelegenheden	Varia	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>3.047</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>3.111</b>
Ontvankelijk	3.047	36	10	11	3.104
Onontvankelijk	0	3	3	1	7
-45 dagen	3.041	38	7	12	3.098
+45 dagen	6	1	6	0	13
Geground	2.525	19	8	4	2.556
Ongegrond	522	17	2	7	548
Opgelost	2.211	16	8	4	2.239
Niet opgelost	314	3	0	0	317
Beslissing	0	4	0	0	4
Behandeltermijn	6	1	7	2	16
Informatieverstrekking	348	5	0	2	355
Bereikbaarheid	0	1	0	0	1
Bejegening	0	10	0	0	10
Andere	2.471	0	1	0	2.472

Tabel 53 Andere thema's: dossiers in 2007

	MEDIA	CULTUUR	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	VARIA	TOTAAL
Onderzoeksfase	0	5	2	4	11
Beoordelingsfase	6	9	7	17	39
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>50</b>

## 12.1 Media

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod.

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door de decreten betreffende de radio-omroep en de televisie, gecoördineerd op 25 januari 1995. Tussen 22 december 1995 en 7 mei 2004 zijn er 27 wijzigingsdecreten goedgekeurd. Al die decreten zijn opnieuw gecoördineerd op 4 maart 2005, samen met het decreet van 17 maart 1998 houdende regeling van het recht op vrije nieuwsgaring en de uitzending van korte berichtgeving door de omroepen, gewijzigd bij het decreet van 8 juni 2000. De coördinatie van 2005 is inmiddels al weer een tiental keer gewijzigd.

De VRT voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is op 20 juli 2006 een nieuwe beheersovereenkomst gesloten voor de periode 2007-2011.

Binnen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media is de afdeling Media verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en voor sommige uitvoerende en informatieve taken op mediagebied. De Vlaamse Mediaraad brengt advies uit over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen. De Expertcommissie voor Overheidscommunicatie controleert de media-communicatie van de Vlaamse overheid. Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionals 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 op die twee domeinen. Concreet kunnen die klachten betrekking hebben op discriminatie van ideologische of filosofische strekkingen, de naleving van de regels van onpartijdigheid, de waarheidsgetrouwheid van de informatieverstrekking, de journalistieke deontologie, het aansporen tot haat op grond van ras, geslacht, godsdienst of nationaliteit en de belangen van minderjarigen, met name de bescherming tegenodeloos geweld en pornografie.

In het besluit van 30 juni 2006 van de Vlaamse Regering betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media komen onder meer de concrete procedures aan bod voor het indienen en behandelen van klachten bij de KOBM. In dat besluit worden op sommige gebieden (bijvoorbeeld bij de indieningwijze en de termijnen) strengere verplichtingen opgelegd aan de burgers dan degene die opgenomen zijn in het Klachtendecreet van 1 juni 2001. Artikel 13 van dat Klachtendecreet staat slechts bijzondere regelingen toe, voor zover die regelingen minder strengere verplichtingen opleggen aan de burgers dan het Klachtendecreet.

De VRM heeft aan de Vlaamse Ombudsdienst gerapporteerd dat ze in 2007 geen klachten heeft ontvangen over haar eigen werking. In 2007 heeft de KOBM van de VRM zeven klachten behandeld. Vier daarvan werden onontvankelijk bevonden, één klacht ongegrond en twee klachten **gegrond**. De eerste gegronde klacht handelde over het niet uitnodigen van de lijsttrekker van één van de vier grootste Senaatsfracties voor twee verkiezingsdebatten op de VRT-televisie op 20 mei en 3 juni 2007. De andere gegronde klacht had betrekking op een uitzending van het programma "Sex & the City" door VIJFtv op 2 februari 2007 tussen 19.15 en 19.45 uur, zonder er rekening mee te houden dat op een dergelijk tijdstip ook jonge kinderen nog televisie kijken.

De afdeling Media van het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media heeft in 2007 één klacht ontvangen. Alle overige 3.046 eerstelijnsklachten in 2007 op mediagebied hebben betrekking op de VRT. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 vijf klachten (drie in 2006) beoordeeld over de VRT en één over het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor media.

Zoals in 2006 heeft de VRT in 2007 extra inspanningen geleverd om het klachtendecreet zo correct mogelijk na te leven en om de inhoud van het klachtendecreet via het intranet onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Dat is de hoofdreden waarom de VRT in 2007 in het totaal 3046 onontvankelijke klachten heeft gerapporteerd, terwijl dat aantal in 2006 op 935 lag en in 2005 zelfs nog maar 73 bedroeg.

De VRT heeft met name geïnvesteerd in geschikte software voor zijn contacten met de gebruikers. Een proefproject hiermee is in het najaar van 2006 van start gegaan bij Ketnet. De softwaremodule is ondertussen operationeel op zes VRT-websites. Het systeem levert betrouwbare rapporten af, ook over klachten. Bij de dienst interne en externe communicatie is de klantendienst uitgegroeid tot een volwaardige service. In 2008 wordt opnieuw in een database geïnvesteerd om de contactmodule te kunnen implementeren op de websites van de zes radionetten van de VRT. De drie belangrijkste gevolgen van de toepassing van het systeem zijn:

- de informatieservice naar de mediagebruikers is verbeterd door het permanent updaten van een kennisbank op elke website;
- de mailstream die de VRT dagelijks bereikt, is op de websites met een kennisbank afgenomen met gemiddeld 90%;
- alle klachten worden automatisch geregistreerd.

Inhoudelijk kunnen de gegronde eerstelijnsklachten bij de VRT opgedeeld worden in zes grote categorieën:

- |  |     |
|--|-----|
| • IT en techniek                                 | 695 |
| • Programma-inhoud (in heel ruime zin)           | 651 |
| • Programmering (tijdstip, soort)                | 643 |
| • Personen                                       | 181 |
| • Neutraliteit, objectiviteit en morele klachten | 169 |
| • Varia  | 185 |

Binnen die categorieën is het klachtenbeeld heel erg divers.

Onder de vijf klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2007 over de VRT heeft beoordeeld, bevindt zich een klacht over de ondertiteling van tv-programma's voor de grote groep van slechthorende kijkers. Volgens de verzoeker zijn er te weinig programma's ondertiteld. De VRT wijst erop dat ze de slechthorenden als een prioritair te benaderen doelgroep beschouwt. Dat blijkt volgens de VRT ook uit de inspanningen van de afgelopen jaren. Tussen eind 2003 en eind 2006 is het percentage Teletekst-ondertitelde Nederlandstalige programma's toegenomen van 35% naar 50%. Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst erkent dat de VRT behoorlijke en toenemende inspanningen doet om het aantal ondertitelde uitzendingen te vergroten, vindt ze toch dat de verzoeker een **terechte opmerking** heeft gemaakt. De helft van de Nederlandstalige tv-programma's was begin 2007 immers nog niet ondertiteld.

In een andere klacht wijst de verzoeker erop dat hij als inwoner van Brussel de VRT-zender Radio 2 niet goed kan ontvangen op de FM-band. Het VRT-radiostation wordt weggedrukt door een Franstalige radiozender. De VRT bevestigt de moeilijke ontvangst van Radio 2 in Brussel. Het probleem is al veel langer bekend. De oorzaak is de ligging van de VRT-zenders buiten het centrum van Brussel, terwijl de Franse Gemeenschap aan een aantal Franstalige FM-zenders toestemming heeft gegeven om op een groter vermogen uit te zenden in het centrum van Brussel. Zolang er geen politiek akkoord is tussen de gemeenschappen om daadwerkelijk tegen dergelijke situaties op te treden, gebeurt er helaas niets. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert dan ook de **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid voldoende inspanningen doet om binnen een redelijke termijn met de Franstalige Gemeenschap tot een akkoord komen over de verdeling van de radiofrequenties, zodat ook in Brussel een goede ontvangst van de VRT-radiostations kan worden verzekerd.

## 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 of KMSK), het agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, BLOSO en de Vlaamse Opera.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **cultuur** samen 36 ontvankelijke klachten behandeld. Er waren 21 klachten over de Vlaamse Opera. Die klachten hebben te maken met de verplichte verhuizing naar andere zalen door de renovatiewerken aan het Antwerpse operagebouw. Het KMSK, Alden Biesen en het Kasteel van Gaasbeek hebben enkele klachten ontvangen van hun bezoekers. Die klachten hebben geleid tot verbeteracties. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn in 2007 over het thema 14 klachten behandeld, waarvan 9 beoordeeld.

