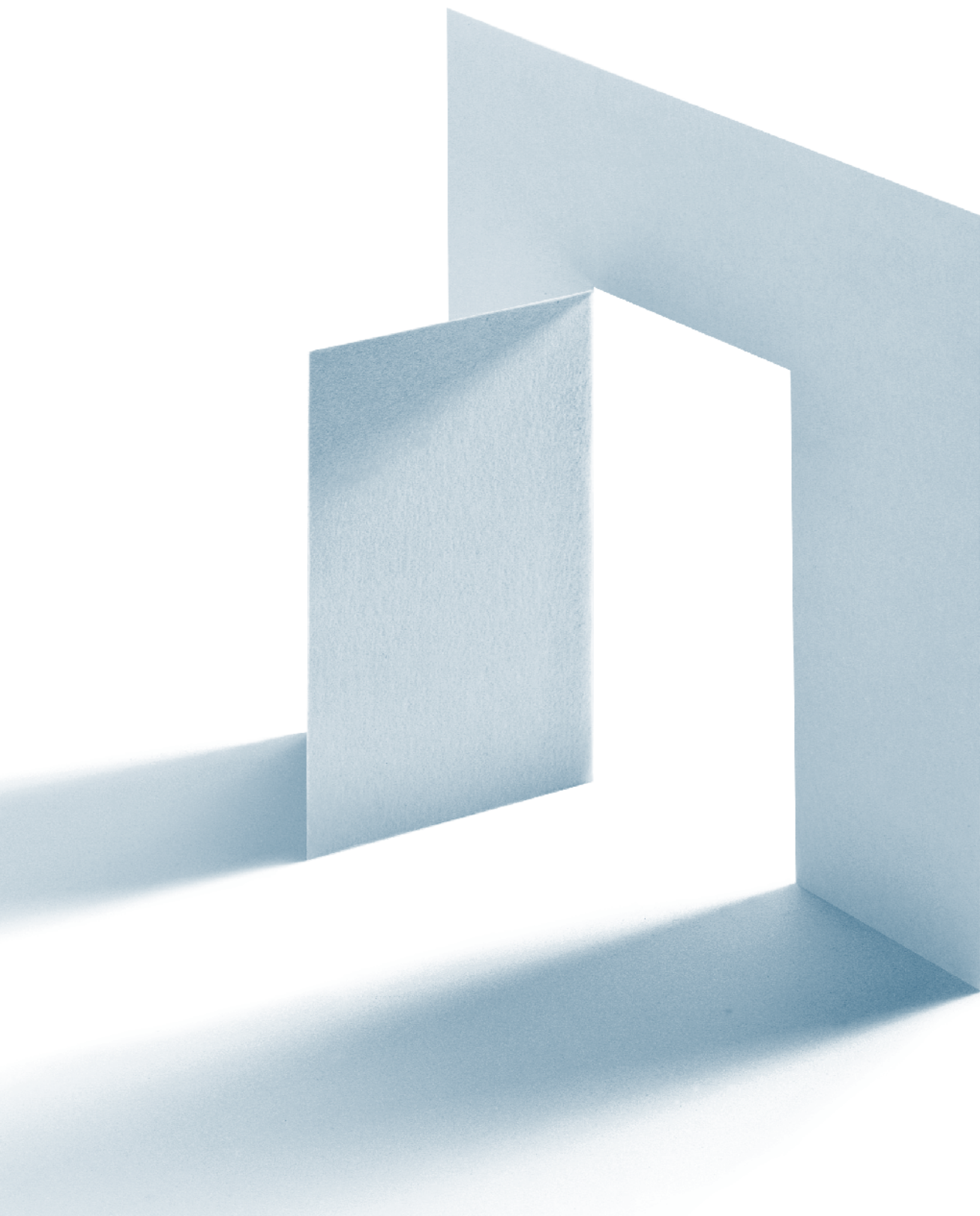


# *Jaarverslag* 2006

Vlaamse Ombudsdienst





*Jaarverslag* | **2006**

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

1	<i>Inleiding</i>	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
8	<i>Hoofdstuk 1</i>	DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2006
10		1.1 DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10		1.1.1 EEN TWEDELIJNSFUNCTIE
11		1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12		1.1.3 DE KERTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13		1.2 DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
14		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
17		1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
17		1.2.8 INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)
18		1.3 DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
18		1.3.1 PRINCIPE
18		1.3.2 NIEUWE OPTIE VANAF 2007: SAMENWERKING MET DE LOKALE OMBUDSDIENSTEN
19		1.4 DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
19		1.4.1 DOSSIERBEHANDELING EN INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET
19		1.4.2 THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
22		1.5 DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
22		1.5.1 EEN STRUCTURELE RELATIE
23		1.5.2 BETER BESTUURLIJK BELEID (BBB) OF DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID EN DE GEVOLGEN VOOR DE KLACHTENBEHANDELING
23		1.5.3 HET KLACHTENDECREET
27		1.5.4 HET VLAAMSE ONLINE-MELDPUNT WWW.SAMENVEREENVOUDIGEN.BE
27		1.5.5 MEDEWERKING AAN INITIATIEVEN EN VORMINGSMOMENTEN EN ADVISERING INZAKE KLACHTENMANAGEMENT
28		1.5.6 PROEFPROJECT LOKALE OMBUDSFUNCTIE: HET KLACHTRECHT EN DE OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN
29		1.5.7 HET NIEUWE PROVINCIEDECREET
29		1.5.8 ANDERE SAMENWERKINGSVERBANDEN
30		1.6 ONTWIKKELINGEN IN VERBAND MET HET OMBUDSDECREET IN DE LOOP VAN 2006
30		1.6.1 ALGEMENE SITUERING: DE DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET HET BEGRIJ "BESTUURSINSTANTIE"
30		1.6.2 EEN WIJZIGING VAN HET OMBUDSDECREET
31		1.6.3 DE WIJZIGING VAN DE VLAAMSE WOONCODE
32		1.7 DE INTEGRITEITSWERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
32		1.7.1 DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING
33		1.7.2 OVERZICHT VOOR HET JAAR 2006
34		1.8 HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2005

36	<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>HET KLACHTENBEELD 2006: ALGEMEEN OVERZICHT</b>
39	2.1	EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
40	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
47	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
53	2.4	VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN
57	2.5	DOSSIERS TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN
58	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>ONROERENDE VOORHEFFING</b>
60	3.1	REGELS EN UITVOERING
61	3.2	KLACHTENBEELD
63	3.2.1	KLACHTEN IN VERBAND MET DE ONREGELMATIGE VERZENDING VAN HET AANSLAGBIJLET
66	3.2.2	PROBLEMEN BIJ DE TOEKENNING VAN VERMINDERINGEN
67	3.2.3	EEN "KLASSE" APART: DE VRIJSTELLING VOOR SCHOOLGEBOUWEN
68	3.2.4	KLACHTEN IN VERBAND MET ONTOEREIKENDE INFORMATIEVERSTREKKING
69	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
70	3.4	CONCLUSIES
70	3.5	AANBEVELINGEN
71	<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>MILIEU</b>
72	4.1	REGELS EN UITVOERING
73	4.2	KLACHTENBEELD
74	4.2.1	BODEMSANERING
76	4.2.2	MILIEUHINDER
81	4.2.3	VERGUNNINGEN EN HET INTEGRAAL MILIEUJAARVERSLAG
82	4.2.4	NATUUR EN BOS
82	4.2.5	MESTBANK
83	4.2.6	KENT U DE POLDERBELASTING?
84	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
86	4.4	CONCLUSIES
88	4.5	AANBEVELINGEN
89	<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT</b>
90	5.1	REGELS EN UITVOERING
91	5.2	KLACHTENBEELD
92	5.2.1	EEN INFORMATIEDEFICIT OVER SANERINGSBIJDRAGEN EN FACTUREN
94	5.2.2	DE PROBLEMEN ROND MISGELOPEN VRIJSTELLINGEN
95	5.2.3	HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
97	5.2.4	KLACHTEN OVER HET GRATIS WATER EN DE FACTUURBEREKENING
99	5.2.5	TEKORTEN IN DE CONCRETE DIENSTVERLENING AAN DE KLANT
100	5.2.6	BETWISTE INVORDERINGEN EN AFSLUITINGEN
102	5.2.7	DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING
106	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
107	5.4	CONCLUSIES
108	5.5	AANBEVELINGEN

109	<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>RUIMTELIJKE ORDENING</b>
110	6.1	REGELS EN UITVOERING
111	6.2	KLACHTENBEELD
113	6.2.1	VERGUNNINGEN
119	6.2.2	HANDHAVING
121	6.2.3	INTEGRITEIT BIJ VERGUNNEN EN HANDHAVEN
122	6.2.4	HEFFING OP LEEGSTAANDE EN VERWAARLOSDE BEDRIJFSRUIMTEN
124	6.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
125	6.4	CONCLUSIES
126	6.5	AANBEVELINGEN
127	<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>WONEN</b>
128	7.1	REGELS EN UITVOERING
129	7.2	KLACHTENBEELD
130	7.2.1	SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN
135	7.2.2	VLAAMS WONINGFONDS
136	7.2.3	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
138	7.2.4	KWALITEITSBEWAKING
139	7.2.5	LEEGSTAND EN VERKROTTING
141	7.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
142	7.4	CONCLUSIES
143	7.5	AANBEVELINGEN
144	<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>ONDERWIJS</b>
146	8.1	REGELS EN UITVOERING
147	8.2	KLACHTENBEELD
148	8.2.1	STUDIETOELAGEN
152	8.2.2	DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S
152	8.2.3	KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL
156	8.2.4	KLACHTEN OVER ONDERWIJSINSTELLINGEN
159	8.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
161	8.4	CONCLUSIES
162	8.5	AANBEVELINGEN
163	<b>Hoofdstuk 9</b>	<b>VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT</b>
164	9.1	REGELS EN UITVOERING
165	9.2	KLACHTENBEELD
166	9.2.1	DE LIJN
174	9.2.2	WEGEN EN VERKEER
179	9.2.3	WATERWEGEN EN ZEEWEZEN
180	9.2.4	LUCHTVERKEER
180	9.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
183	9.4	CONCLUSIES
184	9.5	AANBEVELINGEN

185	<b>Hoofdstuk 10</b>	<b>ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID</b>
186	10.1	REGELS EN UITVOERING
187	10.2	KLACHTENBEELD
188	10.2.1	ARBEIDSBEMIDDELING
195	10.2.2	ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: VERWACHTINGEN OVER HET BUDGET VOOR ECONOMISCH ADVIES (BEA) INGELOST?
197	10.2.3	DE AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN
198	10.2.4	ANDERE KLACHTEN
198	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
200	10.4	CONCLUSIES
201	10.5	AANBEVELINGEN
202	<b>Hoofdstuk 11</b>	<b>WELZIJN EN GEZONDHEID</b>
204	11.1	REGELS EN UITVOERING
205	11.2	KLACHTENBEELD
207	11.2.1	HET VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)
210	11.2.2	DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND
212	11.2.3	KIND EN GEZIN
213	11.2.4	DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING
215	11.2.5	ANDERE KLACHTEN OVER WELZIJN
216	11.2.6	GEZONDHEID
216	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2006
219	11.4	CONCLUSIES
220	11.5	AANBEVELINGEN
221	<b>Hoofdstuk 12</b>	<b>ANDERE THEMA'S</b>
222	12.1	MEDIA
224	12.2	CULTUUR
225	12.3	BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN
226	12.4	INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID
227	<b>Hoofdstuk 13</b>	<b>VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN</b>
229	13.1	VOORSTELLEN
229	13.1.1	NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
230	13.1.2	NIEUWE VOORSTELLEN
233	13.2	ALGEMENE AANBEVELINGEN
233	13.2.1	NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
240	13.2.2	NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN
243	13.3	OVERZICHT VAN DE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
243	13.3.1	VOORSTELLEN
244	13.3.2	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
248	13.3.3	ALGEMENE AANBEVELINGEN
252	<b>Bijlagen</b>	REGISTER VAN DE IN 2006 BEOORDEELDE DOSSIERS
267		OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
272		KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
274		EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2006
276		BIBLIOGRAFIE 2006
278		AFKORTINGEN
	<b>Inlegvel</b>	OMBUDSNORMEN EN KWALIFICATIES



39	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
40	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2006 (MET GRAFIEK)
41	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2006 (MET GRAFIEK)
42	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2006 (MET GRAFIEK)
44	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2006 (MET GRAFIEK)
46	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2006 (MET GRAFIEK)
47	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2006 (MET GRAFIEK)
48	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2006 ( MET GRAFIEK)
49	TABEL 8B	DOSSIERS PER THEMA: OVERZICHT SINDS 2002 (MET GRAFIEK)
50	TABEL 9	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2006 (MET GRAFIEK)
51	TABEL 10	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2006 (MET GRAFIEK)
52	TABEL 11	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2006 (MET GRAFIEK)
53	TABEL 12	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2006 (MET GRAFIEK)
54	TABEL 13	DOSSIERS PER BELEIDSDOMEIN VLAAMSE OVERHEID IN 2006 (MET GRAFIEK)
55	TABEL 14	DOSSIERS PER ENTITEIT VLAAMSE OVERHEID IN 2006 (MET GRAFIEK)
56	TABEL 15	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2006 (MET GRAFIEK)
57	TABEL 16	DOSSIERS TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN IN 2006
61	TABEL 17	ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
62	TABEL 18	ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2006
62	TABEL 19	ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2006
62	TABEL 20	ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
73	TABEL 21	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
73	TABEL 22	MILIEU: DOSSIERS IN 2006
73	TABEL 23	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2006
73	TABEL 24	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
91	TABEL 25	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
92	TABEL 26	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2006
92	TABEL 27	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2006
92	TABEL 28	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006

11	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
112	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2006
112	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2006
112	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
129	TABEL 33	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
130	TABEL 34	WONEN: DOSSIERS IN 2006
130	TABEL 35	WONEN: KWALIFICATIES IN 2006
130	TABEL 36	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
147	TABEL 37	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
148	TABEL 38	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2006
148	TABEL 39	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2006
148	TABEL 40	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
165	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
166	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2006
166	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2006
166	TABEL 44	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
187	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
188	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2006
188	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2006
188	TABEL 48	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
205	TABEL 49	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
206	TABEL 50	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2006
206	TABEL 51	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2006
206	TABEL 52	WELZIJN EN GEZONDHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2006
222	TABEL 53	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2006
222	TABEL 54	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2006

*Maintenant je sais que l'homme est capable de grandes actions. Mais s'il n'est pas capable d'un grand sentiment, il ne m'intéresse pas.*

*Nu weet ik dat de mens tot grote daden in staat is. Maar als hij geen blijk geeft van een groot gevoel, interesseert hij me niet.*

Albert Camus, La peste

Dit achtste Jaarverslag rapporteert over onze werking van 1 januari tot 31 december 2006. Achterin vindt u een cd-rom met de eerstelijnsklachtenrapporten 2006 van de Vlaamse bestuursinstellingen.

In hoofdstuk 1 belichten we hoe de klachten van verzoekers worden behandeld, zowel op de eerste lijn als op de tweede lijn en hoe wij samenwerken met de Vlaamse bestuursinstellingen. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in hoofdstuk 2 tot 12, en de voorstellen en aanbevelingen die daaruit voortvloeien, in hoofdstuk 13. We besteden ook aandacht aan het natraject van de eerder geformuleerde voorstellen en aanbevelingen. Ook dit jaar hebben we er expliciet voor gekozen om de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling geïntegreerd te behandelen.

Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse bestuursinstellingen hebben acht gegeven op ons Jaarverslag 2005. Sommige van onze thematische aanbevelingen hebben tot concrete resultaten geleid. Onze voorstellen en algemene aanbevelingen hebben vooral een structureel langetermijnkarakter: er zijn wel enkele positieve ontwikkelingen bespeurbaar, maar er is nog een lange weg te gaan.

Beter Bestuurlijk Beleid (BBB), de vernieuwingsoperatie van de Vlaamse overheid, is in 2006 tot uitvoering gebracht. We kijken met veel verwachting uit naar de betere dienstverlening en klachtenbehandeling die in het vooruitzicht zijn gesteld.

Ik dank de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst omdat zij ook in 2006 niet zijn teruggeschrokken voor nieuwe klemtonen en opdrachten in de werking. Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse bestuursinstellingen dank ik voor de samenwerking. We blijven hopen dat de Vlaamse overheid en haar medewerkers op den duur ombudswerk en klachtenbehandeling zullen gaan beschouwen als hefboomen voor een efficiëntere dienstverlening.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman  
1 maart 2007





## 1.1 De principes van de ombudsfunctie

### 1.1.1 EEN TWEDELIJNSFUNCTIE

De begrippen **nulde lijn**, **eerste lijn** en **tweede lijn** zijn al jaren ingeburgerd in de gezondheidszorg en de rechtsbijstand. In de gezondheidszorg wordt daarmee bijvoorbeeld verwezen naar de gezondheidsvoorlichting, de huisarts en de specialist. 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 gebruiker van de Vlaamse overheidsdiensten heeft behoefte aan informatie over zijn rechten en plichten, over subsidies en vergunningen, over belastingen en tarieven. De Vlaamse overheid moet daarom de nuldelijnsfunctie in haar dienstverlening ter harte nemen en 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 1.5.3 van dit Jaarverslag.

#### DE OMBUDSFUNCTIE ALS TWEDEDE LIJN

Pas als de burger de nodige informatie heeft gekregen op een nuldelijnsdienst, zoals de Vlaamse Infolijn (sinds december 2006 “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. In het voorbije decennium is de installatie van ombudsmannen en ombudsvrouwen in Vlaanderen en België ongestructureerd verlopen. En niet alle ombudsdiensten beschikken over voldoende onafhankelijkheid en over voldoende bevoegdheden.

Om de werking van die verschillende ombudsdiensten enigszins op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, de autonome overheidsbedrijven en de beroepsfederaties in ons land 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 -, bij de American Bar Association 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 het gevolg dat aan de doorverwezen klacht wordt gegeven.

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, rechtshulpdiensten, 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 2006 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 binnen dertig dagen. 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 1.7).



- **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 2006 uit zeven onderzoekers, één communicatie-medewerker, twee secretaresses, twee secretariële medewerkers en één onthaalbediende.

Hierna de naam, functie en dag van indiensttreding van de ombudsman en zijn medewerkers.

Bernard Hubeau	Vlaams Ombudsman	1 maart 1999
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 mei 2003

### 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 2007:

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

### 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 2006 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 2006 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:

- 19 mei 2006: toelichting bij BBB (Beter Bestuurlijk Beleid), door Frank Franceus, adjunct-kabinetschef bestuurszaken, Kabinet Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme.
- 4 oktober 2006: toelichting bij de werking van de Hoge Raad voor het Herstelbeleid, door Geert Debersaques, voorzitter, en Wim Vanheel, vast secretaris van de Hoge Raad voor het Herstelbeleid.
- 8 november 2006: “Communicatie over nog niet beslist beleid: over droom en daad, wetten en praktische bezwaren”, door Dave Gelders, School voor Massacommunicatieresearch.

Op 19 mei 2006 had een teamdag plaats. Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 4).

Het volgen van de opleiding “Kwaliteit bij de overheid” van het Instituut voor de Overheid (KULeuven) door een aantal medewerkers leidde tot het opstarten van een intern kwaliteitsproject: via een zelfevaluatie van onze werking werden sterktepunten en verbeterpunten onderscheiden. In 2006 zijn verbeteracties verder uitgewerkt rond het gebruik van het intranet en de gemeenschappelijke serverschijven, een prioriteitenregeling voor de secretariaatsmedewerkers, de “communicatie over de communicatie” en de concrete invulling van de begeleiding, motivering en ondersteuning van het personeel door de ombudsman en de adjunct-ombudsman.

### 1.2.5 COMMUNICATIE

De meeste persaandacht krijgen ombudsdiensten voor de presentatie van hun jaarverslag. De Vlaamse Ombudsdienst kreeg ook na de presentatie van zijn Jaarverslag 2005 op 19 april 2006 een ruime mediacovering. Het persbericht dat wij die dag verspreid hebben, kreeg dezelfde titel mee als de presentatietoespraak van de Vlaamse ombudsman: “Klachten zijn niet prettig, maar wel nuttig”. Met nog vier andere persberichten vroeg de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 aandacht voor actuele onderwerpen of tendensen: op 11 januari 2006 met “Onredelijk lange wachtlijsten voor personen met een handicap”, op 13 juli 2006 met “Meer woonklachten welkom bij de Vlaamse Ombudsdienst”, op 22 september 2006 met “Waar blijft die ombudsdienst voor energie...?” en op 5 oktober 2006 opnieuw met een bericht over het wonenthema: “Klachten over sociale woningen welkom bij de Vlaamse Ombudsdienst”.

Van eind 2000 tot begin 2006 heeft het communicatieadvies- en reclamebureau LG&F de bekendmaking van de Vlaamse Ombudsdienst met bijwijlen spitante en altijd originele campagnes ondersteund. Ook onze huisstijl werd door dat bureau ontworpen. Omdat het vijfjarencontract met hun ten einde liep, werd de procedure opgestart om voor de volgende 5 jaar (2006-2011) een communicatiepartner te zoeken. Het bestek voor de gunning heette: “Strategische advisering inzake de bekendmaking van de dienstverlening en de ondersteuning met creaties van diezelfde bekendmaking voor de Vlaamse Ombudsdienst”. Het accent werd in het bestek gelegd op onder meer “de manier waarop zowel de relatieve zichtbaarheid en vindbaarheid van de Vlaamse Ombudsdienst als zijn positie in de Belgische ombudsomgeving geanalyseerd wordt”, “de samenhang en de eventuele bijsturing van de strategie op langere termijn”, “de correcte identiteitsuitstraling” en “de mate waarin het beperkte budget efficiënt gebruikt wordt”.

Acht bureaus deden mee aan de eerste selectie: AB Creations, Absoluut, B.AD, Cayman, Choco, Dubois meets Fugger, Fast Advertising en LG&F. B.AD, Choco, Fast Advertising en LG&F werden uitgenodigd voor de tweede fase van de procedure. Uit die shortlist van vier bureaus werd uiteindelijk, onder supervisie van Myriam Vermaelen, aankoopspecialiste van de directie Infrastructuur en Logistiek van het Vlaams Parlement, en met medewerking van Patrick Vandenberghe, communicatie-adviseur van de Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid van de Vlaamse overheid, een afgewogen en uitvoerig gemotiveerde keuze gemaakt voor het Roeselaarse bureau B.AD.

In het gunningsbestek werd uitdrukkelijk gesteld dat de huisstijl die het bureau LG&F voor ons ontwierp in 2000, behouden moest blijven. B.AD heeft van die ogenschijnlijke beperking een uitgangspunt gemaakt: aan ons logo werd de baseline “Een deur die altijd openstaat” toegevoegd en dat logo met de openstaande deur werd in allerlei communicatieproducten geïntegreerd.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst de kans kreeg om op de beide VRT-televisiezenders een spot uit te zenden tegen het “humanitaire” tarief, werd 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. Het productiehuis Grid deed de opnames, de computeranimatie, de sonorificatie en de postproductie. De nieuwe spot heeft 41.745 euro (inclusief) gekost. Het was de bedoeling de spot uit te zenden van maandag 4 december tot zondag 17 december op Eén en Canvas en de afspraken met de VAR lagen vast. Tot plots bleek dat de Vlaamse Regering, zonder enig overleg overigens, in diezelfde periode een campagne plande om de nieuwe 1700 te lanceren. Uiteindelijk werd onze campagne noodgedwongen doorgeschoven naar januari 2007.

De nieuwe baseline is de kop geworden op onze nieuwe folder in Amerikaans formaat. B.AD deed de lay-out van de flyer die meegestuurd wordt met de eerste brief aan de verzoeker en waarin onze werkwijze wordt toegelicht. Een open deur illustreerde ons kerstkaartje, met een doorkijk op het woord “open”. Tot slot werden er affiches en flyers ontworpen met de kop “Klagen staat vrij” voor de stedelijke spreekuren (zie 1.3).

### **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. Daarom is een protocol gesloten tussen het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst over de algemeen logistieke ondersteuning van de Vlaamse Ombudsdienst door het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. Autonomie en onafhankelijkheid beletten niet dat op organisatorisch en materieel gebied een beroep wordt gedaan op de ondersteuning door de directies 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.

In de loop van 2006 zijn verdere stappen gezet op het gebied van geautomatiseerde analytisch-economische boekhouding (SAP), in samenwerking met de directie Administratie van het Algemeen Secretariaat.

Door de verhuizing naar het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers en door de verdere ontwikkeling van de informatie- en communicatietechnologie en van verschillende moderne managementmethoden, is het samenwerkingsprotocol aan een actualisering toe. 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.

Met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement wordt ook voor specifieke projecten samengewerkt.

### 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.

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.

### 1.2.8 INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)

De bedoeling van het in 2002 opgerichte Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM)/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (CRIO) is onderzoek te bevorderen over de ombudsfunctie en de klachtenbehandeling en in te staan voor de vorming en opleiding van ombudslieden en hun medewerkers, klachtenmanagers en leidende ambtenaren in het algemeen. In de derde plaats kan ICOM/CRIO ook een netwerkfunctie vervullen voor de sector van de ombudslieden.

Het centrum wordt geleid door een werkgroep, bestaande uit ombudslieden en academici van de participerende universiteiten. De Vlaamse ombudsman is voorzitter van die werkgroep. Andere deelgroepen houden zich onder andere bezig met de uitbouw van vormingsprogramma's.

Op 15 juni 2006 is er naar aanleiding van het nieuwe Gemeentedecreet een studiedag over "Klachtrecht bij de lokale overheden" georganiseerd. ICOM heeft gewerkt aan de voorbereiding van de publicatie van de rapporten van de studiedag aan de UCL van 18 november 2004 over "Ombudsman en politiek". Die zijn in 2005 en 2006 verschenen als themanummer bij het tijdschrift *Chroniques de Droit Public*/Publiekrechtelijke Kronieken. In oktober 2007 is er een studiedag gepland over "Ombudsman en vreemdelingen".

## 1.3 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.3.1 PRINCIPE

De Vlaamse en de federale ombudsdienst organiseren al een hele tijd gezamenlijke spreekuren op lokaal niveau (Hasselt, Kortrijk, Turnhout, Aalst en Tienen).

Het is de bedoeling:

- het contact met de burger te vergemakkelijken
- de drempel voor de burger te verlagen
- de naambekendheid te vergroten en het aanbod beter bekend te maken.

In mei 2003 is de Vlaamse Ombudsdienst het maandelijks spreekuur begonnen in Kortrijk, Hasselt, Turnhout, Aalst en Tienen. Het spreekuur ging telkens door in het stadhuis of, zoals in Hasselt, in het provinciehuis. De keuze van het moment is bepaald door vermoede drukte, met name op marktdagen.

Ook de federale collega's hadden tot einde 2003 spreekuren in Brugge, Hasselt, Ieper en Kortrijk. Sinds 1 januari 2004 is er een gezamenlijke organisatie. Dat betekent ook een gezamenlijke bekendmaking en intensieve wederzijdse doorverwijzing.

De cijfergegevens over 2006 vindt u in hoofdstuk 2 van dit Jaarverslag. Het blijkt dat vooral klachten over de thema's **ruimtelijke ordening** en **wonen** hoog scoren. Niet enkel het aantal bezoekers is van belang, ook de bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst en de promotie van goede klachtenbehandeling in het algemeen.

Na een goede start bleek het aantal bezoekers uiteindelijk vrij laag te blijven (gemiddeld 2 à 3 bezoekers per spreekuur). Toch zijn beide ombudsdiensten ervan overtuigd dat de inspanning moet worden voortgezet. Daarom is naar alternatieven gezocht om een nieuwe impuls te geven en de impact van de lokale spreekuren te vergroten.

### 1.3.2 NIEUWE OPTIE VANAF 2007: SAMENWERKING MET DE LOKALE OMBUDSDIENSTEN

Het succes van de samenwerking tussen de ombudsvrouw van Gent met de ombudsdienst Pensioenen en de ombudsdienst voor de Postsector en de organisatie van hun spreekuren in Gent heeft hierbij inspirerend gewerkt.

Het is de bedoeling dat de federale en de Vlaamse Ombudsdienst samen spreekuur houden bij de stedelijke ombudsdienst in de provinciehoofdsteden: Antwerpen, Brugge, Gent en Leuven. In Hasselt, waar geen stedelijke ombudsdienst is, verhuist het spreekuur van het decentraal gelegen provinciegebouw naar 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 ombudsloket of -aanspreekpunt.

## 1.4 De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.4.1 DOSSIERBEHANDELING EN INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET

De behandeling van een klacht verloopt in vijf fasen:

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

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

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

### 1.4.2 THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

#### THEMA'S

De Vlaamse Ombudsdienst 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; interne werking Vlaamse overheid).**

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

#### KWALIFICATIES

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

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

### 1. (Deels) gegronde klacht

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

#### a. Voldoende hersteld

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

#### b. Na aandringen voldoende hersteld

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

#### c. Verder te herstellen

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

#### d. Nog te herstellen

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

#### e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

### 2. Ongegronde klacht

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

### 3. Beleidsaanbeveling

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

### 4. Terechte opmerking

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

### 5. Geen oordeel mogelijk

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

### 6. Andere

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

## OMBUDSNORMEN

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

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

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



## A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

### 1. Overeenstemming met het recht

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

### 2. Afdoende motivering

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

### 3. Gelijkheid en onpartijdigheid

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

### 4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid 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 2006. 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. Ook met de Kenniscel Wetsmatiging wordt intensief samengewerkt. Wij verwijzen ook naar het overzicht van de externe contacten in 2006 (bijlage 4).

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 in dezen met de Vlaamse voorlichtingsambtenaar en zijn team en met 1700 is in 2006 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren.

Tussen de Vlaamse Ombudsdienst en 1700 bestaan duidelijke samenwerkingsafspraken. 1700 heeft in 2006 in totaal 463 contacten gehad over ombudsdiensten in het algemeen en 220 mensen werden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Die heeft in 2006 173 verzoekers doorverwezen naar 1700 (zie ook tabel 5 in hoofdstuk 2).

### 1.5.2 BETER BESTUURLIJK BELEID (BBB) OF DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID EN DE GEVOLGEN VOOR DE KLACHTENBEHANDELING

1 januari 2004 was lang het perspectief voor de implementatie van de hervorming Beter Bestuurlijk Beleid, maar een reële implementatie is er pas geweest in 2006, mede omdat het decreetgevend werk moest worden afgerond. In 2006 waren er dan ook geen wijzigingen voor de eerstelijnsklachtenbehandeling ten gevolge van de BBB-hervorming.

In elk themahoofdstuk (hoofdstuk 3 tot en met 12) verwijzen wij naar de gevolgen van de BBB-structuur op de institutionele omkadering van het thema.

### 1.5.3 HET KLACHTENDECREET

#### DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN VAN HET KLACHTENDECREET

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

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

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

- Het decreet schept een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor iedereen die klaagt over de handelingen en de werking van een Vlaamse bestuursinstelling. Klachten over algemeen beleid vallen niet onder de regeling.
- De dienst is verplicht de klacht te behandelen. Er moet een ontvangstbevestiging van de klacht worden bezorgd aan de klager en de dienst moet zorg dragen voor een behoorlijke klachtvoorziening.

- Als andere teksten strengere regels vaststellen, dat wil zeggen met meer garanties voor de burger, dan hebben die strengere regels voorrang op de regeling van het Klachtendecreet.
- Er zijn wel een aantal gevallen waarin de instelling niet verplicht is de klacht te behandelen: als de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgehad, als de klacht anoniem is, als de klacht al eens eerder is behandeld, als niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of als een jurisdictioneel 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 is een belangrijke schakel in een volwaardig klachtrecht voor de burgers ten aanzien van de Vlaamse overheid. Het is de noodzakelijke eerstelijnsklachtenvoorziening, voorafgaande aan de tweedelijnsklachtenvoorziening door de Vlaamse Ombudsdienst en de derdelijnsklachtenvoorziening van de verzoekschriftenprocedure.

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:

- 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;

- klachten die door de betrokken bestuursinstelling niet behoorlijk behandeld kunnen worden, omdat bijvoorbeeld de klachtendienst niet goed bereikbaar is, omdat de klachtenmanager tegelijkertijd ook de leidende of ondertekenende ambtenaar is, omdat er niemand tot klachtenbehandelaar is aangewezen, enzovoort.

#### 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.

Het gebeurt regelmatig dat een klacht die aanvankelijk doorverwezen is naar de eerstelijnsklachtenbehandeling, vervolgens overgaat naar de tweedelijnsklachtenbehandeling omdat de verzoeker of de Vlaamse Ombudsdienst niet tevreden is. Eerstelijnsklachten worden hoe dan ook altijd opgevolgd en eindigen steeds met een intern beoordelingsrapport van de Vlaamse Ombudsdienst over de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

#### 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 2006 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 2006 gevoegde cd-rom met de rapporten staat de volledige tekst van de vragenlijst.

In het Jaarverslag 2002 is uitgebreid (pagina 38-50) ingegaan op de problemen en knelpunten die zich hebben voorgedaan tijdens het eerste werkingsjaar. Op 28 september 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een studiedag georganiseerd over drie jaar klachtrecht. Op die studiedag is vooral aandacht besteed aan de problematiek van het erkennen en herkennen van klachten (Jaarverslag 2004, pagina 30-31).

Ook na het werkjaar 2006 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;
- de positie van de klachtenbehandelaar;
- 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 summiere 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.

#### DIENTVERLENINGSCHARTERS

Een nieuw element in de eerstelijnsklachtenbehandeling is het “dienstverleningscharter”. In *Uitdaging IV, De overheid in actie*, van Vlaanderen in actie, het sociaal-economisch impulsprogramma dat de Vlaamse Regering op 10 juli 2006 heeft voorgesteld, wordt op dat begrip ingegaan.

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”.

Begin 2007 starten enkele pilootprojecten om de vastgelegde principes uit het algemene dienstverleningscharter aan de praktijk te toetsen. Op basis van de ervaringen hiermee zal een praktijkgerichte handleiding worden uitgewerkt, als ondersteuning voor de entiteiten die een operationeel charter opstellen.

#### 1.5.4 HET VLAAMSE ONLINE-MELDPUNT WWW.SAMENVEREENVOUDIGEN.BE

De Vlaamse Regering is op 1 februari 2006 gestart met een online-meldpunt [www.samenvereenvoudigen.be](http://www.samenvereenvoudigen.be) waar burgers, bedrijven en organisaties minpunten en verbeterpunten over het functioneren van de Vlaamse overheidsdiensten kunnen signaleren. Het meldpunt zal zich steeds toespitsen op één inhoudelijk thema, zodat de informatie- en communicatie-inspanningen hierop kunnen worden gericht. Het eerste thema “investeren” richtte zich tot de ondernemers en wilde vooral overbodige administratieve hindernissen wegwerken. In de tweede helft van 2006 was het thema “verenigingen” (vrijwilligerswerk).

Het is wenselijk dat de verschillende initiatieven van de Vlaamse overheid rond vereenvoudiging en verbetering gestroomlijnd verlopen. Daarom werken de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten, 1700 en ook de Vlaamse Ombudsdienst samen in dit project. De Kenniscel Wetsmatiging coördineert het meldpunt, onder supervisie van de Vlaamse minister bevoegd voor Bestuurszaken.

Hoewel meldingen veel ruimer zijn dan klachten, zal een deel van die meldingen uiteindelijk als klacht behandeld worden door de Vlaamse Ombudsdienst. Er zijn afspraken gemaakt om de doorstroming vlot te laten verlopen.

#### 1.5.5 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: Gemeenschapsonderwijs, de sociale huisvestingssector);
- bijdragen aan vormingsmomenten of workshops bij de Vlaamse overheid of daarbuiten (bijvoorbeeld: OVAM, Socialistische Mutualiteiten, Provincies Vlaams-Brabant en Antwerpen, RIZIV);
- nalezen van teksten, reglementen, procedures (bijvoorbeeld: algemeen welzijnswerk, Gebruikersforum Personen met een Handicap, Verenigingen waar Armen het woord nemen, problematiek van diversiteit aan meldpunten);
- mee opzetten van een opleiding aan de UAMS.

Er worden ook gastcolleges gegeven in universiteiten en hogescholen. Op verzoek van de Vlaamse Regering formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een advies met betrekking tot een Algemeen Dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid, goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 15 december 2006. De Vlaamse ombudsman maakt ook deel uit van de jury van de Innovatieprijs van de Vlaamse overheid en nam deel aan een werkgroep over HRM door de Vlaamse overheid in het kader van een OESO-rapport.

### 1.5.6 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 voor het eerst de lokale eerstelijnsklachtenbehandeling en de lokale ombudsfunctie decretaal geregeld. De bepalingen treden in werking 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 tweedelijns-ombudsdienst, 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, denkt de Vlaamse Ombudsdienst aan de opstart van een proefproject 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 het najaar van 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een verkenningsronde gehouden bij de hierboven genoemde potentiële partners. In 2006 is het proefproject verder voorbereid. In 2007 kan dan gestart worden met het project, aansluitend op de vorming van de nieuwe colleges na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2006. De Vlaamse Ombudsdienst zal zich in het proefproject vooral bezighouden 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.

Het agentschap Binnenlands Bestuur van de Vlaamse overheid heeft een onderzoeksopdracht toegekend aan de Universiteit Antwerpen om de verschillende organisatiemodellen van de tweedelijnsklachtenbehandeling te verkennen.