In dossier 2007-0354 ontvangt een vzw subsidies van de Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid. Per kwartaal wordt een voorschot uitbetaald gevolgd door een jaarlijkse eindafrekening. De uitbetalingen gebeuren te laat zodat de vzw de lonen moet voorfinancieren. Bovendien zijn de voorschotten beperkt tot 80 %.

De afdeling bevestigt dat de uitbetalingen in 2006 met vertraging gebeurden. Vanaf het tweede kwartaal van 2007 zal de betaling gebeuren in de maand voorafgaand aan een kwartaal. Enkel het vierde voorschot zal in de eerste maand van het kwartaal worden uitbetaald zodat eventuele aanpassingen in het bedrag mogelijk zijn. De eindafrekening zal steeds in het derde trimester van het volgende jaar gebeuren. Het departement Cultuur kent 315 verenigingen die gesubsidieerd worden, waarvan er 145 onder de afdeling vallen. In het verleden gebeurden er vrij veel terugvorderingen omdat bij de afrekening bleek dat de effectieve subsidie lager lag dan het bedrag dat was begroot. Op advies van de Inspectie van Financiën is dan een besluit opgesteld om de werkwijze te verbeteren. De beperking van de voorschotten tot 80% van de subsidiabele loonkosten werd zo in een nota aan de Vlaamse regering bepaald.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht als gegrond omwille van de schending van de **redelijke behandeltermijn** bij de uitbetaling van de voorschotten.

In enkele andere dossier werd ook de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden omwille van het laattijdig beantwoorden van briefwisseling.



## 12.3 Binnenlandse aangelegenheden

Onder het thema **binnenlandse aangelegenheden** komen in eerste instantie klachten aan bod over een lokale of provinciale overheidsdienst die betrekking hebben op taken, hen opgelegd door de Vlaamse overheid. Meestal echter houden die taken ook verband met een ander thema, zoals **ruimtelijke ordening** of **milieu**, en dan worden de klachten erover bij dat thema behandeld.

Voorts vallen ook klachten over de overheidsdiensten die belast zijn met het algemeen administratief toezicht op de lokale en provinciale overheden, onder het thema **binnenlandse aangelegenheden**. Het zijn de provinciegouverneurs, het agentschap voor Binnenlands Bestuur van het Vlaamse Ministerie van Bestuurszaken en het kabinet van de bevoegde Vlaamse minister.

De klachtenbehandelaar van het Vlaamse Ministerie van Bestuurszaken heeft vier ontvankelijke klachten behandeld, die van het kabinet van de minister zes. De Vlaamse Ombudsdienst heeft negen ontvankelijke klachten onderzocht en zeven ervan beoordeeld.

### BEGRAAFPLAATSEN

In 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten behandeld over begraafplaatsen. Het decreet van 16 januari 2004 op de begraafplaatsen en de lijkbezorging verplicht de gemeenten erop toe te zien dat de geconcedeerde graven worden onderhouden. In dossier 2007-1001 voelde de verzoeker zich ten onrechte aangemaand, maar de gemeente had terecht een bericht van verwaarlozing aangeplakt. De aanplakking van een bericht is ook decretaal verplicht als een grafconcessie gaat verstrijken. In dossier 2007-0231 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken gemeente aanbevolen om voortaan ook een contactpersoon van de familie persoonlijk aan te schrijven, als vorm van **actieve dienstverlening**. Een klacht over de hoogte van het verschuldigde bedrag voor een concessie heeft de Vlaamse Ombudsdienst als onontvankelijk beschouwd: de gemeente mag dat bedrag vrij bepalen, en dus is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd.

### OPENBAARHEID VAN BESTUUR

Het grondwettelijke recht op openbaarheid van bestuur is een instrument dat de burgers moet toelaten controle uit te oefenen op het handelen van het bestuur. Het moet de burgers in staat stellen de rechtmatigheid van het overheidsoptreden te beoordelen en met kennis van zaken te beslissen of er een grond bestaat om dat optreden in rechte aan te vechten. In de praktijk is de uitoefening van dat recht niet altijd evident.

In dossier 2007-0633 ondervindt de verzoeker hinder van de feestzaal in zijn buurt. Hij vraagt de gemeente om inzage in alle vergunningsdossiers daarover, en dat vanaf 1969. De gemeente verleent hem inzage van 11 tot 12 uur. De Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur oordeelt op 14 februari 2007 dat een inzagetijd van een uur ruim onvoldoende is voor een dergelijk omvangrijk dossier. De gemeente moet in overleg met de verzoeker een nieuwe datum vinden voor een ruimere inzagetijd. Dat gebeurt volgens de verzoeker niet.

De gemeente werpt aanvankelijk op dat een lange inzagetijd erg belastend is voor de diensten, omdat altijd een personeelslid aanwezig moet zijn bij de inzage. Uiteindelijk, mede na tussenkomst door de Beroepsinstantie, wordt op 7 juli 2007 toch van 9 tot 12 uur inzage gegeven in het dossier.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de gemeenten aan om burgers die inzage vragen, voldoende lang inzage te verlenen, rekening houdend met de omvang en de complexiteit van het in te zien dossier.

In dossier 2007-0245 wil de verzoeker nagaan hoe de gemeente het dossier van een bepaalde voetweg behandelt. Naar zijn gevoel speelt de gemeente geen open kaart en dat leidt op twee jaar tijd tot meer dan 50 aanvragen op grond van het Decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur. Uiteindelijk stelt de verzoeker eind 2006 een heel ruime vraag tot inzage: het voetwegdossier en een aanverwant dossier, alle notulen van het schepencollege sinds januari 2004 en ook alle registers van in- en uitgaande post sinds januari 2004. De gemeente wijst de vraag tot inzage af. De Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur stelt de verzoeker in het ongelijk: zij meent dat de verzoeker met zijn repetitieve en omvangrijke vragen de grenzen van de redelijkheid manifest heeft overschreden. Zijn handelwijze schaadt de normale werking van de gemeente. De verzoeker is het daarmee niet eens, betreurt dat hij in beroep niet gehoord is, en wil ook weten vanaf wanneer hij opnieuw vragen tot inzage mag stellen.

De Beroepsinstantie wijst er – terecht – op dat de burger zijn recht op een redelijke en zorgvuldige wijze moet uitoefenen. Het belang dat de burger bij de uitoefening van zijn recht heeft, moet in redelijke verhouding staan tot de gevolgen voor de werking van de gemeente. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht **deels gegrond**. De Beroepsinstantie had de verzoeker moeten horen, ook al is dat decretaal niet verplicht. De inhoudelijke beslissing is op zich verdedigbaar. Zij leidt echter niet tot een oplossing ten gronde, en dat is inzage in het dossier van de voetweg op een wijze die de verzoeker het gevoel kan geven dat geen documenten worden achtergehouden.

De verzoeker dient enkele maanden later een nieuwe, beperkte vraag tot inzage in, onder meer voor een juridisch advies van de advocaat van de gemeente over het voetwegdossier. De gemeente weigert, ook nadat zij door de Beroepsinstantie in het ongelijk is gesteld. Die had geoordeeld dat het advies van de advocaat niet onder een uitzonderingsregel van het Openbaarheidsdecreet valt. Ook artikel 458 van het Strafwetboek kon volgens de Beroepsinstantie niet worden ingeroepen: de advocaat is gebonden door het beroepsgeheim, en niet de gemeente. Een verzoekschrift tot schorsing bij de Raad van State wordt afgewezen. Na een persoonlijke tussenkomst van de voorzitter van de Beroepsinstantie bij de gemeentesecretaris verkrijgt de verzoeker inzage in de gevraagde documenten. Met de Beroepsinstantie moet de Vlaamse Ombudsdienst vaststellen dat de relatie tussen de verzoeker en de gemeente onherstelbaar verzuurd is. Het wantrouwen is met de jaren te groot geworden.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de gemeenten aan om van in het begin een maximale openheid aan de dag te leggen als burgers inzage vragen.

## TRAGE WEGEN: DE TOEZICHTHOUDENDE OVERHEID PAST VOOR DWANGTOEZICHT

In dossier 2006-0937 streeft de verzoeker ernaar dat een Vlaams-Brabantse gemeente een aantal versperde, ingepalmde of afgesloten buurt- en voetwegen vrijmaakt. Destijds heeft hij al een beroep gedaan op de toezichthoudende overheden, maar zonder succes. In 1998 is de verzoeker dan met een reeks gerechtelijke procedures gestart tegen de gemeente, en heeft wel succes. De rechter veroordeelt de gemeente in 1998 en 2002 tot het vrijmaken van een aantal buurt- en voetwegen binnen bepaalde termijn en legt ook dwangsommen op.