### 1.5.7 HET NIEUWE PROVINCIEDECREET

In artikel 2 van het nieuwe Provinciedecreet wordt tot de “provinciale belangen” gerekend: “16° het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling”. In artikel 190 wordt gesteld dat de provincieraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren en artikel 191 stelt dat het systeem moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de provincie en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Elke provincie kan een ombudsdienst inrichten die kan gerealiseerd worden: “1° in eigen beheer of 2° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst [...], volgens nader te bepalen modaliteiten”.

De regeling in het Provinciedecreet over klachtenbehandeling en ombudsfunctie loopt dus grotendeels parallel met de regeling in het Gemeentedecreet.

### 1.5.8 ANDERE SAMENWERKINGSVERBANDEN

Er werd ook meegewerkt aan de invulling van de openbaarheid van bestuur in de onderwijssector en samengewerkt met meer thematische werkgroepen. Naar aanleiding van de klachten in verband met energie (vooral gas en elektriciteit) werd meegewerkt aan een boek in samenwerking met de vzw Wet en Maatschappij en de Universitaire Faculteiten Saint-Louis (Brussel) over het grondrecht op energie.

Er werd deelgenomen aan workshops over “Ombudsprudentie”, georganiseerd door de Nederlandse Nationale Ombudsman en de Universiteit van Utrecht.

## 1.6 Ontwikkelingen in verband met het Ombudsdecreet in de loop van 2006

### 1.6.1. ALGEMENE SITUERING: DE DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET HET BEGRIP “BESTUURSINSTANTIE”

Zoals vermeld in ons Jaarverslag 2005 stelde het Hof van Cassatie in een arrest van 10 juni 2005 uitdrukkelijk dat de sociale huisvestingsmaatschappijen niet onder de kwalificatie “administratieve overheden” vallen. Daardoor was het voor de burger onmogelijk geworden om klachten over de handelingen en de werking van de sociale huisvestingsmaatschappijen in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst. De vraag rijst of dat een gezonde zaak is vanuit het perspectief van de rechtsbescherming in het algemeen en het klachtrecht ten opzichte van de Vlaamse overheid in het bijzonder.

De decreetgever is op een dubbele manier opgetreden. Enerzijds op algemene wijze door de tekst van het Ombudsdecreet te wijzigen door het decreet van 23 juni 2006 houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst en anderzijds, op meer specifieke wijze wat de sector wonen betreft, door het decreet Beter Bestuurlijk Beleid inzake Wonen van 24 maart 2006 (artikel 27 van het decreet van 24 maart 2006 tot wijziging van decretale bepalingen inzake wonen als gevolg van het bestuurlijk beleid).

### 1.6.2. EEN WIJZIGING VAN HET OMBUDSDECREET

Vooreerst is het Vlaamse Ombudsdecreet zelf door een wijzigingsdecreet van 23 juni 2006 in die zin aangepast dat het aanknopingspunt voor de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst niet langer het begrip “administratieve overheid”, maar wel “bestuursinstantie” is, zoals dat reeds in het kader van het decreet op de openbaarheid van bestuur van 26 maart 2004 is aangepast.

De tekst van het Ombudsdecreet is in die zin aangepast dat aan hoofdstuk I van het decreet een artikel 2bis is toegevoegd, dat als volgt luidt:

*“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”.*

Dit wordt tevens in artikel 3 van hetzelfde decreet verwerkt als volgt:

*“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 middel van deconcentratie of decentralisatie van bevoegdheden”.*

De optie in het voorstel van decreet om het begrip “bestuursinstantie” als aanknopingspunt voor de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst te gebruiken, zo wordt in de memorie van toelichting gepreciseerd, heeft enerzijds wel een zekere uitbreiding van de bevoegdheid tot gevolg, maar het gaat telkens om bestuursinstanties die actief zijn in materies die tot de bevoegdheid van de Vlaamse decreetgever behoren.

De wijziging betekent dat, naast de sociale huisvestingsmaatschappijen, ook de vrije onderwijsinstellingen, erkende en gesubsidieerde instellingen uit de welzijnssector, instellingen zoals Aquafin en andere privaatrechtelijke rechtspersonen die door de Vlaamse overheid worden ingeschakeld bij haar werking, zoals bijvoorbeeld busmaatschappijen voor de zogenaamde verpachte lijnen, onder de werkingssfeer van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Voorts wordt ook gewezen op de noodzaak om de bevoegdheidsuitbreiding bekend te maken.

Daarbij reikt de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst uiteraard niet tot de volledige werking en alle handelingen van die instellingen. Hij kan slechts optreden indien en in de mate dat die instellingen functioneren in uitvoering van taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren en voor zover die aan hen zijn toevertrouwd. Dat geldt ook voor de provincies, gemeenten, districten en hun instellingen en verenigingen en samenwerkingsverbanden, evenals voor de OCMW's.

### 1.6.3. DE WIJZIGING VAN DE VLAAMSE WOONCODE

Door het decreet van 24 maart 2006 houdende wijziging van decretale bepalingen inzake wonen als gevolg van bestuurlijk beleid is in de Vlaamse Wooncode nu opgenomen dat de sociale woonorganisaties eveneens onderworpen zijn aan het decreet op de Vlaamse Ombudsdienst. De sociale woonorganisaties zijn de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, de sociale huisvestingsmaatschappijen, het Vlaams Woningfonds van de Grote Gezinnen, de sociale verhuurkantoren en de huurdersorganisaties. Door de wijziging van de Vlaamse Wooncode, die in werking is getreden op 24 juni 2006, herleeft aldus de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de sociale huisvestingsmaatschappijen.

Deze onderzoeksbevoegdheid is ruim omdat ze niet alleen betrekking heeft op taken die de Vlaamse overheid uitdrukkelijk aan de sociale woonorganisaties heeft opgedragen, maar op hun volledige werking.

## 1.7 De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.7.1 DECRETAAL EN INSTITUTIONEEL KADER VAN DE INTEGRITEITSWERKING

De uitbouw van een integriteitsbeleid binnen de Vlaamse overheid is één van de belangrijke beleidsaspecten van de Vlaamse Regering. Een postenquète van einde 2005-begin 2006 van het Hoger Instituut voor de Overheid en het Centrum voor Sociologisch Onderzoek wees toch wel uit dat de publieke opinie voor twee derden vindt dat corruptie toch een beetje tot zeer wijdverspreid is, maar de cijfers worden meteen genuanceerd omdat het over perceptie gaat en niet over feitelijk gedrag, omdat een breed begrip werd gebruikt en vooral dat er meer media-aandacht is voor corruptie. Omdat het toch invloed blijkt te hebben op het vertrouwen van de burger in de overheid is het zinvol te werken aan een globaal integriteitsbeleid voor de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst was in 2006 op een dubbele wijze betrokken bij die integriteitswerking: door meldingen van onregelmatigheden door ambtenaren te onderzoeken en door te participeren in de instanties betrokken bij het integriteitsbeleid.

Die betrokkenheid van de Vlaamse Ombudsdienst kwam vooral tot uiting in het eerste luik, met name het onderzoek van meldingen door en het geven van bescherming aan ambtenaren die mogelijke onregelmatigheden binnen de Vlaamse overheid aan de kaak willen stellen. In uitvoering van het aangepaste Ombudsdecreet werd in 2004-2005 een protocol uitgewerkt met de Vlaamse Regering voor de (bijkomende) bescherming van klokkenluiders binnen de Vlaamse administratie. Vervolgens werd in de loop van 2005 en 2006 ook een protocol uitgewerkt met de entiteit Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) 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.

De nieuwe decretale opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst in verband met de klokkenluiders werd verder geconcretiseerd in een protocol met de Vlaamse Regering waarin nadere regels en afspraken werden vastgelegd in verband met de bescherming van die klokkenluidende ambtenaren binnen de Vlaamse overheid. Dat protocol werd op 15 juni 2005 plechtig ondertekend door de minister-president, de minister van Bestuurszaken en de Vlaamse ombudsman. In ons vorig jaarverslag vindt u een overzicht van de inhoud van dat protocol.

In uitvoering van het decreet van 7 mei 2004 werden de bepalingen van het protocol nadien geïmplementeerd in de rechtspositieregeling van het Vlaams overheidspersoneel.

### 1.7.2 OVERZICHT VOOR HET JAAR 2006

In 2006 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst vijf klokkenluidersdossiers. Een eerste onderzoek, binnen het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen, was reeds opgestart in 2005 en werd in 2006 voortgezet. Dat dossier was met name ook het voorwerp van onderzoek door de IAVA. De Vlaamse Ombudsdienst besliste de vraag om bescherming van de betrokken klokkenluiders te honoreren.

Inmiddels is het onderzoek afgerond. Naar aanleiding van het onderzoek werden een aantal onregelmatigheden vastgesteld, met name op het vlak van de interne financiële en andere procedures. Hiervoor werden door de betrokken instantie concrete verbeteracties en aanpassingen uitgewerkt. Bijgevolg werd in de loop van 2006 het einde van dat onderzoek door de Vlaamse ombudsman gemeld aan de leidinggevende van de betrokken instantie, aan de functioneel bevoegde minister en aan de klokkenluiders. De melding door de klokkenluiders gaf geen aanleiding tot openlijke of verdoken sancties zodat de Vlaamse ombudsman, met het oog op het waarborgen van hun bescherming, niet verder heeft moeten optreden.

Eén nieuwe melding door een ambtenaar-klokkenluider van het beleidsdomein Economie is momenteel in (preliminair) onderzoek. Twee meldingen door ambtenaren van mogelijke onregelmatigheden bleken onontvankelijk en werden niet verder in onderzoek genomen: één in het beleidsdomein Natuur en één in het beleidsdomein Wonen. Er bleek niet voldaan aan één of meer ontvankelijkheidsvoorwaarden zoals die in het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 zijn bepaald. Ten slotte werd in 2006 nog in één dossier een onderzoek opgestart en opgevolgd binnen de sector Natuur. Aan de betrokken klokkenluider is door de Vlaamse Ombudsdienst bescherming toegezegd. Die bescherming zal duren tot twee jaar na het einde van het inhoudelijk onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst, zoals in het protocol met de Vlaamse Regering is bepaald.

Los van de klokkenluidersproblematiek heeft de Vlaamse ombudsman in 2006 ook meegewerkt aan de uitbouw van een actief en preventief geïntegreerd integriteitsbeleid binnen de Vlaamse administratie. De contouren daarvan werden uitgezet in de *Beleidsnota 2004-2009* en de *Beleidsbrief 2006* van de minister van Bestuurszaken.

In 2006 ging met het oog op de verdere uitbouw van een integriteitsbeleid en in uitvoering van de eerder genomen beleidsopties, een coördinator integriteitszorg aan de slag, samen met de overlegcommissie integriteitszorg. De Vlaamse ombudsman maakt deel uit van die commissie en zal langs die weg ook het verdere integriteitsbeleid van de Vlaamse overheid mee helpen vorm geven.

## 1.8 Het natraject van het Jaarverslag 2005

Het Jaarverslag 2005 was het zesde 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 2005 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2004-2005), 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 2005 had plaats in de volgende commissies:

- 9 mei 2006: in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit**)
- 11 mei 2006: in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (thema **milieu en water**)
- 16 mei 2006: in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (thema **energievoorzieningen**)
- 16 mei 2006: in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie (voorstellen en algemene aanbevelingen)
- 18 mei 2006: in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (thema **ruimtelijke ordening**)
- 1 juni 2006: in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie (thema **onderwijs**)
- 8 juni 2006: in de commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie (thema **werkgelegenheid en economie**)
- 27 juni 2006: in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (thema **welzijn en gezondheid**).

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 29 november 2006 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2005 goed. De behandeling van ons Jaarverslag 2005 in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot een aantal stukken geleid; hiervoor verwijzen we naar de bibliografie (bijlage 5).

Aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten werd ook dit jaar aangeboden het Jaarverslag 2005 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In december 2006 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2005 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.

De Vlaamse Ombudsdienst werd ten slotte gevraagd om deel te nemen aan een hoorzitting van de commissie voor Onderwijs over pesten op school op 25 april 2006 (Stuk 960 (2006-2007) - Nr. 2).







Vanaf 1 januari 2002 is het Klachtendecreet van 1 juni 2001 van kracht: alle diensten van de Vlaamse overheid moeten een eerstelijnsklachtenbehandeling organiseren (zie daarover 1.5.3). Artikel 12 van het decreet bepaalt dat de bestuursinstelling jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uitbrengt bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat maakt het voor de Vlaamse Ombudsdienst mogelijk om in zijn jaarverslag niet alleen over zijn eigen tweedelijnsklachtenbehandeling te rapporteren, maar ook over de eerstelijnsklachtenbehandeling van de Vlaamse overheidsdiensten. Als de eerstelijnsklachtenbehandelaars een volledig rapport bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst, dan zou er in de hoofdstukken 2 tot en met 12 van dit jaarverslag een overzicht moeten staan van alle klachten, zowel eerstelijns als tweedelijns, van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheid.

Ook in 2006 waren de kwaliteit en de omvang van de eerstelijnsrapporten opvallend ongelijk. Sommige overheidsdiensten hebben een helder en volledig overzicht van de binnengekomen klachten bezorgd. Andere overheidsdiensten, die weinig rechtstreekse contacten hebben met de burgers, hebben keurig gemeld dat ze geen of slechts enkele klachten behandeld hebben. Nog andere overheidsdiensten echter hebben opvallend minder klachten gemeld dan ze ongetwijfeld in werkelijkheid ontvangen hebben. Dat heeft in eerste instantie te maken met een gebrekkige klachtenregistratie. In sommige rapporten is de toelichting bij de cijfers bovendien veel te summier. En een aantal diensten rapporteren gewoon niet, wat ingaat tegen de letter en de geest van het Klachtendecreet.

Alle eerstelijnsrapporten, van welke aard dan ook, zijn volledig als pdf-documenten opgenomen op de **cd-rom** die u achterin dit jaarverslag vindt.

## 2.1 Eerstelijnsklachtenbehandeling

Tabel 1 Eerstelijnsklachten in 2006

	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>21.409</b>	<b>1106</b>	<b>1025</b>	<b>964</b>	<b>26.758</b>
Ontvankelijk	96	188	191	40	1106	275	21.308	1007	826	960	25.997
Onontvankelijk	9	37	15	2	210	85	101	99	199	4	761
-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 2006 gekregen hebben. Er moeten enkele kanttekeningen bij deze tabel geplaatst worden:

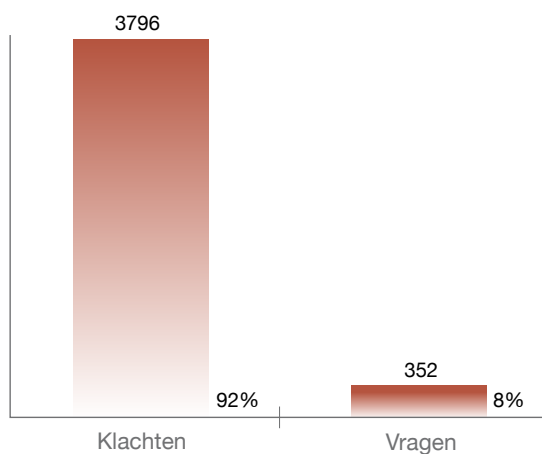
- Verhoudingsgewijs is er een hoog aantal klachten over het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit**: 21.409 of 80% van alle klachten. Dat cijfer wordt verklaard, zoals u in hoofdstuk 9 kunt lezen, door de 20.883 klachten waarover De Lijn gerapporteerd heeft. Als we de klachten van De Lijn van het totaal van 26.758 aftrekken, dan resulteert dat in 5875 klachten over de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn. Dat is een onwaarschijnlijk laag cijfer.
- Een hoog aantal eerstelijnsklachten betekent niet per se dat de betrokken dienst slechter zou werken dan andere diensten. Integendeel, zou men in heel wat gevallen kunnen zeggen. Hoge cijfers wijzen juist op een groot aantal klantencontacten en/of een goed uitgebouwd en toegankelijk systeem van klachtenregistratie.
- De cijfers maken ook heel duidelijk dat door sommige Vlaamse overheidsdiensten niet alle klachten als klachten herkend of erkend worden. Als dat wel het geval is, dan kan de klachtenregistratie te wensen overlaten. Dat heeft tot gevolg dat er over de eerstelijnsklachtenbehandeling niet gerapporteerd wordt zoals het Klachtendecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.

## 2.2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst

In tabel 2 tot 6 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 behandelde, en wordt dieper ingegaan op de onmiddellijke dienstverlening: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2006

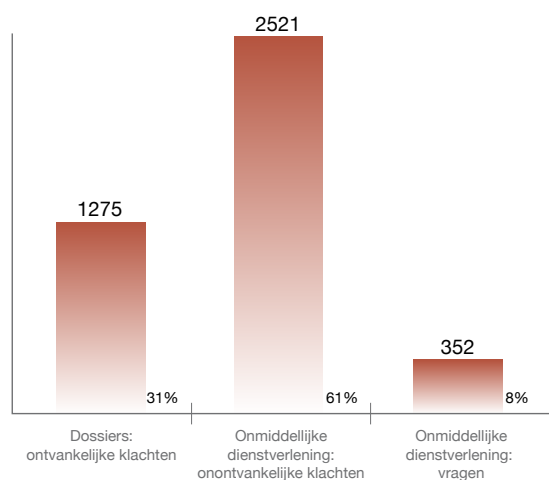
	AANTAL	%
Klachten	3796	92%
Vragen	352	8%
<b>Totaal</b>	<b>4148</b>	<b>100%</b>



Het totale aantal in 2006 behandelde klachten en vragen bedraagt 4148. In 2005 waren er dat 4293. Opmerkelijk is dat het aandeel van de vragen opnieuw gedaald is (11% in 2005), een trend die al enkele jaren duidelijk merkbaar is. Dat kan wellicht verklaard worden door de steeds grotere bekendheid van de Vlaamse Infolijn (1700), waar de burger terecht kan voor alle mogelijke vragen aan de overheid.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2006

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1275	31%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	2521	61%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	352	8%
<b>Totaal</b>	<b>4148</b>	<b>100%</b>

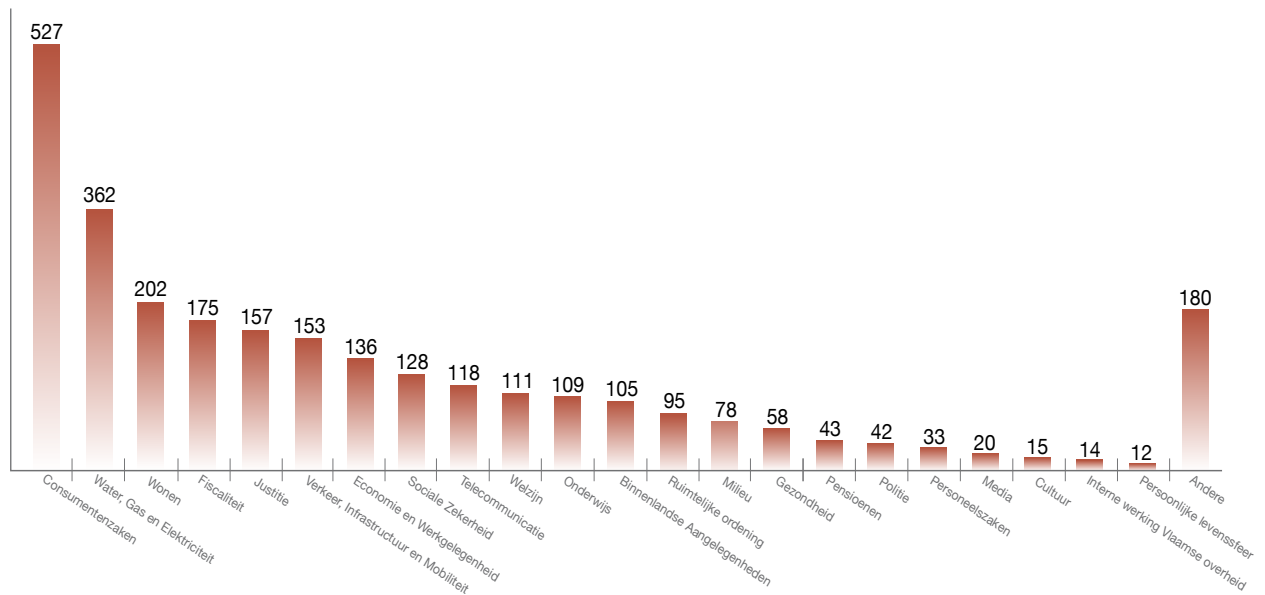


Opnieuw heeft ongeveer 70% van het totale aantal klachten betrekking op aangelegenheden die niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Op die onontvankelijke klachten en vragen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een “onmiddellijke dienstverlening”: de verzoeker wordt ofwel doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 5), ofwel op een andere manier verder geholpen. Anderzijds blijkt ook dat de bekendheid en de toegankelijkheid van de Vlaamse Ombudsdienst vrij hoog scoren.

1275 van de in 2006 behandelde klachten waren ontvankelijk. Van elk van die klachten werd een dossier aangelegd. In 2005 bedroeg het aantal behandelde dossiers 1272.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2006

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	527	18,3%
Water, Gas en Elektriciteit	362	12,6%
Wonen	202	7,0%
Fiscaliteit	175	6,1%
Justitie	157	5,5%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	153	5,3%
Economie en Werkgelegenheid	136	4,7%
Sociale Zekerheid	128	4,5%
Telecommunicatie	118	4,1%
Welzijn	111	3,9%
Onderwijs	109	3,8%
Binnenlandse Aangelegenheden	105	3,7%
Ruimtelijke Ordening	95	3,3%
Milieu	78	2,7%
Gezondheid	58	2,0%
Pensioenen	43	1,5%
Politie	42	1,5%
Personeelszaken	33	1,1%
Cultuur	20	0,7%
Interne werking Vlaamse overheid	15	0,5%
Media	14	0,5%
Persoonlijke levenssfeer	12	0,4%
Andere	180	6,3%
<b>Totaal</b>	<b>2873</b>	<b>100,0%</b>



Opnieuw vormden **consumentenzaken** een belangrijk onderdeel (18,3%) van de informatie-vragen en klachten die buiten de opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. En net zoals in 2005 ontving de Vlaamse Ombudsdienst erg veel klachten en vragen over de geliberaliseerde energiemarkt: **water, gas en elektriciteit**, goed voor 12,6%.

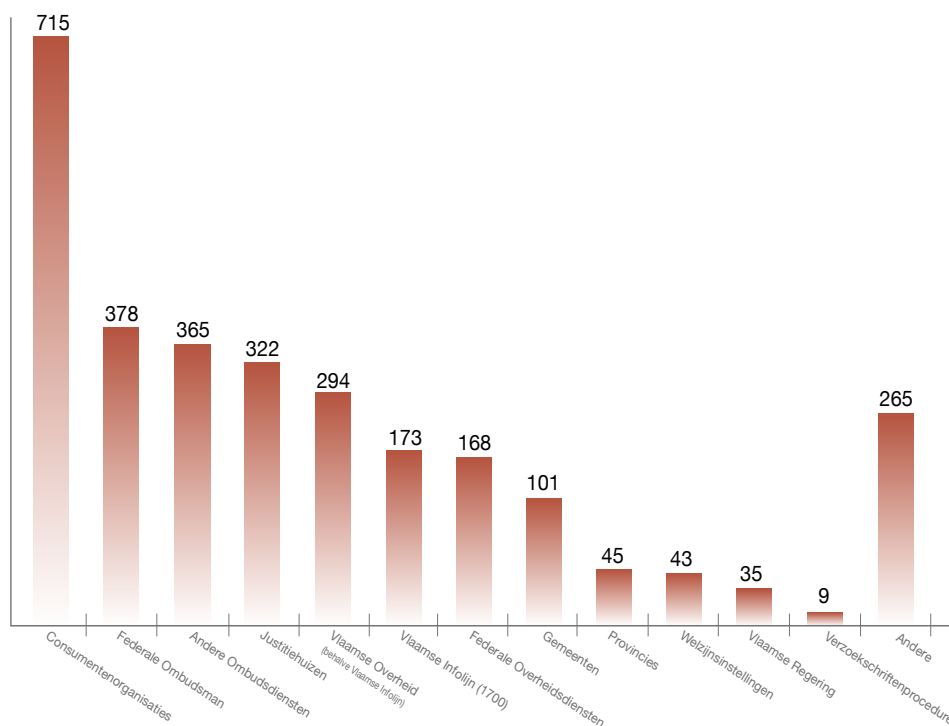
De thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader (**verkeer, infrastructuur en mobiliteit, wonen, ruimtelijke ordening** en **milieu** – samen ruim 18%) behoren voor een groot deel tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest. Toch is ook voor die vragen en klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, onder meer omdat het een puur lokale kwestie is of een louter informatieve vraag. Dat geldt ook voor de thema's die volledig onder de Vlaamse bevoegdheidsfeer vallen (zoals **onderwijs**).

Rond **fiscaliteit** gaat het meestal om vragen of klachten over de (federale) personenbelasting of lokale belastingen. Het item **justitie** betreft hoofdzakelijk vragen om juridisch advies, soms ook klachten over de werking van het gerecht of de magistratuur.

De items **sociale zekerheid, economie en werkgelegenheid, personeelszaken** en **pensioenen** hebben meestal betrekking op sociale uitkeringen, werkgelegenheidsmaatregelen en/of arbeidsrelaties. Ze zijn samen goed voor 11,8% van de onmiddellijke dienstverlening.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2006

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Consumentenorganisaties	715	24,5%
Federale ombudsman	378	13,0%
Andere ombudsdiensten	365	12,5%
Justitieleuizen	322	11,1%
Vlaamse overheid (behalve Vlaamse Infolijn)	294	10,1%
Vlaamse Infolijn (1700)	173	5,9%
Federale Overheidsdiensten	168	5,8%
Gemeenten	101	3,5%
Provincies	45	1,5%
Welzijnsinstellingen	43	1,5%
Vlaamse Regering	35	1,2%
Verzoekschriftenprocedure	9	0,3%
Andere	265	9,1%
<b>Totaal</b>	<b>2913</b>	<b>100,0%</b>





De doorverwijzingen gaan naar een heel uiteenlopende reeks van instellingen. Ombudsdiensten zijn vanzelfsprekend een vaak voorkomende doorverwijsbestemming: de **Federale ombudsman** en de **andere ombudsdiensten** maken opnieuw samen ruim 25% uit van het aantal doorverwijzingen. Bij de andere ombudsdiensten gaat het vooral om lokale ombudsdiensten van de grotere Vlaamse steden en sectoriële ombudsdiensten, zoals bijvoorbeeld de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of die voor Pensioenen.

In afwachting van de oprichting van een ombudsdienst voor de energiesector, werden de vele klachten met betrekking tot de geliberaliseerde energiemarkt (zie tabel 4) doorverwezen naar de Algemene Dienst Controle en Bemiddeling (federale overheidsdienst Economie) en/of naar **consumentenorganisaties**. Ook de gebruikelijke consumentenklachten werden naar die diensten doorverwezen.

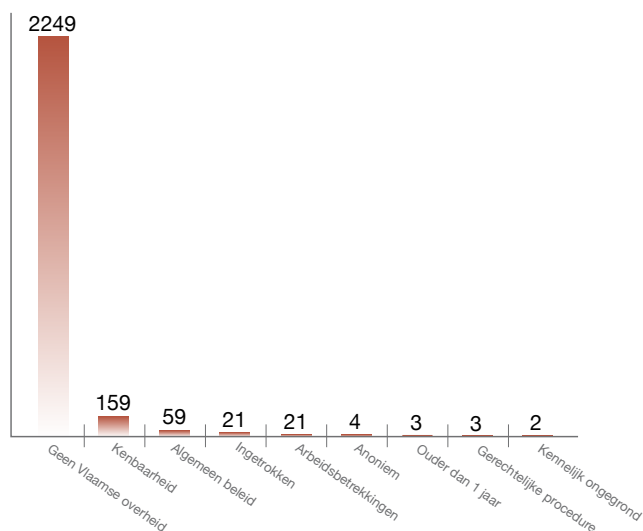
De doorverwijzingen naar de **Vlaamse Infolijn (1700)** vertonen een aanhoudende dalende trend: van 17,1% in 2001 gaat het geleidelijk naar 5,9% in 2006. Dat zou erop kunnen wijzen dat die centrale infolijn van de Vlaamse overheid bij de burger een steeds grotere bekendheid geniet.

Rond justitie gebeuren de doorverwijzingen vooral naar de **justitiehuisen** en in mindere mate ook naar advocaten, rechtbanken of notarissen.

De mogelijkheid om op de **verzoekschriftenprocedure** bij het Vlaams Parlement een beroep te doen, wordt meegedeeld wanneer de verzoeker een klacht heeft over decreten, reglementering en het algemeen beleid: dat gebeurde in 9 gevallen.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2006

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	2249	89,2%
Kenbaarheid	159	6,3%
Algemeen beleid	59	2,3%
Ingetrokken	21	0,8%
Arbeidsbetrekkingen	21	0,8%
Anoniem	4	0,2%
Ouder dan 1 jaar	3	0,1%
Gerechtelijke procedure	3	0,1%
Kennelijk ongegrond	2	0,1%
<b>Totaal</b>	<b>2521</b>	<b>100,0%</b>



Ongeveer 9 op de 10 klachten hebben niet betrekking op een dienst van de Vlaamse overheid. Het kan daarbij gaan om klachten over federale of lokale overheidsdiensten, maar ook over ondernemingen of (vaak juridische) problemen die behoren tot de privésfeer.

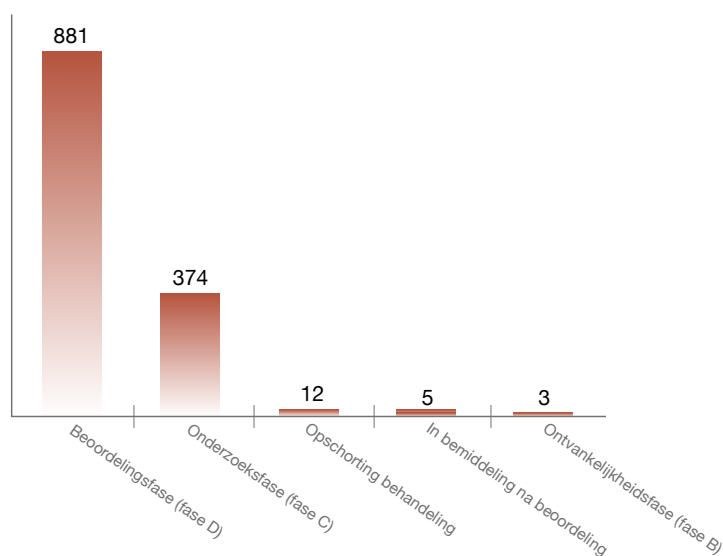
Het percentage klachten dat niet voldeed aan de vereiste dat vooraf contact moet zijn opgenomen met de Vlaamse overheid zelf (de zogenaamde **kenbaarheid**) daalde van 32,2% in 2002 naar 5,9% in 2004, percentage dat in 2006 ongeveer gehandhaafd bleef. Die stagnatie zou erop kunnen wijzen dat de eerstelijnsklachtenbehandeling bij de overheidsdiensten zelf beter bekend raakt bij de burger, ook al blijkt dat niet uit de eerstelijnsklachtenrapportages.

## 2.3 Dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst

De tabellen 7 tot 11 geven een beeld van de ontvankelijke klachten of dossiers.

Tabel 7 Dossiers per fase in 2006

FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	881	69,1%
Onderzoeksfase (fase C)	374	29,3%
Opschorting behandeling	12	0,9%
In bemiddeling na beoordeling	5	0,4%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	3	0,3%
<b>Totaal</b>	<b>1275</b>	<b>100,0%</b>

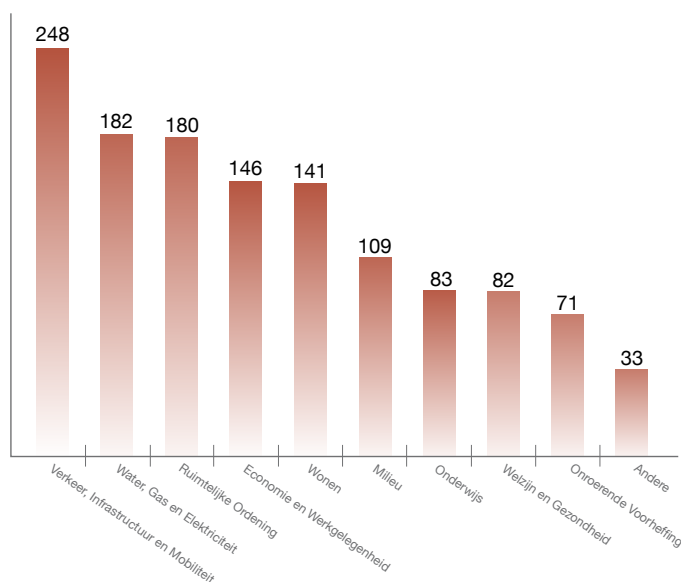


Bijna 70% van de in 2006 behandelde dossiers heeft in dat jaar een eindbeoordeling gekregen. In een kleine fractie (0,9%) van de dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt.

Enkele klachten die in 2005 al beoordeeld werden, vereisten in de loop van 2006 een bijkomend onderzoek naar aanleiding van nieuwe elementen in het dossier (**in bemiddeling na beoordeling**).

Tabel 8 Dossiers per thema in 2006

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2006	%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	248	19,5%	186	20,3%
Water, Gas en Elektriciteit	182	14,3%	110	12,0%
Ruimtelijke Ordening	180	14,1%	116	12,6%
Economie en Werkgelegenheid	146	11,5%	113	12,3%
Wonen	141	11,1%	120	13,1%
Milieu	109	8,5%	54	5,9%
Onderwijs	83	6,5%	76	8,3%
Welzijn en Gezondheid	82	6,4%	62	6,8%
Onroerende Voorheffing	71	5,6%	54	5,9%
Andere	33	2,6%	27	2,9%
<b>Totaal</b>	<b>1275</b>	<b>100,0%</b>	<b>918</b>	<b>100,0%</b>



Het leefkader blijft in 2006 het belangrijkste domein voor klachten: **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (19,5%), **ruimtelijke ordening** (14,1%), **wonen** (11,%) en **milieu** (8,5%) maken samen meer dan de helft van het aantal dossiers uit. Daarbij valt de stijging van het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** op (15,4% in 2005), uitsluitend een gevolg van een verhoging van het aantal klachten over de Vlaamse vervoermaatschappij De Lijn.

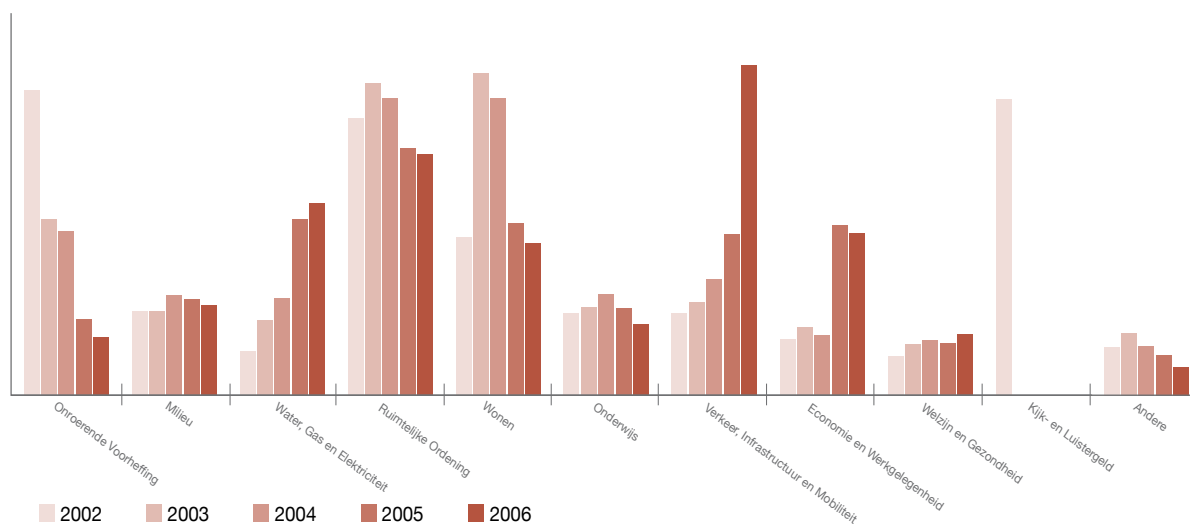
Voorts zijn de klachten over **water, gas en elektriciteit** opnieuw gestegen. Die stijging kan voor een groot deel worden verklaard door het hoger aantal klachten over de saneringsbijdrage en over de geliberaliseerde energiemarkt.

De dalende trend van het aantal dossiers inzake **fiscaliteit** wordt voortgezet, van 54,7% in 2000 naar 5,6% in 2006. De vaststelling uit ons vorig jaarverslag, dat die dalende trend te verklaren is door een structurele verbetering in de werking van de onroerende voorheffing, wordt bevestigd. Ook de wijziging van het statuut van de afvalwaterheffing speelt een rol.

De dalende trend inzake **wonen** had te maken met de onduidelijke situatie over het klachtrecht bij de sociale huisvestingsmaatschappijen.

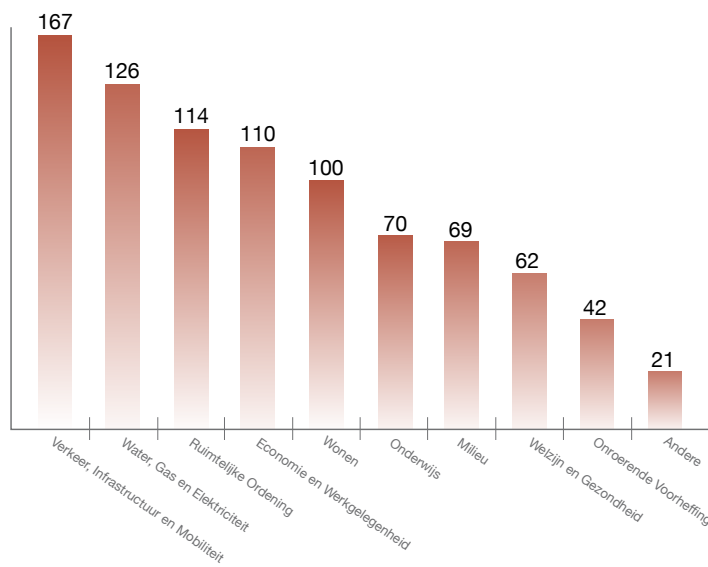
Tabel 8b Dossiers per thema: overzicht sinds 2002

THEMA	2006	2005	2004	2003	2002
Onroerende Voorheffing	5,6%	7,4%	10,1%	12,2%	17,6%
Milieu	8,5%	9,3%	9,7%	8,8%	8,8%
Water, Gas en Elektriciteit	14,3%	12,2%	9,1%	6,9%	3,4%
Ruimtelijke Ordening	14,1%	14,3%	17,0%	18,0%	15,3%
Wonen	11,1%	13,7%	17,0%	19,0%	11,6%
Onderwijs	6,5%	7,3%	9,4%	8,6%	7,2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	19,5%	15,4%	11,5%	8,0%	7,5%
Economie en Werkgelegenheid	11,5%	12,1%	6,7%	7,2%	5,7%
Welzijn en Gezondheid	6,4%	5,3%	5,4%	5,2%	2,2%
Kijk- en Luistergeld	-	-	-	-	16,0%
Andere	2,6%	3,1%	4,2%	6,0%	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



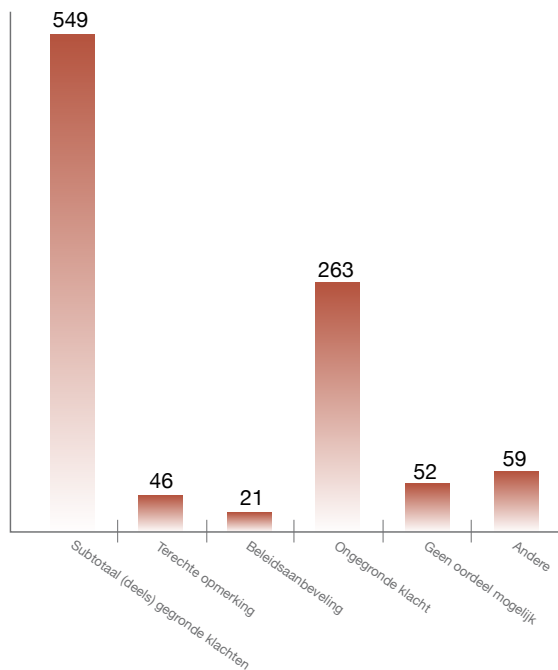
Tabel 9 Beoordeelde dossiers per thema in 2006

THEMA	AANTAL	%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	167	19,0%
Water, Gas en Elektriciteit	126	14,3%
Ruimtelijke Ordening	114	12,9%
Economie en Werkgelegenheid	110	12,5%
Wonen	100	11,4%
Onderwijs	70	7,9%
Milieu	69	7,8%
Welzijn en Gezondheid	62	7,0%
Onroerende Voorheffing	42	4,8%
Andere	21	2,4%
<b>Totaal</b>	<b>881</b>	<b>100,0%</b>



Tabel 10 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2006

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	414	41,8%
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	7	0,7%
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	40	4,0%
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	7	0,7%
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	81	8,2%
Subtotaal (deels) gegronde klachten	<b>549</b>	<b>55,4%</b>
Terechte opmerking	46	4,6%
Beleidsaanbeveling	21	2,1%
Ongegronde klacht	263	26,6%
Geen oordeel mogelijk	52	5,3%
Andere	59	6,0%
<b>Totaal</b>	<b>990</b>	<b>100,0%</b>



In 549 of 55,4% van de beoordeelde klachten is er sprake van een **(deels) gegronde klacht**. Opnieuw hebben binnen die categorie de **voldoende herstelde** klachten het grootste aandeel, met 41,8% van de beoordeelde klachten.

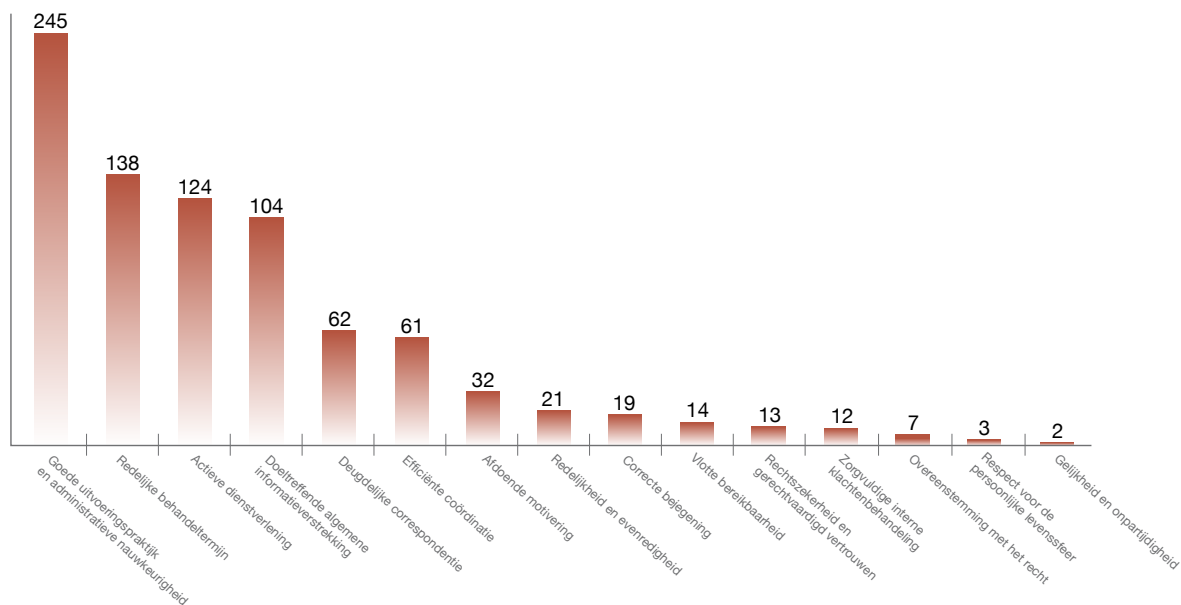
In 2,1% van de dossiers werd een **beleidsaanbeveling** geformuleerd. De betrokken dienst heeft geen ombudsnorm geschonden en in die zin is de klacht ongegrond. Als de klacht echter in zijn geheel in ogenschouw genomen wordt, is er duidelijk sprake van een onaanvaardbare situatie. In dergelijke gevallen, die beperkt in aantal zijn, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om het beleid op een of andere manier om te buigen.

Iets meer dan een vierde van de klachten is **ongegronde** (26,6%): aan de betrokken overheidsdienst kon niets verweten worden.

In 5,3% van de beoordeelde dossiers was er door de aard van de klacht of een tekort aan verifieerbare gegevens **geen oordeel mogelijk**.

Tabel 11 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2006

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	245	28,6%
Redelijke behandeltermijn	138	16,1%
Actieve dienstverlening	124	14,5%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	104	12,1%
Deugdelijke correspondentie	62	7,2%
Efficiënte coördinatie	61	7,1%
Afdoende motivering	32	3,7%
Redelijkheid en evenredigheid	21	2,5%
Correcte bejegening	19	2,2%
Vlotte bereikbaarheid	14	1,6%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	13	1,5%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	12	1,4%
Overeenstemming met het recht	7	0,8%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	3	0,4%
Gelijkheid en onpartijdigheid	2	0,2%
<b>Totaal</b>	<b>857</b>	<b>100,0%</b>



Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht (deels) **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 1.4.2).

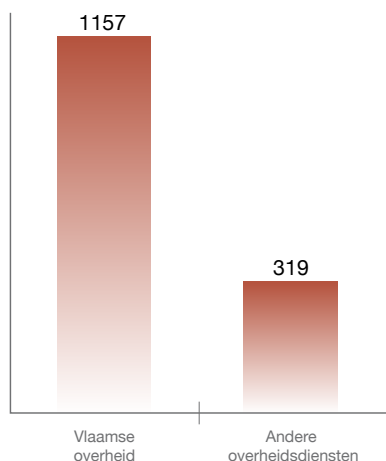
Opnieuw zijn het vaakst de normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (28,6%) en **redelijke behandeltermijn** (16,1%) geschonden. Daarna komt de **actieve dienstverlening** (14,5%).



## 2.4 Verdeling van de ombudsdossiers over de overheidsdiensten

Tabel 12 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2006

	AANTAL	%
Vlaamse overheid	1157	78%
Andere overheidsdiensten	319	22%
<b>Totaal</b>	<b>1476</b>	<b>100%</b>



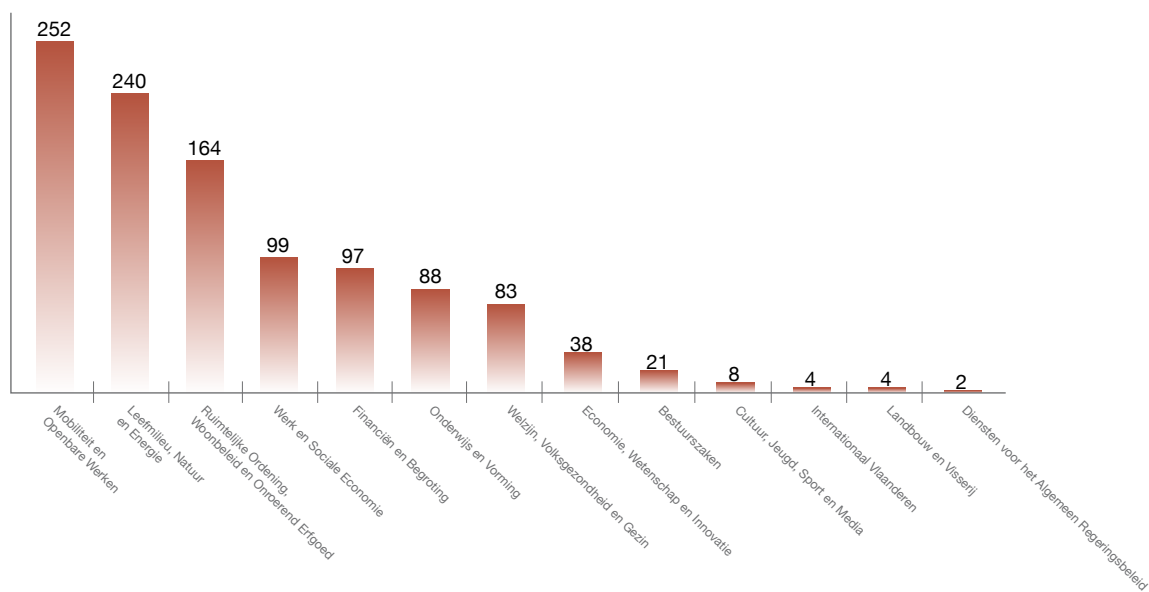
Bijna 8 op de 10 (78%) van het totale aantal behandelde dossiers had betrekking op de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid en de kabinetten van de Vlaamse Regering. In de tabellen 13 en 14 vindt u meer gedetailleerde cijfers.

Andere overheidsdiensten zijn onder andere gemeenten, sociale huisvestingsmaatschappijen en drinkwatermaatschappijen (zie tabel 15).

Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 1476 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1275).

Tabel 13 Dossiers per beleidsdomein Vlaamse overheid in 2006

	AANTAL
Mobiliteit en Openbare Werken	252
Leefmilieu, Natuur en Energie	240
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed	164
Werk en Sociale Economie	99
Financiën en Begroting	97
Onderwijs en Vorming	88
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	83
Economie, Wetenschap en Innovatie	38
Bestuurszaken	21
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	8
Internationaal Vlaanderen	4
Landbouw en Visserij	4
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid	2
<b>Totaal</b>	<b>1100</b>



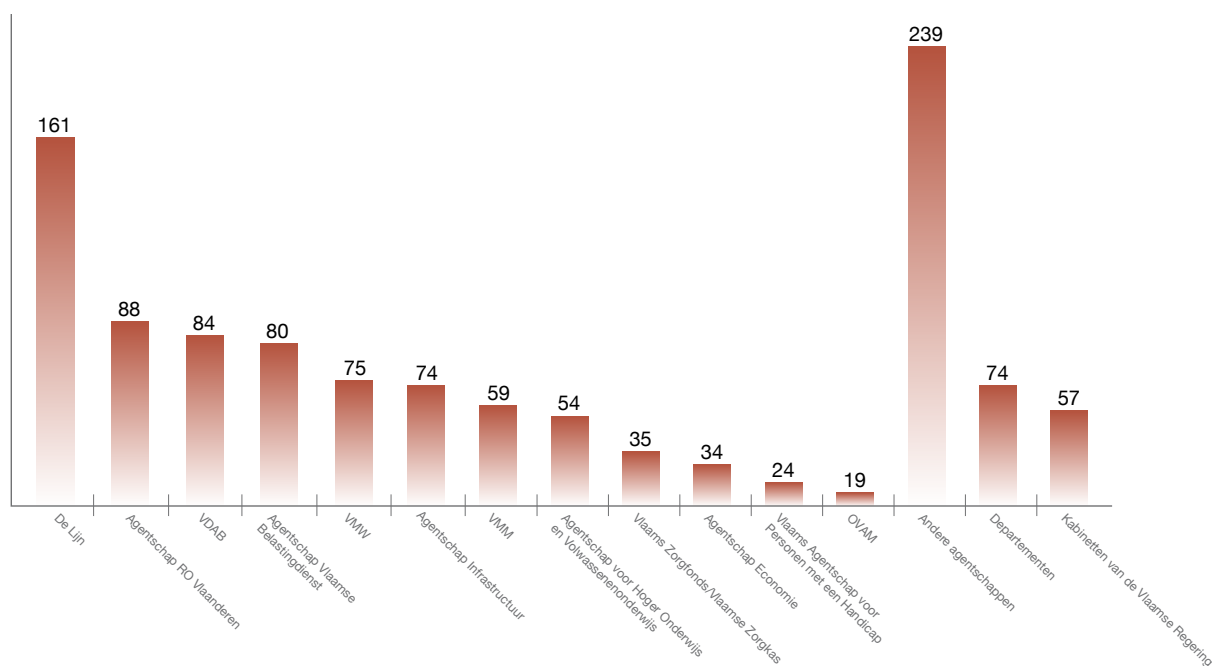
De verdeling van de klachten over de Vlaamse overheid gebeurt over de dertien beleidsdomeinen die ingevolge de BBB-hervorming in het leven werden geroepen. Het betreft de klachten over de departementen en de agentschappen samen. Inbegrepen zijn de klachten die nog behandeld werden ten opzichte van de afdelingen zoals ze bestonden vóór de BBB-hervorming, en die pas in de loop van 2006 overstapten naar de nieuwe structuur.

Omdat er nog geen één-op-één-koppeling is tussen elk van de (tien) Vlaamse ministeriële kabinetten en de (dertien) beleidsdomeinen, werden de 57 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ontving over die kabinetten, niet opgenomen in deze tabel.

De hoge score van de beleidsdomeinen (a) Mobiliteit en Openbare Werken, (b) Leefmilieu, Natuur en Energie en (c) Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed hangt vanzelfsprekend samen met de hoge score van de klachten over het leefkader (verkeer, infrastructuur en mobiliteit, ruimtelijke ordening, wonen en milieu – zie tabel 8).

Tabel 14 Dossiers per entiteit Vlaamse overheid in 2006

	AANTAL
<b>* Agentschappen</b>	
Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn	161
Agentschap RO Vlaanderen	88
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	84
Agentschap Vlaamse Belastingdienst	80
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	75
Agentschap Infrastructuur	74
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	59
Agentschap voor Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs	54
Vlaams Zorgfonds/Vlaamse Zorgkas	35
Agentschap Economie	34
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap	24
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	19
Andere agentschappen	239
<b>Subtotaal agentschappen</b>	<b>1026</b>
* Departementen	74
* Kabinetten van de Vlaamse Regering	57
<b>Totaal</b>	<b>1157</b>

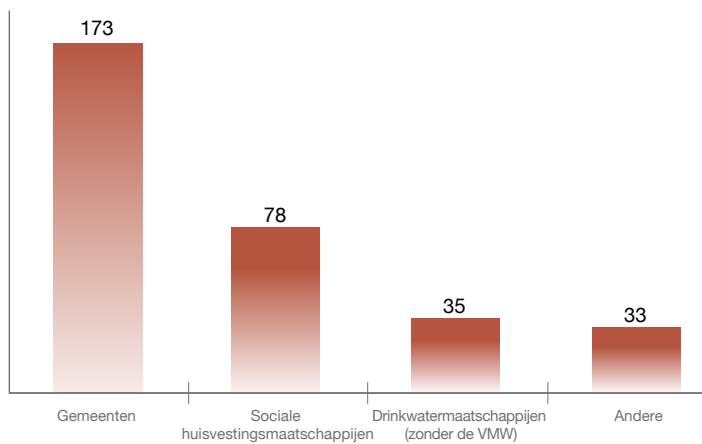


Het grote aandeel van de agentschappen bij de Vlaamse overheid hoeft niet te verwonderen. Het zijn die diensten van de Vlaamse overheid die voor de concrete uitvoering zorgen van het beleid, en daardoor – anders dan de departementen – het aanspreekpunt voor het publiek vormen.

Vooraf instellingen die veel contacten met de burgers onderhouden, staan bovenaan in de tabel. De twaalf meest door de Vlaamse Ombudsdienst aangesproken instellingen, vermeld in de tabel, vertegenwoordigen bijna 70% van de klachten over alle agentschappen samen.

Tabel 15 Dossiers andere overheidsdiensten in 2006

	AANTAL
Gemeenten	173
Sociale huisvestingsmaatschappijen	78
Drinkwatermaatschappijen (zonder de VMW)	35
Andere	33
<b>Totaal</b>	<b>319</b>



Van de 319 dossiers waarbij andere overheidsdiensten betrokken zijn, gaat meer dan de helft over de gemeentebesturen, in het kader van het medebewind. Verder betreft het vooral sociale huisvestingsmaatschappijen en drinkwatermaatschappijen.

## 2.5 Dossiers tijdens de regionale spreekuren

Tabel 16 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren in 2006

DOSSIERS	AALST	HASSELT	KORTRIJK	TIENEN	TURNHOUT	TOTAAL
Wonen	2		1		1	4
Ruimtelijke Ordening		2	1		4	7
Onderwijs					1	1
Water, gas en elektriciteit	1	1				2
Milieu		1			1	2
Onroerende voorheffing					1	1
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit			1	1	2	4
Economie en Werkgelegenheid						0
Welzijn en Gezondheid						0
Andere						0
<b>Aantal dossiers</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>21</b>
Onmiddellijke dienstverlening	25	18	6	22	25	96
<b>Algemeen totaal</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>117</b>

Ook in 2006 organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst samen met de Federale ombudsman een maandelijks spreekuur in een aantal steden. De dossiers die hier hun oorsprong vinden, vormen maar een heel beperkt deel van het totale aantal dossiers; de meeste dossiers worden per mail, telefoon of brief rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

Vanaf 1 maart 2007 is geopteerd voor een ander systeem van regionale spreekuren: bij de lokale ombudsdiensten en enkel op afspraak.





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). Vanaf 1999 werd de Vlaamse overheid verantwoordelijk voor de inning en de vrijstellingen 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 en de vrijstellingen ook de heffingsgrondslag te wijzigen, behalve dan het kadastraal inkomen, dat door de federale overheid wordt bepaald.

In de *Beleidsbrief 2007* kondigt de Vlaamse minister van Financiën en Begroting nieuwe inspanningen en initiatieven aan om te komen tot een eenduidige en meer transparante Vlaamse fiscale regelgeving.

### 3.1.2 UITVOERING

De onroerende voorheffing wordt in Vlaanderen geïnd door het agentschap Vlaamse Belastingdienst (voorheen Belastingdienst voor Vlaanderen). De Vlaamse Belastingdienst is een Intern Verzelfstandigd Agentschap (IVA) en onderdeel van het beleidsdomein Financiën en Begroting. De Vlaamse Belastingdienst is onder die naam operationeel sedert 1 juli 2006.

De inning en de invordering van de onroerende voorheffing is bij de inning door Vlaanderen zelf in 1999 uitbesteed aan de intercommunale maatschappij CIPAL. Die zorgt onder meer voor de jaarlijkse verzending van circa 2,6 miljoen aanslagbiljetten. Bij de inning en invordering bleef er wel sturing vanuit het ministerie. Dat heeft onder meer te maken met de georganiseerde beroepsmogelijkheid. Gemotiveerde bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzending van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Belastingdienst. De outsourcing verliep via een overeenkomst die in 2003 voor vijf jaar werd verlengd.

De Vlaamse Regering besliste echter op 24 juni 2005 principieel tot insourcing van de inning van de onroerende voorheffing. In de *Beleidsnota 2004-2009* en de *Beleidsbrief 2007* geeft 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.

Door de tot nu toe gevolgde politiek van outsourcing was het Vlaamse Gewest volgens de minister ook te afhankelijk geworden van een derde partij. Dezelfde informaticamodules zullen in de toekomst bovendien nodig zijn voor andere heffingen. De insourcing gaat operationeel van start op 1 mei 2007 en slaat op de administratieve processen (onder meer inning en invordering). Ze resulteerde onder meer in de aanwerving van bijna honderd personeelsleden in statutair verband. De insourcing van het ICT-luik is gepland voor einde 2008 als de overeenkomst met CIPAL afloopt.

In de *Beleidsnota 2004-2009* en de *Beleidsbrief 2007* heeft de minister ook verdere activiteiten aangekondigd voor een samenwerking tussen de verschillende overheden op het gebied



van patrimoniale informatie (“Vlaams fiscaal platform”). Met dit unieke 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. Dit voornemen wordt echter voor een deel doorkruist door twee vonnissen van de Rechtbank van Gent. Volgens die vonnissen is het Vlaamse Gewest niet gebonden door de patrimoniale gegevens die de federale administratie Kadaster, Registratie en Domeinen (AKRED) verstrekt, maar moet de Vlaamse overheid die gegevens onder eigen verantwoordelijkheid gebruiken en op hun juistheid controleren. De Vlaamse overheid heeft tegen deze vonnissen hoger beroep aangetekend.

De website over de onroerende voorheffing ([www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be)) is uitgebouwd tot een goede informatiebron met een antwoord op de meeste vragen. Tevens kan men een bezwaarschrift volledig elektronisch indienen en mits een token of de elektronische identiteitskaart de stand van zaken van de behandeling volgen. Op de website ontbreekt wel nog steeds elke verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsdienst.

De Klachtendienst Financiën behandelt sedert 1 juli 2006 alle eerstelijnsklachten van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Concreet betekent dit dat de Klachtendienst Financiën opgenomen is in het departement, terwijl de inning en de dossierafhandeling gebeurt in de IVA Vlaamse Belastingdienst. Hierdoor blijft de onafhankelijkheid en autonomie van de klachtendienst gewaarborgd.

## 3.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Klachtendienst Financiën hebben over de onroerende voorheffing 96 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 71 ontvankelijke klachten onderzocht over onroerende voorheffing en daarvan 42 beoordeeld.

Tabel 17 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2006

	Onroerende Voorheffing
<b>Totaal</b>	<b>105</b>
Ontvankelijk	96
Onontvankelijk	9
-45 dagen	102
+45 dagen	3
Geground	33
Ongegrond	63
Opgelost	31
Niet opgelost	2
Beslissing	9
Behandeltermijn	7
Informatieverstrekking	7
Bereikbaarheid	2
Bejegening	1
Andere	7

Tabel 18  
Onroerende Voorheffing:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	29
Beoordelingsfase (fase D)	42
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>71</b>

Tabel 19  
Onroerende Voorheffing:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	23
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	1
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<b>25</b>
Terechte opmerking	5
Ongegronde klacht	13
Geen oordeel mogelijk	-
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>44</b>

Tabel 20  
Onroerende Voorheffing:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	16
Deugdelijke correspondentie	6
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	18
Redelijke behandeltermijn	4
Efficiënte coördinatie	6
<b>Totaal</b>	<b>63</b>

Vergeleken met 2005 (153 klachten) registreerde de Klachtendienst Financiën in 2006 een daling van de eerstelijnsklachten over de onroerende voorheffing met bijna 31%. Het aantal ingediende klachten die als onontvankelijk werden beschouwd daalde ook van 18% in 2005 tot 13,5% in 2006. De dienst voert in het belang van de burger een soepel beleid bij de interpretatie van de onontvankelijkheidsgronden.

De daling van het aantal eerstelijnsklachten loopt samen met een - zij het lichtere - daling van het aantal ingediende bezwaarschriften: 32.087 in 2006 tegenover 34.762 in 2005. De verhouding van het aantal verstuurd aanslagbiljetten en het aantal ingediende bezwaren is daarmee lichtjes gedaald van 1,31% in 2005 tot 1,23% in 2006. Een ongunstige evolutie is wel dat de gemiddelde behandeltermijn van de bezwaarschriften toenam van 111 dagen in 2005 tot 130 dagen in 2006.

De daling van de eerstelijnsklachten correspondeert ook met een daling van het aantal klachten over onroerende voorheffing dat door de Vlaamse Ombudsdienst werd behandeld. Door een groot aantal gegevensfouten bij de opstart van de inning van de onroerende voorheffing door Vlaanderen vanaf 1999, waren er in 2001 nog 457 klachten over de onroerende voorheffing. Vanaf 2002 is dat aantal telkens gedaald, tot de 71 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 in behandeling had. De vermindering is onder meer het resultaat van de inspanningen van de Vlaamse Belastingdienst voor een snellere en accurate verwerking van de bezwaarschriften.

Nogal wat 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 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 gegronde klachten gezamenlijk worden hierna de volgende vijf klachttypen nader toegelicht:

- Een aanzienlijke vertraging bij de verzending van het aanslagbiljet, waardoor de belastingplichtige zich afvraagt of hij iets fout deed en soms ook vreest voor een boete.
- De toezending van meerdere aanslagbiljetten in korte tijd, zonder afdoende uitleg of een aanbod van gespreide betaling of met aanrekening van intrest.

- Problemen met de toekenning van één of meerdere verminderingen van de onroerende voorheffing die in de regelgeving zijn vastgelegd.
- Problemen in verband met de vrijstelling van de onroerende voorheffing voor schoolgebouwen.
- Overige klachten, vooral in verband met de 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 graag zijn uitgaven kunnen plannen. Het is dan ook belangrijk dat de overheid en 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 betalingsproblemen creëert.

#### WANNEER MAG IK MIJN AANSLAGBILJET VERWACHTEN?

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. De vertraging in de verzending kan meerdere oorzaken hebben.

In dossier 2006-0130 heeft de verzoeker in 2005 en deels 2006 tevergeefs “gewacht” op de toezending van het aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing. Hij heeft daar speciaal op gelet omdat hij in 2004 de onroerende voorheffing voor vier vorige aanslagjaren heeft moeten betalen aan de Vlaamse Belastingdienst. De verzoeker begrijpt dan ook niet waarom de eerst zo ijverige Belastingdienst plots is stilgevallen. Hij vraagt zich af of hij een zending over het hoofd heeft gezien en hij vreest een boete wegens laattijdige betaling. Navraag van de verzoeker leert dat de Vlaamse Belastingdienst over alle noodzakelijke gegevens beschikt, maar dat de dienst desondanks niet kan zeggen wanneer hij het volgende aanslagbiljet mag verwachten.

De Vlaamse Belastingdienst weet enkel te vertellen dat zij onder meer afhankelijk is van de aanlevering van gegevens door de diensten van het Kadaster (de federale administratie AKRED). Doordat het volume gegevens dat die dienst moet verwerken per onderdeel en per kadastrale afdeling sterk kan verschillen, verloopt de stroom van de aangeleverde gegevens onregelmatig en kunnen er variaties optreden. De precieze reden voor de vertraging bij de verzoeker kan de Vlaamse Belastingdienst echter niet opgeven. De dienst wijst er op dat de overheid voor de verzending van het aanslagbiljet wettelijk drie jaar de tijd heeft. Uiteindelijk wordt het aanslagbiljet voor 2005 op 7 maart 2006 aan de verzoeker toegestuurd.

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 onvoldoende **actieve dienstverlening** omdat de dienst niet kon opgeven wanneer de verzoeker het aanslagbiljet mocht verwachten.

De meeste aanslagbiljetten worden verzonden tussen mei en september van het aanslagjaar. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een sterk geautomatiseerd systeem. De Vlaamse Belastingdienst zou met de huidige technische mogelijkheden en ondanks het grote aantal verzendingen ten minste een benaderende datum voor de toezending moeten kunnen opgeven, zeker voor de aanslagbiljetten die buiten de gebruikelijke periode worden verzonden. In 2006 werden volgens de klachtenrapportage 58.130 aanslagbiljetten verzonden die betrekking hadden op een vorig aanslagjaar.

Het probleem van de verzending buiten het aanslagjaar en de daaruit voortvloeiende klachten is vooral naar het einde toe van 2006 terug sterk toegenomen. Dat heeft onder meer te maken met de beslissing van de minister en de Vlaamse Belastingdienst om voor een groot aantal belastingplichtigen met recht op een vermindering voor een bescheiden woning per individueel dossier na te gaan of nog wel alle voorwaarden voldaan zijn om dat recht op vermindering te genieten. De Vlaamse Belastingdienst wil dat onderzoek eerst afronden vooraleer tot verzending van het aanslagbiljet in die gevallen over te gaan. Door die beslissing waren eind 2006 meerdere duizenden aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2006 nog niet naar de belastingplichtige verstuurd.

## WAAROM MOET IK DRIE 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 in korte tijd de onroerende voorheffing voor verschillende opeenvolgende jaren wordt aangerekend. Dit type van klachten dat erg talrijk was in 2004 en dalend in 2005, is in 2006 verder verminderd, maar zeker nog niet verdwenen. Dat blijkt ook duidelijk uit de klachtenbehandeling in de eerste lijn.

De oorsprong van deze klachten lag bij een grote achterstand in de behandeling van de talloze bezwaarschriften door fouten bij de opstart van de inning van de onroerende voorheffing door de Vlaamse overheid vanaf 1999. Het had echter soms ook te maken met een blokkeringscode die naar aanleiding van een bezwaar door de Vlaamse Belastingdienst in het elektronisch dossier werd gezet. Zo werd voorkomen dat er een volgend aanslagbiljet met dezelfde fout zou toegezonden worden. Soms werd na afhandeling van het bezwaar vergeten de blokkeringscode te verwijderen en werden na de laattijdige verwijdering meerdere aanslagbiljetten kort na elkaar verstuurd.

In dossier 2005-0757 ontvangt de verzoeker drie aanslagbiljetten binnen het jaar waarvan twee aanslagbiljetten binnen de drie maanden (verzending van de aanslagbiljetten voor 2003, 2004 en 2005 op respectievelijk 11 maart, 6 juli en 14 september 2005). Daardoor moet de verzoeker op korte tijd een aanzienlijke som onroerende voorheffing betalen, wat hij niet had voorzien. Bij telefonische navraag bij de Vlaamse Belastingdienst weet men hem geen reden op te geven en wordt hij naar zijn oordeel ook klantvriendelijk behandeld. Nader onderzoek wijst uit dat de verzoeker destijds bezwaar indiende tegen de onroerende voorheffing van 2001. Naar aanleiding van dat bezwaar werd een blokkeringscode ingebracht in het elektronische dossier, zodat vóór de afhandeling van het bezwaar geen volgend aanslagbiljet zou worden verzonden. Het bezwaar werd pas in maart 2003 afgehandeld, maar de blokkeringscode werd ten onrechte pas later verwijderd, waarna plots meerdere aanslagbiljetten kort na elkaar werden verstuurd.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde dit dossier als **gegrond en voldoende hersteld**, met onder meer een schending van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Ook de **actieve dienstverlening** schoot tekort.

Normaal gezien verlopen de opmaak én de verzending van aanslagbiljetten volledig automatisch. Binnen het huidige automatiseringsscenario is in de processtroom niet voorzien dat er op het ogenblik van de verzending van een aanslagbiljet gecontroleerd wordt of er kort geleden nog een aanslagbiljet naar dezelfde belastingplichtige werd gestuurd, dan wel of er binnen afzienbare tijd nog een aanslagbiljet zal verstuurd worden. Nochtans zou zo'n controle de klantvriendelijke dienstverlening aanzienlijk verbeteren en vermijden dat het herstel van de fout van de overheid wordt afgewenteld op de burger.

Indien de belastingplichtige binnen de zes maanden meerdere aanslagbiljetten heeft ontvangen voor verschillende aanslagjaren, wordt hij door de Vlaamse Belastingdienst in principe gewezen op de mogelijkheid om een gespreide betaling aan te vragen. Dat aanbod was in het vermelde dossier ten onrechte niet gebeurd. Evenmin werd bij de aanslagbiljetten afdoende informatie verstrekt over de reden van de korte opeenvolging. De mogelijkheid om een afbetalingsplan aan te vragen in geval van ontvangst van meerdere aanslagbiljetten op korte tijd wordt wel op de website van de onroerende voorheffing vermeld. De overheid zou echter de belastingplichtige steeds spontaan moeten wijzen op de mogelijkheid van een afbetalingsplan. Ook moet zij in dergelijke gevallen bij de aanslagbiljetten informatie voegen over de oorzaken van de korte opeenvolging.

## WAAROM MOET IK NU OOK NOG INTRESTEN BETALEN?

De verzending van meerdere aanslagbiljetten en de mogelijkheid van een kosteloze gespreide betaling kwamen ook in het hierna volgende dossier aan bod.

In dossier 2006-0437 heeft de Vlaamse Belastingdienst de onroerende voorheffing voor 1999, 2000, 2001 en 2002 ingekohierd op een verkeerd BTW-nummer. Omwille van die fout moesten de aanslagbiljetten opnieuw verzonden worden. Doordat er ook nog rechtzettingen gedaan werden na bezwaarschriften van de verzoeker, gebeurde die collectieve verzending pas op 9 juni 2005. Nog geen twee maanden later ontvangt de verzoeker echter ook nog de aanslagbiljetten voor 2003 en 2004 of in totaal zes aanslagbiljetten op twee maanden tijd voor een totaal bedrag van 21.779 euro.

Omwille van de gemaakte fouten en de laattijdige verzending van de eerste vier aanslagen is de Vlaamse Belastingdienst bereid een afbetalingsplan toe te staan zonder aanrekening van nalatigheidsintresten. Voor de laatste twee aanslagbiljetten is de dienst echter niet bereid tot een kosteloze gespreide betaling.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en verder te herstellen** met een miskennis van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **actieve dienstverlening**. Het is immers door fouten van de overheid dat de verzoeker op zeer korte tijd zo'n hoog bedrag aan onroerende voorheffing moet betalen.

Ook na de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst blijft de Belastingdienst op zijn standpunt. De Vlaamse Ombudsdienst maakt daarop, als een volgende stap in de bemiddeling, een verslag over aan de functioneel bevoegde minister. De Vlaamse minister van Financiën sluit zich ten slotte, na onderzoek van het standpunt van de Vlaamse Belastingdienst en dat van de Vlaamse Ombudsdienst, aan bij het oordeel van de Ombudsdienst en beveelt de annulering van de aangerekende nalatigheidsintresten.

In een ander en grotendeels gelijkaardig dossier stelt de Vlaamse Belastingdienst dat onder geen beding kan afgeweken worden van de wettelijk verplichte aanrekening van nalatigheidsintresten bij een afbetaling. In het eerder vermelde dossier 2006-0437 blijkt echter dat de Vlaamse Belastingdienst dit - al dan niet vanuit billijkheidsoverwegingen - soms in ieder geval wel doet. De vraag rijst dan of het argument van de wettelijk niet toegelaten afwijking in het afgewezen dossier wel correct is.

### 3.2.2 PROBLEMEN BIJ 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 burger is immers - terecht - gevoelig voor zijn financiën. Die financiële reflex komt onder meer tot uiting als de belastingplichtige een verwachte vermindering van de onroerende voorheffing niet krijgt. De meeste verminderingen 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 komt vooral voor 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. Met name de door de Vlaamse Belastingdienst gevraagde bewijzen van te koop of te huurstelling vormen niet zelden een probleem. De voorwaarden en bewijsvereisten worden niet duidelijk genoeg op de website over de onroerende voorheffing vermeld. Maar ook bij de andere verminderingen zijn soms in de werking van de Vlaamse Belastingdienst fouten of onvolkomenheden te bespeuren.

De verzoekster in het dossier 2006-0537 is een alleenstaande moeder met een dochter met een ongeneeslijke handicap. Door een probleem met een laattijdig opnieuw geattesteerde blijvende ongeschiktheid van 80% heeft de verzoekster voor de onroerende voorheffing van aanslagjaar 2005 niet de vermindering voor een gehandicapt kind gekregen. Nochtans heeft ze die vermindering voordien altijd gehad.

Doordat ze die vermindering bij de betaling reeds had verrekend, is haar via een gerechtsdeurwaarder in opdracht van de Vlaamse Belastingdienst een dwangbevel betekend voor de betaling van het door haar afgetrokken bedrag en van de bijkomende kosten. Omdat de verzoekster het te weinig betaalde deel nog niet heeft bijbetaald, wordt door de gerechtsdeurwaarder bij de verzoekster uitvoerend beslag gelegd. De verzoekster stelt dat zij geen schuld heeft aan een laattijdige attestering door de (federale) overheid en vraagt op grond van de onomkeerbare handicap kwijtschelding van het gevorderde bedrag.