De uitvoering van het vonnis sleept echter aan. De verzoeker laat beslag leggen op eigendommen van de gemeente voor de betaling van verschuldigde dwangsommen. Dat leidt tot een procedure bij de beslagrechter. Ondertussen dagvaardt de verzoeker ook de toezichthoudende overheden: hij eist dat die hun dwangtoezicht zouden uitoefenen en in de plaats van de gemeente enkele voetwegen vrijmaken. In 2004 verklaart de rechter die eis ongegrond. De verzoeker blijft de toezichthoudende overheden schriftelijk aanmanen om tegen de gemeente op te treden. Dat leidt tot een omvangrijke correspondentie.

De toezichthoudende overheden blijven in hun antwoorden bij het standpunt dat zij al tien jaar aanhouden: zij willen niet in de plaats van de gemeente treden. Zij wijzen erop:

- dat het dwangtoezicht alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden kan worden toegepast, omwille van de impact op de autonomie;
- dat de gemeente bij de uitvoering van de vonnissen nog een beleidskeuze moet maken: vrijmaken, verleggen of afschaffen van de buurt- en voetwegen;
- dat de gemeente niet stilzit en inmiddels voor een gedeeltelijke uitvoering heeft gezorgd, zij het buiten de termijnen die de rechter heeft opgelegd;
- dat de toestand in veel andere gemeenten in Vlaams-Brabant niet wezenlijk anders is.

De provinciegouverneur benadrukt dat het bevorderen van het herstel van de zogenaamde 'trage wegen' al jaren een voortdurend aandachtspunt is. In het verleden is met de vzw Trage Wegen een informatie- en sensibiliseringspakket voor gemeenten samengesteld en zijn studiedagen georganiseerd. Geregeld is gepleit voor het behoud en het in gebruik stellen van trage wegen. De provinciegouverneur streeft naar een algemeen resultaat in de provincie en wil geen onevenredig veel aandacht besteden aan één problematiek van het mobiliteitsbeleid van één gemeente.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de houding van de toezichthoudende overheden de grenzen van de redelijkheid niet overschrijdt, maar heeft er wel op aangedrongen dat zij de gemeente blijven stimuleren om de vonnissen spoedig uit te voeren. Het is essentieel in een rechtsstaat dat vonnissen worden uitgevoerd. Overheden hebben daarin een voorbeeldfunctie. Extra opvolging van de betrokken gemeente is daarom verantwoord en aangewezen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de toezichthoudende overheden ook aanbevolen om alle gemeenten die op hun grondgebied eveneens trage wegen hebben die niet vrij zijn, er verder toe aan te zetten de passende maatregelen te nemen. Het gaat in de eerste plaats om de naleving van regelgeving: niet-afgeschafte trage wegen moeten vrij zijn.

## 12.4 Varia

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse Infolijn ("1700") hebben 11 ontvankelijke klachten behandeld, waarvan 4 gegrond en opgelost.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2007 in de tweede lijn ook 20 ontvankelijke klachten onderzocht over "andere" en 16 daarvan beoordeeld. Er waren enkele klachten over het Vlaams Agentschap voor Rekrutering en Selectie (Jobpunt Vlaanderen). Opnieuw blijkt de norm **redelijke behandeltermijn** enkele malen geschonden te zijn.





Het Ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht “**voorstellen en aanbevelingen** te formuleren om de dienstverlening te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3<sup>o</sup>). De **voorstellen** handelen over de verdere verbetering van de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten en de Vlaamse Ombudsdienst. De **aanbevelingen** worden ingedeeld in **thematische aanbevelingen** en in **algemene aanbevelingen**. De voorstellen en aanbevelingen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten en een aantal andere overheidsdiensten.

De voorstellen en aanbevelingen van het Jaarverslag 2006 zijn zowel in het Vlaams Parlement als door de Vlaamse Regering en haar overheidsdiensten besproken. In het Vlaams Parlement heeft die bespreking geleid tot een resolutie over de voorstellen en de algemene aanbevelingen, die werd goedgekeurd door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 7 november 2007.

Voor de voorstellen en algemene aanbevelingen had de bespreking vooraf plaats in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie op 16 oktober 2007. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken (zie hierover de eerdere hoofdstukken).

Over de thematische aanbevelingen ontvingen wij antwoorden van ministers van de Vlaamse Regering en van diverse onderdelen van de Vlaamse overheid op onze drie vragen:

- Kunt u zich aansluiten bij de aanbevelingen?
- Welke intenties zijn er in dat verband?
- Wat is er al gerealiseerd?

Die antwoorden zijn verwerkt in het derde deel “Natraject aanbevelingen” van de themahoofdstukken 3-12.

In de loop van de mandaatperiode van Bernard Hubeau, die op 31 december 2007 zijn ontslag indiende, zijn de voorstellen en algemene aanbevelingen meer geworden dan alleen maar supra- of intrathematische conclusies van de Vlaamse Ombudsdienst. Vaak waren ze ook de uitdrukking van Hubeaus persoonlijke engagement voor een toegankelijke, integere en burger- en toekomstgerichte overheid. De nieuwe ombudsvrouw of -man zal met de voorstellen en algemene aanbevelingen ongetwijfeld ook eigen contouren willen aangeven. Uit respect voor de oude en de nieuwe ombudspersoon heeft het onderzoeksteam van de Vlaamse Ombudsdienst zich in dit Jaarverslag 2007 beperkt tot het formuleren van thematische aanbevelingen.

De opbouw van hoofdstuk 13 ziet er daardoor zo uit:

13.1 *Natraject vorige voorstellen en algemene aanbevelingen*

13.2 *Overzicht van de thematische aanbevelingen*

## 13.1 Natraject vorige voorstellen en algemene aanbevelingen

Het Vlaams Parlement heeft in verband met de voorstellen en algemene aanbevelingen een resolutie goedgekeurd op 7 november 2007 (*Vl.Parl., Stukken 1287 (2006-2007)*, nr. 3). De voorstellen en aanbevelingen uit het Jaarverslag 2006 gaven aanleiding tot een grondige discussie met de minister-president van de Vlaamse Regering op 29 mei 2007 in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervormingen en Decreetsevaluatie (*Vl.Parl., Stukken 41 (2006-2007)*, nr. 3).

### 13.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN

#### 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.**

Sinds de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid, stelt de minister-president, zijn belangrijke inspanningen geleverd om het klachtrecht van de burger opnieuw een duidelijke plaats te geven in de nieuwe structuren binnen de verschillende beleidsdomeinen. Dit gebeurde zowel door het aanstellen van (nieuwe) klachtenbehandelaars en klachtenmanagers als door het voorzien van bijkomende internetmogelijkheden ten behoeve van de burger om klachten door te geven (bijvoorbeeld digitale klachtenformulieren). Zo is, bijvoorbeeld in het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie, naar aanleiding van de bestuurlijke hervorming de noodzaak aanvoeld om te komen tot een uitdieping van het klachtenbeleid. Het departement LNE heeft in 2006 beslist tot de aanwerving van een klachtenmanager die als voornaamste taken heeft: het opstellen van een gedragen protocol, een sensibilisatie rond klachtherkenning en -erkenning en het uitbreiden van instrumenten die de doorstroming naar de klachtenmanager vergemakkelijken.

Ook binnen het beleidsdomein Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed, waar de BBB-hervorming bijzonder ingrijpend is geweest, zullen er, volgens de minister-president, in 2007 initiatieven worden genomen om, gecoördineerd voor alle entiteiten, een gelijkvormige klachtherkenning, klachtenerkenning en klachtenregistratie uit te werken. Tevens zal in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in de toekomst aandacht worden besteed aan eventuele klachten over erkende en gesubsidieerde instellingen uit de welzijnssector bij de uitvoering van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd.



De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert vanzelfsprekend het uitgesproken engagement van de Vlaamse Regering ten aanzien van het klachtrecht van de burger. Maar wie kennisneemt van de klachtenrapportages op de cd-rom bij dit Jaarverslag, zal moeten vaststellen dat er zowel in kerndiensten als in perifere diensten nog vaak geen bereidheid bestaat om klachten te herkennen, te erkennen, te behandelen en over die klachtenbehandeling te rapporteren. Wat het Klachtendecreet van 1 juni 2001, gewijzigd bij het decreet van 20 februari 2004, en de omzendbrief van de Vlaamse Regering nr. 20 van 18 maart 2005 daarover ook mogen voorschrijven.

Een dienst met veel publiekscontacten als De Lijn heeft bijvoorbeeld een toegankelijke klachtenvoorziening, maar slaagt er te vaak niet in om een klachtdossier binnen een redelijke termijn af te handelen. Een voorbeeld uit 2007: de klacht dateert van 1 maart 2007, er volgt een correspondentie tussen de Vlaamse Ombudsdienst en De Lijn en dan begint een lange reeks herinneringsbrieven van de Vlaamse Ombudsdienst: op 22 juni, 24 oktober en 27 november 2007 en in 2008 op 21 februari en 6 maart. Zonder reactie van De Lijn.

#### VOORSTEL 2006-02

**De Vlaamse overheid moet bij de implementatie van Beter Bestuurlijk Beleid meer rekening houden met informatiebehoefte van het brede publiek en de gebruikers van de diensten van de Vlaamse overheid, daarrond de communicatie bevorderen en voorkomen dat nieuwe lacunes ontstaan.**

De Vlaamse overheid is zich terdege bewust van de nood aan en het belang van de brede verspreiding van informatie – al dan niet doelgroepgericht – over het gevoerde beleid, antwoordt de minister-president. Met dit doel voor ogen werden, in uitvoering van het decreet op de openbaarheid van bestuur, communicatieambtenaren aangesteld bij elk ministerie, alsook bij elk agentschap.

Daarnaast vormt het Contactpunt Vlaamse Infolijn een zeer laagdrempelig kanaal voor welke overheidsinformatie ook. Met het verkorte 1700-nummer wordt een grote naam bekendheid opgebouwd. Het verkorte nummer ligt gemakkelijk in het geheugen en zal de drempel om als burger contact op te nemen met de overheid nog meer verlagen.

Op het vlak van de communicatie zijn er door de beleidsdomeinen al heel wat acties ondernomen om zich aan de bevolking te tonen en om de nieuwe organisatiestructuur (als gevolg van BBB) mee te geven. De minister-president verwijst naar specifieke voorstellingsbrochures, folders, presentaties, nieuwe of aangepaste websites, vermelding van nieuwe, algemene informatiekanaalen op communicatiedragers, contactvergaderingen met doelpubliek enzovoort.

De Vlaamse Ombudsdienst is het eens met de Vlaamse Regering dat het Contactpunt Vlaamse Infolijn een performante dienst is. Maar uit onze klachtendossiers blijkt toch vaak dat de overheid niet breed of gericht genoeg communiceert. Te veel overheidsdiensten en -medewerkers beseffen niet hoe moeilijk en ondoorzichtig het besluitvormingsproces verloopt voor de burger. Ook het budgettaire keurslijf waarbinnen de Regering haar communicatiebeleid heeft geprangd, heeft zich de voorbije jaren doen gevoelen.

Uiteindelijk is de ombudsnorm “doeltreffende algemene informatieverstrekking” ook in 2007 in 9,4% van de gegronde klachten geschonden. We verwijzen bijvoorbeeld naar de verwarring rond subsidieaanvragen van zonnepanelen, de onduidelijke waterfacturen en de verbazing bij de sociale huurders over de nieuwe sociale-huurprijzen. Telkens weer zou een brede of een doelgroepgerichte communicatie-inspanning veel hebben kunnen verhelpen.

**VOORSTEL 2006-03****De Vlaamse overheid moet verder vorm geven aan het eerder aangekondigde integriteitsbeleid bij de Vlaamse overheid.**

Op dit vlak werden in de loop van 2006 heel wat maatregelen genomen, aldus de minister-president. Het beleidsdomein Bestuurszaken vervulde hierin een sleutelrol. Zo werd in 2006 een coördinator integriteitszorg aangesteld en een commissie integriteitszorg opgericht. Dit is een belangrijke stap naar een betere afstemming van de verschillende initiatieven die rond integriteitszorg op het terrein reeds gestart waren.

Er is een aanbod beschikbaar van dilemmatrainingen rond integriteit. Zo hebben in het beleidsdomein Landbouw en Visserij reeds 20% van de personeelsleden een dilemmatraining gevolgd en wil men dit naar alle personeelsleden uitbreiden. Ook in het agentschap Ruimtelijke Ordening Vlaanderen zijn integriteitstrainingen opgestart en werd in de dossierbehandeling het 'vierogenprincipe' algemeen ingevoerd. De coördinator integriteitszorg heeft een website [www.vlaanderen.be/integriteit](http://www.vlaanderen.be/integriteit) opgesteld die de personeelsleden en de leidinggevenden wegwijs maakt op het vlak van integriteit. Er werden handleidingen en leidraden uitgewerkt om onder meer het risico-beheer op het vlak van financiële processen te optimaliseren en om de opmaak van eigen entiteits-specifieke integriteitscodes te faciliteren.

Na een oproep eind 2006, stelden een veertigtal personeelsleden zich kandidaat als vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersonen zullen nog een drietal dagen basisopleiding krijgen in de loop van 2007 over hun rol in het kader van de welzijnswet en op het vlak van integriteit. De basisopleiding zal worden aangevuld met modules die dieper op de materie ingaan.

**VOORSTEL 2006-04****De Vlaamse overheid moet verder onderzoeken of een wijziging van het Ombudsdecreet waarbij een beperkt initiatiefrecht zou worden verleend aan de Vlaamse Ombudsdienst niet wenselijk is.**

In deze commissie vond op 8 november 2005 een discussie plaats over de invoering van een beperkt initiatiefrecht voor de Vlaamse Ombudsdienst. De commissievoorzitter stelde toen voor om "de pro's en de contra's van een eventueel initiatiefrecht goed te overwegen en na te gaan of er hieromtrent al dan niet een decretaal initiatief moet worden genomen".

Een aantal specifieke argumenten verdienen in ieder geval om even belicht te worden. Een ombudsdienst start zijn taken per definitie vanuit klachten. Door ervoor te zorgen dat de drempel voor de bevolking naar de Vlaamse Ombudsdienst zo laag mogelijk gehouden wordt, wordt de behoefte van deze dienst om proactief mogelijke knelpunten op te sporen, waarschijnlijk reeds minder noodzakelijk.

De minister-president is van mening dat de Vlaamse Ombudsdienst in ieder geval een neutrale en aanspreekbare instelling moet blijven die problemen naar aanleiding van klachten tot een oplossing kan brengen en dit op basis van een goede verstandhouding met de betrokken overheidsdiensten. Het toekennen van een beperkt initiatiefrecht aan de ombudsdienst zou hieraan mogelijk afbreuk kunnen doen. De tweedelijnszorg moet de kerntaak blijven van de ombudsdienst. In ieder geval moeten de bevoegde beleidsdomeinen ook steeds de verantwoordelijkheid kunnen blijven dragen voor onderzoek naar vragen en klachten van burgers met betrekking tot hun beleidsdomein.

Het belang van een goede dienstverlening is voor de Vlaamse overheid een topprioriteit. Er zijn binnen de Vlaamse overheid een aantal instrumenten en mechanismen uitgebouwd die de goede werking van de overheidsdiensten kunnen ondersteunen. De minister-president wil hier bijvoorbeeld concreet verwijzen naar de IAVA (Interne Audit) die onder andere taken heeft op het vlak van de evaluatie van internecontrolesystemen, het nagaan of deze systemen adequaat zijn en het formuleren van aanbevelingen tot verbetering van deze systemen. Dit voorbeeld maakt duidelijk dat op dit moment reeds een aantal zaken kunnen opgevangen worden, los van een mogelijk initiatiefrecht van de ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft nooit de bedoeling gehad om zijn “tweedelijnszorg” als minder belangrijk te beschouwen, integendeel. Maar zolang de Vlaamse Ombudsdienst geen bevolkingsbrede bekendheid heeft, zou hij zelf kunnen reageren op andere signalen dan klachten en met die proactieve houding kunnen bijdragen tot een verbetering van de dienstverlening van de overheidsdiensten. Daarbij hoeft overigens niet meteen aan frauduleuze toestanden gedacht te worden.