De Vlaamse Belastingdienst bevestigt na onderzoek de versie van de verzoekster. Zij heeft inderdaad geen schuld aan de late attestering van de handicap van de dochter en erkent dat de feitelijke situatie vast staat. Het probleem is inderdaad ontstaan doordat het attest van handicap van de dochter niet tijdig door de federale overheid werd verlengd en afgeleverd. Op basis van het federale attest dat nadien is afgeleverd, gaat de Vlaamse Belastingdienst toch over tot volledige toekenning van de vermindering van de onroerende voorheffing en wordt het aangerekende saldo - gelijk aan de vermindering - via een ambtshalve ontheffing (want na de bezwaartermijn) geannuleerd.

Aangezien het ging om een onomkeerbare situatie, had de Vlaamse Belastingdienst duidelijk reeds in een eerder stadium tot de uiteindelijke oplossing kunnen komen. Daarom achtte de Vlaamse Ombudsdienst de **redelijkheid en evenredigheid** en de **actieve dienstverlening** niet gerespecteerd. Bovendien was er een onvoldoende **efficiënte coördinatie** tussen de federale overheidsdienst Sociale Zekerheid en de Vlaamse Belastingdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit dan ook voor een nog meer doorgedreven samenwerking en gegevensuitwisseling tussen de Vlaamse en de federale overheidsdiensten. Dat moet voorkomen dat sociaal zwakkeren, zeker in dossiers met zwaar gehandicapte familieleden, onnodig met bijkomende onderzoeken, formaliteiten en kosten worden opgezadeld.

### 3.2.3 EEN “KLASSE” APART: DE VRIJSTELLING VOOR SCHOOLGEBOUWEN

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.

In de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 over vrijstellingen behandelde, ging de klacht over de aanrekening van onroerende voorheffing voor schoolgebouwen. Die vrijstelling was ook aan de orde in een vraag om uitleg in de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting van het Vlaams Parlement van 8 november 2005, waarbij onder meer de werkwijze bij en de voorwaarden voor de vrijstelling aan bod kwamen.

In dossier 2006-0135 is de verzoekster een privé-school voor kinderen met dyslexie, die door het onderwijsdepartement van de Vlaamse overheid is erkend. De school heeft in april 2005 van de Vlaamse Belastingdienst een aanslagbiljet ontvangen voor de onroerende voorheffing voor 2004 voor de gebouwen die de school in gebruik heeft en die ze deels huurt. Nadien ontvangt de school in februari 2006 nog een bijkomende aanslag voor 2004 voor een ander deel van de schoolgebouwen. De school heeft tegen beide heffingen tijdig een bezwaarschrift ingediend (binnen de drie maanden na verzending) en heeft - om boetes te vermijden en op aanraden van de Vlaamse Belastingdienst - de onroerende voorheffing ook in beide gevallen betaald. De school vindt echter de aanrekening onterecht en strijdig met de vrijstelling en begrijpt niet dat zij naar aanleiding van de bezwaarschriften met allerlei administratieve formaliteiten wordt belast.

De Vlaamse Belastingdienst licht de gevolgde procedure toe en erkent dat er door de dienst ten onrechte uitvoering werd gegeven aan een foutief voorstel van de diensten van het Kadaster tot regeling van de onroerende voorheffing. Daardoor werd ten onrechte aan de school onroerende voorheffing aangerekend voor de vrijgestelde schoolgebouwen. Nadien werd door de Vlaamse Belastingdienst ook onnodig een nieuw onderzoek ingesteld naar het eventuele winsttoogmerk bij het gebruik van de schoolgebouwen. Uiteindelijk wordt door de Vlaamse Belastingdienst op 25 april 2006 ontheffing aan de school verleend.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond en voldoende hersteld**, met een miskenning van de **actieve dienstverlening**, de **goede uitvoeringspraktijk** en de **efficiënte coördinatie**. Uiteindelijk bleken niet alle fouten in het dossier te wijten aan de Vlaamse Belastingdienst.

Voor het onderzoek van de bezwaarschriften werd de school door de Vlaamse Belastingdienst meermaals in weinig toegankelijk jargon bevraagd om bijkomende documenten over te maken. Door de school werd dit ervaren als een bijkomende administratieve last die had kunnen vermeden worden. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor dat de overheid steeds oog zou hebben voor een maximale beperking van de administratieve formaliteiten voor vrijgestelde onroerende goederen.

### 3.2.4 KLACHTEN IN VERBAND MET ONTOEREIKENDE INFORMATIEVERSTREKKING

De algemene dienstverlening van de Vlaamse Belastingdienst en ook de klachtenbehandeling in de eerste lijn door de Klachtendienst Financiën is over het algemeen zeker behoorlijk. Toch sluipen er, onder meer door de wet van de grote getallen, soms fouten of onvolkomenheden in de dienstverlening, wat bij de burger aanleiding geeft tot vragen.

De belangrijkste oorzaak van het aanzienlijke aantal ongegronde klachten in de eerste lijn is volgens de Klachtendienst Financiën het feit dat de belastingplichtigen onvoldoende op de hoogte zijn van de regelgeving of die regelgeving verkeerd interpreteren. Dat wijst onder meer op de noodzaak om die regelgeving duidelijker en toegankelijker te maken. Een begin daartoe zou kunnen zijn dat op de website over de onroerende voorheffing een gecoördineerde tekst wordt geplaatst van de toepasselijke regelgeving in Vlaanderen. Nu is er enkel een link naar de website van de federale fiscale overheid.

Een ander informatieprobleem dat ook duidelijk naar voren komt bij de klachtenbehandeling zijn de onpersoonlijke standaardbrieven, bijvoorbeeld naar aanleiding van de indiening van een bezwaar door de belastingplichtige. Ook de Klachtendienst Financiën ziet dit als een belangrijke oorzaak van klachten. In andere gevallen werd geen, laattijdige of verkeerde informatie verstrekt of was de telefonische dienstverlening niet klantvriendelijk.

Een aantal klachten hebben ook te maken met een te voortvarende gerechtsdeurwaarder of de inschakeling van twee gerechtsdeurwaarders ten aanzien van één zelfde belastingplichtige. Ook een aanvankelijk niet uitgevoerde opsplitsing van de onroerende voorheffing tussen de verschillende mede-eigenaars gaf nog aanleiding tot klachten. Aan dit probleem werd eerder al via een herziening van de instructies verholpen.

Op sommige problemen heeft de Vlaamse Belastingdienst geen of slechts een beperkte impact. Zo zijn de klachten over een te lange behandeltermijn van de bezwaarschriften zeker geen nieuwigheid, maar meestal mee te wijten aan het uitblijven van het advies van de diensten



van het Kadaster. Ongunstig is wel dat de gemiddelde behandeltermijn voor bezwaren toenam van 111 naar 130 dagen.

Zonder voldoende informatie aan de burger, blijft die ook in het ongewisse of en hoe zijn bezwaarschrift door de Vlaamse Belastingdienst wordt onderzocht. De Vlaamse Ombudsdienst is daarom van oordeel dat zeker bij lang uitblijven van beslissingen, de burger op de hoogte moet worden gehouden van de reden(en) en de vermoedelijke duur van de vertraging. Het gaat immers om geld dat de burger mogelijk ten onrechte is aangerekend en meestal ook reeds door die burger is betaald.

### 3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

#### AANBEVELING 2005-01

**De Vlaamse overheid (en met name ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet in de geautomatiseerde processtroom bij de aanmaak van een aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing nagaan of er niet een te grote onregelmatigheid voorkomt in het verzendingsritme van de aanslagbiljetten. Als een te grote afwijking van dat ritme wordt vastgesteld, moeten de gepaste vormen van dienstverlening verstrekt worden.**

De Vlaamse Belastingdienst verstuurt vanaf 2005 de aanslagbiljetten van het lopende aanslagjaar telkens in de periode mei - september van het aanslagjaar. Aanslagbiljetten voor vorige aanslagjaren worden gebundeld in een apart kohier. Ze worden zoveel mogelijk verzonden vóór of na het normale verzendschema van het lopende aanslagjaar.

De Vlaamse Belastingdienst heeft de voorbije jaren aanzienlijke inspanningen geleverd om het aantal gevallen te verminderen waarbij op een korte periode de aanslagbiljetten voor meerdere aanslagjaren worden verzonden. Ze is daar grotendeels in geslaagd. De redenen voor een korte opeenvolging zijn uiteenlopend, maar worden blijkbaar door de Vlaamse Belastingdienst niet geïnventariseerd. Ze kunnen onder meer te maken hebben met de termijnen waarbinnen de overheid een aanslagbiljet moet verzenden om haar rechten te vrijwaren en de termijnen voor verjaring. In een aantal gevallen wordt door de overheid ook bewust gewacht met verzending van een volgend aanslagbiljet als er bijvoorbeeld bezwaar is ingediend en er onduidelijkheid is over het eigendomsrecht.

Voor de toekenning van een afbetalingsplan is onder meer, naast een tijdige aanvraag, het bewijs vereist dat men in financiële moeilijkheden verkeert. Die voorwaarde geldt niet als men binnen de zes maanden meerdere aanslagbiljetten ontvangt. Dat wordt nog onvoldoende duidelijk aan de betrokken belastingplichtigen gemeld. In die gevallen zou de Vlaamse Belastingdienst steeds spontaan een kosteloos afbetalingsplan moeten aanbieden.

#### AANBEVELING 2005-02

**De Vlaamse overheid (en met name ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet in het kader van de toenemende internationalisering de lijst van geldige attesten verruimen die recht geven op een vermindering van onroerende voorheffing wegens handicap.**

De wetgeving inzake de erkenning als gehandicapte persoon verschilt van land tot land. Er bestaan hierover geen uniforme Europese regels. Indien de Vlaamse Belastingdienst merkt dat een eerder geldig attest in de toekomst niet meer zal worden aanvaard, ontvangt de belastingplichtige steeds een brief dat hij vanaf het daarop volgende aanslagjaar op basis van zijn huidig attest geen recht meer zal hebben op de vermindering. Tegelijk wordt hij doorverwezen naar de federale overheidsdienst Sociale Zekerheid om een geldig attest te bekomen. Op die manier zou de belastingplichtige over voldoende tijd moeten beschikken om een geldig attest te krijgen.

## 3.4 Conclusies

Het aantal klachten over de onroerende voorheffing dat door de Klachtendienst Financiën en de Vlaamse Ombudsdienst werd ontvangen in 2006, vertoonde opnieuw een dalende lijn. Daarmee werd een trend verdergezet die al enkele jaren geleden werd ingezet. Ook het aandeel van de **gegronde of deels gegronde** klachten nam verder af.

Het grootste deel van de klachten heeft te maken met een onregelmatige verzending van de aanslagbiljetten of met het mislopen van een vermindering van de onroerende voorheffing.

Zo worden te veel aanslagbiljetten op een wisselend tijdstip in het jaar ontvangen of worden die verzonden buiten het aanslagjaar. Daardoor vraagt de burger zich af of hij iets over het hoofd heeft gezien, iets fout heeft gedaan of moet vrezen voor een boete.

Een type klachten dat zich de voorgaande jaren vaak voordeed en gelukkig in 2006 duidelijk verder is gedaald, is de toezending van meerdere aanslagbiljetten op korte tijd. In het geval van de toezending van meerdere aanslagbiljetten binnen de zes maanden, kan de burger meestal na aanvraag een afbetalingsplan bekomen. Vaak echter wordt daarover en over de reden van de korte opeenvolging onvoldoende informatie verstrekt. Bovendien wordt soms ten onrechte voor een gespreide betaling nalatigheidsintrest aangerekend.

Ook de verschillende wettelijke verminderingen geven elk jaar aanleiding tot klachten. Dat geldt zowel voor de verminderingen op aanvraag zoals in het bijzonder de proportionele vermindering wegens onvrijwillige leegstand of improductiviteit (onvoldoende bewijzen), als soms ook voor de automatische verminderingen als die wegens een ontoereikende coördinatie niet zijn toegekend.

Ten slotte kwamen in het klachtenbeeld voor het eerst ook meerdere klachten voor over de wettelijke vrijstellingen van de onroerende voorheffing en in het bijzonder dan de vrijstelling voor schoolgebouwen.

## 3.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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.



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 15 september 2006 keurde de Vlaamse Regering het besluit ter invoeging van integrale voorwaarden voor standaardgarages en -carrosseriebedrijven en standaardhoutbewerkingsbedrijven (schrijnwerkerijen) goed. Inrichtingen die onder deze voorwaarden vallen zijn niet langer milieuvergunningplichtig maar kunnen volstaan met een melding van exploitatie aan de gemeente.

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.

Bodemsanering is geregeld in het decreet van 22 februari 1995. Op 27 oktober 2006 werd een nieuw decreet inzake bodemsanering en bodembescherming goedgekeurd. Het nieuwe decreet treedt pas in werking als er de nodige uitvoeringsbesluiten zijn. Een grondige herziening van het Vlaams reglement betreffende de bodemsanering (Vlarebo) is in voorbereiding. Daarnaast werd op 16 juni 2006 het bodemsaneringsdecreet gewijzigd inzake de oprichting van bodemsaneringsorganisaties. Dit decreet creëert de mogelijkheid om in een bepaalde sector een billijke verdeling van de saneringslast te realiseren. De wijziging werd ook opgenomen in het nieuwe bodemdecreet. In overleg met de droogkuissector is een eerste uitvoeringsbesluit in voorbereiding.

### 4.1.2 UITVOERING

Het beleidsdomein 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 voor het Vlaams Gewest (OVAM), het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO), het agentschap voor Natuur en Bos (ANB) en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM). Milieu-inspectie en -vergunningen blijven taken van het departement. Naast de Milieu-inspectie oefenen ook andere instellingen, zoals de Gezondheidsinspectie en de VLM toezicht uit.

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 21 Milieu: eerstelijnsklachten in 2006

	Departement LNE	Kabinet	Bodem OVAM	Mestbank en beheersovereen- komsten (VLM)	Natuur en Bos	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>121</b>	<b>30</b>	<b>225</b>
Ontvankelijk	22	15	27	99	25	188
Onontvankelijk	9	0	1	22	5	37
-45 dagen	24	10	24	-	29	-
+45 dagen	7	5	4	-	1	-
Gegronnd	16	11	3	57	17	104
Ongegronnd	6	4	24	42	8	84
Opgelost	15	10	3	42	17	91
Niet opgelost	1	1	0	15	0	13
Beslissing	1	0	0	0	3	4
Behandeltermijn	3	4	0	4	4	15
Informatieverstrekking	13	2	2	6	2	25
Bereikbaarheid	1	0	0	2	0	3
Bejegening	0	0	1	5	3	9
Andere	8	6	0	46	5	65

Tabel 22  
Milieu:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	34
Beoordelingsfase (fase D)	69
Opschorting behandeling	5
<b>Totaal</b>	<b>109</b>

Tabel 23  
Milieu:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	37
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>45</b>
Terechte opmerking	5
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	30
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	3
<b>Totaal</b>	<b>86</b>

Tabel 24  
Milieu:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	12
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	20
Redelijke behandeltermijn	24
Efficiënte coördinatie	5
<b>Totaal</b>	<b>71</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **milieu** samen 188 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 109 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 69 daarvan beoordeeld.

In de klachten die door de Vlaamse Ombudsdienst werden beoordeeld gaat een kleine helft over milieuhinder. Vervolgens zijn er klachten over bodemsanering en diverse onderwerpen als de bosbehoudsbijdrage, het internetloket voor de milieuaangifte van bedrijven, vergunningen en de polderbelasting.

#### 4.2.1 BODEMSANERING

##### WAT ZEGT MIJN BODEMATTEST IN FEITE?

In dossier 2005-0626 wil de verzoeker in juni 2005 een perceel verkopen en hij vraagt een bodemattest aan. Daar moet echter eerst een oriënterend bodemonderzoek voor worden uitgevoerd. Dat verbaast de verzoeker. Toen hij de grond kocht, in 2001, gebeurde de verkoop wel zonder bodemonderzoek. De OVAM bevestigt haar standpunt. In de jaren '60 was er een opslag van textielafval op het perceel, een activiteit die is opgenomen in de lijst van potentieel bodemverontreinigende activiteiten. Volgens de stad zou de regelgeving sinds 2001 strenger zijn geworden.

Voor een verkoop is een oriënterend bodemonderzoek vereist als op een perceel een activiteit werd uitgeoefend die voorkomt op de Vlarebo-lijst, de lijst van potentieel verontreinigende activiteiten. De opslag en sortering van niet-gevaarlijke afvalstoffen zoals papier, karton of textiel staat op die lijst sinds de inwerkingtreding van het Bodemsaneringsdecreet in 1996. Daarin is geen verandering opgetreden.

Het bodemattest dat de OVAM in 2001 heeft afgeleverd, was een blanco bodemattest met de vermelding dat er voor het perceel geen gegevens beschikbaar zijn in het register van verontreinigde gronden bij de OVAM. De OVAM baseerde zich daarvoor op de inlichtingen die zij van de stad verkreeg. De stad had in 2001 op het inlichtingenformulier de activiteiten onder rubriek 41, textiel, gerangschikt waarbij opslag niet is ingedeeld. In 2005 interpreteerde de stad de opslag onder rubriek 2, afvalstoffen, en dan is opslag wel een Vlarebo-activiteit. Bijgevolg is een oriënterend bodemonderzoek inderdaad verplicht. Eenzelfde situatie deed zich voor naar aanleiding van de verkoop van een appartement in een andere gemeente (2005-0618).

Het Bodemsaneringsdecreet stelt dat de gemeenten een inventaris moeten opstellen van risicogronden. Een grondig onderzoek door de notaris van die gemeentelijke gegevens blijft wel nodig om meer zekerheid te verkrijgen of er al dan niet risicoactiviteiten zijn uitgeoefend op het perceel. Maar de gegevens die de gemeente verstrekt, wegen toch zwaar door. De stad wijst erop dat de Vlarebo-rubrieken op een vrij duidelijke wijze gekoppeld zijn aan de Vlarebo-rubrieken, zodat goed kan worden uitgemaakt of een bepaalde activiteit onder het Vlarebo valt. Voor de oude Arab-vergunningen of nog vroegere activiteiten is er echter vaak een interpretatieprobleem.

In het kader van het nieuwe decreet bodemsanering wijzigt de OVAM haar databank van verontreinigde gronden in een algemenere grondendatabank waarin de informatie over alle gronden waarover de OVAM beschikt, wordt verwerkt. Er zijn ook initiatieven gestart om een geïnformatiseerde gegevensuitwisseling tussen de databank van de OVAM en de

inventarissen van de gemeenten te verbeteren. Dat biedt echter nog geen antwoord op de verschillen in interpretatie van dezelfde gegevens door verschillende gemeenten of doorheen de tijd. Op een workshop die de OVAM voor de gemeenten organiseerde in juni 2006 stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat vele gemeenten klaagden over de moeilijkheid om oude vergunningen te vertalen naar de Vlarebo-rubrieken. Volgens sommige gemeenten geldt dit zelfs voor de Vlarem-rubrieken. Richtlijnen voor een eenvormige omzetting naar de Vlarebo-rubrieken zijn nodig. De OVAM moet daarin een **efficiënte coördinatie** met de gemeenten realiseren.

Belangrijk ten slotte is dat een blanco bodemattest van de OVAM uitsluitend meedeelt dat er bij de OVAM geen gegevens gekend zijn over die grond. Een blanco attest sluit dus niet uit dat er toch risicoactiviteiten zijn geweest op het perceel. Als een notaris alleen de OVAM raadpleegt en er is nooit een bodemonderzoek geweest op een grond, wordt een blanco bodemattest afgeleverd en kan de verkoop doorgaan. Burgers interpreteren dit al snel als een verklaring dat de bodem niet verontreinigd is. Dat maakt de schok des te groter als later bij een verkoop blijkt dat zij wel tot een bodemonderzoek verplicht zijn. Op het attest kan duidelijker worden geïnformeerd dat het geen garantie biedt dat er nooit risicoactiviteiten geweest zijn en dat een eventuele vervuiling mogelijk blijft.

## WAT MET DE VERONTREINIGINGEN VAN PARTICULIERE STOOKOLIETANKS?

In maart 2004 trad het Bodemsaneringsfonds voor Tankstations (BOFAS) in werking, dat financieel tussenkomt in de sanering van benzinstations. In 2006 werd algemeen een decretaale basis gelegd voor de oprichting van sectorale saneringsfondsen. In navolging van BOFAS krijgen andere sectoren die met een ernstige bodemproblematiek te kampen hebben, daardoor de mogelijkheid om een solidaire saneringsfinanciering uit te werken. Sinds enkele jaren werken de federale en de gewestelijke overheden ook aan een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks. Maar die onderhandelingen verlopen niet vlot. In afwachting van verdere resultaten vallen ook de saneringsdossiers stil.

Bij de burens van de verzoekster in dossier 2004-0729 is in september 2002 bodemverontreiniging vastgesteld. Deze loopt door op de eigendom van de verzoekster. Na lange discussies en onderzoeken is er op 23 december 2005 een conform verklaard bodemsaneringsproject. De saneringswerken moeten vóór 1 juni 2006 starten. Eind 2006 zijn de werken nog niet gestart. De OVAM laat weten dat zij pas druk zal uitoefenen op de saneringsplichtige indien er een onmiddellijk gevaar dreigt voor mens of milieu.

Dat er in eerste instantie werd afgewacht op het op te richten saneringsfonds is begrijpelijk. Een bodemsanering is erg duur en het fonds zal in die kosten kunnen tussenkomen. Maar als er op korte termijn geen effectief saneringsfonds te verwachten valt, kunnen deze saneringsdossiers niet opgeschort blijven. De OVAM legt bij de goedkeuring van het saneringsproject wel termijnen op voor het starten van de werken maar onderneemt niets als deze niet worden gerespecteerd tenzij er een onmiddellijk en ernstig gevaar dreigt. De verzoekster werd ook onvoldoende op de hoogte gehouden van de verdere aanpak, motivatie en timing die de OVAM vooropstelt.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling noteert de OVAM zowel klachten als vragen over de stand van zaken in bodemsaneringsdossiers. De OVAM tracht de burger steeds zo goed mogelijk te informeren over het verloop van de bodemsaneringsprocedure, de beroepsmogelijkheden en de briefwisseling die de burger van de OVAM ontvangt. Ook de vragen worden geregistreerd als klachten zodat de klachtenmanager deze communicatie en dienstverlening kan opvolgen.

## HOE VER STAAT HET MET DE BEROEPEN?

In de drie voorgaande jaarverslagen kwam de problematiek van de Vlarebo-beroepen tegen beslissingen van de OVAM, overeenkomstig artikel 23 van het Bodemsaneringsdecreet, al uitgebreid aan bod. Er bestond een ernstige en structurele achterstand in de verwerking van die beroepen. Voor die beroepen bestaat alleen een termijn van orde van 90 dagen. Na enige discussie werd er midden 2005 besloten om de afdeling te versterken met 3 juristen. De verwachting was dat de achterstand dan midden 2007 volledig zou zijn weggewerkt. Eind 2006 kan echter worden vastgesteld dat die timing niet wordt gehaald. De Vlaamse Ombudsdienst kon in 2006 twee klachten afsluiten waarin de **redelijke behandeltermijn** werd overschreden: in het ene dossier bedroeg die 13 maanden en in het andere 33 maanden. De andere klachten zijn nog in behandeling omdat er nog geen beslissing is.

In de oude structuur van de Vlaamse administratie behandelde de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur sinds 1 april 2002 de beroepen. Tot eind 2006 werden er 462 ontvankelijke beroepen ingediend. Eind 2006 zijn er daarvan 163 afgehandeld en in 24 dossiers werd een ontwerp van besluit voorgelegd aan de Vlaamse minister van Leefmilieu. Dat betekent dus dat eind 2006 er nog 276 dossiers in behandeling zijn: 4 dossiers uit 2002, 71 uit 2003, 72 uit 2004, 49 uit 2005 en 80 uit 2006.

Tussen 15 november 2005 en 15 november 2006 werden 95 dossiers afgehandeld en aan de minister voorgelegd. In diezelfde periode kwamen er 98 nieuwe beroepen binnen. De in- en uitstroom is dus min of meer in evenwicht maar de achterstand wordt op die manier niet weggewerkt. De afdeling wijst daarbij nog op een toenemende complexiteit van de beroepen waardoor er meer aanvullend onderzoek vereist is. Een aantal dossiers wordt daardoor ook meer dan één keer besproken op de Adviescommissie Bodemsanering. De hervorming van de administratie heeft het probleem verergerd. De vroegere afdeling Juridische Dienstverlening werd opgesplitst in 3 delen. De juristen die de Raad van State-dossiers opvolgen, kwamen niet in het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie terecht zodat de juristen die de adviescommissie Bodemsanering ondersteunen deze taak erbij kregen met alvast 110 lopende dossiers. Verdere maatregelen dringen zich dan ook op als de Vlaamse overheid de termijn van 90 dagen wil halen om de Vlarebo-beroepen te behandelen.

### 4.2.2 MILIEUHINDER

Hinderklachten maken een kleine helft van het aantal milieuklachten uit. Vooral het milieu-toezicht dat de gemeenten zouden moeten uitoefenen, wordt vaak aangevochten. In mindere mate komt de Milieu-inspectie van het Vlaamse Gewest aan bod. Maar de vaststellingen zijn gelijklopend. De tussenkomst is niet altijd doortastend genoeg en de termijn waarbinnen wordt opgetreden, blijft voor problemen zorgen. Die termijn speelt zowel als er niet tijdig gereageerd wordt op meldingen als wanneer er niet of te laat wordt opgetreden tegen exploitaties zonder geldige milieuvergunning. In het eerstelijnsklachtenrapport van het departement LNE wordt vooral gewezen op het uitblijven van informatie of antwoord op vragen door de Milieu-inspectie. Klachten over het overheidsoptreden tegen milieuhinder van klasse 2 of 3-inrichtingen worden onontvankelijk verklaard en doorverwezen naar de gemeente. Er werden maar 9 onontvankelijke klachten geregistreerd.

## DE GEMEENTE ALS EXPLOITANT

Overheidsdiensten oefenen niet alleen het milieutoezicht uit: ze kunnen ook de exploitant zijn waarover wordt geklaagd.



De verzoeker van dossier 2004-0484 stelt vast dat de afvalophaling in zijn appartementsgebouw niet conform het Vlarea-besluit gebeurt (Vlarea staat voor Vlaams Reglement voor Afvalvoorkoming en -beheer). GFT, papier, karton, glas en PMD worden samen met restafval in één container gedeponerd. In juli 2001 bevestigt de dienst Leefmilieu van de stad dat er onvoldoende gesorteerd wordt. Zo is in het gehele appartementsgebouw bijvoorbeeld slechts 1 GFT-container aangevraagd. Op vraag van de verzoeker heeft de politie tweemaal vaststellingen gedaan, in maart 2002 en in december 2004. In juni 2004 is deze situatie nog niet veranderd. Na lang aandringen vraagt de stad in maart 2005 de intercommunale die de ophaling verzorgt, om een controle. De syndicus van het gebouw wordt in juli 2005 per brief gewezen op de te respecteren regels en dat fout aangeboden afval kan worden geweigerd en administratief beboet. In augustus 2005 laat de verzoeker de politie nogmaals PV opstellen. In september 2005 schrijft de intercommunale de bewoners van het appartementsgebouw aan dat in de afvalcontainer in het gebouw uitsluitend nog restafval mag worden aangeboden.

Pas in maart 2005 neemt de stad een initiatief, na tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst en van de provinciegouverneur op wie de verzoeker ook een beroep had gedaan. Dit is duidelijk geen **redelijke behandeltermijn**. Het Provinciaal Instituut voor de Hygiëne had al in maart 2004 ter plaatse vaststellingen gedaan dat het afval ongesorteerd werd aangeboden, waarna de stad door de gouverneur werd aangemaand om dat aan te pakken.

In een ander dossier (2001-1276) zorgde de gemeente als exploitant van een containerpark voor hinder. Afval werd niet altijd meteen volgens de Vlarem-normen opgeslagen. Met name voor de opslag van het KGA (klein gevaarlijk afval) waren er enige aanpassingsproblemen. Al uitgevoerde verbouwingen werden door een regularisatievergunning in orde gebracht. In dossier 2006-0779, eveneens over een containerpark, neemt de gemeente na klachten maatregelen om op zaterdag en voor 8 uur 's ochtends niet meer te hakselen, worden de uren voor het weghalen en aanvoeren van de containers aangepast en wordt een groenscherm aangelegd.

Net omdat gemeenten een handhavingstaak uitoefenen, hebben zij ook een belangrijke voorbeeldfunctie. Burgers merken alert op dat een overheidsinstantie zelf de regels niet strikt naleeft die wel aan anderen worden opgelegd.

## IS HET BEDRIJF VERGUND?

De verzoeker van dossier 2005-0623 ondervindt geluidshinder van een feestzaal in zijn buurt. Volgens de verzoeker ontbreekt er ook een geldige milieuvergunning voor de uitbating. Oorspronkelijk werd in augustus 1994 een milieuvergunning afgeleverd. Die is echter pas geldig als er ook een stedenbouwkundige vergunning is. Omdat die ontbreekt heeft de milieu-ambtenaar al in januari 2002 PV opgesteld wegens exploitatie van een Vlarem-klasse 2-inrichting zonder geldige milieuvergunning. Op 3 mei 2005 vraagt de exploitant een stedenbouwkundige regularisatievergunning aan. Eind november 2005 wordt die geweigerd na negatief advies van RO Oost-Vlaanderen omdat de constructie sterk afwijkt van de omgevende bebouwing en uitzonderlijk diep doordringt in het open agrarisch gebied. De exploitant gaat tegen die weigering in beroep en de gemeente verkiest die beroepsprocedure af te wachten alvorens verdere maatregelen te nemen. Op 30 maart 2006 wordt het beroep bij de bestendige deputatie ingetrokken.

Op 15 mei 2006 beslist de burgemeester dat de exploitatie van de feestzaal moet worden stopgezet met ingang van 31 mei 2007. Er wordt gekozen voor een overgangstermijn van één jaar als gebruikelijke boekingstermijn voor huwelijks- en communiefeesten.

Jarenlang werd de feestzaal uitgebaat zonder geldige milieuvergunning. De gemeente was daarvan op de hoogte. Pas in 2005 wordt er gestart met een regularisatieprocedure voor de bouw-overtredingen. De **redelijke behandeltermijn** wordt hier ruim overtreden. Na de beroepsprocedure wordt dan de stopzetting van de exploitatie bevolen, zij het met een overgangstermijn van één jaar. Enerzijds is er het redelijkheidsbeginsel dat bij een beslissing tot stopzetting moet worden toegepast maar anderzijds is er in dit geval ook de lange voorgeschiedenis. De feestzaal werd al die jaren uitgebaat zonder een rechtsgeldige milieuvergunning maar ook zonder enig initiatief om mogelijke geluidshinder in kaart te brengen of desgewenst in te perken door afspraken te maken over de exploitatie. Dat is geen **goede uitvoeringspraktijk**. Een volledig akoestisch onderzoek dat door de milieuvergunning werd opgelegd, werd niet uitgevoerd net omdat de milieuvergunning niet geldig was. Daarvoor werd gewacht op de stedenbouwkundige regularisatieprocedure.

Vanwege alle door de exploitant aangegane verbintenissen kan inderdaad redelijkerwijs worden verdedigd dat een zekere termijn nodig is alvorens tot volledige stopzetting over te gaan. Die overgangperiode zou echter wel beperkt kunnen worden tot de feesten die al effectief geboekt waren op de datum dat de stopzetting werd besloten. De Vlaamse Ombudsdienst legt dit standpunt nogmaals voor aan het schepencollege dat dit echter afwijst. De gemeente acht een controle daarop niet haalbaar.

In dossier 2005-0289 is een milieuvergunning van een carwash in 1998 komen te vervallen met de weigering van een stedenbouwkundige regularisatievergunning. De situatie wordt verder ongemoeid gelaten. Pas eind 2004, na herhaalde klachten, wordt een sluitingsdossier voorbereid. In dat kader komen de mogelijkheden inzake regularisatie van zonevreemde bedrijven aan bod en wordt de inplanting en exploitatie van het bedrijf eindelijk besproken. In een ander dossier (2006-0452) gaat het om de lozing van afvalwater in een gracht door een taverne wat onder de Vlarem-rubriek 3.2 valt. Een overtreding werd al vóór 1999 vastgesteld door stalen, genomen door de Milieuinspectie. Vervolgens duurde het tot het najaar 2005 vooraleer de gemeente de uitbater aansprak over een aansluiting op de openbare riolering en een betere voorzuivering van het water.

Uit deze klachten blijkt dat er niet wordt gehandhaafd, zolang er niet geklaagd wordt. Door een goed gebruik van de gegevens waarover de gemeenten beschikken, kan in dergelijke situaties het milieutoezicht worden uitgeoefend zonder af te wachten of er ook iemand over gaat klagen. Zeker als een milieuvergunning niet meer geldig is, mag een situatie niet jaren zo worden gelaten. Een exploitatie in overtreding gedogen is iets wat alleen onder welbepaalde voorwaarden kan worden overwogen, terwijl er aan een oplossing wordt gewerkt.

## IS DE EXPLOITANT AL AANGEMAAND?

Een onderwerp dat blijft spelen is de wijze en de termijn waarop meldingen van milieuhinder worden aangepakt.

De verzoekster (2003-0939) ondervindt geluidshinder van een grootwarenhuis-distributiecentrum, met name van de koeltorens en van het laden en lossen. De gemeente reageert dat het Provinciaal Centrum voor Milieuonderzoek om een geluidsonderzoek werd gevraagd. Zij voegt daar aan toe dat de aan- en afvoer van goederen buiten Vlarem valt. Het distributiecentrum is een klasse 3-inrichting en ook het laden en lossen op het terrein valt onder het specifieke geluid dat een inrichting produceert. Eind juli 2004 wordt het onderzoeksrapport afgeleverd. Uit de metingen blijkt dat de koelinstallatie 's nachts de geluidsnorm overschrijdt met 6,5 tot 6,7 dB. Bij de laad- en losactiviteiten wordt de norm voor fluctuerend geluid overdag met 18 dB overschreden.

Gevraagd naar maatregelen laat de gemeente weten dat het dossier enige vertraging heeft opgelopen maar dat er begin 2005 een overleg zal worden georganiseerd met de exploitant. Dit wordt vervolgens verschoven naar mei 2005 en uiteindelijk vervangen door een schriftelijke aanmaning aan de exploitant in juni 2005 om binnen de 2 maanden een saneringsplan op te stellen. In oktober 2005 wordt afgesproken dat er op korte termijn aanpassingen zullen gebeuren aan de koelinstallatie. Verder zal de wegverharding aan de magazijnpoort worden vervangen en de opstelling van de vrachtwagens gewijzigd. Eind december 2005 laat de verzoekster weten dat er enkel een bord is geplaatst dat de chauffeurs vraagt hun motor af te zetten tijdens het laden en lossen. Nieuwe afspraken geven een termijn tot februari 2006 voor de koelinstallatie en juni 2006 voor de werken aan de los- en laadplaats. Een controlemeting in september 2006 bevestigt dat de koelinstallatie net onder de geluidsnorm zit.

Zowel de verzoekster als de Vlaamse Ombudsdienst hebben veel geduld aan de dag moeten leggen. De gemeente aarzelde niet om een geluidsonderzoek te laten uitvoeren maar vond het nadien blijkbaar erg moeilijk om de exploitant op die resultaten aan te spreken. Afspraken en termijnen werden herhaaldelijk uitgesteld. Dit had beter moeten worden opgevolgd.

In dossier 2005-0850 klaagt een verzoeker over hinder van een klasse 3-bedrijf. De problemen zijn bij de gemeente gekend maar het is via de vrederechter dat er beperkingen worden opgelegd aan de exploitatie. De gemeente had dit vanuit de algemene zorgplicht in Vlarem ook kunnen opnemen. Een alerte houding van de gemeenten op het vlak van opsporing en vaststelling van bouw- en milieuovertredingen is noodzakelijk.

Als het over een gebrek aan een **redelijke behandeltermijn** gaat, wordt er dikwijls gewezen op de tijd nodig om de hinder te analyseren en een goed saneringsplan op te stellen. Zeker bij grotere bedrijven is dit niet altijd vanzelfsprekend.

De verzoekers van de dossiers 2005-0824 en 2005-0832 klagen over aanhoudende geurhinder van een veevoederbedrijf. De gemeente bevestigt dat er problemen zijn. Vanaf de tweede helft van 2004 zijn er zowel bij de Milieu-inspectie als bij de gemeente vele meldingen van geurhinder ontvangen. Een geurstudie bevestigt in oktober 2005 dat er gesaneerd moet worden. In februari 2006 wordt er gestart met proeven om de voorgestelde saneringsmethode te kunnen beoordelen. Verdere tests volgen. De milieudienst registreert nauwgezet alle hindermeldingen met een piek in augustus.

In september 2006 wijst het eindrapport de luchtstroom na droger 3 aan als de belangrijkste geurbron binnen het bedrijf. Eind oktober heeft de exploitant nog niet gereageerd op dat rapport. Een PV wordt opgesteld en aan het parket bezorgd. In november 2006 sluit het bedrijf dan een contract af om een saneringsinstallatie te plaatsen.