### 13.1.2. NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELING 2006-33

**De Vlaamse overheid moet een maximale openbaarheid garanderen en zoeken naar de meest aangepaste kanalen om de betrokkenheid en de bezwaarmogelijkheden van burgers bij projecten met ruimtelijke consequenties vorm te geven.**

De minister-president verwijst in de eerste plaats naar het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur, waarbij de openbaarheid van alle bestaande bestuursdocumenten als algemeen principe werd ingeschreven. Vanuit de opgedane ervaring bij de beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur kan aangegeven worden dat voormeld decreet in de praktijk meestal zeer goed wordt opgevolgd door de diensten van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse overheid doet op verschillende terreinen al heel wat inspanningen om de betrokkenheid van burgers bij projecten met ruimtelijke consequenties vorm te geven. Toch moet hierbij ook rekening worden gehouden met het feit dat, ondermeer in de terreinen van ruimtelijke ordening en leefmilieu, het niet mogelijk en ook niet wenselijk is om elke bezwaarindieners in het kader van een openbaar onderzoek individueel te antwoorden over wat er met het bezwaar is gebeurd. Vaak zijn er in plannings- en vergunningsprocedures grote aantallen gelijklopende bezwaren. Elke individuele bezwaarindieners van antwoord dienen, zou een enorme belasting van de administratie zijn en is daarom niet haalbaar en wenselijk. Bovendien wordt dit ook door geen enkele wetgeving vereist. Wel wordt er binnen deze beleidsdomeinen hard gewerkt aan uitgebreidere verslagen over het onderzoek van deze bezwaren en vooral een publiek bekendmaken van de resultaten van deze behandeling, bijvoorbeeld via internet. Men moet er ook rekening mee houden dat veel mensen weinig moeite doen om een bezwaar in te dienen. Vaak gaat het om het plaatsen van een handtekening op een voorgedrukt formulier, aldus de minister-president.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het aannemelijk dat het niet altijd “mogelijk” is om alle bezwaarindieners “individueel te antwoorden”, maar dat dat niet “wenselijk” zou zijn, is moeilijk aanvaardbaar. Ook wie een “voorgedrukt formulier” ondertekent, kan daarmee in elk geval getuigen van een grote betrokkenheid.

**AANBEVELING 2006-34**

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat nieuwe webapplicaties voldoende getest zijn vooraleer ermee wordt gestart.**

De minister-president erkent dat het belangrijk is om nieuwe webapplicaties voldoende te testen vooraleer er mee wordt gestart. Heel wat beleidsdomeinen besteden reeds bijzondere aandacht aan de klantvriendelijkheid van hun webapplicaties, maar zullen uiteraard deze aanbeveling van de ombudsdienst meenemen. De minister-president verwijst hierbij naar het nieuwe Vlaams fiscaal platform dat als informaticaplatform in de loop van volgend jaar wordt opgestart. In de opbouw werden er voldoende testfasen voorzien, met een maximale betrokkenheid van zowel interne als externe personen.

**AANBEVELING 2006-35**

**De Vlaamse overheid moet permanent inspanningen leveren om het recht op hulpverlening of begeleiding en bijstand te garanderen en daar waar het vertrouwen verbroken is tussen de overheidsdienst en de gebruiker actief zoeken naar alternatieven.**

Voor de minister-president is dit een terecht aandachtspunt. Voor een bespreking van de concrete aanbevelingen in de sector van de bijzondere jeugdbijstand, de VDAB-trajectbegeleiding en de energievoorzieningen, verwijst hij naar de repliek van de bevoegde minister in de sectorale commissies.

**AANBEVELING 2006-36**

**De Vlaamse overheid moet incoherenties of lacunes in het regelgevend kader van bepaalde aangelegenheden vermijden en daar waar nodig tijdig ingrijpen om die ongedaan te maken.**

De Vlaamse overheid is zich bewust van dit probleem en neemt, volgens de minister-president, specifieke maatregelen. In dit verband worden er twee bijkomende initiatieven opgezet: de invoering van de regelgevingsagenda, waarbij er uitdrukkelijk aandacht gaat naar de weerslag van de voorgenomen regelgeving op bestaande wetgeving en meer aandacht voor de juridisch-technische uitwerking van regelgeving bij het doorvoeren van de RIA-kwaliteitscontrole door de dienst Wetsmatiging.

Er kan ook verwezen worden naar de uitbouw van cellen voor wet kwaliteit binnen de verschillende Vlaamse administraties. De taken van deze cellen bestaan er onder andere in om de bestaande regelgeving te beheren, wat ook inhoudt om efficiënt in te spelen op klachten vanuit de samenleving aangaande tegenstrijdigheden en onduidelijkheden van de regelgeving, aldus de minister-president.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst er in dit verband wel op dat er zo veel kritiek is gekomen op de regeling voor de gezinskorting voor gescheiden ouders in het nieuwe Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007 dat de minister van Wonen in februari 2008 mededeelde dat er aan een wijziging van die regel wordt gewerkt in een reparatiebesluit. Het is jammer dat nieuwe regelgeving al zo snel moet worden "gerepareerd".

**AANBEVELING 2006-37**

**De Vlaamse overheid moet vermijden dat er bij de Vlaamse fiscale bestuurlijke organisatie een wanverhouding is tussen de complexiteit en kost van de inningsprocedure van fiscale inkomsten en de opbrengst ervan.**

De Vlaamse overheid is zich terdege bewust van het belang van een goed werkend Vlaams fiscaal beleid. Een belangrijk ondersteunend instrument hierbij is het Vlaams Fiscaal Platform. Dit platform moet het mogelijk maken de innings- en invorderingsprocedure met betrekking tot alle door eenzelfde belastingsplichtige verschuldigde Vlaamse belastingen als één geheel af te handelen, de administratieve lasten te verminderen en de toegankelijkheid van de Vlaamse fiscaliteit voor de burger te vereenvoudigen (via e-government, Vlaamse Belastinglijn, uniforme briefwisseling).

Wat de specifieke opmerking van de ombudsdienst over de polder- en waterbelasting betreft, wijst de minister-president erop dat dit eigenlijk een provinciale belasting is. De betrokken wetgeving is in herziening, in die zin dat hiervoor een studieopdracht werd uitgeschreven door minister Peeters. De polder- en waterbelasting maakt ook voorwerp uit van deze studie.

**AANBEVELING 2006-38**

**De Vlaamse overheid moet in een aantal aangelegenheden meer kansen bieden aan een bemiddeling dan enkel aan een sanctionerend optreden en verder daar waar mogelijk overgaan tot differentiëring van sanctietypes. Ook in verband met de omvang van de sancties zelf moet er waar nodig worden gedifferentieerd. Telkens moet daarbij het proportionaliteitsbeginsel gelden.**

De minister-president verwijst naar enkele concrete initiatieven in een aantal beleidsdomeinen om te streven naar bemiddeling, naast differentiëring in het sanctionerend optreden en gebaseerd op het proportionaliteitsbeginsel. In het voorontwerp van milieuhandhavingsdecreet is voorzien in een versterking van de bestuurlijke handhaving door het invoeren van drie vormen van bestuurlijke maatregelen. Daarnaast zullen ook bestuurlijke sancties kunnen worden opgelegd, onder de vorm van alternatieve, respectievelijk exclusieve bestuurlijke geldboeten. Binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken wordt het proportionaliteitsbeginsel toegepast met betrekking tot de omvang van de boetes in functie van gewichtsoverschrijding bij vrachtwagens. In het kader van de zorgverzekering heeft de Vlaamse overheid een differentiëring van sanctionerend optreden in de regelgeving uitgewerkt. In het decreet van 30 april 2004 houdende sociaalrechtelijk toezicht ten slotte, ligt in belangrijke mate de nadruk op het geven van inlichtingen, waarschuwingen en het vaststellen van een termijn om zich in regel te stellen. Pas indien deze middelen geen heil brengen, kan een beroep worden gedaan op andere middelen, waaronder de administratieve geldboeten, aldus de minister-president.

De Vlaamse Ombudsdienst kan die concrete initiatieven alleen maar toejuichen. Maar anderzijds is er in de administratieve boetes bij De Lijn nog onvoldoende sprake van differentiëring en aanpassing van de boete aan de aard van de overtreding.

Voor het beleidsdomein ruimtelijke ordening kijkt de Vlaamse Ombudsdienst uit naar de geplande decreetswijziging. Vooral voor kleinere bouwovertradingen wordt gehoopt op meer passende handhavingsinstrumenten. De Vlaamse Regering heeft daarvoor inmiddels een afsprakenkader gemaakt, al vindt de Vlaamse Ombudsdienst de elementen ervan niet echt overtuigend.

## 13.2 Overzicht van de thematische aanbevelingen

### ONROERENDE VOORHEFFING

#### AANBEVELING 2007-01

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 binnen het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

#### AANBEVELING 2007-02

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

#### AANBEVELING 2007-03

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

#### AANBEVELING 2007-04

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

### MILIEU

#### AANBEVELING 2007-05

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

#### AANBEVELING 2007-06

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

#### AANBEVELING 2007-07

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

## WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

### AANBEVELING 2007-08

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

### AANBEVELING 2007-09

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

### AANBEVELING 2007-10

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

### AANBEVELING 2007-11

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

## RUIMTELIJKE ORDENING

### AANBEVELING 2007-12

De Vlaamse overheid moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertreden die het parket seponen.

### AANBEVELING 2007-13

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

### 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.

## WONEN

### AANBEVELING 2007-15

De Vlaamse overheid moet de toepassing van nieuwe regelgeving voor wonen voldoende voorbereiden zodat de praktische toepassing ervan vlot verloopt.

### AANBEVELING 2007-16

De Vlaamse overheid, en met name het Vlaams ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, moet zorgen voor de organisatie van een extern en objectief informatiepunt voor de sociale huurder.

### AANBEVELING 2007-17

De Vlaamse overheid moet het recht op betaalbaar wonen binnen en buiten de sociale huursector voor zoveel mogelijk mensen realiseren.

### AANBEVELING 2007-18

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet uitzoeken of er geen billijkere regeling mogelijk is voor de huurwaarborgen van sociale huurders voor huurovereenkomsten afgesloten vóór 1985.

## ONDERWIJS

### AANBEVELING 2007-19

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving studiefinanciering een erkende schuldbemiddeling kan worden verrekend in het in aanmerking te nemen inkomen om het recht op een school- of studietoelage te beoordelen.

### AANBEVELING 2007-20

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de schoolsecretariaten beter informeren op een dossiergebonden basis. Zaken zoals het naleven van de regels inzake de taalafwijking, moeten op een systematische wijze worden gecontroleerd.

### AANBEVELING 2007-21

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse minister van Onderwijs en het Agentschap voor Onderwijsdiensten, moet de problematiek van jongeren die na een definitieve uitsluiting langdurig thuiszitten, beter in kaart brengen en onderzoeken hoe de mogelijkheden om problematische afwezigheden aan te pakken, versterkt kunnen worden.

## VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

### AANBEVELING 2007-22

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet de hoogte van de tarieven van administratieve boetes meer differentiëren en proportioneel maken met de aard van de overtreding. Dat betekent dat er een derde type van minder ernstige overtredingen gecreëerd moet worden, met een beduidend lager boetetarief dan het tarief voor zwartrijden of bevuilen.



#### AANBEVELING 2007-23

De Vlaamse overheid, en met name De Lijn, moet streven naar meer klantvriendelijke procedures bij administratieve boetes: rechtstreeks en tijdig contact met ouders van minderjarige reizigers, beter gemotiveerde beslissingen, het steeds beantwoorden van brieven en e-mails en de mogelijkheid tot telefonisch contact met de boetedienst.

#### AANBEVELING 2007-24

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap Wegen en Verkeer, moet structureel sneller optreden bij technische defecten die tot gevaarlijke of heel hinderlijke situaties kunnen leiden.

### ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

#### AANBEVELING 2007-25

De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet blijvend inspanningen leveren om de trajectbegeleiding te verbeteren en meer specifiek kansengroepen nog intensiever te begeleiden in hun zoektocht naar werk.

#### AANBEVELING 2007-26

De Vlaamse overheid, en met name de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, moet ervoor zorgen dat de BEA-applicatie optimaal werkt en dat eventuele fouten in een zeer korte tijdsperiode worden opgelost.

### WELZIJN EN GEZONDHEID

#### AANBEVELING 2007-27

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor voorzieningen voor personen met een handicap weggewerkt worden.

#### AANBEVELING 2007-28

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering, moet een afdoende aanbod van geestelijke gezondheidszorg realiseren voor (ex-)gedetineerden.

#### AANBEVELING 2007-29

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Zorgfonds, moet maatregelen nemen om op korte termijn de achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften over de administratieve geldboete weg te werken.

#### AANBEVELING 2007-30

De Vlaamse overheid, en met name het Agentschap Jongerenwelzijn, moet verdere invulling geven aan het recht op informatie en aan een duidelijke communicatie tussen hulpverlener en cliënt zoals opgelegd in het decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp.



281	<i>Bijlagen</i>
282	BIJLAGE 1 OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
287	BIJLAGE 2 KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
289	BIJLAGE 3 EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2006
291	BIJLAGE 4 AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkaft aantreft, vindt u de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2007. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2002 tot en met 2006 bij.

*Bijlagen*

# Bijlage 1: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

## Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst\*

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps en 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 bekleden.

§ 2. De Vlaamse ombudsman moet aan de volgende voorwaarden voldoen :

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn;

3° de burgerlijke en politieke rechten genieten;

4° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

5° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Voor de toepassing van deze bepaling wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal minister, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een politiek mandaat bij de Europese Unie;

6° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

§ 3. Bij de eerste benoeming doorloopt de Vlaamse ombudsman een proefperiode van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de betrokkene het ambt effectief opneemt.

Uiterlijk vijftien 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. 7 bis.** Bij het openvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

Wanneer het mandaat van de Vlaamse ombudsman verstrijkt, en er is nog geen opvolger benoemd, of de opvolger heeft zijn ambt nog niet effectief opgenomen, dan blijft de Vlaamse ombudsman zijn ambt uitoefenen tot de opvolger zijn ambt effectief opneemt, in voorkomend geval in afwijking van artikel 4, § 1, tweede lid.

In de gevallen, bedoeld in artikel 7, of in geval van overlijden van de Vlaamse ombudsman, kan het Vlaams Parlement één van de personeelsleden van de Vlaamse ombudsdienst die beantwoordt aan de voorwaarden, bepaald in artikel 4, § 2, 1°, 2°, 3° en 4°, tot Vlaams ombudsman ad interim aanwijzen, na vergelijking van de titels en de verdiensten van de kandidaten. Die regeling geldt ook ingeval de Vlaamse ombudsman wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig is of wanneer vaststaat dat hij wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig zal zijn.

## AFDELING 5. - AMBTELIJK STATUUT

**Art. 8.** Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.

**Art. 9.** De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Art. 10. Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde bestuursinstantie.

## AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

**Art. 11.** De Vlaamse ombudsman ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

Wanneer de Vlaamse ombudsman wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, en hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt heeft, stelt het Vlaams Parlement aan de Administratieve Gezondheidsdienst voor om de ombudsman definitief arbeidsongeschikt te verklaren.

**Art. 11bis.** De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

## HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

### Art. 12.

§ 1. Jeder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere bestuursinstantie dan de bestuursinstantie, bedoeld in artikel 2bis, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke bestuursinstantie of dienst volgens hem bevoegd is.

**Art. 12bis.** Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

### Art. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken bestuursinstantie genoegdoening te krijgen;

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollege of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De bestuursinstantie stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

§ 4. De Vlaamse ombudsman onderzoekt de gegrondheid van de melding van een onregelmatigheid als bedoeld in artikel 3, § 2. Indien hij na een preliminair onderzoek meent dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, vervolgt hij het onderzoek van de feiten volgens de bepalingen van de artikelen 14 tot en met 17. In het andere geval deelt hij aan het betrokken personeelslid schriftelijk mee waarom hij de zaak onontvankelijk of kennelijk ongegrond acht.

Bij een gerechtelijk onderzoek of een opsporingsonderzoek over de gemelde onregelmatigheid, beperkt het optreden van de Vlaamse ombudsman zich tot een summier onderzoek met het oog op het onder bescherming plaatsen van het betrokken personeelslid.

**Art. 14.** De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman stelt de bestuursinstantie in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

**Art. 15.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de bestuursinstantie waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

**Art. 16.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de bestuursinstantie aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman.

De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota - met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de bestuursinstantie - aan het Vlaams Parlement.