Er zijn stappen ondernomen om een beredeneerd saneringsplan uit te werken. De hindermeldingen dateren echter al van in 2004. Een onderzoek door de Milieu-inspectie in april 2005 spreekt van een dicht dampgordijn rond de woning van de klager en een hinderlijke geur binnenshuis. De nodige maatregelen moesten in eerste instantie tegen uiterlijk 1 november 2005 zijn genomen. Omdat de tests in de loop van 2006 bleven aanslepen heeft de substituut-Procureur des Konings op 27 oktober 2006 beslist de droogoven te verzegelen. Meteen nadien was er een akkoord over de sanering. De omwonenden leefden op dat moment wel al twee jaar met de zware geurhinder. Met dergelijke mate van hinder is er niet binnen een **redelijke behandeltermijn** opgetreden.

## WACHTEN OP DE MINISTER

De verzoekers van dossier 2004-0493 ondervinden stof- en geluidshinder van een groot transportbedrijf. De gemeente deelt mee dat het bedrijf sinds 9 mei 1998 wordt geëxploiteerd zonder milieuvergunning. Een milieuvergunning werd destijds geweigerd omdat de inrichting deels in agrarisch gebied ligt. De Milieu-inspectie bevestigt dat er tot het jaar 2000 meerdere PV's zijn opgesteld. In 1999 wijst de burgemeester het verzoek af van de Milieu-inspectie om dwangmaatregelen op te leggen. De Milieu-inspectie beveelt dan zelf de stopzetting van de activiteiten op 4 juli 2000. De exploitant gaat daartegen in beroep bij de Vlaamse minister van Leefmilieu. Als de verzoeker in juni 2004 de Vlaamse Ombudsdienst contacteert is daarover nog geen uitspraak. In afwachting van een beslissing over het beroep neemt de Milieu-inspectie geen bijkomende maatregelen. Midden 2004 is er na faillissement een nieuwe exploitant.

Ondanks alle inspanningen zal het bedrijf tot november 2006 exploiteren zonder enige milieuvergunning en zonder enige vorm van sanering. Als de nieuwe exploitant evenmin een milieuvergunning aanvraagt, stelt de Milieu-inspectie in juli 2004 opnieuw PV op en wordt de burgemeester gevraagd om dwangmaatregelen op te leggen. In juli 2004 organiseert de gemeente een overleg met de exploitant. Daar een deel van de gronden zijn gelegen in KMO-zone, zijn de activiteiten binnen die zone mogelijk vergunbaar. De gemeente spreekt met de exploitant af dat er eind september 2004 een bouw- en milieuvergunning moet worden aangevraagd. Dat gebeurt ook maar de beide aanvragen worden in februari 2005 geweigerd. In april 2005 stelt de Milieu-inspectie een PV op wegens exploitatie zonder milieuvergunning en de burgemeester wordt andermaal om dwangmaatregelen verzocht. De gemeente gaat daar niet op in. De Milieu-inspectie beveelt op 30 mei 2005 de stopzetting van de exploitatie. Een beslissing waartegen het bedrijf in beroep gaat.

Er gebeurt heel wat in het dossier:

- in april 2005 laat de Vlaamse minister van Leefmilieu weten dat het beroep dat door de exploitant werd ingesteld tegen het eerste stopzettingsbevel van 4 juli 2000, ongegrond werd verklaard;
- op 13 september 2005 veroordeelt de correctionele rechtbank van Brugge het bedrijf tot een geldboete en het verbod te exploiteren zolang het bedrijf niet beschikt over een geldige milieuvergunning. De exploitatie gaat echter door;
- op 29 september 2005 dient het bedrijf uiteindelijk een milieuvergunningsaanvraag in, ditmaal als een klasse 1-inrichting;
- op 30 maart 2006 weigert de bestendige deputatie de gevraagde milieuvergunning;

- op 3 januari 2006 verklaart de Vlaamse minister van Leefmilieu het beroep van de exploitant tegen het stopzettingsbevel van de Milieu-inspectie van 30 mei 2005 ongegrond. De exploitant dient een schorsings- en annulatieberoep in bij de Raad van State. De Milieu-inspectie wacht een uitspraak over de schorsing af alvorens verdere stappen te ondernemen;
- op 13 november 2006 levert de Vlaamse minister van Leefmilieu in beroep een milieuvergunning klasse 1 af voor het exploiteren van een transportbedrijf in de KMO-zone. Een stedenbouwkundige vergunning was op 28 augustus 2006 door de gemeente verleend. In die milieuvergunning wordt het bedrijf eindelijk verplicht om te saneren. Het besluit legt bijzondere voorwaarden op inzake het voorkomen van geluidshinder, bodemsanering en het aanbrengen van een groenscherm. Het bedrijf krijgt een termijn van 3 jaar om dit uit te voeren.

Van mei 1998 tot november 2006 was er dus een exploitatie zonder vergunning. Telkens opnieuw werd de exploitatie gedoogd na nieuwe vergunningsaanvragen of in afwachting van beroepsprocedures. Op geen enkel moment legde de gemeente dwangmaatregelen op. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **redelijke behandeltermijn** geschonden. Naast de onwil van de gemeente om op te treden heeft het feit dat een uitspraak over het beroep tegen het eerste stopzettingsbevel bijna 5 jaar op zich liet wachten, een ernstige hypotheek gelegd op een afdoend milieutoezicht. Ook dat is geen **redelijke behandeltermijn**.

#### 4.2.3 VERGUNNINGEN EN HET INTEGRAAL MILIEUJAARVERSLAG

In dossier 2006-0142 is in 2005 de milieuvergunning van een kippenslachterij in de buurt van de verzoeker verlopen. Een nieuwe vergunning werd door de bestendige deputatie geweigerd. De exploitant is tegen die beslissing van de bestendige deputatie bij de minister in beroep gegaan. In februari 2006 is er nog geen beslissing over het beroep.

Het beroep werd op 8 mei 2005 ingediend. De beslissing werd genomen op 14 april 2006. Het beroep was dus een jaar in behandeling, dat is geen **redelijke behandeltermijn**. Een te lange behandeltermijn was ook aan de orde bij klachten over het uitblijven van een aanpassing van een ROG-kaart (kaart met recent overstroomde gebieden) op het geoloket van het agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen (AGIV), een controle door de Milieu-inspectie van een particuliere waterzuiveringsinstallatie, nodig voor een vrijstelling van de saneringsbijdrage, en de uitbetaling van een subsidie voor een regenwaterput.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het departement vermeldt enkele gegronde klachten over het uitblijven van informatie of antwoord op vragen door de vergunnende overheid. Andere gegronde klachten in de eerste lijn hebben betrekking op de laattijdige uitbetaling van subsidies als gevolg van de onderbemanning en het personeelsverloop.

#### PROBLEMEN MET HET INTERNETLOKET?

De verschillende administratieve verplichtingen die bedrijven hebben met betrekking tot milieu, zijn gebundeld in één Integraal Milieujaarverslag (IMJV) dat de bedrijven moeten indienen.

De verzoekster van dossier 2006-0329 verwerkt voor bedrijven de aangifte van het Integraal Milieujaarverslag. Sinds februari 2006 ondervindt zij problemen met het internetloket waarlangs de IMJV's kunnen worden ingediend. De deadline voor het indienen van het IMJV is verschoven naar 30 april maar op woensdag 26 april stelt zij vast dat zij geen gegevens kan doorsturen.

De administratie bevestigt de moeilijke opstart van het internetloket. Verschillende bugs moesten één voor één een technische oplossing krijgen. Uit een andere klacht bleek dat door softwareproblemen een aantal gescande dossiers niet in de databank terecht kwamen. Die fout is pas aan het licht gekomen bij de vele reacties op de verstuurde herinneringsbrieven. Uiteindelijk bleken deze data toch gerecupereerd te kunnen worden en hoefde de aangifte niet opnieuw te gebeuren.

De verschillende onderdelen van het loket zijn in fasen operationeel geworden, wat de belangrijkste reden was om in uitstel voor de aangifte te voorzien. Grondige wijzigingen aan de werkwijze van het loket en een evaluatie van de functionaliteit bleken noodzakelijk. Om de gebruikers hierbij te ondersteunen, werd de helpdeskfunctie uitgebreid en werden er per dossier oplossingen voorgesteld. Iets meer dan 10% van de IMJV-plichtige bedrijven heeft de aangifte volledig via internet gedaan, gebruikmakend van de elektronische handtekening.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het departement LNE meldt eveneens klachten over het vastlopen van het IMJV-internetloket. In zijn *Beleidsbrief 2007* stelt de minister dat het digitale loket voor het IMJV in de loop van 2007 zal worden uitgebreid. Bij de aanpassingen zal bijzondere aandacht worden besteed aan de gebruiksvriendelijkheid en de technische optimalisering van het internetloket.

#### 4.2.4 NATUUR EN BOS

Bij het agentschap Natuur en Bos is er vooral sprake van de bosbehoudsbijdrage die moet betaald worden als compensatie voor ontbossing. Een oppervlakte bos bleek verkeerd berekend omdat er was uitgegaan van verouderde luchtfoto's. In een ander dossier diende de verzoeker klacht in omdat er geen rekening was gehouden met een vrijstelling wegens woningbouw. De verzoeker had echter nagelaten een bouwplan toe te voegen.

In de eerste lijn waren er enkele gegronde klachten over het laattijdig uitbetalen van subsidies voor het bebossen van landbouwgronden. Uit klachten inzake terreinbeheer bleek een ontoereikende informatieverstrekking. Het is vooral via verbeteringen in de informatieverstrekking dat Natuur en Bos klachten wil vermijden.

#### 4.2.5 MESTBANK

In dossier 2005-0759 dient de verzoeker in december 2004 een beroep in bij de Vlaamse minister van Leefmilieu tegen de herziening van zijn nutriëntenhalte door de Mestbank bij de VLM. Eind oktober 2005 heeft hij nog geen beslissing ontvangen.

Het nutriëntenhaltebesluit bepaalt dat indien de producent niet akkoord gaat met de ambts-halve herziening, hij in beroep kan gaan bij de Vlaamse minister van Leefmilieu. Het kabinet bevestigt dat het beroep nog in behandeling is onder meer omdat er in 2005 in overleg met de VLM

werd gewerkt aan een referentiekader voor de behandeling van deze dossiers nutriëntenhalte. In november 2005 was dit beoordelingskader afgerond en op 10 februari 2006 wordt over het beroep beslist. Niettemin is 14 maanden geen **redelijke behandeltermijn** voor een beroep. De Vlaamse Ombudsdienst wijst daarnaast ook op de **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. Hoewel alle bezwaarschriften werden stilgelegd in functie van het herwerken van het beoordelingskader, werden de betrokkenen niet geïnformeerd over deze gang van zaken en te verwachten timing.

Enkele klachten over administratieve geldboetes werden **ongegrond** beoordeeld als bleek dat de verzoeker niet had gereageerd op een herinneringsbrief of duidelijk was geïnformeerd voor welke datum hij een registratie van grond of een mestaangifte moest indienen. Wel maakte de Vlaamse Ombudsdienst een opmerking dat bij boetes wegens niet-bewezen mestafzet het PV moet verduidelijken dat de berekening in dat PV niet de beslissing over de administratieve boete weergeeft. Die berekening is namelijk enkel informatief ten aanzien van de Procureur die op basis van het PV moet besluiten of hij al dan niet zal vervolgen. De administratieve geldboete die de VLM oplegt, wordt vastgesteld door het afdelingshoofd van de Mestbank.

In de eerste lijn waren er bij de VLM ook klachten in verband met landinrichting, natuurinrichting, de grondendatabank en beheersovereenkomsten met landbouwers. Deze klachten hebben vooral betrekking op de laattijdige uitbetaling van beheersvergoedingen. De VLM tracht het betalingsproces te stroomlijnen om de vergoedingen in de toekomst tijdig te kunnen uitbetalen.

Het grootste deel van de klachten handelt over de taken van de Mestbank en dan vooral het uitvoeren van staalnames voor het bepalen van nitraatresidu of in het kader van de derogatie (toestemming om meer mest uit te rijden waar milieukundig verantwoord). De staalnames worden voor de Mestbank uitgevoerd door een aantal erkende laboratoria en moeten nagaan of bij landbouwers een bepaald residu aan nutriënten in de bodem niet wordt overschreden. De landbouwer wordt voor de aanvang van de periode van staalname geïnformeerd dat hij deze staalname kan bijwonen. Uit de klachten blijkt echter dat de landbouwers niet werden uitgenodigd, gemaakte afspraken niet werden gevolgd of eenzijdig werden gewijzigd.

#### 4.2.6 KENT U DE POLDERBELASTING?

In het Vlaamse Gewest bestaat er een belasting ten behoeve van polders en wateringen. Het is een grondbelasting die wordt geheven op percelen gelegen in de omschrijving van een polder of een watering met als doel het verzorgen van een gezonde waterhuishouding in het gebied. Er bestaan in het Vlaamse Gewest 104 Polders en Wateringen.

De verzoeker van dossier 2005-0710 ontvangt in oktober 2005 aanslagbiljetten van de Watering voor de dienstjaren 2002 en 2003. De grond waarop deze aanslagen betrekking hebben is echter in november 1999 verkocht. De Watering deelt de Vlaamse Ombudsdienst mee dat eenieder de belasting verschuldigd blijft indien hij de Watering niet op de hoogte brengt van de nieuwe eigenaar. Volgens de verzoeker was dat ook gebeurd. De wet van 5 juli 1956 betreffende de wateringen definieert de belastingplichtige als de persoon die een titel van zakelijk recht heeft waaraan genot van het in het gebied van de watering gelegen erf verbonden is. Na discussie stemt de Watering ermee in de aanslagen van 2002 en 2003 in te vorderen bij de nieuwe eigenaars van de grond.

Of de verzoeker voordien al dan niet de Watering op de hoogte had gebracht kon moeilijk met zekerheid achterhaald worden. Herhaalde vragen naar de wijze waarop het belastingkohier wordt opgesteld, bleven onbeantwoord. Men mag verwachten dat dit steeds gebeurt op basis van de gegevens

van het Kadaster van het aanslagjaar in kwestie en niet op basis van verouderde gegevens. De Watering schendt in dit dossier de ombudsnorm **efficiënte coördinatie**.

In een ander dossier (2006-0050) blijft een officiële naamswijziging voor problemen zorgen. Ondanks een herhaalde melding bij de Polder en een uitdrukkelijke bevestiging van het Kadaster dat zij hun bestanden hebben aangepast, blijven de aanslagbiljetten van de Polder op de oude naam van de verzoeker toekomen. Dit is tevens het enige overheidsdocument waarbij dat nog het geval is. In een dossier, dat nog in behandeling is, weigert de Polder in kwestie een vraag van de verzoeker om de aanslag op te splitsen en bij de beide eigenaren te innen. De Polderwet stelt dat mede-eigenaars hoofdelijk gehouden zijn voor het betalen van de belasting. Dit belet echter niet dat de Polder het aanslagbiljet kan opsplitsen op aanvraag van de belastingplichtige of dat de beide eigenaars kunnen worden aangesproken en de Polder het resterende saldo bij de andere mede-eigenaar kan innen nadat de verzoeker de helft heeft betaald. Polders en Wateringen kunnen dezelfde principes van klantvriendelijkheid hanteren die bijvoorbeeld de Vlaamse Belastingdienst toepast.

## 4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

Op 11 mei 2006 werd het Jaarverslag 2005 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 4).

### AANBEVELING 2005-03

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement) moet de verplichting van een oriënterend bodemonderzoek voor het verkrijgen van een bodemattest afstemmen op de timing van saneringsfondsen. Dit zowel inzake de geldigheidstermijn van het oriënterend bodemonderzoek als inzake de invulling van die verplichting via het beschrijvend bodemonderzoek of het saneringsplan dat wordt opgesteld. De verplichting tot het uitvoeren van een oriënterend bodemonderzoek kan tevens beperkt worden tot één maal als er op het perceel sindsdien geen risicoactiviteiten meer plaatsvonden.**

Het decreet tot wijziging van het decreet van 22 februari 1995 betreffende de bodemsanering maakt de oprichting van sectorale saneringsfondsen mogelijk. Een bepaalde sector kan beslissen om een bodemsaneringsorganisatie voor de sector te creëren zodat er geen verplichting meer geldt om periodieke bodemonderzoeken uit te voeren. Het decreet geeft ook de mogelijkheid aan de bodemsaneringsorganisatie om met de Vlaamse overheid afspraken te maken inzake een optimale afstemming van procedures en rapportages in functie van de eenheden van de sector.

Het decreet van 27 oktober 2006 betreffende de bodemsanering en de bodembescherming zal op termijn het huidige Bodemsaneringsdecreet vervangen. Het nieuwe decreet treedt in werking als de nodige uitvoeringsbesluiten er zijn. In het kader van dit decreet kan de Vlaamse Regering de voorwaarden bepalen waarbij er geen verplichting bestaat om een nieuw oriënterend bodemonderzoek uit te voeren. De memorie van toelichting bij dit artikel verduidelijkt dat het de bedoeling is om voor gronden waarop geen risicoactiviteit meer aanwezig is, de geldigheidsduur van het oriënterend bodemonderzoek gevoelig te verlengen en het aantal gevallen gevoelig uit te breiden waarin geen nieuw oriënterend bodemonderzoek moet worden uitgevoerd. Dit uitvoeringsbesluit wordt momenteel uitgewerkt.



**AANBEVELING 2005-04**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement) moet de aansprakelijkheid van de vereniging van mede-eigenaars voor de kost van een bodemonderzoek verankeren in de regelgeving.**

Het decreet van 27 oktober 2006 betreffende de bodemsanering en de bodembescherming biedt de Vlaamse Regering de mogelijkheid om de verplichting tot het uitvoeren van een oriënterend bodemonderzoek toe te wijzen aan een andere persoon dan de overdrager. De bedoeling is om dit toe te wijzen aan de vereniging van mede-eigenaars. De memorie van toelichting stelt verder dat de uitvoeringsbepaling erop gericht moet zijn om bijvoorbeeld in het geval van een appartementsgebouw met een grote stookolietank, geen onderzoeksplicht meer te verbinden aan een overdracht.

**AANBEVELING 2005-05**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet samen met de gemeenten meer investeren in een actieve milieuhandhaving. Zowel de instrumenten als de middelen moeten voldoende zijn om in heel het gewest een efficiënte bestuurlijke handhaving te bieden waarop burgers vlot een beroep kunnen doen.**

In 2006 is na een uitgebreide testfase het MilieuKlachten Registratie- en OpvolgingSysteem in werking getreden (MKROS). Via dit internetloket kunnen de gemeenten milieuklachten registreren en opvolgen. Via MKROS kan op termijn een globaal overzicht verkregen worden van welke hinderklachten er voorkomen.

Een onderzoeksproject om het takenpakket van de gemeentelijke milieudiensten te evalueren werd in eerste instantie aangekondigd voor het najaar 2006 maar uiteindelijk ingediend op het onderzoeksprogramma 2007. In januari 2007 was er nog geen nieuws of dit onderzoek doorgaat. Uit het jaarverslag 2005 van de Milieu-inspectie blijkt dat er nog 76 Vlaamse gemeenten zijn zonder Vlaamse-toezichthoudende ambtenaar (22%). Deze gemeenten zijn vooral terug te vinden in de provincies Antwerpen, West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. De Milieu-inspectie wijst er wel op dat enkel de aanstelling van een toezichthoudend ambtenaar geen garantie biedt voor een effectieve handhaving. Deze ambtenaren staan immers ook in voor de behandeling van vergunningsaanvragen en andere taken. Het lokale politieke draagvlak voor een goede handhaving is veelal doorslaggevend. Het onderzoek zal hierover hopelijk meer duidelijkheid brengen.

De Vlaamse Regering keurde op 21 april 2006 en op 9 februari 2007 het voorontwerp van het handhavingsdecreet principieel goed. De tekst wordt nu voor advies voorgelegd aan de Raad van State. Voor het zomerreces 2007 zou het ontwerp vervolgens bij het Vlaams Parlement moeten worden ingediend. In de loop van 2007 zal ook gewerkt worden aan uitvoeringsbesluiten bij het decreet en aan de oprichting van de Vlaamse Hoge Raad voor de Milieuhandhaving en het Milieuhandhavingscollege.

**AANBEVELING 2005-06**

**De Vlaamse overheid (en met name de Milieu-inspectie) moet de discussie over de opgelegde geluidsonderzoeken uitklaren met de erkende geluidskundigen zodat ze conform de vereisten van de Milieu-inspectie worden uitgevoerd.**

Om een oplossing te geven aan deze problematiek heeft de afdeling Milieu-inspectie in haar milieulinsectieprogramma 2006 (MIP 2006) hieromtrent een actie (A408) en een project (P409) opgestart. Beide zouden eind 2006 moeten worden afgerond.

**AANBEVELING 2005-07**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse minister van Leefmilieu) en de provincies en gemeenten moeten indieners van een bezwaar of een beroep individueel en gemotiveerd op de hoogte brengen van de uiteindelijke beslissing.**

De afdeling Milieuvergunningen maakt een onderscheid tussen enerzijds bezwaren en anderzijds beroepen. Bezwaren worden ingediend tijdens het openbaar onderzoek en moeten bij het nemen van de beslissing over de aanvraag worden geëvalueerd. Het aantal kan variëren van nul tot honderden per dossier. Na het nemen van de beslissing wordt de genomen beslissing bekendgemaakt conform artikel 31 Vlarem I. Dit houdt in dat gedurende dertig kalenderdagen, op de plaats van exploitatie en op de plaatsen voorbehouden voor de officiële berichten van een bekendmaking, de volgende zaken worden aangeplakt:

- de mededeling van de genomen beslissing;
- de aanduiding van de dienst van het gemeentebestuur waar gedurende de aanplaktermijn het volledige besluit kan worden ingezien en waar mondeling toelichting kan worden verkregen;
- de mededeling tot welke dag er beroep kan worden aangetekend en bij welke bevoegde overheid dit moet gebeuren.

De afdeling Milieuvergunningen is daarom van mening dat, met de huidige regelgeving, de bezwaarindiener voldoende op de hoogte wordt gebracht van de uiteindelijke beslissing. Omdat er veel bezwaren worden ingediend, zou het individueel op de hoogte brengen van de bezwaardin- dieners heel wat extra werk met zich meebrengen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat dit maximaal toch zou moeten gebeuren en er controle moet worden uitgeoefend op de aanplakking.

Om een beroep in te dienen tegen een genomen beslissing moet er een dossiertaks worden betaald. Het aantal beroepen per dossier varieert van nul tot enkele. In een heel beperkt aantal dossiers kan dit oplopen. De regelgeving voorziet niet dat de indiener van een beroep individueel op de hoogte wordt gebracht van de genomen beslissing tenzij hij de exploitant is. De afdeling erkent dat dit als een lacune kan worden beschouwd. De afdeling zal deze vraag daarom voor- leggen op het TOM overleg (Technisch Overleg Milieuregelgeving) waarop zowel het Vlaamse Gewest, de provincies als de gemeenten zijn vertegenwoordigd.

## 4.4 Conclusies

Uit de klachten blijkt dat gemeenten oudere milieuvergunningen niet op eenzelfde wijze vertalen naar de Vlarebo-lijst. De omzetting gebeurt door eenzelfde gemeente ook niet altijd consequent doorheen de tijd. Vooral voor de oudere vergunningen is er behoefte aan duidelijke instructies over hoe die gegevens moeten geïnterpreteerd worden. Het Bodemsaneringsdecreet moet effectief en op éénzelfde wijze worden toegepast in alle Vlaamse steden en gemeenten. Het kan niet dat een bepaalde activiteit in één gemeente wel tot een verplicht bodemonderzoek leidt en dat in een andere gemeente de verkoop zo kan doorgaan. De OVAM moet de gemeenten daarom ondersteuning bieden, bijvoorbeeld door middel van richtlijnen, om die eenvormig- heid te waarborgen. Enige mate van toezicht lijkt dan ook niet overbodig te zijn. Op een blanco bodemattest zou uitdrukkelijk vermeld moeten worden dat een dergelijk attest uitsluitend bete- kent dat één overheidsdienst, met name de OVAM, op dat moment over geen gegevens beschikt van eventuele risicoactiviteiten op het perceel maar dat dit geenszins betekent dat er nooit risi- coactiviteiten geweest zijn. Het is decretaal de plicht van de notaris om dit verder uit te zoeken maar uit de praktijk blijkt hoe snel een blanco bodemattest verkeerd wordt begrepen.

De behandeltermijn van beroepen tegen OVAM-beslissingen blijft problematisch. Deze klachten komen al sinds het Jaarverslag 2003 aan bod. Na lange discussie traden midden 2005 een aantal maatregelen in werking die op een termijn van twee jaar een afdoende oplossing moesten bieden. Kijken we naar de laatst beschikbare cijfers dan blijken de instroom en uitstroom ongeveer in evenwicht maar de grote achterstand die er nog is, raakt zo niet weggewerkt. Daar komt dan bij dat de hervorming van de Vlaamse administratie in 2006 de nieuwe afdeling Algemene Zaken, Communicatie en Juridische Dienst, die na BBB voor de beroepen instaat, opnieuw voor een personeelsprobleem stelt om de beroepen te verwerken. Als de Vlaamse overheid tot een redelijke behandeltermijn van de beroepen wil komen en de nu al zeer lang aanslepende achterstand wil aanpakken, zijn ingrijpende maatregelen dringend nodig.

Een aantal bodemsaneringsdossiers van particuliere stookolietanks ligt al geruime tijd stil. Sinds in 2004 de idee van een saneringsfonds werd opgeworpen, maant de OVAM de saneringsplichtigen niet verder aan tenzij er een onmiddellijk en ernstig gevaar dreigt. Voor burens die naar aanleiding van de verontreiniging met schadeclaims zitten of hinder van de verontreiniging in hun kelder ondervinden, is het uiteraard niet aangenaam dat de sanering, of beter gezegd het uitblijven ervan, jaren aansleept. Als het saneringsfonds stookolietanks op korte termijn niet te verwachten valt, moet de Vlaamse overheid iets ondernemen om deze stilgevallen saneringsdossiers weer op te starten, in de eerste plaats de dossiers waarin er burens hinder of schade ondervinden van de bodemverontreiniging.

Wat milieuhinder betreft wijst het klachtenbeeld op enkele problemen met de behandeltermijn van beroepen bij de minister tegen dwangmaatregelen opgelegd door de Milieu-inspectie en ontevredenheid over de reactie van gemeenten op hindermeldingen. Het blijft op dit moment afwachten of het nieuwe handhavingsdecreet, dat in 2007 in het Vlaams Parlement zal worden ingediend, een verbetering zal brengen inzake ondersteuning, uitbouw en expertise van de lokale handhavingsactoren. Uit het Milieuhandhavingsrapport 2005, dat al een daling van het aantal controles op klasse 1-inrichtingen meldt, mag blijken dat een actieve tussenkomst van de Milieu-inspectie in klasse 2- en 3-dossiers niet kan verwacht worden.

Ten slotte wil de Vlaamse Ombudsdienst aandacht vragen voor de invordering van de polder- en wateringbelasting. Het is een kleine belasting die maar een beperkt deel van de bevolking treft. Niettemin moeten dezelfde principes van klantvriendelijkheid worden geboden zoals dat voor andere Vlaamse belastingen geldt. Met name bij mede-eigenaarschap moet de belasting worden ingekohierd op de namen van alle eigenaars. Als een eigenaar erom vraagt, moet een aanslagbiljet worden opgesplitst of kan de Polder of Watering de bereidheid tonen een openstaand saldo bij de andere eigenaar te innen dan bij diegene die al een deel heeft betaald. En uiteraard moeten steeds de actuele kadastragegevens gebruikt worden bij het opstellen van het belastingkohier. De reacties van Polders en Wateringen wijzen er op dat zij noch over de nodige organisatie, noch over de vereiste mankracht beschikken. Het is dan ook de vraag of het wel efficiënt is om deze inning aan 104 verschillende Polders en Wateringen over te laten.

## 4.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.



Dit thema omvat de klachten over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen, de aanrekening van kosten voor de waterzuivering of de afvalwaterheffing 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 (Drinkwaterdecreet). In dat decreet worden, naast kwaliteitsnormen voor drinkwater, ook regels bepaald over de wateraansluiting en de kosten voor het waterverbruik. Het decreet regelt ook de levering van een gratis hoeveelheid water per gezinslid en de oprichting van een Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater.

Door een wijziging van het Drinkwaterdecreet is vanaf 2005 voor de kleinverbruikers de integrale waterfactuur ingevoerd, waarbij voortaan een bovengemeentelijke saneringsbijdrage wordt geïnd ter vervanging van de afvalwaterheffing die door de Vlaamse Milieumaatschappij werd geïnd. Deze saneringsbijdrage is een bijdrage voor de kosten van de waterzuivering en is gebaseerd op het principe “de vervuiler betaalt”. Daarnaast kan er afhankelijk van de gemeente ook een gemeentelijke saneringsbijdrage aangerekend worden voor de kosten van de waterafvoer. De inning van beide bijdragen werd geïntegreerd op de waterfactuur van de drinkwatermaatschappijen. Bezitters van een eigen waterwinning en de grootverbruikers betalen verder een afvalwaterheffing, op basis van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging.

Sedert 1 juli 2003 is de gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrijgemaakt en speelt de vrije concurrentie. De controle en regulering inzake gas en elektriciteit is opgedeeld tussen de federale overheid en de gewesten. De vrijgemaakte of geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt wordt wat de Vlaamse bevoegdheden betreft geregeld in het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. Met een besluit van 31 januari 2003 werden aan de energie-actoren sociale openbardienstverplichtingen opgelegd. Een besluit van 14 november 2003 legde de verplichte levering vast van 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en per gezinslid in Vlaanderen.

### 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 zorgen naast de drinkwaterverdeling ook voor de inning van de bovengemeentelijke en de eventuele gemeentelijke saneringsbijdrage. Door die nieuwe decretale inningsopdracht 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.

Voor de afvalwaterheffing van de gezinnen en de bedrijven werd in 2005 nog een restheffing geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is sedert de reorganisatie van de Vlaamse overheid een Intern Verzelfstandigd Agentschap (IVA), dat onder meer de kwaliteit van het milieu mee controleert.

De regeling van de kosten voor waterzuivering is verschillend voor klein- en grootverbruikers. Bij de kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen gezinnen) zorgen de drinkwatermaatschappijen voor de inning van de (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage. De grootverbruikers (circa 32.000, vooral bedrijven) en de bezitters van een eigen waterwinning krijgen verder een afvalwaterheffing aangerekend van de VMM.

In het kader van het Elektriciteitsdecreet is op Vlaams niveau de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) opgericht. De VREG is thans een Extern Verzelfstandigd Agentschap (EVA), dat moet samenwerken met de CREG, de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas. De VREG werkt mee aan de (naleving van) de Vlaamse regelgeving en heeft ook een informatieve taak. De meer beleidsmatige en sociale aspecten van de energiemarkt worden gecoördineerd door het nieuwe Vlaams Energieagentschap (VEA), een IVA.

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 25 Water, Gas en Elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2006

	Waterlevering (VMW)	Afvalwaterheffing (VMM)	Energie (VREG+VEA)	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>165</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>206</b>
Ontvankelijk	158	26	7	191
Onontvankelijk	7	1	7	15
-45 dagen	143	26	13	182
+45 dagen	22	1	1	24
Geground	71	7	0	78
Ongegrond	87	19	7	113
Opgelost	67	7	0	74
Niet opgelost	4	0	0	4
Beslissing	17	6	0	23
Behandeltermijn	16	0	0	16
Informatieverstrekking	20	0	0	20
Bereikbaarheid	4	1	0	5
Bejegening	2	3	0	5
Andere	12	7	0	19

Tabel 26  
Water, gas en elektriciteit:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	55
Beoordelingsfase (fase D)	126
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling	1
<b>Totaal</b>	<b>182</b>

Tabel 27  
Water, gas en elektriciteit:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	88
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	9
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>98</b>
Terechte opmerking	3
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	26
Geen oordeel mogelijk	5
<b>Totaal</b>	<b>133</b>

Tabel 28  
Water, gas en elektriciteit:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	7
Actieve dienstverlening	16
Deugdelijke correspondentie	11
Vlotte bereikbaarheid	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	42
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	60
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	5
Efficiënte coördinatie	28
<b>Totaal</b>	<b>177</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 191 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 182 ontvankelijke klachten onderzocht over dit thema en 126 klachten daarvan beoordeeld.

### 5.2.1 EEN INFORMATIEDEFICIT OVER SANERINGSBIJDRAGEN EN FACTUREN

Zowel in de eerstelijnsklachten ontvangen door de VMW, als in de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst kwam het probleem naar voren van een ontoereikende informatie over de invoering en inning van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterzuivering.

Voor de inning van die saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen in plaats van de afvalwaterheffing van de VMM, gaf eind 2005 en in 2006 aanleiding tot heel wat klachten.

#### KUNT U MIJ ZEGGEN WAARVOOR IK BETAAL?

De bovengemeentelijke saneringsbijdrage is in wezen een voortzetting van de afvalwaterheffing van de VMM, maar dan zonder het fiscaal karakter. Dat blijkt onder meer uit het feit dat het tarief en de gevallen van vrijstelling voor beide vrijwel hetzelfde zijn.

Het meest voorkomende probleem in verband met de saneringsbijdrage was dat de drinkwatermaatschappijen geen aanduiding gaven over het aandeel van die saneringsbijdrage in de globale drinkwaterfactuur. Dat was ook het geval in het hierna volgende dossier.

De verzoekster in dossier 2005-0940 is klant van de drinkwatermaatschappij TMVW en heeft van die maatschappij een factuur ontvangen voor haar waterverbruik die bijna het dubbele is van het jaar voordien. Omdat ze niet weet waar die verhoging aan te wijten is doet de verzoekster navraag bij de TMVW. De drinkwatermaatschappij legt uit dat de inning voorheen gebeurde via Electrabel, maar nu door de TMVW in eigen beheer is genomen. Tegelijk werd het inningsritme aangepast en werden de tarieven en de vaste vergoeding "geactualiseerd".



Na navraag blijkt dat de verhoging vooral te wijten is aan de bovengemeentelijke saneringsbijdrage, wat niet op of bij de factuur noch op de vorige eindfactuur stond aangegeven. Die saneringsbijdrage - van toepassing op het drinkwaterverbruik vanaf 2005 - was door Electrabel ten onrechte niet in rekening gebracht en wordt nu achterstallig aangerekend bij alle abonnees. Tegelijk werd ook overgegaan van een maandelijks naar een drie-maandelijks aanrekening. Omdat de verzoekster verder maandelijks wil betalen wordt op haar vraag het factureringsritme terug aangepast. De drinkwatermaatschappij wijst er op dat er voorafgaand aan de aanrekening van de saneringsbijdrage via verschillende kanalen informatie werd verspreid over die nieuwe aanrekening en factureringwijze.

Deze klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond** waarbij onder meer de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden was, omwille van de ontoereikende informatie op of bij de drinkwaterfactuur, doordat net als bij de facturen van sommige andere drinkwatermaatschappijen, niets vermeld was over de bovengemeentelijke saneringsbijdrage.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt inderdaad vast dat er voor de bekendmaking van de nieuwe kosten en facturering door de drinkwatermaatschappij vooraf duidelijke inspanningen werden geleverd door onder meer een bekendmaking in de pers. De informatie op en bij de afrekeningsfactuur en de tussentijdse facturen was daarentegen te beperkt.

Ook bij de eerstelijnsklachten van de VMW bleken heel wat klanten niet op de hoogte van de aanrekening van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage. De inning ervan was voor de drinkwatermaatschappijen een geheel nieuwe opdracht die nog net vóór 2005 en als besluit van een ingewikkelde operatie opgelegd werd via het Programmadecreet van eind 2004.

Met de inning van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage via een integrale waterfactuur werd wel een duidelijkere band gelegd tussen de waterzuiveringskosten en het waterverbruik. Daarnaast opteren sommige gemeenten ook voor de inning via de waterfactuur van een gemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterafvoer (riolering). Die bijdrage is minder verspreid en grotendeels beperkt tot delen van Limburg.

Door de snelle overgang naar de bovengemeentelijke saneringsbijdrage vanaf 2005 werd te weinig aandacht besteed aan de informatieverstrekking naar de burger. Aanvankelijk werd ook, op de facturen van de verschillende drinkwatermaatschappijen, geen enkele aanduiding gegeven van onder meer het aandeel van de saneringsbijdrage(n) in de totale factuur.

Veel verzoekers hebben het bovendien moeilijk met het feit dat hen op de waterfactuur wel de juiste wettelijke hoeveelheid gratis water wordt toegekend (15 m<sup>3</sup> per gezinslid), maar dat het tarief daarvan niet meer gratis lijkt. Ook op dat volume water wordt nu immers door de drinkwatermaatschappijen een bovengemeentelijke en eventueel gemeentelijke saneringsbijdrage aangerekend, wat leidt tot verwarring.

Soms werd door de drinkwatermaatschappij aan de klant ook meegedeeld dat zij van de overheid het aandeel van de saneringsbijdrage niet mocht opgeven, omdat de goedkeuring van het gunstige BTW-stelsel via een BTW-ruling nog niet rond was. Artikel 16bis, § 2 van het Drinkwaterdecreet bepaalt daarover dat de bijdragen in de kostprijs van de opgelegde saneringsverplichting van de drinkwatermaatschappijen wordt opgenomen als onderdeel van de integrale prijs voor het leveren van water via het openbaar waterdistributienetwerk.

Niettemin heeft met name de VMW inmiddels omwille van de vele eerstelijnsklachten hierover een bijlage bij de factuur gevoegd waarbij het aandeel van de saneringsbijdrage in de globale waterprijs wordt vermeld, wat voor de meeste verzoekers volstond. Dat belet niet dat andere grote drinkwatermaatschappijen zoals de TMVW dat aandeel van de saneringsbijdrage(n) op de waterfactuur nog niet of niet duidelijk vermelden.