**Art. 17.** De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

**Art. 17bis.** Het personeelslid dat een onregelmatigheid meldt zoals bedoeld in artikel 3, § 2, wordt op zijn verzoek onder de bescherming geplaatst van de Vlaamse ombudsman. Hiertoe werkt de Vlaamse regering een protocol uit met de Vlaamse ombudsdienst. Dit protocol omvat, naast de duur van de beschermingsperiode, minimaal als beschermingsmaatregelen de schorsing van tuchtprocedures en een regeling inzake het toewijzen van de bewijslast. De Vlaamse regering neemt in haar regelingen betreffende de rechtspositie van het personeel bepalingen op ter implementatie van het protocol. De Vlaamse ombudsman brengt, van zodra hij de zaak opneemt, de hiërarchische meerdere van de betrokken ambtenaar onmiddellijk op de hoogte van deze bescherming.



## HOOFDSTUK IV. - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

**Art. 18.** De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.

De identiteit van klagers en van personeelsleden van de bestuursinstanties mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

**Art. 19.** De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

## HOOFDSTUK V. - DIVERSE BEPALINGEN

**Art. 20.** Het Vlaams Parlement keurt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de begroting en de rekeningen van de Vlaamse ombudsdienst goed.

**Art. 21.** De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

**Art. 22.** De Vlaamse ombudsman stelt een huishouddelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

**Art. 22bis.** Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 23.** Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

\*Belgisch Staatsblad: 25 augustus 1998. Inwerkingtreding: 1 september 1998. Gewijzigd door:

- het decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 13 februari 2003 (wijzigd artikel 4);

- het decreet van 7 mei 2004 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, wat betreft de bescherming van ambtenaren die melding maken van onregelmatigheden, Belgisch Staatsblad 11 juni 2004 (voegt de artikelen 12bis en 12bis in en wijzigd de artikelen 3 en 13);

- het decreet van 15 juli 2005 houdende wijziging van diverse decreten, wat het statuut van de mandaathouders in de aan het Vlaams Parlement verbonden instellingen betreft, Belgisch Staatsblad 9 september 2005 (voegt de artikelen 7bis, 11bis en 22bis in en wijzigd de artikelen 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11 en 20);

- het decreet van 9 december 2005 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 12 januari 2006 (wijzigd artikel 16);

- het decreet van 23 juni 2006 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 1 september 2006 (voegt artikel 2bis in en wijzigd de artikelen 3, 10, 12, 12bis, 13, 14, 15, 16 en 18).

# Bijlage 2: Klachtendecreet van 1 juni 2001

## Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

**Art. 3.** Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

**Art. 4.** De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een 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 vijftien 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: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2007

8 januari 2007	Werkvergadering Inspectie Financiën (Brussel)
11 januari 2007	Werkvergadering met VVSG (Brussel)
11 januari 2007	Werkvergadering Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
15 januari 2007	Werkvergadering Agentschap Ruimtelijke Ordening Vlaanderen (Brussel)
16 januari 2007	Werkvergadering Praktijkdag Ruimtelijk Ordening (Schaarbeek)
17 januari 2007	Werkvergadering Schepencollege (Balen)
18 januari 2007	Werkvergadering Aquafin (Brussel)
19 januari 2007	Werkvergadering Federale Ombudsdienst (Brussel)
19 januari 2007	Rondetafel Communicatie bij Ruimtelijke projecten (Boechout)
22 januari 2007	Werkvergadering Lokaal woonbeleid Universiteit Antwerpen
23 januari 2007	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombud (Brussel)
24 januari 2007	Jury innovatieprijs Vlaamse overheid (Brussel)
25 januari 2007	Werkvergadering Interne Audit (Brussel)
30 januari 2007	Werklunch met secretaris-generaal Vlaams Parlement (Brussel)
2 februari 2007	Overlegcommissie Integriteitszorg (Brussel)
5 februari 2007	Werkvergadering Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Antwerpen)
5 februari 2007	Gesprek met student over overheidsmanagement en -beleid (Brussel)
6 februari 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
6 februari 2007	Werkvergadering studiedag Vreemdelingenwet (Brussel)
7 februari 2007	Werkvergadering klachtenbehandeling Flanders Investment & Trade (Brussel)
7 februari 2007	Vorbereidende vergadering Algemene Vergadering POOL (Brussel)
9 februari 2007	Voorzitterschap en lezing UAMS-opleiding Klachtenbehandeling bij de overheid
12 februari 2007	Uitreiking Innovatieprijs van de Vlaamse Overheid (Brussel)
13 februari 2007	Werkvergadering Federale Ombudsdienst (Brussel)
14 februari 2007	Algemene Vergadering POOL (Brussel)
15 februari 2007	Werkvergadering Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Brussel)
21 februari 2007	Werkvergadering POOL (Brussel)
23 februari 2007	Persconferentie van de stad Gent over lokale spreekuren (Gent)
27 februari 2007	Europese studiedag Reguleringsmanagement in Vlaanderen: Volger of Voorbeeld?
28 februari 2007	Lezing over klachtendecreet en sociale huisvestingsmaatschappijen (Gent)
28 februari 2007	Deelname studiedag Algemeen Huurrecht (Brussel)
2 maart 2007	Werkvergadering Permanent Overleg Lokale Ombudsfunctie (PLO) (Brussel)
7 maart 2007	Startmoment sociaal beleid (Antwerpen)
8 maart 2007	Werkvergadering Welzijnsgids-evenement (Brussel)
13 maart 2007	Voorstelling jaarverslag Service du médiateur de la Communauté Française
19 maart 2007	Uiteenzetting klachtenbeeld sociale huisvesting West-Vlaanderen
23 maart 2007	Werkgroep Recht op recht Lokaal Sociaal Beleidsplan OCMW
28 maart 2007	Gesprek afdelingshoofd Communicatie Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
28 maart 2007	Deelname voorstelling Jaarverslag Federale Ombudsmannen
29 maart 2007	Lezing colloquium Privaatinitiatief als bestuursinstantie in openbaarheid klachtendecreet
2 april 2007	Voorstelling klachtensysteem VRT
16 april 2007	Commissie Integriteitszorg (Brussel)
17 april 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
19 april 2007	Lokaal sociaal beleidsplan – Werkgroep Dienstverlening (Antwerpen)
23 april 2007	Werkvergadering PLO (Brussel)
24 april 2007	Deelname voorstelling Jaarverslag Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
24 april 2007	Deelname voorstelling Jaarverslag Ombudsdienst Stad Brugge
25 april 2007	Werkvergadering over integriteit
25 april 2007	Werkvergadering minister Keulen over klachtenbehandeling in sociale huisvestingsmaatschappijen (Brussel)
26 april 2007	Lezing studiedag Studentenhuisvesting (Leuven)
8 mei 2007	Werkvergadering Rondetafel Energie (Brussel)
11 mei 2007	Werkvergadering Vlaams Netwerk Armoede (Brussel)
14 mei 2007	Werkvergadering Klachtenregeling bij VSKO (Brussel)
15 mei 2007	Opleiding magistraten “Armoede en sociale uitsluiting” (FOD Justitie/Brussel)
21 mei 2007	Lezing Klokkeluidersdecreet (Brussel)
22 mei 2007	Deelname studiedag ICM (Brussel)
24 mei 2007	Werkvergadering Klachtenmanagement bij de overheid (Brussel)

25 mei 2007	Werkvergadering onderwijsklachten (Brussel)
30 mei 2007	Werkvergadering De Lijn (Mechelen)
30 mei 2007	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombudsdiensten (Brussel)
31 mei 2007	Deelname voorstelling rapport "Vrede in Vlaanderen" (Brussel)
31 mei 2007	Werkvergadering Agentschap Infrastructuur (Brussel)
1 juni 2007	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
4 juni 2007	Werkvergadering Stuurgroep POOL (Brussel)
4 juni 2007	Deelname Commissie Integriteitszorg (Brussel)
5 juni 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
7 juni 2007	Opleiding UAMS Klachtenmanagement bij de overheid (Antwerpen)
11 juni 2007	Bespreking klachtenprocedure zorgvraagregistratie en zorgbemiddeling Vlaams Agentschap
13 juni 2007	Personen met een Handicap (Brussel)
13 juni 2007	Werkvergadering Agentschap Infrastructuur (Brussel)
21 juni 2007	Werkvergadering klachtenmanagers onderwijs (Brussel)
21 juni 2007	Werkvergadering IAVA (Brussel)
25 juni 2007	Werkvergadering IAVA (Brussel)
27 juni 2007	Werkvergadering werkgroep aansluiting Lokale ombud (Brussel)
28 juni 2007	Deelname voorstelling Jaarverslag ombudsvrouw Antwerpen (Antwerpen)
3 juli 2007	Werkvergadering begeleidingsgroep Proefproject Lokale Ombud (Brussel)
12 juli 2007	Werkvergadering Agentschap Infrastructuur (Brussel)
12 juli 2007	Werkvergadering bij de Federale Ombudsdienst (Brussel)
19 juli 2007	Werkvergadering Agentschap Overheidspersoneel (Brussel)
3 september 2007	Werkvergadering Agentschap Infrastructuur (Brussel)
12 september 2007	Deelname studienamiddag "De wet van 26 april 2007" (Leuven)
13 september 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
19 september 2007	Werkvergadering stuurgroep POOL (Brussel)
21 september 2007	Werkvergadering over communicatie en participatie van burgers bij projecten met ruimtelijke consequenties (Brussel)
26 september 2007	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
1 oktober 2007	Deelname commissie Integriteitszorg (Brussel)
1 oktober 2007	Werkvergadering Inspectie Financiën (Brussel)
2 oktober 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
2 oktober 2007	Werkvergadering Permanent Overleg Ombudsdiensten (Brasschaat)
9 oktober 2007	Voorzitterschap studiedag "Ombudsdiensten en vreemdelingen" (Brussel)
10 oktober 2007	Werkvergadering Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Brussel)
17 oktober 2007	Werkvergadering Federale Ombudsdienst (Brussel)
18 oktober 2007	Deelname studiedag "Kaderbesluit Sociale Huur" (Brussel)
5 november 2007	Werkvergadering Stuurgroep POOL (Brussel)
6 november 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
8 november 2007	Lezing informatievoormiddag klachtrecht Vlaams Overleg Bewonersbelangen (Antwerpen)
12 november 2007	Deelname commissie Integriteitszorg (Brussel)
13 november 2007	Deelname ochtendprogramma Radio 2 (Antwerpen)
14 november 2007	Deelname voorstelling jaarverslag Kinderrechtencommissariaat (Brussel)
20 november 2007	Werkvergadering Steunpunt bestuurlijke organisatie Vlaanderen (Brussel)
20 november 2007	Werkvergadering voorbereiding studiedag Recht op energie
22 november 2007	Deelname panelgesprek tweedaags Stedenbeleidcongres Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
23 november 2007	Inleiding Open Dag Welzijnssector (Antwerpen)
26 november 2007	Werkdiner Europese ombudsman (Groot-Bijgaarden)
27 november 2007	Deelname Algemene Vergadering POOL (Namen)
28 november 2007	Gesprek met Vlaams volksvertegenwoordiger Joke Schauvliege over ultieme bemiddelingspoging (Brussel)
29 november 2007	Gastcollege Hogeschool Gent "Wat is ombudswerk?" (Gent)
29 november 2007	Instapdag nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid
30 november 2007	Dagvoorzitterschap inleiding en slotwoord studiedag Recht op energie (Berchem)
10 december 2007	Werklunch paraparlementaire instellingen (Brussel)
10 december 2007	Werkvergadering Agentschap Ruimtelijke Ordening (Brussel)
11 december 2007	Werkbezoek Rwandese Kamer (Brussel)
11 december 2007	Gastlezing KULAK (Kortrijk)
12 december 2007	Werkvergadering De Lijn (Mechelen)
12 december 2007	Werkvergadering Algemene begeleidingsgroep Proefproject Lokale Ombud (Brussel)
13 december 2007	Voorzitterschap en lezing studiedag 10 jaar Vlaamse Wooncode (Gent)
14 december 2007	Gesprek over klokkenluiden Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap (Brussel)
18 december 2007	Deelname paneldebat colloquium "Vijf jaar Raad Journalistiek" (Brussel)

## Bijlage 4: Afkortingen

AGIO: Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs  
 AGIV: Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen  
 AKRED: (federale) administratie Kadaster, Registratie en Domeinen  
 ANB: Agentschap voor Natuur en Bos  
 ARAB: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming  
 ATB: Arbeidstrajectbegeleidingsdienst  
 AWW: Antwerpse Waterwerken  
 BAM: Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel  
 BBB: Beter Bestuurlijk Beleid  
 BBC: Bijzondere Bijstandscmissie  
 BEA: Budget Economisch Advies  
 BIS: Begeleid Individueel Studeren  
 BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openluchtrecreatie  
 BOFAS: Bodemsaneringsfonds voor tankstations  
 BPA: Bijzonder Plan van Aanleg  
 CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk  
 CGG: Centra Geestelijke Gezondheidszorg  
 CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg  
 CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding  
 CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas  
 DAB: Dienst met Afzonderlijk Beheer  
 dB(A): (adjusted decibel) decibels waarin het frequentiebereik van geluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend  
 DINA: Dienst Inruilen Nummerplaat voor Abonnement  
 DKO: Deeltijds Kunstonderwijs  
 DMO: Diensten voor Maatschappelijk Onderzoek  
 EMA: Elektriciteit en Mechanica Antwerpen  
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap  
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen  
 FAVV: Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen  
 FIT: Flanders Investment & Trade  
 FOD: Federale OverheidsDienst  
 FWO: Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek  
 GFT: Groente-, Fruit- en Tuinafval  
 GIPOD: Generiek InformatiePlatform Openbaar Domein  
 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  
 IAVA: Interne Audit van de Vlaamse Administratie  
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap  
 IWT: Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen  
 JO-Lijn: Jongerenlijn  
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen  
 KGA: klein gevaarlijk afval  
 KOBM: Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen  
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid  
 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  
 MKROS: Milieuklachten Registratie- en Opvolgingssysteem  
 MOW: Mobiliteit en Openbare Werken  
 MPI: Medisch-Pedagogisch Instituut  
 MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap  
 NARIC: National Academic (&Professional) Recognition and Information Centre  
 NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen  
 OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn  
 OSP: Onderwijs voor Sociale Promotie

OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest  
 PAB: persoonlijke-assistentiebudget  
 PAC: Provinciale Audit-Commissie  
 PEC: Provinciale Evaluatiecommissie  
 PCV: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid  
 PGB: persoonsgebonden budget  
 PMD: Plastics flessen en flacons, metaalverpakkingen en drankkartons  
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden  
 POLO: Permanent Overleg Lokale Ombudslieden  
 PPS: Publiek-Private Samenwerking  
 PV: proces-verbaal  
 Q\*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid  
 REG: rationeel energiegebruik  
 RIA: Reguleringimpactanalyse  
 RO: Ruimtelijke Ordening  
 ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg  
 ROG: recent overstroomde gebieden  
 ROHM: Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen  
 RSP: Ruimtelijk StructuurPlan  
 RUP: Ruimtelijk UitvoeringsPlan  
 RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling  
 RVP: Rijksdienst voor Pensioenen  
 RWO: Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed  
 SELOR: Selectiebureau voor de Federale Overheid  
 SERV: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen  
 SHM: sociale huisvestingsmaatschappij  
 SLA: service level agreement  
 STC: Subregionaal Teverkstellingscomité  
 TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers  
 TMC: Traffic Message Channel  
 UAMS: Universiteit Antwerpen Management School  
 VAF: Vlaams Audiovisueel Fonds  
 VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap  
 VCA: Vlaamse Centrale Autoriteit (VCA) adoptie  
 VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding  
 VEA: Vlaams Energieagentschap  
 VEN: Vlaams Ecologisch Netwerk  
 VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
 VITO: Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek  
 VLACORO: Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening  
 Vlara: Vlaams Reglement voor Afvalvoorkoming en -beheer  
 Vlarebo: Vlaams reglement betreffende de bodemsanering  
 Vlare: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning  
 VLIF: Vlaams Landbouwinvesteringsfonds  
 VLParl.: Vlaams Parlement  
 VLM: Vlaamse Landmaatschappij  
 VMM: Vlaamse Milieumaatschappij  
 VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen  
 VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening  
 VOB: Vlaams Overleg Bewonersbelangen  
 VREG: Vlaamse Reguleringinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
 VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren  
 VRM: Vlaamse Regulator voor de Media  
 VRT: Vlaamse Radio- en Televisieomroep  
 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 zoveel 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.

# 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 Nootens

Secretariële medewerking: Heidi Daniels  
Carine De Paepe  
Mirella De Simone  
Lyn Van Boven  
Ann Van Den Brecht

Lay-out: B.Ad  
Druk: Arte-Print

Verantwoordelijke uitgever: Johan Nootens, wnd. Vlaams ombudsman

D/2008/8928/1  
ISBN 978-90-76833-14-9  
ISSN 1375-8292

Gedrukt op chloorvrij papier.