De opgave op de factuur van met name het tarief en het aandeel van de (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage zou vooral een aandachtspunt moeten zijn van de watermaatschappijen zelf. Bij uitblijven van actie door de drinkwatermaatschappijen zelf, zou de Vlaamse overheid hier regelend kunnen optreden door de eerder vermelde bepaling aan te passen en door een verplichte opgave van de saneringsbijdrage op de waterfactuur.

Een aanverwant teer punt - dat ook tot uiting komt in de eerstelijnsklachten - is de specifieke informatie die vermeld wordt op de tussentijdse facturen. Zo wordt door de VMW, sedert de invoering van driemaandelijks voorschotfacturen in de loop van 2006, op die facturen zo goed als geen bruikbare informatie verstrekt. De aanvankelijke opgave van een fictieve verbruiksperiode werd omwille van de vele reacties 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 vaak moet gissen waarvoor hij betaalt. Ook hier zou een regelgevend initiatief meer duidelijkheid kunnen brengen. De VMW belooft wel een verbetering door een nieuw facturatiesysteem vanaf 2008.

### 5.2.2 DE PROBLEMEN ROND MISGELOPEN VRIJSTELLINGEN

Sommige categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op een vrijstelling van saneringsbijdrage(n). Het gaat vooral om personen met een handicap, personen die van een leefloon leven en bejaarden met een beperkt inkomen.

Voor de bovengemeentelijke saneringsbijdrage van de drinkwatermaatschappijen, werden de vrijstellingsvoorwaarden van de afvalwaterheffing overgenomen. Het is één van de aanwijzingen dat de saneringsbijdrage een voortzetting is van de afvalwaterheffing.

Zoals blijkt uit de eerstelijnsklachten bij de VMM, hadden ook in 2006 nog heel wat klachten betrekking op het mislopen van een vrijstelling van de afvalwaterheffing van 2005 en vroeger.

Zowel door de VMM (voor de afvalwaterheffing) als nadien door de watermaatschappijen (voor de bovengemeentelijke saneringsbijdrage) werden en worden die vrijstellingen zoveel mogelijk automatisch toegekend, door de matching van gegevens uit diverse gegevensbanken, waaronder de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Waar die vrijstelling niet automatisch gebeurd is, moet de vrijstelling aangevraagd worden met een attest van de federale overheid. Zo werden nog in 2005 heel wat vrijstellingen voor de afvalwaterheffing afgewezen door een te late aanvraag (buiten de drie maanden na verzending van het aanslagbiljet). Dat is gelukkig bij de saneringsbijdrage nog geen grote oorzaak gebleken van het mislopen van de vrijstelling. Wel is het zo dat sommige rechthebbenden - door geen vermelding van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage op de drinkwaterfactuur - niet weten dat zij recht hebben op een vrijstelling van die bijdrage. Er zijn bovendien nog andere oorzaken voor het mislopen van de vrijstelling.

In dossier 2005-0911 heeft de verzoeker een broer en een schoonzus die beiden recht geven op vrijstelling op basis van hun handicap. De verzoeker heeft daartoe van de federale overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid attesten ontvangen die hij tijdig doorstuurt naar de VMM. Toch wil de VMM geen vrijstelling van de afvalwaterheffing toekennen noch voor 2004, noch voor 2005. De broer en schoonzus vrezen dat na de weigering door de VMM, nadien ook een weigering zal volgen door de drinkwatermaatschappij TMVW voor de vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage.

De VMM blijft eerst bij de afwijzing. Omdat echter duidelijk blijkt dat de broer en schoonzus op basis van hun handicap aan de voorwaarden voldoen, neemt de VMM zelf contact op met de FOD Sociale Zekerheid. Die bevestigt dat beiden in aanmerking komen voor de vrijstelling op basis van hun specifieke federale tegemoetkoming voor hun handicap. De VMM herzielt daarom zijn standpunt en kent de vrijstellingen toe zowel aan de broer als aan de schoonzus.

Inmiddels heeft de verzoeker ook een drinkwaterfactuur ontvangen van 2006 van de drinkwatermaatschappij de TMVW en vraagt ook daar de vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage aan. Om dezelfde reden als voordien, wordt daarop door TMVW de vermindering op de drinkwaterfactuur in rekening gebracht.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond** (de aanvankelijke attesten voldeden niet) en **voldoende hersteld**, met onder meer een onvoldoende **efficiënte coördinatie**. Door een automatische vrijstelling en door een betere coördinatie met de federale overheid had het probleem voorkomen kunnen worden.

De VMM (als economische toezichthouder) en de drinkwatermaatschappijen zorgen in veruit de meeste gevallen voor een automatische vrijstelling. Waar dat toch niet lukt, wordt gelukkig meestal een klantvriendelijke oplossing gezocht.

### 5.2.3 HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

Ook in 2006 hebben de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de VMW en de Vlaamse Ombudsdienst een aanzienlijk aantal klachten behandeld als gevolg van een verborgen lek in de waterleiding. 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 een op dat hoge verbruik gebaseerde (boven)gemeentelijke saneringsbijdrage.

#### WAAROM KRIJG IK GEEN HERZIENING VOOR 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. Vrijwel altijd 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.

In dossier 2006-0162 heeft de verzoeker een gemiddeld jaarverbruik van ongeveer 150 m<sup>3</sup>. Naar aanleiding van de opname van de watermeterstand wordt door de verzoeker vastgesteld dat er een verborgen lek moet zijn aangezien zijn verbruik zonder reden met meer dan 300 m<sup>3</sup> is toegenomen (verbruik van circa 450 m<sup>3</sup>). De opsporing van een lek door een loodgieter levert niets op. Pas na een uitgebreide lekdetectie door een gespecialiseerd bedrijf wordt na het nodige graafwerk een lek vastgesteld in de leiding onder de grond tussen het woonhuis en de losstaande garage. Aangezien het gaat om een duidelijk verborgen lek vraagt de verzoeker aan de VMW een herziening van de drinkwaterfactuur, temeer daar hem door een medewerker van de VMW een belofte van een verminderd lektarief is gedaan. De verzoeker doet twee maal navraag voor de vermindering maar die wordt telkens afgewezen door de VMW, die nadien ook gaat dreigen met een afsluiting. De verzoeker heeft al twee betalingen gedaan als hij vervolgens de Vlaamse Ombudsdienst contacteert.

De VMW blijft aanvankelijk bij de afwijzing van een herziening, vooral omdat er bij de verzoeker een niet-toegelaten vaste verbinding was tussen zijn waterput en de waterleiding. Daardoor zou onzuiver water kunnen vermengd geraken met het leidingwater van de VMW. De niet-reglementaire vaste verbinding was er echter reeds al bij de (recente) aankoop van de woning door de verzoeker en de verbinding werd door hem ook dadelijk na de vaststelling verwijderd. Bovendien is er nergens een aanwijzing dat de vaste verbinding aan de oorsprong zou liggen van het lek. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt daarom alsnog een vermindering van de drinkwaterfactuur en kan uiteindelijk de VMW overtuigen. Die wil de drinkwaterfactuur herzien als de verzoeker het bewijs van de lekdetectie en het graafwerk voorlegt, wat gebeurt.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en voldoende hersteld** door de herziening. Daarbij werd de **redelijkheid en evenredigheid** miskend, omdat tegenover de integrale aanrekening van de factuur geen fout staat van de verzoeker, voor wie het lek onzichtbaar was en de volledige aanrekening ook onredelijke gevolgen zou hebben voor de saneringsbijdrage. Ook werd tekortgeschoten in de **actieve dienstverlening** en had de VMW haar houding sneller moeten herzien. Bovendien moet de VMW ook omzichtiger omspringen met een dreiging met afsluiting.

Een niet-reglementaire verbinding tussen een eigen waterput en het leidingwater van de VMW is reeds in meerdere dossiers door de VMW opgegeven als reden voor afwijzing van een vermindering van de drinkwaterfactuur. Zeker als er geen verband is tussen die verbinding en het lekverlies, gaat dit argument niet op. De VMW gaat er op basis van het waterverkoopreglement ook steeds van uit dat al het water dat door de teller is gestroomd ten laste is van de klant. Alleen bij een ondergronds lek dat ook door de VMW is vastgesteld, is de VMW soms bereid tot een herziening en de toepassing van een verminderd lektarief. De VMW heeft daarover een interne richtlijn opgesteld die echter niet wordt bekendgemaakt.

De VMW is slechts tot een minnelijke schikking bereid als “de klant in financiële moeilijkheden verkeert of wanneer een ondergronds lek pas na omstandige lekdetectie en graafwerk kon ontdekt worden”. De VMW wil ook ieder geval afzonderlijk beoordelen. Andere maatschappijen zoals de TMVW als tweede grootste drinkwatermaatschappij, hebben specifiek voor lekken bij reglement een eigen compensatiefonds ingesteld.

In overleg met de VMW werd aanvankelijk geopteerd voor een aanpak van die problematiek door de in het vooruitzicht gestelde Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater, bepaald in het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002. De aanpak door zo'n onafhankelijke instantie zou immers een eenvormige regeling mogelijk maken.

Omdat de oprichting van zo'n reguleringsinstantie echter op zich laat wachten, pleit de Vlaamse Ombudsdienst ervoor dat de VMW inmiddels zelf al een klantvriendelijker gedragslijn zou uitwerken, in overleg met de andere maatschappijen of na een initiatief van de overheid.

De klachten over de onverwachte gevolgen van een verborgen lek omvatten naast de aanrekening van een te hoog waterverbruik ook nog een tweede aspect. Bovenop het hogere verbruik moet de klant immers ook een bovengemeentelijke saneringsbijdrage betalen, als kost voor de zuivering van dat niet-verbruikte water. Soms komt daar naargelang de gemeente ook nog eens een gemeentelijke saneringsbijdrage bij. Nochtans gaat het telkens om water dat door de burger volstrekt niet werd verbruikt, noch vervuild. Het is dan ook van belang dat een globale oplossing voor de problematiek van de verborgen lekken wordt uitgewerkt, door de watermaatschappijen gezamenlijk of elk afzonderlijk. Zoniet is een initiatief van de overheid wenselijk door bijvoorbeeld een verplicht compensatiefonds bij elke watermaatschappij of één gezamenlijk fonds op Vlaams niveau.

#### 5.2.4 KLACHTEN OVER HET GRATIS WATER EN DE FACTUURBEREKENING

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2006 een opvallend aantal klachten ontvangen over (al dan niet vermeende) fouten bij de berekening van het gratis water en van de factuur in het algemeen. Ook de klachtenbehandelaar van de VMW ontving heel wat berekeningsklachten.

#### HELP. WAAROM IS MIJN GRATIS WATER VERDWENEN?

Een deel van de klachten gaat over de toekenning van de wettelijke hoeveelheid gratis water. Die Vlaamse maatregel werd ingevoerd vanaf 1997 en is geregeld in het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 en de uitvoeringsbesluiten. 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. De toename van de klachten over de maatregel heeft wellicht te maken met de grotere aandacht voor de waterkosten door de aanzienlijke verhoging van de drinkwaterfactuur.

In dossier 2006-0166 is de verzoekster klant bij de VMW. Terwijl ze de vorige jaren op regelmatige tijdstippen haar drinkwaterfactuur heeft ontvangen en betaald, heeft ze nu plots een drinkwaterfactuur ontvangen waarbij de VMW een hele herberekening doorvoert en daarbij teruggaat van 2006 tot 2002. De verzoekster begrijpt dit niet en neemt telefonisch contact op met de VMW. Daar wordt haar kortweg gezegd dat het te maken heeft met het aantal gedomicilieerden en dat er bij de factuur een nota was gevoegd, die meer duidelijkheid geeft. De verzoekster heeft echter geen toelichtingsnota ontvangen.

De VMW licht toe dat de wettelijke hoeveelheid gratis water gebaseerd is op het aantal gedomicilieerden op het verbruiksadres op 1 januari van het betrokken jaar. Dat aantal was bij de verzoekster 2002 tot 2006 telkens verschillend. De VMW maakt soms bij de opmaak van de jaarlijkse afrekening in het begin van een jaar gebruik van niet-geactualiseerde gegevens van het Rijksregister voor het aantal gedomicilieerden. Bij de verzoekster waren de afrekeningen van 2004 en 2005 daardoor gebaseerd op een onjuist aantal gedomicilieerden. Daarom heeft het facturatieprogramma van de VMW bij de eindfactuur van 2006 de eindfacturen van 2004 en 2005 en het gratis water herzien. Omdat de jaarfactuur van 2004 echter al een andere herberekening inhield, gaat de factuur van 2006 terug tot 2002. Bovendien werd in 2005 de toen geplande herberekening niet doorgevoerd wegens softwareproblemen bij de VMW en werd die verschoven naar 2006.

De VMW erkent dat de doorgevoerde operatie merkelijk laat komt en dat noch een toelichting noch de beloofde creditnota waren bijgevoegd, maar de bedoeling was een juiste aanrekening te doen, wat uiteindelijk is gebeurd. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond**, met miskennen van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (verkeerde gegevens van het Rijksregister en fouten bij de berekening en de programmering) en van de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** (ontoereikende telefonische informatie en een toelichtende nota was niet bijgevoegd).

Ook ten aanzien van andere drinkwatermaatschappijen werd een toenemend aantal klachten over het gratis water ontvangen. Dat heeft wellicht te maken met de onduidelijkheid en de minieme informatie over de maatregel en de berekening ervan. Ook het feit dat enkel het aantal gedomicilieerden op 1 januari van het betrokken jaar in aanmerking komt, leidt tot onbegrip. De Vlaamse Ombudsdienst geeft daarom aan de Vlaamse overheid de aanbeveling om die keuze voor dat criterium en die vaste datum te herevalueren en alternatieven te onderzoeken.

## WAAROM DIE VOORSCHOTFACTUREN VOOR ZO'N BEPERKT VERBRUIK?

Tegelijk met de klachten over de saneringsbijdragen en het gratis water, waren er in 2006 ook opvallend veel klachten over de facturatie, wat ook blijkt uit de eerstelijnsklachten bij de VMW. Eén verklaring hiervoor was de verhoging van de drinkwaterkosten. Een andere was de overgang door de VMW in 2006 van één jaarlijkse afrekening naar de aanrekening van driemaandelijke “voorschotfacturen”. Die overgang verliep regionaal gespreid. Over de redenen van die overgang en de berekening van de voorschotfacturen werd nauwelijks informatie verstrekt. Hooguit kreeg de klant als informatie dat die overgang gebeurde “in het kader van de integrale waterfactuur”. Bij navraag werd er enkel op gewezen dat daardoor de betalingen beter gespreid worden en dat de meeste nutsbedrijven driemaandelijks innen. Bovendien wordt geen afwijking toegestaan, omdat dit technisch niet mogelijk zou zijn.

In dossier 2006-0105 heeft de verzoeker begin 2006 een jaarlijkse factuur ontvangen voor een genoteerd verbruik in 2005 van 23 m<sup>3</sup>. De verzoeker heeft, op basis van twee gedomicilieerden, recht op 30 m<sup>3</sup> gratis water of meer dan zijn voorbije verbruik.

Toch worden hem voor de eerste maal door de VMW in de loop van 2006 drie tussentijdse facturen aangekondigd voor telkens 20 euro. De verzoeker gaat daar niet mee akkoord want samen met de jaarlijkse vaste vergoeding komt dat neer op meer dan 100 euro op jaarbasis. Hij wil weten hoe men dat heeft berekend en vraagt om een verdere jaarlijkse afrekening.

De VMW laat daarop weten dat het facturatieprogramma van de VMW de voorschotten berekent op het gemiddelde verbruik van de drie voorgaande jaren, inclusief het volume gratis water. Dat kan in gevallen met meerdere gedomicilieerden en een laag verbruik leiden tot aanzienlijk hoge voorschotfacturen. De VMW belooft een structurele oplossing. De VMW past nadien inderdaad de programmatuur aan door een berekening van de voorschotten zonder het volume gratis water en past ook de voorschotten van de verzoeker aan.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond**, met onder meer een miskenning van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

De burger heeft bij die tussentijdse aanrekening heel wat vragen. Dat blijkt ook uit de eerste lijnsklachten. Zijn vraag voor een voortzetting van de jaarlijkse facturering wordt niet gehonoreerd. Volgens de VMW laat de software van de drinkwatermaatschappij geen afwijkingen toe op de driemaandelijkse aanrekening. Nochtans strookt dit niet met de klantvriendelijkheid en is er vaak geen afdoende verantwoording voor een driemaandelijkse aanrekening, zeker niet bij kleine bedragen.

De VMW heeft het factureringsprogramma in die zin aangepast dat de driemaandelijkse aanrekening niet wordt toegepast als het bedrag minder dan 10 euro bedraagt of er een jaarlijks verbruik is van minder dan 20 m<sup>3</sup>. De Vlaamse Ombudsdienst is echter van mening dat de vraag voor één jaarlijkse afrekening steeds moet gehonoreerd worden. De praktijk bij de andere drinkwatermaatschappijen, die dat doorgaans wel doen, en de thans door de VMW ingevoerde afwijkingen, tonen aan dat individuele afwijkingen technisch mogelijk zijn.

### 5.2.5 TEKORTEN IN DE CONCRETE DIENSTVERLENING AAN DE KLANT

De eerstelijnsklachten bij de VMW en die bij de Vlaamse Ombudsdienst bevatten elk jaar ook weerkerende klachten over een ontoereikende dienstverlening. De stijging in 2005 had vooral te maken met een nijpend watertekort in het Hageland tijdens de zomer toen. Dat werd toen door bijkomende maatregelen hersteld. De meeste klachten over dienstverlening in 2006 handelden over foute verwerkingen bij verhuis, geen verwittiging van afsluiting vóór herstellingswerken, vuil water, niet nageleefde termijnen, extra administratiekosten, enzovoort. Een voorbeeld van goede, zij het wat late dienstverlening is het navolgende dossier.

De verzoeker in dossier 2006-0475 woont in Overijse. Hij woont in een straat waar in 2005 verschillende huizen meermaals zonder voldoende waterdruk zaten waardoor er geen water uit de kraan kwam. De VMW heeft toen als structurele oplossing de wijk aangesloten via een ander leidingennet van de VMW. De verzoeker blijft echter periodiek last ondervinden van een te lage waterdruk. Als hij 's morgens zich wil wassen en koffie zetten, komt er geen druppel water uit de kraan. De verzoeker is daar niet mee gediend.

De VMW stelt inderdaad vast dat de waterdruk bij verhoogde afnames onder de twee bar zakt en laat de zaak door haar technische diensten onderzoeken. Die komen tot de slotsom dat het probleem alleen kan opgelost worden door de bouw van een drukverhogingsinstallatie in de dichtst bijgelegen watertoren. Dat vereist echter de voorafgaande goedkeuring van de raad van bestuur van de VMW en de aankoop van de installatie met naleving van de wetgeving voor overheidsopdrachten, wat enige tijd vergt.

Uiteindelijk laat de VMW weten dat - in tegenstelling tot een eerder bericht - de aankoop toch nog op het investeringsprogramma van 2006 kon worden ingeschreven, waardoor de aanschaffing en opbouw van de installatie in de eerste helft van 2007 zal kunnen gebeuren.

Dit dossier werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **deels gegrond en voldoende hersteld**. De VMW heeft adequaat gereageerd maar had toch reeds eerder tot de uiteindelijke oplossing kunnen komen. Het voorbeeld toont wel aan dat de VMW niet terugschrikt voor aanzienlijke investeringen om een hoog niveau van dienstverlening te blijven garanderen.

### 5.2.6 BETWISTE INVORDERINGEN EN AFSLUITINGEN

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

Tot 2005 hield het aantal klachten over de VMM zowat gelijke tred met die over de drinkwatermaatschappijen en vooral dan de VMW. Door de overgang voor de meeste gezinnen van de afvalwaterheffing van de VMM naar de bovengemeentelijke saneringsbijdrage die geïnd wordt door de drinkwatermaatschappijen, is het aantal klachten over de VMM in 2006 duidelijk teruggelopen, maar zeker nog niet verdwenen. Dat komt onder meer door de invordering in 2006 van afvalwaterheffingen van vroegere aanslagjaren.

In dossier 2006-0219 krijgt de verzoeker onverwacht een gerechtsdeurwaarder op bezoek die in opdracht van de VMM een dwangbevel komt betekenen, omdat er bij de VMM nog een schuld voor een afvalwaterheffing van 2003 openstaat. Die afvalwaterheffing is gebaseerd op het waterverbruik van eind 1999 tot eind 2000 op een vorig adres van de vrouw van de verzoeker. Volgens de gerechtsdeurwaarder is er voordien voor die afvalwaterheffing naar de vrouw een aanmaning gestuurd. Die is echter door de verzoeker en zijn vrouw nooit ontvangen. De verzoeker en zijn vrouw begrijpen het niet. Het vorige huis van de vrouw is immers reeds eind 2000 verkocht. Bovendien gaat het om een minimumheffing waarbij de aangerekende invorderingskosten ruim het tienvoudige van de heffing bedragen.

De VMM stelt dat er vooraf een aanmaning werd verstuurd. De verzoeker vindt echter een beslissing terug van de VMM waarbij de afvalwaterheffing van het voorgaande heffingsjaar 2002 na bezwaar door de VMM is teruggebracht van 63 euro naar de wettelijke minimumheffing van 7,5 euro voor dezelfde verbruiksperiode en dit na een creditering door de drinkwatermaatschappij voor vrijwel het volledige verbruik (periode eind 1999 tot eind 2000 – restverbruik van 1m<sup>3</sup>). Omdat het twee keer dezelfde verbruiksperiode betreft en omdat bovendien uit verder nazicht blijkt dat er toch fouten werden gemaakt bij de invorderingsprocedure, wordt de afvalwaterheffing van 2003 uiteindelijk door de VMM geannuleerd, de verdere invordering via de gerechtsdeurwaarder gestopt en alle kosten door de VMM zelf ten laste genomen.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf aan deze klacht de kwalificatie **gegrond en voldoende hersteld** door de annulering van de minimumheffing en de kosten, met miskennis van onder meer de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** en de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De VMM had onder meer door een betere afhandeling en controle het dwangbevel via de gerechtsdeurwaarder kunnen vermijden.



## DE WATERAFSLUITING: STEEDS EEN VERANTWOORD DWANGMIDDEL?

Waar instanties zoals de VMM voor de invordering van een afvalwaterheffing een beroep moeten doen op een gerechtsdeurwaarder, hebben de drinkwatermaatschappijen een ander wapen ter beschikking als ultiem drukkingsmiddel: de afsluiting van de watertoevoer. Een waterafsluiting bij burgers en gezinnen vereist wel de tussenkomst van de zogenoemde lokale adviescommissie (LAC) die daartoe door een decreet van 20 december 1996 bij elk Vlaams OCMW is ingesteld. Die tussenstap moet een waarborg zijn om een onverantwoord beroep op een afsluiting van de watertoevoer te verhinderen, maar is niet altijd een garantie tegen een drastische en onevenredige aanpak van mensen met betalingsmoeilijkheden.

Een voorbeeld waar door de Vlaamse Ombudsdienst de afsluiting van de watertoevoer kon worden vermeden is dossier 2005-0343. De verzoekster in dit dossier is klant bij de VMW en leeft van een beperkte invaliditeitsuitkering waarvan ze maandelijks slechts 600 euro overhoudt. Tot haar verbazing ontvangt de verzoekster eind april 2005 een brief van de LAC waarin erop wordt gewezen dat de watertoevoer in haar woning zal worden afgesloten als zij haar schuld bij de VMW niet binnen de tien dagen betaalt. De verzoekster laat weten dat zij die schuld echter niet kan betalen en wil een (nieuw) afbetalingsplan.

De VMW stelt dat een eerder afbetalingsplan door de verzoekster niet werd gevolgd en dat daarom de toestemming van de LAC werd gevraagd voor afsluiting. De LAC bevestigt haar toestemming voor de afsluiting en laat weten dat de verzoekster behoorlijk werd opgeroepen voor de zitting van de LAC maar daar niet op aanwezig was. Volgens de verzoekster was ze door de slechte verbindingen van het openbaar vervoer niet op de zitting geraakt. Op het ogenblik van de aanvraag tot afsluiting bedroeg de schuld van de verzoekster amper 75 euro.

Uiteindelijk stemt de VMW in met een nieuw en kosteloos afbetalingsplan van 25 euro per maand en wordt afgezien van een afsluiting.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **deels gegrond en voldoende hersteld**. De wettelijke procedure werd nageleefd, maar de openstaande schuld was miniem. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde daarom dat de dreigende afsluiting niet in verhouding stond tot die minieme schuld, dat geen rekening was gehouden met de financiële situatie van de verzoekster en onvoldoende gezocht was naar alternatieven zoals schuldbegeleiding. Daardoor was de **redelijkheid en evenredigheid** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat aan een (instemming met) afsluiting steeds een sociaal onderzoek moet voorafgaan. De Vlaamse overheid heeft overigens in de sector van de energievoorziening initiatieven genomen in die zin. De LAC liet nadien weten dat zij inderdaad wat vlug haar instemming gaf en een voorafgaand sociaal onderzoek wenselijk was geweest.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2006 een aanzienlijk aantal klachten over waterafsluitingen. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet, zeker bij kleine bedragen, het wapen van de waterafsluiting zoveel mogelijk vermeden 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 daarvan gaan over problemen in verband 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 contractrecht en de handelspraktijken zijn een federale bevoegdheid.

Voor een aantal klachten is de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektrische- en Gasmarkt (VREG) bevoegd. Die moet, samen met haar federale evenknie de CREG, toezien op de naleving van wetgeving en de vrije concurrentie en heeft daarnaast een informatietaak.

#### DE AFSLUITING VAN ENERGIETOEVOER: STEEDS EEN VERANTWOORD DWANGMIDDEL?

Een Vlaamse regelgeving waar de VREG mee de hand aan had zijn de “sociale openbare dienstverplichtingen” voor de energieleveranciers en de distributienetbeheerders. Die laatste categorie moet onder meer instaan voor de elektriciteitsaansluiting en verdeling van huis tot huis (behalve de eigenlijke levering en productie). Ze treden ook op als sociale leveranciers 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 aan 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).

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

De verzoekster in dossier 2005-0841 is een alleenstaande moeder met vier kinderen. Ze heeft financiële moeilijkheden. Naar aanleiding van een openstaande schuld is ze eind 2004 door de private energieleverancier “gedropt” en kreeg ze daarvoor nog extra kosten aangerekend. Sindsdien neemt ze stroom en gas af van de distributienetbeheerder (sociale leverancier). Na betalingsachterstand is die echter eind augustus 2005 onverwacht de energietoevoer komen afsluiten. Doordat de watertoevoer werkt met een elektrische pomp, heeft ze ook geen water.

De verzoekster begrijpt niet dat men haar gezin zomaar zonder stroom, gas en water zet.

Ze is ooit opgeroepen door de LAC maar dat is lang geleden. Volgens haar is er dan ook geen toestemming van de LAC voor een afsluiting. In ieder geval blijkt die instantie geen garantie tegen onterechte afsluitingen.

Volgens de LAC werd de vraag van de distributienetbeheerder voor een afsluiting van energietoevoer bij de verzoekster wel degelijk in december 2004 besproken en goedgekeurd door de LAC. De verzoekster had toen een schuld van 235 euro. Op die zitting was de verzoekster wel opgeroepen, maar niet aanwezig.

De bewering van de verzoekster dat de LAC haar “dossier” enkel vóór de vrijmaking van de energiemarkt in juli 2003 heeft behandeld en de afsluiting dus gebeurde op basis van achterhaalde gegevens is volgens de LAC onterecht. Volgens de distributienetbeheerder en de LAC gebeurde de afsluiting nadat de plaatsing van een budgetmeter door de verzoekster was geweigerd. Die plaatsing kan aan afnemers met achterstal verplicht worden. Door de netbeheerder en de LAC kan een dergelijke weigering beschouwd worden als een element van “klaarblijkelijke onwil” en een reden tot afsluiting.

Bij de huishoudelijke afnemers die door hun energieleverancier gedropt zijn en die verder een betalingsachterstand opbouwen wordt meestal door de distributienetbeheerder een budgetmeter geplaatst die enkel werkt met een kaart die de afnemer moet laten opladen in een oplaadpunt (normaal één per gemeente), enkel na contante betaling. De budgetmeter bevat een stroombegrenzer die verder noodstroom levert als het krediet van de kaart is opgebruikt. Die stroom is echter beperkt - de stroomsterkte werd eind 2006 nog verhoogd van zes naar tien ampère - en moet ook betaald worden.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegronnd en niet herstelbaar**. De wettelijke procedure werd nageleefd maar aan de bespreking en toestemming van de LAC ging onder meer geen sociaal onderzoek vooraf. Zo'n sociaal onderzoek had de verzoekster veel duidelijker op de hoogte gesteld en haar precare situatie aangetoond. Ook werd de “klaarblijkelijke onwil” wel erg vlug ingeroepen en aanvaard, zonder onderzoek naar alternatieven. Daarom was er een miskennis van de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Bovendien is de “klaarblijkelijke onwil” op zich ook zeer vaag, waardoor het soms ten onrechte wordt ingeroepen voor afsluitingen bij mensen in armoede of bij sociaal zwakkeren met tijdelijke financiële moeilijkheden. Door deze mensen wordt een budgetmeter soms ook als stigmatiserend ervaren, waarbij ze zich telkens moeten verplaatsen om de kaart voor de budgetmeter te laten opladen, met nog bijkomende kosten.

Het aantal afnemers met een budgetmeter of bij wie de energietoevoer afgesloten werd, was aanvankelijk na de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen in juli 2003 erg beperkt, maar is inmiddels sterk toegenomen. Eind 2006 waren er volgens de *Beleidsbrief Energie 2006-2007* van de Vlaamse minister van Energie circa 15.900 budgetmeters actief in Vlaanderen en waren er 342 stroomafsluitingen bij gezinnen en 435 afsluitingen van aardgas.

De moeilijkheden van de mensen met een beperkt inkomen kwamen op Vlaams niveau in 2005 en begin 2006 aan bod in het Vlaams Parlement, tijdens diverse hoorzittingen van de commissie Energiearmoede. Op basis van een uitvoerige maatschappelijke beleidsnota en motie van aanbeveling van die commissie gingen de Vlaamse ministers van Energie en Welzijn in overleg met de armenverenigingen en de energiesector. Dat leidde eind 2006 reeds tot enkele besluiten waarbij onder meer de minimumlevering van zes tot tien ampère werd verhoogd, de verbodsperiode voor afsluitingen werd verlengd en de bescherming bij betalingsachterstand en bij afsluiting werd verbeterd. In dat kader is ook een voorontwerp van decreet uitgewerkt om de taken en de werking van de LAC's te verfijnen en onder meer het begrip “klaarblijkelijke onwil” te vervangen door duidelijkere criteria. De praktijk zal moeten uitwijzen in hoeverre dit de stijging van het aantal afsluitingen kan doen stoppen.

## WAAR BLIJFT MIJN GRATIS ELEKTRICITEIT?

Een wekerende soort klachten inzake energie gaat over de toekenning van een wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit via de energiefactuur - te beschouwen als een openbaardienstverplichting - en de controle- en informatietaak daarbij van de VREG. De burger heeft vele vragen over de aanrekening van de energiekosten door de private elektriciteits- en gasleveranciers. Door de prijsverhogingen van olie en aardgas en de diverse heffingen (federaal en Vlaams) is de energiefactuur sterk gestegen. Daardoor is de burger nog gevoeliger geworden voor zijn energiebudget en zijn recht op gratis elektriciteit.

In dossier 2006-0449 heeft de verzoeker zijn jaarlijkse energiefactuur ontvangen van zijn energieleverancier E.C.S. Daarop is voor zijn verbruik van 12 april 2005 tot 31 mei 2006 geen gratis kWh elektriciteit verrekend. Nochtans heeft door een besluit van de Vlaamse Regering ieder Vlaams gezin per gezin en gezinslid recht op 100 kWh gratis stroom. Zo heeft het gezin recht op gratis 600 kWh. Bij navraag bij E.C.S. wordt aan de verzoeker bevestigd dat die 600 kWh ten onrechte zijn aangerekend en wordt eerst beloofd dat hij een nieuwe factuur zal ontvangen. Bij nieuwe navraag wordt gemeld dat het tegoed aan gratis stroom pas zal worden verrekend op zijn volgende jaarlijkse energiefactuur. De verzoeker gaat daar niet mee akkoord.

De verzoeker contacteert midden juli 2006 de VREG en krijgt een voorlopig bericht van onderzoek (klacht doorgestuurd naar E.C.S., met daarbij het vooruitzicht van een antwoord binnen de maand). Een oplossing of een inhoudelijk antwoord van de VREG of E.C.S. blijft echter uit. Uiteindelijk wordt - na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst - door de VREG verder nazicht gevraagd en op 6 oktober 2006 ontvangt de verzoeker ten slotte een terugbetaling van zo'n 100 euro van E.C.S., samen met een verrekeningsfactuur.

De VREG gaat er bij dit soort klachten steeds van uit dat zijn controle op de correcte uitvoering van deze Vlaamse maatregel en openbaardienstverplichting af is met het louter doorsturen van de klachten en de verwijzing naar algemene instructies. Daarbij wordt door de VREG over de reactie van de private energieleveranciers geen enkele follow-up en controle gedaan en blijft de VREG passief tot de klager reageert. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de VREG daarmee tekort komt in zijn controle- en informatieplicht. Dat geldt overigens ook voor de erkenning van klachten door de VREG. De VREG moet er als regulator garant voor staan dat de Vlaamse regelgeving correct wordt uitgevoerd en uitgelegd. Zo ook moet een belofte van antwoord binnen de maand ook worden nagekomen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond en voldoende hersteld** en stelde daarbij vast dat de aanvankelijke fout bij de energieleverancier lag, maar dat de VREG borg moet staan voor een correcte controle en tijdige dienstverlening. Omdat een inhoudelijk antwoord en oplossing, na de klacht van de verzoeker bij de VREG, nog 2,5 maand uitblijft is onder meer de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst, onder meer over de wettelijke gratis hoeveelheid elektriciteit, illustreren het belang van de informatie- en controleopdracht van de VREG. Daar komt nog bij dat de Vlaamse regeling voor 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid, niet mag verward worden met de zogenaamde sociale tarieven voor mensen met een laag inkomen. Die maatregel is echter geen Vlaamse maar een federale aangelegenheid. Hetzelfde geldt voor de eenmalige toekenning van de stookolie- en aardgaspremie in 2006.

Een initiatief van de Vlaamse overheid was dan weer de verdeling aan alle Vlaamse gezinnen van kortingsbonnen voor de aankoop van één of meer spaarlampen. Dit initiatief volgde na een eerdere verdeling van spaarlampen in 2004-2005, werd opgezet samen met de distributienetbeheerders en gaf ook aanleiding tot diverse klachten.

## NAAR EEN KLACHTINSTANTIE VOOR DE ENERGIESECTOR?

De klachten en vele vragen over (gratis) energie bewijzen dat de burger zeer moeizaam zijn weg vindt in het energielandschap. Dat blijkt vooral uit de vele betwistingen van de facturen die uitgaan van de energieleveranciers (private bedrijven) en die noch de VREG (private betwistingen), noch de Vlaamse Ombudsdienst (want geen Vlaamse overheid) zelf kunnen behandelen. Daardoor is er een grote behoefte aan een klachtinstantie voor de energiesector.

Hoewel daar met de heffingen op de energiefactuur op federaal niveau financiële middelen voor waren vastgelegd, werd die klachtinstantie nog steeds niet gerealiseerd. De federale en Vlaamse ombudsmannen hebben destijds dit probleem meermaals bij de betrokken ministers aangekaart. Die inspanningen hebben uiteindelijk toch resultaat opgeleverd.

Een eerste stap was de start in september 2005 van de “dienst Hermes” binnen de federale overheid, een informatiedienst voor vragen over energie en energiefacturen. Begin 2006 werd dan door de federale regering een (nieuw) voorontwerp van wet goedgekeurd voor een ombudsdienst voor energiekachten, met een aangekondigde start vóór de zomer van 2006. Door een aarzelende federale minister en discussies met de Vlaamse overheid werd het wetsontwerp pas in oktober 2006 ingediend en werd het pas in januari 2007, na amendering, door de bevoegde Kamercommissie goedgekeurd. Hopelijk komt de definitieve stemming nog vóór de federale verkiezingen, maar zelfs dan is een opstart nog niet voor morgen.

Volgens het uiteindelijke ontwerp zal de ombudsdienst zowel vragen als klachten over energie behandelen en worden (alleen) de klachten die een geheel Vlaamse bevoegdheid betreffen naar de Vlaamse overheid doorverwezen. De Vlaamse Ombudsdienst ziet dit als een gemiste kans en pleit ook voor een klachtenregeling op Vlaams niveau, met aandacht voor een opsplitsing tussen eerste en tweede lijn. Het argument van de Vlaamse minister van Energie dat de Vlaamse burger in geval van een eigen Vlaamse klachtinstantie tweemaal zou betalen, gaat niet meer op, omdat het dan om zuiver “Vlaamse” klachten gaat. De vele “gemengde” klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst tonen aan dat er nood is aan één globale klachtinstantie voor energie. Die is er (nog) niet gekomen. Het is aan de Vlaamse én de federale overheid om daarvoor te zorgen.

## 5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

De aanbevelingen uit het Jaarverslag 2005 werden op 9 en 16 mei 2006 besproken in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (Stuk 41 (2005-2006) – Nr. 2).

### AANBEVELING 2005-08

**De Vlaamse overheid (en met name de drinkwatermaatschappijen en de Vlaamse Regering) moet zorgen voor een betere informatieverstrekking over de “bovengemeentelijke” saneringsbijdrage op de drinkwaterfactuur.**

Voor dit probleem is er beperkte vooruitgang. Onder meer de VMW geeft op zijn jaarlijkse afrekening een aanduiding van het aandeel van de bovengemeentelijke (en eventueel gemeentelijke) saneringsbijdrage. Andere maatschappijen zoals de TMVW geven die informatie niet op de factuur en enkel na navraag. Bovendien geven de tussentijdse facturen van de meeste drinkwatermaatschappijen sowieso vrijwel geen informatie, dus zeker niet over het tarief en het aandeel van de saneringsbijdrage(n) in de totale kosten van de waterfactuur.

### AANBEVELING 2005-09

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

Voor deze aanbeveling werd in 2006 geen vermeldenswaardige vooruitgang geboekt. Een eenvormige aanpak voor alle drinkwatermaatschappijen via richtlijnen van de Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater is er nog niet, omdat die instantie nog niet is gerealiseerd hoewel de oprichting daarvan in het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 is bepaald. Een eenvormig waterverkoopsreglement voor alle maatschappijen is door de minister nu aangekondigd voor 2007. Het valt af te wachten of dit haalbaar is.

### AANBEVELING 2005-10

**De Vlaamse overheid (en met name de VREG en de Vlaamse Regering) moet haar inspanningen op het vlak van controle en informatieverstrekking voortzetten. Zolang er geen klachtinstantie is die alle klachten inzake de gas- en elektriciteitsvoorziening behandelt, moet de Vlaamse overheid mee zo'n klachtregeling helpen realiseren.**

De VREG biedt verder zoals voorheen een prijsvergelijking aan tussen de verschillende energieleveranciers via zijn website. Die website werd nog eind 2006 vernieuwd. In de prijsvergelijking van de VREG is nu ook het sociaal tarief opgenomen. De taak van de VREG bij de controle van onder meer de toekenning van gratis stroom wordt beperkt tot een doorverwijzing van klachten naar de energieleveranciers en distributienetbeheerders.

Een wetsontwerp voorziet eindelijk in een federale ombudsdienst voor de klachten over energie. Die zal echter geen klachten behandelen over zuiver “Vlaamse” aangelegenheden zoals onder meer afsluitingen en de plaatsing van budgetmeters. De nood aan een Vlaamse klachtinstantie voor energie en aan een initiatief van de Vlaamse overheid blijft dus bestaan.

## 5.4 Conclusies

In 2006 hebben zowel de klachtenbehandelaars in de eerste lijn als de Vlaamse Ombudsdienst meer klachten behandeld voor het thema **water, gas en elektriciteit**. Daarmee wordt de trend van vorig jaar voortgezet. Eén van de grote oorzaken daarvan was de overgang naar de aanrekening op de waterfactuur van een bovengemeentelijke saneringsbijdrage sedert 2005 in plaats van de afvalwaterheffing van de VMM. Die aanrekening kan de Vlaamse Ombudsdienst onderzoeken bij alle drinkwatermaatschappijen. Een andere oorzaak voor de toename was de invoering door de VMW van tussentijdse facturen.

De jaarlijkse afrekeningen van een aantal drinkwatermaatschappijen en de nieuwe tussentijdse facturen van de VMW bevatten geen of onvoldoende informatie over (de berekening van) de bovengemeentelijke saneringsbijdrage voor de waterzuivering, de berekening en de timing van de (voorschot)factuur en toekenning van het gratis water. Daardoor bestaat er bij de klant een duidelijke nood aan bijkomende informatieverstrekking. Er ontstaat ook verwarring doordat het gratis water niet (meer) gratis blijkt te zijn.

Bovendien blijken de “voorschotfacturen” van de VMW aanvankelijk berekend op een te hoog (gratis) verbruik en geen keuze te laten voor een verdere jaarlijkse betaling op aanvraag. De VMW past nadien haar berekeningswijze wel aan en behoudt de jaarlijkse facturering bij een klein verbruik.

Een ander gevoelig punt is dat een vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage, ondanks de inspanningen van de drinkwatermaatschappij, soms niet automatisch is toegekend en een vrijstellingsaanvraag wordt afgewezen door geen coördinatie met de federale administratie. Waar mogelijk zorgen de drinkwatermaatschappijen wel voor herstel.

Een weerkkerend probleem, zowel in het klachtenbeeld van de VMW als van de Vlaamse Ombudsdienst, is dat van de aanrekening van het integrale verbruik - inclusief de saneringsbijdrage(n) - na een verborgen lek. Hoewel de VMW hierover een (interne) richtlijn heeft uitgewerkt is dat slechts een deel van de oplossing. Een globale en uniforme aanpak via bijvoorbeeld de nog te realiseren Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater blijft wenselijk, evenals de creatie van een compensatiefonds (overkoepelend of per maatschappij).

Door het wapen van de waterafsluiting beschikken de drinkwatermaatschappijen over een uiterst efficiënt drukkningsmiddel, waardoor de tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder niet nodig is. Soms wordt dat ten onrechte aangewend, bijvoorbeeld bij een geringe schuld. Daarom is een betere werking van de lokale adviescommissies wenselijk en het uitvoeren van een voorafgaandelijk sociaal onderzoek.

Op het vlak van gas en elektriciteit blijft de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst beperkt waardoor de vele klachten over energiefacturen zonder oplossing blijven. Die bevoegdheid is er wel bij het toenemende fenomeen van de afsluitingen van de energietoevoer: de verplichte tussenkomst van de lokale adviescommissie biedt niet altijd een waarborg van zorgvuldigheid. Wel heeft de Vlaamse overheid de bescherming tegen energiearmoede verhoogd en staan nog verbeteringen op stapel. De klachten over de gratis elektriciteit verdienen dan weer een betere afhandeling.

De realisatie van een (federale) ombudsdienst voor energieklaarten komt door de voorlopige goedkeuring van het wetsontwerp na lang talmen eindelijk dichterbij. De dienst zal wellicht een oplossing bieden voor de vele factuurbetwistingen, maar die oplossing is er tot nader order nog niet voor de klachten over zuiver “Vlaamse” energieaangelegenheden.

## 5.5 Aanbevelingen

### 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.

### AANBEVELING 2006-08

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

### 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.

### 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.

### 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.





Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouwovertradingen, ruimtelijke planning en ruilverkavelingen. 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 2007 waren namelijk slechts 6 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 2006 geen fundamentele wijziging ondergaan, maar die is wel in aantocht. De minister hoopt in 2007 een ontwerp van decreet bij het Vlaams Parlement te kunnen indienen, met aspecten die ook voor het klachtenbeeld van belang zijn. Wij komen daarop later terug.

Ondertussen heeft de Vlaamse Regering op 19 september 2006 opnieuw de lijst uitgebreid van werken, handelingen en wijzigingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is. Ook de federale overheid heeft voor een administratieve vereenvoudiging gezorgd: zij heeft de federale zegelrechten op stedenbouwkundige vergunningen (en milieuvergunningen) afgeschaft.

Het decreet van 19 april 1995 bevat de regels voor de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten.

### 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. Naast het gelijknamig departement onderscheidt men 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.

In het thema **ruimtelijke ordening** bestaan er belangrijke medebewindstaken. De gemeenten hebben zowel in de vergunningverlening als in de bestrijding van bouwovertradingen essentiële opdrachten gekregen van de Vlaamse overheid. Zij hebben in 2006 ongeveer 80.000 vergunningsaanvragen behandeld en 2043 processen-verbaal opgesteld. De provincies fungeren in het kader van de ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning.

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 2006 heeft die dienst 1020 aanslagen verstuurd waartegen 192 bezwaren werden ingediend (zie het klachtenrapport van de Klachtendienst Financiën, pagina 16).

Voor klachten over een ruilverkaveling wendt de Vlaamse Ombudsdienst zich tot de Vlaamse Landmaatschappij, een Extern Verzelfstandigd Agentschap (EVA) van het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie.

Alleen de Antwerpse, Oost-Vlaamse en West-Vlaamse buitendienst van het agentschap RO Vlaanderen, het kabinet Ruimtelijke Ordening, de Vlaamse Belastingdienst en de Vlaamse Landmaatschappij hebben een klachtenrapport ingediend. De essentiële elementen worden verwerkt in het klachtenbeeld. De gemeenten en provincies vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

## 6.2 Klachtenbeeld

Tabel 29 Ruimtelijke Ordening: eerstelijnsklachten in 2006

	Handhaving	Vergunning	Ruimtelijke Planning	Kabinet	Heffing	Ruilverkaveling	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>42</b>
Ontvankelijk	7	19	0	1	6	7	40
Onontvankelijk	0	1	0	0	1	0	2
-45 dagen	-	-	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-	-	-
Geground	5	11	0	1	2	1	20
Ongegrond	2	8	0	0	4	6	20
Opgelost	5	10	0	1	2	1	19
Niet opgelost	0	1	0	0	0	0	1
Beslissing	1	2	0	0	0	0	3
Behandeltermijn	3	7	0	0	1	1	12
Informatieverstrekking	0	0	0	0	0	0	0
Bereikbaarheid	1	0	0	0	0	0	1
Bejegening	0	1	0	1	0	0	1
Andere	0	1	0	0	1	0	2

Tabel 30  
Ruimtelijke Ordening:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	58
Beoordelingsfase (fase D)	114
Opschorting behandeling	4
In bemiddeling na beoordeling	3
<b>Totaal</b>	<b>180</b>

Tabel 31  
Ruimtelijke Ordening:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	42
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	4
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	8
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	15
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<b>70</b>
Terechte opmerking	16
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	37
Geen oordeel mogelijk	6
Andere	23
<b>Totaal</b>	<b>153</b>

Tabel 32  
Ruimtelijke Ordening:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	14
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
Redelijkheid en evenredigheid	4
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	14
Deugdelijke correspondentie	10
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	21
Redelijke behandeltermijn	23
Efficiënte coördinatie	3
<b>Totaal</b>	<b>101</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 40 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 180 ontvankelijke klachten onderzocht en 114 daarvan beoordeeld.

In tegenstelling tot bij andere thema's ligt het aantal tweedelijnsklachten bij ruimtelijke ordening merkbaar hoger dan het aantal eerstelijnsklachten. Een eerste reden is dat een groot deel van de klachten betrekking heeft op gemeenten en provincies, en die vallen zoals hoger vermeld niet onder het Klachtendecreet. Vanaf 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 zullen echter niet moeten rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Verder stelt de Vlaamse Ombudsdienst elk jaar vast dat de Vlaamse overheidsdiensten weinig geneigd zijn de eerstelijnsklachten te registreren. Het werkelijk aantal eerstelijnsklachten is ongetwijfeld een veelvoud van de cijfers hierboven. Op 14 december 2006 verklaarde de minister in het Vlaams Parlement nog: 'Ik krijg elke dag klachtenbrieven. Die worden permanent overgemaakt aan de administratie voor verder onderzoek en afhandeling.' (commissievergadering 14 december 2006, C53-LEE6, pagina 13). De minister erkent zelf nochtans het belang van een eenduidige erkenning en registratie, niet alleen omdat dat nodig is voor juiste conclusies maar ook omdat de administratie moet beseffen dat dat de basis is voor decretale aanpassingen en verbeteringsvoorstellen (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 4, 14). Het rapport van de klachtenbehandelaar van het kabinet is ook meer gestoffeerd dan dat van de administratie.

Die commissievergadering van 14 december 2006, waarop de werking van de buitendiensten van het agentschap RO Vlaanderen werd besproken, maakte weliswaar duidelijk dat zowel de commissieleden als de minister zich goed bewust zijn van een aantal knelpunten inzake vergunningverlening. Hoewel het klachtenbeeld niet veel verschilt met dat van de vorige twee jaar, toch blijken de signalen die de Vlaamse Ombudsdienst van de burger krijgt, soms andere invalshoeken en accenten te bevatten dan de signalen die de commissieleden en de minister ontvangen.

Wij behandelen achtereenvolgens enkele aspecten over de vergunningverlening, over de handhaving en over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten. Wij staan tussendoor ook even stil bij wat voor de ruimtelijke ordening wellicht het sleutelwoord was in 2006: integriteit.

## 6.2.1 VERGUNNINGEN

**HOE ONTEVREDEN IS DE BURGER OVER DE BEHANDELTERMIJN VAN AANVRAAGDOSSIERS?**

In 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een 20-tal klachten behandeld over de behandeltermijn van aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, een verkavelingsvergunning of een stedenbouwkundig attest.

Slechts een 5-tal klachten heeft betrekking op de adviestermijnen van het agentschap RO Vlaanderen. Terugblikkend kan men stellen dat sinds de invoering begin 2004 van de 50-dagen-termijn voor adviezen over aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, de burger nog zelden zijn ongenoegen uit bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was voordien wel anders. De weinige klachten slaan sindsdien meestal op uitblijvende adviezen voor verkavelingsvergunningen en stedenbouwkundige attesten. Daarvoor is geen specifieke adviestermijn vastgesteld. Niet onbegrijpelijk geeft het agentschap RO Vlaanderen voorrang aan de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen. Als daarover na 50 dagen geen advies is verstrekt, kan de gemeente immers voorbijgaan aan de adviesvereiste. De termijn is mits motivering wel verlengbaar met nog eens 50 dagen, maar volgens recente cijfers gebeurt dat slechts in ongeveer 5% van de gevallen (commissievergadering 14 december 2006, pagina 9).

Voor de burger telt uiteraard de globale behandeltermijn, van aanvraag tot beslissing. Het realiseren van een redelijke behandeltermijn lijkt in de eerste plaats een zaak van de gemeenten te zijn. Zowat 80% van de vergunningsaanvragen moet immers niet meer voor advies naar het agentschap RO Vlaanderen.

Het aantal klachten over gemeenten is weliswaar beperkt, maar de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van andere bestuursinstanties dan de Vlaamse is ook minder gekend. Enkele gemeenten erkennen een achterstand te hebben. Verder bevatten sommige jaarverslagen van lokale ombudsdiensten aanwijzingen van achterstand bij stadsdiensten. Recent heeft de Vlaamse administratie ook een steekproef gehouden voor enkele Limburgse gemeenten, waaruit blijkt dat de gemiddelde behandeltermijn hoger ligt dan de decretaal bepaalde behandeltermijn van 75 dagen, ook zonder de adviestermijn van RO Vlaanderen (commissievergadering van 14 december 2006, pagina 11).

De Vlaamse overheid zoekt mee oplossingen, en die gaan in de richting van verdere vereenvoudigingen.

- Op 1 september 2006 heeft de Vlaamse Regering opnieuw de lijst uitgebreid van werken, handelingen en wijzigingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is. Mogelijk wordt die lijst nog verder uitgebreid.
- In zijn *Beleidsbrief 2006* stelt de minister voor om voor bepaalde werken de formele vergunningsaanvraag te vervangen door een simpele meldingsplicht, naar analogie met de milieuvergunningen. Als iemand bijvoorbeeld een eengezinswoning in een goedgekeurde verkaveling wil bouwen en de architect zich baseert op de verkavelingsvoorwaarden, dan zou de bouwaanvraag gewoon gemeld moeten worden aan de gemeente. Die zou dan alleen de verkavelingsvoorwaarden naast het plan leggen en vaststellen of de architect behoorlijk zijn werk heeft gedaan. De melding leidt tot de opname in het vergunningenregister en de zaak is afgesloten op bijvoorbeeld een termijn van 20 of 30 dagen.

- Ook vraagt de minister zich af of alle adviezen die nu moeten worden gevraagd, wel nodig zijn. Met de ontvoogding van gemeenten moet het agentschap RO Vlaanderen niet meer om advies worden gevraagd, maar voor heel wat aanvragen moeten nog wel één of meerdere andere diensten om een zogenaamd sectoraal advies gevraagd worden (Land, Natuur, Wegen en Verkeer, Bos en Groen, NMBS, ...).
- Verder wil de minister ook herbekijken voor welke aanvragen nog wel een openbaar onderzoek nodig is. Openbare onderzoeken zijn tijdrovend en kosten veel geld. De minister stelt vragen bij de meerwaarde.

Als administratieve vereenvoudiging zijn die elementen ongetwijfeld een stap vooruit, maar de vereenvoudiging mag niet ten koste gaan van de ruimtelijke kwaliteit in Vlaanderen. Werken, handelingen en wijzigingen waarvan een toetsing aan de inzichten van goede ruimtelijke ordening wenselijk is, moeten door de overheid op een of andere manier ook effectief en grondig getoetst worden. Niet alleen de aanvrager maar ook de omwonenden zijn klant van de overheid en hebben allen recht op een ruimtelijk kwalitatieve leefomgeving. De Vlaamse Ombudsdienst ervaart geregeld dat de burger er wel begrip voor heeft dat de behandeling van een vergunningsaanvraag enige tijd in beslag neemt, als de behandeltermijn die de overheid hem voorspiegelt, ook effectief gehaald wordt en een goed onderbouwde beslissing getroffen wordt. Als de behandeltermijnen in het decreet niet realistisch zijn, is een aanpassing ervan dus ook een optie.

### **OPENBARE ONDERZOEKEN: TIJDVERLIES OF TOCH BEANTWOORDEND AAN EEN BEHOEFTE?**

Dat ook de buur zijn leefomgeving belangrijk vindt, blijkt onder meer uit het feit dat een ruime meerderheid van de klachten inzake ruimtelijke ordening betrekking heeft op andermans stedenbouwkundige vergunningen of bouwovertradingen. Bij de klachten over de afgeleverde vergunningen wordt geregeld het verwijt geuit dat men zijn zeg niet heeft kunnen doen over de bouwplannen.

Het feit dat het voor een buur erg moeilijk is om een afgeleverde vergunning nog ongedaan te maken of te doen aanpassen, is daaraan niet vreemd. De Vlaamse Ombudsdienst moet zelf vaststellen dat weinig gemeenten geneigd zijn vrijwillig een vergunningsbeslissing in te trekken. In principe rest dan alleen een hoogdrempelige procedure voor de Raad van State. Alleen tegen vergunningen, afgeleverd door ontvoogde gemeenten, staat een administratieve beroepsmogelijkheid open. Die problematiek is al besproken in het Jaarverslag 2004.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst beantwoordt het openbaar onderzoek dan ook aan een behoefte, die in veel gevallen de extra termijn van 30 dagen kan verantwoorden. Voor heel wat aanvragen worden trouwens gelijktijdig ook sectorale adviezen ingewonnen, waarvoor eveneens een termijn van 30 dagen geldt. In een aantal gevallen volstaat het bovendien dat de omwonenden het aanvraagformulier en de bouwplannen voor akkoord tekenen.

De bekommernissen van omwonenden zijn meestal een vermindering van de lichtinval, een aantasting van de privacy, een andere visie op de verenigbaarheid met de omgeving of nog de vrees voor wateroverlast, verkeersoverlast, milieuhinder of gezondheidsproblemen. Bijzonder gevoelig liggen bijvoorbeeld bouwplannen voor GSM-masten.

In dossier 2006-0375 wordt een vergunningsaanvraag ingediend om een GSM-mast te plaatsen op minder dan 50 meter van de woning van de verzoeker. Die dient tijdens het openbaar onderzoek een bezwaarschrift in, waarin hij wijst op de gezondheidsrisico's. Hij heeft ook ontdekt dat in 2004 een vergunning gevraagd was voor een GSM-mast 200 meter verder. Toen hebben de omwonenden een petitie ingediend omwille van die risico's. De vergunning werd toen geweigerd.

Het agentschap RO Vlaanderen, dat over dergelijke aanvragen moet beslissen, argumenteert als volgt, en dat lijkt een standaardargument te zijn: "Regelmatig wordt de vrees geuit dat een zendmast de gezondheid van de buurt zal aantasten door de uitgezonden straling. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) heeft normen aanbevolen die 200 keer strenger zijn dan de effectieve risicogrens. Uit metingen van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (te consulteren op [www.bipt.be](http://www.bipt.be)) blijkt dat de in België geplaatste GSM-installaties in de praktijk vele malen onder deze normen van de WHO blijven. Op die wijze wordt het voorzorgsprincipe volledig gerespecteerd. De vergunningverlenende overheid kan er dan ook in alle redelijkheid van uitgaan dat het gezondheidsaspect voldoende onder controle is en het verlenen van deze stedenbouwkundige vergunning niet in de weg staat." De vergunningsaanvraag in 2004 werd geweigerd, maar om stedenbouwkundige redenen, net zoals de nieuwe aanvraag trouwens.

De burger kan zich altijd informeren op de website van het BIPT en op die van het Steunpunt Milieu en Gezondheid, merkten de ministers bevoegd voor ruimtelijke ordening en milieu op in een gecoördineerd antwoord op een parlementaire vraag van 20 juli 2006. Zij menen dan ook dat een aanvullende informatieverplichting niet noodzakelijk is.

De verzoeker in kwestie, en hij niet alleen, heeft zich er nochtans mateloos aan gestoord dat over de bouwplannen niet openlijker gecommuniceerd is met de lokale bevolking. In een gelijkwaardig dossier (2006-0297) uit een stad zelf de bedenking dat het zinvoller zou zijn om voor GSM-masten alle eigenaars van een perceel binnen een straal van 500 meter rond de inplantingsplaats aan te schrijven. De stad acht een wijziging van de regelgeving in die zin aangewezen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de betrokken gemeenten alvast aanbevolen een meer actieve communicatie te voeren met omwonenden over geplande GSM-masten, dan uitsluitend met de huidige regels voor een openbaar onderzoek.

Openbare onderzoeken, en meer algemeen communicatie over nog niet besliste dossiers, zijn kenmerkend voor een transparant bestuur en dragen dan ook bij tot een groter vertrouwen van de burger in de overheid. Dat een openbaar onderzoek ook inhoudelijk een meerwaarde kan inhouden bij de toetsing aan de goede ruimtelijke ordening, blijkt onder meer uit het feit dat in een aantal vergunningsdossiers de weigering of de oplegging van een voorwaarde gemotiveerd wordt op grond van een ingediend bezwaarschrift.

## **OPENBARE ONDERZOEKEN: WORDT WEL CORRECT AANGEPLAKT EN AANGESCHREVEN?**

Om zinvol te kunnen zijn, moet een openbaar onderzoek uiteraard volgens de regels bekendgemaakt worden. Volgens de regelgeving moet de aanvrager een bericht van het openbaar onderzoek gedurende 30 dagen uithangen op de plaats waarop de aanvraag betrekking heeft. De gemeente zorgt voor een bericht aan het gemeentehuis. Na afloop moet de gemeente van het openbaar onderzoek een proces-verbaal opmaken, waarin zij de aanvangsdatum en sluitingsdatum van het openbaar onderzoek vermeldt en de inventaris van de ingediende schriftelijke en mondelinge bezwaren opneemt.

Een aantal verzoekers beweerde met klem geen bekendmaking te hebben gezien op de plaats waarop de aanvraag betrekking heeft. De verklaring was soms heel eenvoudig: een openbaar onderzoek is ook niet altijd nodig. In de gevallen dat er wel een openbaar onderzoek moest worden gehouden, beweerden de gemeenten op hun beurt dat er wel degelijk een openbaar onderzoek was gehouden. Uitzonderlijk kon de gemeente een foto voorleggen van het aanplakbericht op het terrein, maar in de meeste gevallen was er **geen oordeel mogelijk** over dat aspect van de klachten.

In dossier 2006-0652 verneemt de verzoekster toevallig dat haar buurman een vergunning heeft gevraagd voor de aanleg van een zwembad in de zijstrook van de tuin, dichtbij haar woning. Zij belt naar de gemeente, die meedeelt dat het openbaar onderzoek al lang is afgesloten en het dossier al op de agenda van het schepencollege staat. De verzoekster heeft nooit een bericht zien hangen op het perceel van de buurman. De gemeente erkent geen controle te doen op die bekendmakingsverplichting. Haar personeelsbezetting laat niet toe controles uit te voeren, tenzij daarover een klacht wordt ingediend. De dag nadien kan het aanplakbord trouwens al zijn weggehaald, merkte de gemeente op.

Een dagelijkse controle is inderdaad niet haalbaar, maar helemaal geen controle is volgens de Vlaamse Ombudsdienst geen voorbeeld van **goede uitvoeringspraktijk**. Op die manier wordt de verplichting om een openbaar onderzoek te houden, uitgehold. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt dan ook aan dat de gemeenten toch een controle doen op elke verplichte aanplakking van een bericht van openbaar onderzoek.

Als de vergunningsaanvraag betrekking heeft op een perceel met een kadastraal nummer, dan moet de gemeente de eigenaars van de aanpalende percelen vóór de aanvang van het openbaar onderzoek schriftelijk op de hoogte brengen van de aanvraag. De kosten van de aangetekende zendingen zijn voor de aanvrager. Het besluit van de Vlaamse Regering over openbare onderzoeken bepaalt uitdrukkelijk dat de gemeente de namen en adressen van de eigenaars zoekt volgens de meest recente informatie die de diensten van het kadaster verstrekt hebben, tenzij de gemeente beschikt over recentere informatie. Daar loopt het wel eens mank.

In dossier 2006-0176 gaat de verzoeker niet akkoord met de vergunning die de gemeente aan de buur afgeleverd heeft. Hij was niet op de hoogte van de bouwintenties van de buur. Volgens hem is geen openbaar onderzoek gehouden. Hij ziet zich nu verplicht een rechtszaak te starten voor iets dat allicht in een tijdig overleg met de vergunningaanvrager had kunnen worden opgelost.

De gemeente blijkt de moeder van de verzoeker te hebben aangeschreven, want zij is voortgegaan op de beschikbare kadastrale gegevens die haar als eigenaar aanduidden. De verzoeker merkt op dat de moeder inmiddels overleden was, een gegeven waarvan de bevolkingsdienst op de hoogte was voordat de kennisgevingen verstuurd werden.

Ook andere kadastrale gegevens bleken niet meer actueel te zijn: een andere aangeschreven persoon had zijn woning ruim een half jaar eerder verkocht.



De gemeente heeft dus niet de juiste personen in kennis gesteld, een schending van de ombudsnorm **administratieve nauwkeurigheid**. Een toetsing aan actuele gegevens uit het bevolkingsregister had foutieve aanschrijvingen mogelijk kunnen voorkomen.

Het streven naar correcte, volledige kennisgeving moet echter ook op een voor de aanvrager klantvriendelijke wijze gebeuren. De aanvrager van de vergunning kan er voor opteren om de eigenaars van de aanpalende percelen de aanvraag en de plannen voor akkoord te doen tekenen. Dat bespaart hem dan de kosten van de aangetekende zendingen. Voor een aanvraag tot wijziging van een verkavelingsvergunning moeten alle eigenaars van een kavel wel voor akkoord tekenen.

In dossier 2006-0662 verzamelt de verzoeker volgens hem ongeveer alle handtekeningen in de verkaveling. Na de indiening van het aanvraagdossier stuurt de gemeente toch nog zelf aan alle eigenaars van een kavel een aangetekende brief om hen op de hoogte te brengen van de aanvraag tot wijziging van de verkavelingsvergunning. De verzoeker weigert de kosten daarvoor te betalen.

De gemeente merkt op dat van de 53 nodige handtekeningen er slechts 24 in het dossier zitten. Voor enkele kavels is er helemaal geen handtekening, voor meerdere andere kavels heeft slechts 1 van de eigenaars voor akkoord getekend. De gemeente wilde geen enkel risico nemen.

Het lijkt de Vlaamse Ombudsdienst niet correct om de aanvrager de kosten van alle aangetekende zendingen te doen betalen. Uiteindelijk heeft de gemeente de klacht **na aandringen voldoen** de hersteld. De verzoeker moet alleen de kosten betalen voor de ontbrekende handtekeningen.

## OPENBARE ONDERZOEKEN: OOK DE NAZORG IS BELANGRIJK, ZEKER IN ONTVOOGDE GEMEENTEN

Ten slotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2006 een tiental gemeenten herinnerd aan zijn aanbevelingen 2002-18 en 2005-13 om bezwaarindieners individueel op de hoogte te brengen van de uiteindelijk genomen beslissing, ook als daar in het bezwaarschrift niet uitdrukkelijk om gevraagd werd.

Een dergelijke werkwijze is des te belangrijker in de nieuwe procedure, die geldt voor ontvoogde gemeenten. Bezwaarindieners hebben dan namelijk een administratieve beroepsmogelijkheid bij de bestendige deputatie. Het Decreet Ruimtelijke Ordening bepaalt de termijn op 20 dagen, vanaf de overschrijving in het vergunningenregister. Men kan echter van een bezwaarindiener niet verwachten dat hij dat register dagelijks gaat inkijken. Zonder onmiddellijke kennisgeving aan de bezwaarindieners zal de beroepstermijn in heel wat gevallen dan ook al verstreken zijn op het moment dat de bezwaarindieners op een andere manier de beslissing en de motivering vernemen.

## DE ZOEKTOCHT NAAR WAT PRECIËS VERGUNBAAR IS: DE BURGER WIL EEN KLANTGERICHTE OVERHEID

Verder zijn enkele eerdere aanbevelingen en opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 nog steeds actueel gebleken. De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt jaarlijks behoorlijk veel infovragen over ruimtelijke ordening. Zeker voor concrete situaties wordt dan naar de gemeentediensten verwezen. Voor de meer algemene informatie zou het agentschap RO Vlaanderen per provinciale afdeling nu een informatieloket ruimtelijke ordening oprichten.

De aanbeveling om een zo kwalitatief mogelijke algemene en individuele informatieverstrekking te verzekeren over wat vergunbaar is (aanbeveling 2003-16), slaat onder meer ook op het voldoende aanbieden van mogelijkheden tot vooroverleg tussen het agentschap, de gemeente en de aanvrager of diens architect. Een dergelijk driepartijoverleg is vooral voor het agentschap arbeidsintensief, maar de burger kan momenteel onvoldoende voorspellen wat vergunbaar is. De behandeltermijn van heel wat aanvragen kan dan wel redelijk zijn, maar als de beslissing negatief uitvalt en men een nieuw aanvraagdossier moet indienen zonder zekerheid over een positieve beslissing, kan wel voorspeld worden dat de ontevredenheid groot is.

Investeren in heldere, eenduidige stedenbouwkundige voorschriften is voor de overheid dus ongetwijfeld rendabel.

In dossier 2006-0044 vergunt de gemeente in de onmiddellijke omgeving van de verzoekster een aantal meergezinsgebouwen. Die gebouwen zijn volgens de verzoekster veel te hoog voor een wijk van voornamelijk gewone huizen ("schaalbreuk"). De gebouwen hebben bovenop twee gewone bouwlagen namelijk ook nog eens twee volwaardige verdiepingen in het dakgedeelte. Volgens het geldende bijzonder plan van aanleg (BPA) mag men slechts 2 bouwlagen bouwen. Het agentschap RO Vlaanderen legt uit dat alleen de verdiepingen onder de kroonlijst onder het begrip "bouwlaag" in het BPA vallen. Er is dus geen strijdigheid met het BPA. Dat is een weinig overtuigende uitleg voor de verzoekster. Zij had nog wel kunnen begrijpen dat in een klassieke dakvorm slaapkamers worden ingericht, maar als ook twee volwaardige verdiepingen boven de kroonlijst mogen worden gecreëerd, dan had dat duidelijk moeten blijken uit het BPA.

De minister heeft eerder al erkend dat plannen van aanleg en ruimtelijke uitvoeringsplannen in een vakjargon zijn opgesteld en moeilijk begrijpbaar zijn voor de burger. Hij wil daaraan tegemoetkomen door typevoorschriften voor gewestelijke RUP's op te maken en te streven naar een uniforme aanpak voor gemeentelijke en provinciale plannen. Dat maakt de planningsdocumenten eenduidig en gemakkelijker te interpreteren. De administratie werkt ook al enige tijd aan een geobjectiveerd toetsingskader voor vage begrippen als "verenigbaarheid met de omgeving", "de ruimtelijke draagkracht" en de allesomvattende "goede ruimtelijke ordening".

Een aantal vergunningsbeslissingen zijn wel voldoende gemotiveerd, en sommige diensten duiden bij een ongunstig advies of een weigeringsbeslissing aan wat eventueel wel vergunbaar is. In dossier 2006-0551 bijvoorbeeld legt het agentschap RO Vlaanderen voldoende uit waarom een stalling voor paarden op de voorgestelde plaats niet kan vergund worden, én duidt zij een zone aan waar een dergelijke stalling wel kan worden geplaatst. Ook beslissingen in hoger beroep bevatten wel eens nuttige suggesties voor de aanvrager die zijn vergunning niet gekregen heeft. Het is een mooi voorbeeld van actieve dienstverlening, dat een algemene werkwijze zou moet worden. De *Beleidsbrief 2006* van de minister zet daartoe ook aan.

## DE KWALITEIT VAN DE VERGUNNINGSBESLISSING EN DE CONTROLE DAAROP

Meer algemeen is de kwaliteit van de vergunningverlening en de controle daarop een blijvend aandachtspunt. In een reactie op aanbeveling 2004-11 om die kwaliteit te verbeteren, geeft de minister enkele cijfers. Volgens de minister moet slechts 0,76% van de door gemeenten afgehandelde vergunningsaanvragen worden geschorst door het agentschap RO Vlaanderen. Meer dan 99% van de stedenbouwkundige vergunningen die de gemeenten afleveren, zouden dus goed zijn (commissievergadering 14 december 2006).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de indruk dat het agentschap het onderzoek beperkt tot de overeenstemming met de regelgeving en de stedenbouwkundige voorschriften. De kwaliteit van een vergunningsbeslissing hangt in grote mate ook af van een juiste beoordeling van de goede ruimtelijke ordening, gebaseerd op juiste gegevens.

In dossier 2006-0833 dient de buur een bezwaarschrift in tegen de bouwplannen van de aanvrager. Die wil een woning van 8,6 meter breed bouwen. Volgens de verzoeker is het perceel echter maar 9,75 meter breed en wordt dus de bouwvrije strook van 3 meter niet gerespecteerd. De zijgevel komt daardoor bijna tegen de oprit van de verzoeker, die net naast diens woning ligt. De verzoeker signaleert dat probleem in een bezwaarschrift.

De gemeente verleent na eensluitend advies van het agentschap RO Vlaanderen toch de gevraagde vergunning. Zij argumenteert dat op het inplantingsplan van het aanvraagdossier 3 meter vermeld staat als afstand tussen de zijgevel en de perceelsgrens. Het is de bevoegdheid en de verantwoordelijkheid van de ontwerper en de bouwheer om correcte gegevens te verstrekken. De verzoeker legt geen meetplannen van een deskundige voor en dus vindt de gemeente het bezwaar ongegrond. Aan de vergunning is wel de uitdrukkelijke voorwaarde gekoppeld dat aan de perceelsgrens minimum 3 meter bouwvrije zone wordt behouden.

De klacht van de verzoeker is **gegrond en niet herstelbaar** door de gemeente. Het is uiteraard niet aan de gemeente om de perceelsgrens te bepalen. De gemeente had wel naar aanleiding van het bezwaarschrift ter plaatse moeten gaan kijken. Zij zou hebben vastgesteld dat de zijgevel bijna tegen de oprit van de verzoeker zou komen, en er dus duidelijk een misverstand over de precieze perceelsgrens bestaat. In die omstandigheden toch een vergunning afleveren, zelfs met de voorwaarde van een bouwvrije strook van 3 meter, strookt niet met de **goede uitvoeringspraktijk** die van een zorgvuldige overheidsdienst mag worden verwacht.

Als er een duidelijk misverstand bestaat over de inplanting ten opzichte van de bouwvrije zone, is het aangewezen een beslissing over de vergunningsaanvraag op te schorten, ter plaatse te gaan kijken en de aanvrager te confronteren met het argument van de bezwaarindiener.

De verzoeker is inmiddels een procedure gestart voor de vrederechter om de precieze perceelsgrens te doen bepalen. Uiteraard wacht de vergunninghouder niet met bouwen tot dat is uitgeklaard. Hij heeft er het volste vertrouwen in dat niemand hem zal dwingen zijn woning gedeeltelijk af te breken, als de vergunningsvoorwaarde van 3 meter afstand toch niet vervuld blijkt te zijn.

Het illustreert meteen dat een vergunningenbeleid slechts doeltreffend kan functioneren met een strikt handhavingsbeleid.

## 6.2.2 HANDHAVING

### EEN ACTIEF EN CONSEQUENT HANDHAVINGSBELEID

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

- de gemeente treedt pas op nadat een burger de bouwvoertreding meldt;
- de gemeente treedt ook na de melding niet op en gedooft verder zonder goede redenen;
- de gemeente treedt wel op tegen de ene bouwvoertreding maar niet tegen de gelijkaardige bouwvoertreding van de buur;

- de gemeente stelt wel een proces-verbaal op, maar het parket seponeert en de bouwover-treding blijft bestaan;
- het agentschap Inspectie RWO neemt niet over als de gemeente niet of onvoldoende optreedt;
- een herstellvordering blijft uit;
- het agentschap Inspectie RWO dringt alsnog aan op de uitvoering van een oud afbraak-vonnis.

In dossier 2005-0253 hebben de verzoekers een te renoveren oud kasteeltje gekocht, dat als monument beschermd is. In hun gedrevenheid volgen zij de verkregen steden-bouwkundige vergunning voor verbouwingen en renovatie niet volledig. Na een mel-ding legt de gemeente de werken stil.

De verzoekers wijzen erop dat het gaat om details en dat de anders uitgevoerde wer-ken meer passen bij het monument. Zij vinden dat het optreden van de gemeente getuigt van een ongepaste gedrevenheid, terwijl de buur op het perceel ernaast, tegen de zijgevel van het kasteeltje en eveneens in kwetsbaar gebied, koterijen en terreinverhardingen heeft uitgevoerd zonder vergunning. En daartegen wordt niet opgetreden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt de klacht **deels gegrond**. De bouwovertradingen van de verzoeker waren relatief gering, maar hadden betrekking op een beschermd monument. Een strikt optreden was dus aangewezen. Toch kon de gemeente bij het plaatsbezoek meteen ver-moeden dat op het perceel ernaast eveneens bouwovertradingen waren begaan, die bovendien het monument ernstig ontsierden. De gemeente trad daartegen niet op, hoewel dat evenzeer aangewezen was. Dat is een schending van de ombudsnorm **gelijkheid en onpartijdigheid**. Uiteindelijk is de klacht wel **voldoende hersteld**. Volledig herstel was echter niet meer mogelijk. Enkele bijgebouwtjes stonden er al van vóór de Stedenbouwwet van 1962, en moeten dus volgens het decreet als vergund worden beschouwd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de gemeente aanbevolen voortaan een actief en alert hand-havingsbeleid te voeren en niet te wachten op meldingen of burencorlicten om bouwovertradingen vast te stellen. Dat is een aspect van aanbeveling 2005-11, die we verder in dit hoofdstuk nog hernemen.

## **HANDHAVING OVER DE GRENZEN VAN RUIMTELIJKE ORDENING HEEN: EEN STAP NAAR EEN MEER INTEGRALE HANDHAVING?**

In het Jaarverslag 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid ook aanbevo-len om te onderzoeken hoe het bestaande handhavingsinstrumentarium efficiënter kan worden gemaakt, bijvoorbeeld door de invoering van een verruimd systeem van administratieve sancties zoals dat in enkele andere beleidsdomeinen al is. Die aanbeveling wordt meegenomen bij de voorbereiding van een meer globale wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening. De ontwik-kelingen zouden grotendeels gelijklopen met die in de milieuhandhaving.

De link met milieu-overtredingen is vrij evident, maar het optreden tegen bouwovertradingen kan ook ondersteund worden door andere overheidsdiensten die niet meteen met handha-ving geassocieerd worden.

In dossier 2006-0497 stelt de verzoeker vast dat bij de verbouwing van een psychiatrisch verzorgingstehuis een bouwovertrading is begaan. De gemeente bevestigt dat de afgeleverde stedenbouwkundige vergunning niet volledig is nageleefd. Zo bepaalt de stedenbouwkundige vergunning dat er een zinken dakafwerking moet komen, maar is het dak uiteindelijk helemaal anders afgewerkt, namelijk met blinkende golfplaten. Die nieuwe afwerking vindt de verzoeker heel storend in de omgeving, wat een beschermd dorpsgezicht is. Ook de dienst Onroerend Erfgoed binnen het agentschap RO Vlaanderen kan niet akkoord gaan met die afwerking.

De verzoeker meent dat de niet-correcte uitvoering van een stedenbouwkundige vergunning effect moet hebben op de uitbetaling van subsidies door het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden. Dat heeft na intern juridisch advies beslist om de verdere betalingen voor het tehuis op te schorten, in afwachting van de uitklaring van de situatie op stedenbouwkundig vlak.

De Vlaamse Ombudsdienst volgt de behandeling van het bouwovertradingdossier verder op, maar is alleszins van mening dat het niet kan dat de Vlaamse overheid de uitvoering van bouwovertradingen subsidieert. Met een **efficiënte coördinatie** tussen de handhavende overheidsdiensten en de andere overheidsdiensten kan zo iets vermeden worden.

In een eerder dossier (2003-0753) bleek dat een busbedrijf dat niet over de nodige stedenbouwkundige vergunning beschikte, toch een overeenkomst met De Lijn kon afsluiten. Die was allicht niet op de hoogte van de stedenbouwkundige situatie. Door de ligging in agrarisch gebied was een regularisatievergunning bovendien niet mogelijk. Inmiddels had de uitbater een nieuw bedrijventerrein gekocht. Door de herlokalisatie werden de klachten van de verzoeker over geluidshinder opgelost.

### 6.2.3 INTEGRITEIT BIJ VERGUNNEN EN HANDHAVEN

In dossier 2006-0189 verwondert de verzoeker zich erover dat een handelscomplex een regularisatievergunning heeft verkregen en de al ingediende herstellvordering is ingetrokken. Het agentschap RO Vlaanderen deelt mee dat het dossier een van de dossiers is die het parket in beslag heeft genomen in het kader van een onderzoek naar corruptie. Erg veel kan het agentschap dan ook niet meedelen.

Omwille van dat lopend gerechtelijk onderzoek kan de Vlaamse Ombudsdienst de klacht niet verder behandelen, wat tot de kwalificatie **andere** leidt.

Geregeld uiten ontevreden burgers vermoedens dat de buurman niet op een eerlijke wijze aan zijn stedenbouwkundige vergunning is geraakt of dat het “geen toeval” is dat de overheid niet optreedt tegen een bepaalde bouwovertrading. Meestal doelt men dan op vriendendiensten, soms beweert men ook dat er wellicht geld mee gemoeid is.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf nooit corruptie vastgesteld, maar doet er ook geen specifiek onderzoek naar. Daarvoor zijn de Interne Audit van de Vlaamse Administratie en uiteraard het parket beter geplaatst, waarnaar soms doorverwezen wordt. Ombudsdiensten zijn gericht op herstel door bemiddeling. De Vlaamse Ombudsdienst doet dus, zoals in alle andere dossiers, een kritisch onderzoek van de argumenten die de betrokken bestuursinstantie opgeeft om de vergunning te verlenen of om niet op te treden tegen een bouwovertrading.

Als die argumenten niet afdoende zijn, dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op herstel als dat nog mogelijk is, en formuleert hij passende aanbevelingen.

Sinds mei 2006 heeft de Vlaamse overheid een coördinator integriteitszorg, die naast een bijsturing van de deontologische code en een betere communicatie daarover, onder meer ook wil werken aan dilemmatrainingen.

Ruimtelijke ordening is objectief gezien een risicogebied op het vlak van integriteit. De ambtenaar heeft immers een behoorlijke beoordelingsruimte en de gevolgen van zijn beslissing hebben dikwijls een grote en langdurige impact. Wel of geen stedenbouwkundige vergunning, of wel of geen optreden tegen een bouwvoertreding maakt geregeld een wereld van verschil uit voor de betrokkenen en hun omgeving. Het agentschap RO Vlaanderen werkt dan ook aan een integriteitsplan, onder meer gebaseerd op het “vierogenprincipe”. Een dossier wordt telkens door meerdere ambtenaren onderzocht. Dat zorgt uiteraard voor enige vertraging in de dossierbehandeling, maar zoals hoger vermeld mag een snelle afhandeling van dossiers niet de enige prioriteit zijn.

Ook de lokale besturen moeten bij het integriteitsbeleid worden betrokken. Met ingang van 1 januari 2007 verplicht het Gemeentedecreet de gemeenten een deontologische code op te stellen voor de mandatarissen en het personeel. Ook het Provinciedecreet bevat een dergelijke bepaling. Gedragsregels zijn een basis, maar zoals de voorzitter van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten het stelt: “Integriteit is in de eerste plaats een kwestie van bewustwording en mentaliteit van mensen in de organisatie. Het moet tussen de oren zitten”. De overheid moet gaan voor een ruim integriteitsbeleid.

## 6.2.4 HEFFING OP LEEGSTAANDE EN VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTEN

### GEEN OPSPLITSING VAN DE HEFFING, WEL HARMONISATIE VAN HEFFINGSDECRETEN

In dossier 2006-0523 is de verzoekster het er niet mee eens dat zij als mede-eigenaar alleen moet opdraaien voor de heffing wegens leegstand van een bedrijfsruimte. Zij vraagt dat die heffing evenredig wordt opgesplitst onder alle mede-eigenaars van het betrokken goed. Dat blijkt niet zo evident te zijn. De verzoeker in dossier 2006-0910 heeft dezelfde klacht.

Een opsplitsing is juridisch niet verplicht, maar de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat van een klantvriendelijke bestuursinstantie mag worden verwacht dat die het aanslagbiljet stuurt naar wie uiteindelijk moet betalen en niet, voor haar eigen inningscomfort, een burger opzadelt met de terugvordering van de andere mede-eigenaars. Niet willen opsplitsen is een schending van de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**. In het Jaarverslag 2003 werd de Vlaamse overheid al aanbevolen de opsplitsing van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op eenvoudig verzoek mogelijk te maken (aanbeveling 2003-18).

Om informatica-technische redenen lijkt een opsplitsing voor de heffing op bedrijfsruimten nog niet mogelijk te zijn. Er wordt gewerkt aan een nieuw informaticaplatform dat de administratieve moeilijkheden moet kunnen oplossen. Ondertussen krijgt elke mede-eigenaar wel een kopie van het aanslagbiljet. In een begeleidende brief wordt ook aangeduid welk deel de betrokkene zal moeten terugbetalen aan de mede-eigenaar die door de Vlaamse Belastingdienst voor het geheel wordt aangesproken. De brief bevat ook een oproep om in gezamenlijk overleg de heffing te betalen.

Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst heeft de Vlaamse Belastingdienst beslist om in de gevallen dat de heffing niet of niet volledig wordt betaald, alleen een hypotheek te vestigen op de bedrijfsruimte zelf. Ook een eventueel beslag zal slaan op de bedrijfsruimte en niet op de eigen goederen van de aangesproken eigenaar. Het Heffingsdecreet verleent sinds de wijziging van 23 juni 2006 bovendien aan erfgenamen een vrijstelling van 2 jaar na het opvallen van de nalatenschap, een typische situatie van tijdelijke mede-eigendom.

De decreetgever heeft meteen ook de fiscale procedure van het Heffingsdecreet afgestemd op de procedure voor de onroerende voorheffing en het Heffingsdecreet voor gebouwen en woningen. Zo geldt nu voor die 3 belastingen een bezwaartermijn van 3 maanden, te rekenen vanaf de verzending van het aanslagbiljet. Daarmee wordt tegemoetgekomen aan een aanbeveling uit het Jaarverslag 2000 om beide heffingsdecreten meer op elkaar af te stemmen (aanbeveling 2000-19). Die afstemming was trouwens ook een van de voorgenomen verbeteracties in het evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit, dat dateert van 2001.

Toch heeft het Arbitragehof kort nadien, op 28 september 2006, nog een discriminatie vastgesteld, op het vlak van de vrijstellingen dan. Concreet gaat het over gebouwen die beschermd zijn als stads- en dorpsgezicht. Het Heffingsdecreet voor gebouwen en woningen bevatte daarvoor geen vrijstelling, terwijl bedrijfsruimten die als stads- of dorpsgezicht beschermd zijn, wel vrijgesteld zijn van de heffing. Volgens het Arbitragehof was er voor dat onderscheid geen redelijke verantwoording. De decreetgever heeft het Heffingsdecreet voor gebouwen en woningen inmiddels aangepast.

## EEN KLANTGERICHTE HOUDING VRAAGT EEN ACTIEVE DIENSTVERLENING

In dossier 2006-0101 krijgt de verzoeker een heffing aangerekend wegens leegstand en verwaarlozing van zijn bedrijfsruimte. De verzoeker gaat niet akkoord, en verwijst naar zijn brief uit 2004 aan het agentschap RO Vlaanderen. Daarin had hij meegedeeld dat een deel van de bedrijfsruimte wel in gebruik is en dat hij voor een ander deel een afbraakvergunning had verkregen. Recent heeft hij vernomen dat hij op basis daarvan een schorsing van de heffing had kunnen verkrijgen als hij dat toen had gevraagd.

Het agentschap antwoordt hem dat in die brief niets was gevraagd. De verzoeker betreurt deze al te formalistische houding. Ook in een brief van 2005 had hij gemeld dat hij een afbraakvergunning had en dat bepaalde delen inmiddels verkocht waren. Het agentschap beschouwde dat als een kennisgeving van een gedeeltelijke verkoop.

Op basis van dit keer een uitdrukkelijke aanvraag krijgt de verzoeker in 2006 een schorsing voor de delen van de bedrijfsruimte die niet verkocht zijn. De schorsing heeft echter geen terugwerkende kracht.

Volgens de regelgeving is de heffing inderdaad verschuldigd, maar toch had het agentschap in een reactie op de brieven van 2004 en 2005 de verzoeker concreet moeten adviseren om op basis van de afbraakvergunning een (volledig) voorstel tot vernieuwing in te dienen en een schorsing aan te vragen. Het agentschap heeft echter niet gereageerd op die brieven. Daarmee heeft het de ombudsnormen **deugdelijke correspondentie** en **actieve dienstverlening** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het agentschap aanbevolen de ontvangst van meldingen te bevestigen en vooral de heffingsplichtigen uit eigen beweging concreet en nuttig te adviseren als vastgesteld wordt dat zij in aanmerking kunnen komen voor een schorsing of vrijstelling van de heffing.

## 6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

In het Jaarverslag 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 4 aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed heeft ze besproken op 13 juni 2006 (Stuk 41 (2005-2006) – Nr. 4).

### AANBEVELING 2005-11

**De Vlaamse overheid (en met name AROHM) moet de gemeenten ertoe aanzetten op actieve wijze bouwovertradingen op te sporen en ze consequent vast te stellen. De gemeenten mogen hun handhavingstaak niet beperken tot de gemelde bouwovertradingen. De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten ook de bestaande handhavingsinstrumenten van herstellvorderingen en stakingsbevelen consequent en tijdig hanteren. De gemeenten moeten meer in overleg treden met de parketten voor de ondersteuning van hun handhavingsbeleid.**

Bouwovertradingen opsporen en vaststellen zijn in de eerste plaats taken voor de gemeenten, vooral in de niet-kwetsbare gebieden. In 2006 hebben de gemeenten, meestal via hun politiediensten, 2043 processen-verbaal opgesteld. Het agentschap Inspectie RWO heeft meegedeeld dat het de gemeenten systematisch aanschrijft voor bouwovertradingen in woongebied en ook opvolgt of daaraan gevolg wordt gegeven. Zelf stelde het in 2006 462 processen-verbaal op. Dat zijn aantallen die vergelijkbaar zijn met 2005.

De minister herhaalt de ambitie om in een zo vroeg mogelijk stadium op te treden tegen bouwovertradingen via het uitvaardigen van stakingsbevelen. In 2006 is dat in 806 gevallen gebeurd, beduidend meer dan de 630 stakingsbevelen in 2005.

Over herstellvorderingen heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen verdere informatie ontvangen. Sinds de Hoge Raad voor Herstelbeleid vooraf een eensluidend advies moet geven voordat een herstellvordering bij het parket kan worden ingediend, zal het aantal ingediende herstellvorderingen wellicht gedaald zijn.

### AANBEVELING 2005-12

**De Vlaamse overheid (en met name het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet onderzoeken of het handhavingsinstrumentarium inzake ruimtelijke ordening efficiënter kan worden gemaakt, bijvoorbeeld door de invoering van een verruimd systeem van administratieve sancties.**

De idee van administratieve sancties maakt deel uit van het onderzoek en overleg voor een globale wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening. Eind 2006 kon daarover geen uitsluitel worden gegeven.

### AANBEVELING 2005-13

**De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten in hun hoedanigheid van vergunningverlenende overheid streven naar een maximale inzagemogelijkheid tijdens openbare onderzoeken. Zij moeten uit eigen beweging de bezwaarindiener individueel op de hoogte brengen van de uiteindelijke vergunningsbeslissing.**

De burger kan vergunningsdossiers waarvoor een openbaar onderzoek gehouden wordt, inzien bij de technische dienst van de gemeente. Volgens het agentschap RO Vlaanderen hebben de meeste gemeenten een avondloket.



Ook de kennisgeving van de uiteindelijke beslissing aan de bezwaarindiener is in de eerste plaats een taak voor de gemeente. Volgens het agentschap RO Vlaanderen voert al een groot deel van de gemeenten die aanbeveling uit. Voor vergunningsaanvragen van overheidsdiensten en werken van algemeen belang is het agentschap zelf de vergunningverlener, maar volgens de minister is het momenteel niet haalbaar om in die dossiers alle bezwaarindieners individueel te informeren over de beslissing. Men denkt eerder aan de vermelding van de beslissing op een website.

Verder wordt opgemerkt dat de regelgeving de aanvrager verplicht om de vergunningsbeslissing aan te plakken op de plaats waarop de vergunning betrekking heeft. De kennisgeving gebeurt dan wel onrechtstreeks, maar is toch verzekerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft echter de indruk dat op die aanplakverplichting veel te weinig controle wordt uitgeoefend, en dat het dus een onbetrouwbare manier is om bezwaarindieners op de hoogte te brengen.

#### AANBEVELING 2005-14

**De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten in hun hoedanigheid van plannende overheid ervoor zorgen dat de bezwaarindiener op een vlotte wijze kan nagaan welk gevolg er gegeven is aan zijn bezwaarschrift.**

De antwoorden op de bezwaarschriften staan uiteraard in het advies van de Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening (VLACORO) en in de uiteindelijke beslissing van de Vlaamse Regering. De bezwaarindieners kunnen die documenten inzien in de gemeentehuizen en kunnen ze ook online raadplegen op [www.vlacoro.be](http://www.vlacoro.be) en [www.ruimtelijkeordering.be](http://www.ruimtelijkeordering.be).

Volgens vaste rechtspraak van de Raad van State moet niet op elk bezwaar afzonderlijk worden geantwoord. Meerdere, gelijkkluidende bezwaren kunnen met één argumentatie worden beantwoord. Veel hangt dan ook af van de leesbaarheid van de documenten. De afdeling Ruimtelijke Planning doet daarvoor een inspanning bij de redactie van de beslissingen. Verder probeert de afdeling ook op een vlotte manier om te gaan met vragen van bezwaarindieners over de verwerking van hun bezwaren.

## 6.4 Conclusies

Volgens het regeerakkoord wil de Vlaamse overheid in overleg met de gemeenten een klantgerichte en snelle afhandeling van de bouwvergunningsaanvragen op alle bestuursniveaus waarborgen. Waar de behandeltermijn althans op Vlaams niveau aanvaardbaar is, kan wel nog gewerkt worden aan de klantgerichte aanpak. De Vlaamse overheid beseft zelf dat zij voldoende bereikbaar moet zijn voor informatie en overleg, en dat zij bij de weigering van een vergunning waar mogelijk een oplossing moet aanreiken voor de aanvrager. De intentie is er dus. Ze moet nu worden waargemaakt op het terrein.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst wordt bij het streven naar die klantgerichte aanpak te weinig rekening gehouden met de omwonenden. Een openbaar onderzoek, of meer algemeen communicatie over nog niet besliste dossiers, beantwoordt aan een behoefte en draagt bij tot een groter vertrouwen in de overheid. Vanzelfsprekend moeten openbare onderzoeken op een correcte wijze worden bekendgemaakt, en daar loopt het wel eens mis. De naleving van de bekendmakingsregels moet beter worden gecontroleerd.

Verder blijft de leesbaarheid en de interpretatie van de stedenbouwkundige voorschriften in vooral plannen van aanleg, ruimtelijke uitvoeringsplannen en verkavelingen een pijnpunt. Daaraan wordt gewerkt, en terecht. Investeren in heldere, eenduidige stedenbouwkundige voorschriften is ook voor de overheid rendabel. De burger vindt dan zelf gemakkelijker wat precies vergunbaar is en kan zijn vergunningsaanvraag of bezwaarschrift daarop afstemmen. Bovendien maken heldere stedenbouwkundige voorschriften de beslissingen geloofwaardiger en vergroten zij het vertrouwen van de burger in de overheid.

Enkele incidenten in de sector van de ruimtelijke ordening, en voordien ook in enkele andere sectoren, hebben de aandacht voor integriteit aangescherpt. De Vlaamse overheid heeft sinds mei 2006 een coördinator integriteitszorg. Concreet voor ruimtelijke ordening werkt het agentschap RO Vlaanderen aan een actieplan. De lokale overheden zijn sinds 1 januari 2007 decretaal verplicht om een deontologische code op te stellen voor hun mandatarissen en personeel, en dat zou een aanleiding moeten zijn voor een ruim integriteitsbeleid op lokaal vlak.

Ook een actief en rechtlijnig handhavingsbeleid is essentieel om de burger opnieuw vertrouwen te geven in de overheid en hem te stimuleren de regels inzake ruimtelijke ordening na te leven. Te dikwijls nog blijft de overheid passief ten aanzien van bouwovertradingen die gekend zijn of zouden moeten zijn. Opnieuw heeft de Vlaamse Ombudsdienst geregeld moeten vaststellen dat pas wordt opgetreden nadat een omwonende daarop aangedrongen heeft, of zelfs pas nadat die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ingeschakeld. De aanbevelingen uit het Jaarverslag 2005 blijven dan ook actueel. De Vlaamse overheid onderzoekt ondertussen wel verder of een verruimd systeem van administratieve sancties kan worden ingevoerd in het Decreet Ruimtelijke Ordening.

## 6.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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.

### 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.



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 regelgeving in verband met wonen vindt men in de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997, in het Kamerdecreet van 4 februari 1997 en in 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).

Sinds de wijziging van de Vlaamse Wooncode door het decreet van 24 maart 2006 vallen de sociale woonorganisaties onder de toepassing van het Ombudsdecreet. Het zijn de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW), de sociale huisvestingsmaatschappijen, het Vlaams Woningfonds, de sociale verhuurkantoren en de huurdersorganisaties.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 2006 betreffende de voorwaarden voor de overdracht van onroerende goederen door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen en de sociale huisvestingsmaatschappijen ter uitvoering van de Vlaamse Wooncode (het nieuwe overdrachtenbesluit) regelt onder meer de voorwaarden voor inschrijving en toewijzing van sociale koopwoningen/kavels en het kooprecht voor sociale huurders.

Belangrijk inzake wonen is de wijziging van de Vlaamse Wooncode met betrekking tot sociale huur, verschenen in het Belgisch Staatsblad van 19 februari 2007. Die zal de basis vormen voor een nieuw sociaal huurbesluit.

De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn omschreven in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering. Bij besluit van 19 mei 2006 werd de inkomensgrens voor de aanvraag van een aanpassingspremie en een verbeteringspremie voor woningen opgetrokken.

Begin 2006 lanceerde de minister van Wonen de website [www.premiezoeker.be](http://www.premiezoeker.be), waar iedereen kan nagaan voor welke tegemoetkomingen voor huisvesting hij in aanmerking komt.

### 7.1.2 UITVOERING

Voor klachten over sociale huur neemt de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks contact op met de sociale huisvestingsmaatschappij.

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) bestaat na de hervormingen van het Beter Bestuurlijk Beleid niet meer. Haar taak als klachtenbehandelaar en klachtencoördinator voor sociale huisvestingsmaatschappijen is weggefallen. Deze taak werd niet overgenomen door haar opvolger de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. De klachtenrapportage voor 2006 van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij loopt tot en met augustus 2006.

Concreet betekent dit dat de sociale huisvestingsmaatschappijen in de eerste lijn zelf de klachten over hun instelling moeten behandelen overeenkomstig de bepalingen van het Klachtendecreet. Indien de klager niet tevreden is, kan hij terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitbrengen over hun interne klachtbehandeling. Omdat de regelgeving is gewijzigd in de loop van 2006, beschouwt de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar als een overgangsperiode. Vanaf 2007 rekent de Vlaamse Ombudsdienst er op dat de sociale huisvestingsmaatschappijen het Klachtendecreet in praktijk brengen en hun klachten registreren.

Het Vlaams Woningfonds valt nu onder de werking van het Ombudsdecreet en organiseert een klachtenbehandeling in de eerste lijn. Het Woningfonds staat onder meer sociale leningen toe aan gezinnen met 1 kind.

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 ontving inzake het thema **wonen** klachtenrapporten van het kabinet van de minister bevoegd voor Wonen, van de voormalige Vlaamse Huisvestingsmaatschappij, van enkele sociale huisvestingsmaatschappijen, van het agentschap Wonen Vlaanderen en van de Klachtendienst Financiën bevoegd voor de Vlaamse Belastingdienst.

## 7.2 Klachtenbeeld

Tabel 33 Wonen: eerstelijnsklachten in 2006

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale woonorganisaties	Tegemoetkomingen aan particulieren	Kwaliteitsbewaking	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>1221</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>1316</b>
Ontvankelijk	29	1041	34	2	1106
Onontvankelijk	3	180	22	5	210
-45 dagen	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-
Geground	-	-	-	-	-
Ongegrond	-	-	-	-	-
Opgelost	-	-	-	-	-
Niet opgelost	-	-	-	-	-
Beslissing	-	-	-	-	-
Behandeltermijn	-	-	-	-	-
Informatieverstrekking	-	-	-	-	-
Bereikbaarheid	-	-	-	-	-
Bejegening	-	-	-	-	-
Andere	-	-	-	-	-

Tabel 34  
Wonen:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	39
Beoordelingsfase (fase D)	100
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling	1
<b>Totaal</b>	<b>141</b>

Tabel 35  
Wonen:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	25
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	5
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	8
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>42</b>
Beleidsaanbeveling	4
Ongegronde klacht	33
Geen oordeel mogelijk	6
Andere	19
<b>Totaal</b>	<b>104</b>

Tabel 36  
Wonen:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10
Redelijke behandeltermijn	19
<b>Totaal</b>	<b>50</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid en de sociale huisvestingsmaatschappijen hebben over het thema **wonen** samen 1106 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 141 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 100 daarvan beoordeeld.

Er zijn vier categorieën klachten:

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

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2006 geen klachten over sociale verhuurkantoren of erkende huurdersbonden.

### 7.2.1 SOCIALE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Tot medio 2006 nam de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij haar taak op als klachtencoördinator van eerstelijnsklachten over sociale huisvestingsmaatschappijen. De klachten werden geregistreerd tot eind augustus 2006. De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij ontving 362 klachten, waarvan 333 ontvankelijk. 133 klachten hebben betrekking op een woningaanvraag. De andere klachten zijn over de huurprijs, mutatieaanvragen voor sociale huurwoningen, de leefbaarheid van de woonomgeving, herstellingen aan de huurwoning, de huuropzegging en de berekening van huurlasten.

Het agentschap Wonen Vlaanderen ontving 111 klachten over sociale woonorganisaties, bijna allemaal niet ontvankelijk. Het agentschap heeft doorverwezen naar de sociale huisvestingsmaatschappij of diens commissaris, het agentschap Inspectie RWO of de Vlaamse Ombudsdienst.

Acht sociale huisvestingsmaatschappijen bezorgden al een klachtenrapport aan de Vlaamse Ombudsdienst. 42 klachten werden daar geteld. Een negende maatschappij diende iets later een klachtenrapport in, 706 klachten werden genoteerd, waarvan 686 betrekking hadden op onderhoud- en herstellingswerken. In deze maatschappij stellen zich ongetwijfeld niet meer problemen dan bij ander maatschappijen, alleen werden alle klachten hier strikt geregistreerd.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving sinds september 2006 78 klachten en tientallen vragen over:

- de lange wachtermijn voor kandidaat-huurders van een sociale woning,
- de toewijzing van sociale huurwoningen,
- de woonkwaliteit van een sociaal woningcomplex (leefbaarheidsproblemen),
- 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,
- de opzegging van de sociale huur.

In het verleden kon de sociale huurder met zijn vragen terecht bij de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Deze taak werd niet overgenomen door de VMSW. De nood aan zo'n informatiepunt blijkt uit de talrijke oproepen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## WAAROM DUURT HET ZO LANG VOOR IK EEN SOCIALE WONING KRIJG?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving vele klachten over de lange wachtermijn voor kandidaat-sociale huurders. Uit het Statistisch Bulletin van de kandidaat-huurders (gegevens 31 december 2005 - uitgegeven door de VHM, zie [www.vmsw.be](http://www.vmsw.be)) blijkt dat het aantal kandidaat-huurders eind 2005 73.844 is en de wachtermijn voor een sociale huurwoning in Vlaanderen gemiddeld 716 dagen of bijna 2 jaar bedraagt. In dossier 2006-0865 zal de wachttijd voor het betrokken gezin 4,5 jaar bedragen. Bij deze klachten formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst de **beleidsaanbeveling**: de Vlaamse overheid moet in voldoende sociale huurwoningen voorzien zodat de wachttijden voor een woning beperkt blijven. Deze aanbeveling heeft de Vlaamse Ombudsdienst reeds gedaan in de Jaarverslagen 2001 en 2004.

## IS DE HUURPRIJS WEL JUIST BEREKEND?

Vele sociale huurders hebben vragen en klachten over de stijging van de huurprijs. De berekeningen zijn doorgaans correct. We geven een concreet voorbeeld.

In dossier 2006-0984 betaalt de verzoeker bij de aanvang van zijn sociale huurovereenkomst op 1 januari 2003 een huurprijs van 182,94 euro. Zijn referentiejaarinkomen bedraagt op dat moment 10.976,04 euro.

Op 1 januari 2007 bedraagt de huurprijs 226,38 euro. Dit betekent een stijging met 44,38 euro, hoewel zijn referentiejaarinkomen nu slechts 10.036 euro bedraagt (940 euro minder dan voor 2003).

Indien de huurprijs van 182 euro geïndexeerd werd zoals voor de private woninghuur, had de huurprijs over diezelfde periode met 14,06 euro kunnen stijgen. De Vlaamse Ombudsdienst weet dat deze vergelijking niet correct is omdat de berekening van de huurprijs bij sociale huur niet volledig reëel is, maar wanneer we de stijging van de “normale huurwaarde” volgens de sociale huurwetgeving bekijken bedraagt deze niet minder dan 100 euro (353 euro in 2003 en 453,75 euro in 2007). Er werden in de periode 2003 tot 2007 geen renovatiewerken aan de woning uitgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich de vraag of de sociale huurprijsberekening niet moet gebeuren aan de hand van meer verfijnde parameters.

De afrekening van de huurlasten brengt ook klachten met zich mee. De huurders vinden dat de gemene delen niet voldoende gepoetst worden, hoewel ze maandelijks voldoende bijdragen voor de poetsdienst. In een ander dossier rekent de maatschappij aan de sociale huurder advocatenkosten aan. Dit werd prompt rechtgezet na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

## WAAROM IS DE HUUROVEREENKOMST NIET IN OVEREENSTEMMING MET DE TYPEHUUROVEREENKOMST EN DIE NIET MET DE VLAAMSE WOONCODE?

Sociale huurwoningen worden verhuurd met een typehuurovereenkomst die door de Vlaamse Regering werd vastgelegd in 1995. Niet alle maatschappijen brengen hun eigen huurovereenkomst in overeenstemming met deze typehuurovereenkomst.

In dossier 2006-0845 heeft de verzoekster de huur te laat betaald. Ze moet een verhoging op de achterstallen betalen van 10% of 72 euro. Ze gaat niet akkoord met de verhoging. De maatschappij heeft de verhoging berekend op de totale achterstal in september, namelijk 720 euro.

De typehuurovereenkomst voor sociale huur bepaalt dat de verhoging van 10% kan worden toegepast indien de huurprijs niet binnen de maand werd betaald. Omdat de verzoekster de achterstallen van de huur (maand juli en augustus -100 euro) en de huur voor de maand september op 18 september 2006 betaalde, kan volgens de typehuurovereenkomst de verhoging nog niet berekend worden op de huurprijs voor de maand september. De verhoging kan volgens de typehuurovereenkomst alleen toegepast worden op achterstallen die al meer dan een maand waren vervallen. Op 14 september 2006 was er een achterstand van 451,12 euro die meer dan een maand was vervallen. De verhoging zou dus volgens de typehuurovereenkomst 45,12 euro kunnen bedragen. De maatschappij werkt met een huurovereenkomst volgens dewelke onmiddellijk een verhoging van 10% kan worden toegepast op de achterstallen.

De norm **overeenstemming met het recht** is geschonden: de maatschappij moet haar woningen verhuren onder de voorwaarden van de typehuurovereenkomst. De maatschappij is na de voorlopige kwalificatie tot herstel overgegaan, ze liet weten de huurverhoging overeenkomstig de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst te verminderen tot 45,12 euro.

Een lokale ombudsdienst legt volgend probleem voor aan de Vlaamse Ombudsdienst: volgens de typehuurovereenkomst neemt de overeenkomst van rechtswege een einde bij het overlijden van de langstlevende huurder. Volgens de Vlaamse Wooncode is dit pas de laatste dag van de maand die volgt op de datum waarop de verhuurder het overlijden van de langstlevende huurder heeft vernomen. Dit tijdstip is dus verschillend en geeft aanleiding tot verwarring: de huurder mag er van uitgaan dat de tekst van zijn huurovereenkomst bindend is, terwijl de Wooncode



als hogere rechtsnorm voorrang zou kunnen hebben op het besluit dat de typehuurovereenkomst vaststelt.

De tekst tot wijziging van de bepalingen van de Vlaamse Wooncode over sociale huur is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 6 december 2006 en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 19 februari 2007. De Vlaamse Regering zal de datum bepalen wanneer deze belangrijke decreetwijziging in werking treedt. Het is aangewezen dat de Vlaamse overheid snel een nieuw sociaal huurbesluit en een nieuwe typehuurovereenkomst tot stand brengt die in overeenstemming zijn met de nieuwe decretale bepalingen.

## HET HUIS IS NIET IN ORDE!

Vele huurders hebben klachten over de staat van de woning en het gebrek aan onderhoud. Opvallend veel klachten gaan over vochtproblemen in de woning: insijpelend water of opstijgend grondwater. De maatschappij wil het probleem al eens wegwuiven met de goede raad dat de woning meer moet verlucht worden, maar soms blijkt er meer aan de hand te zijn. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst acht het aangewezen dat de maatschappijen de oorzaken van vochtproblemen nauwkeurig opsporen en wegnemen. Goede communicatie over geplande werken is ook aangewezen.

## WAAROM GENIET IK GEEN VERMINDERING ONROERENDE VOORHEFFING?

De typehuurovereenkomst bij sociale huur bepaalt dat de aanvraag tot vermindering van de onroerende voorheffing waarvan de huurder kan genieten, gebeurt door de sociale huisvestingsmaatschappij.

In dossier 2006-0802 heeft de huurder twee gehandicapte gezinsleden en krijgt hij normaal gezien een vermindering van de onroerende voorheffing. Vanaf het aanslagjaar 2004 krijgt hij die vermindering echter niet meer doorgestort door de sociale huisvestingsmaatschappij. De klachtenbehandelaar van de Vlaamse Belastingdienst bevestigt dat voor de aanslagjaren 2004 en 2005 geen vermindering werd toegekend en voor de voorgaande jaren wél. De aanslag voor 2006 werd door de Vlaamse Belastingdienst nog niet verstuurd. Als huurder bij een sociale huisvestingsmaatschappij kan de verzoeker in principe zelf geen verminderingen aanvragen bij de Vlaamse Belastingdienst. In dit geval heeft de maatschappij voor 2004 en 2005 de gegevens van de gehandicapte personen niet aangeleverd. Als gevolg hiervan kon de Vlaamse Belastingdienst die vermindering niet in rekening brengen bij de opmaak van de aanslagen.

De verzoeker kan schriftelijk een ambtshalve ontheffing aanvragen. De verzoeker moet daarbij de nodige attesten van invaliditeit overleggen, zowel voor het aanslagjaar 2004 als voor het aanslagjaar 2005. Omdat hij huurder is, moet de verzoeker zijn aanvraag bovendien laten ondertekenen door de sociale huisvestingsmaatschappij. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

## WAAROM TREKT DE MAATSCHAPPIJ METEEN DE KAART VAN DE ZWAARSTE SANCTIE?

Een sociale huisvestingsmaatschappij kan de huur enkel gemotiveerd opzeggen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat het aangewezen is de zware sanctie van de huuropzegging minstens te laten voorafgaan door een ingebrekestelling, waarbij de huurder kennis krijgt van de tekortkomingen die hem worden verweten. Zo kan de huurder zijn gedrag zo nodig aanpassen of beschikt hij minstens over een wederwoord op de klachten. Dit was niet het geval bij de volgende klacht.

In dossier 2006-0841 ontvangt de verzoekster op 30 oktober 2006 een aangetekend schrijven waarbij de sociale huisvestingsmaatschappij de huuropzegging betekent tegen 31 januari 2007 op volgende gronden: niet-bewoning, gebrek aan onderhoud en overlast veroorzaakt door de kinderen. De verzoekster vraagt de maatschappij per brief van 6 november 2006 waarom ze niet wordt gehoord omtrent de aangevoerde problemen en wat de bewijzen zijn waarop de maatschappij zich steunt. De maatschappij antwoordt op 15 november 2006 enkel dat de opzegging wordt gehandhaafd, zonder verdere toelichting. De verzoekster kan deze opzegging niet aanvaarden omdat geen enkel bewijs wordt overgelegd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de huurster in het verleden nooit werd aangemaand om de problemen waarop de maatschappij de opzegging steunt, aan te kaarten en zo nodig in orde te brengen. De directeur van de maatschappij antwoordt dat hij dicht bij de woning van de verzoekster woont en daarom de situatie goed kent. Hij stelt dat de verzoekster slechts eenmaal per week zou naar huis komen, dit op vrijdagmiddag. De kinderen van de verzoekster zouden de woning wel betrekken. Er werden geen vaststellingen van gebrek aan onderhoud binnen in de woning gedaan, maar volgens de maatschappij laten de garage, de brievenbus en het tuinpad het ergste vermoeden voor de woning binnin. De maatschappij kan geen meldingen van burenhinder voorleggen. Ten behoeve van de leefbaarheid van de buurt handhaaft de maatschappij de huuropzegging.

De klacht is **gegrond en verder te herstellen**, de norm **actieve dienstverlening** is geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst bleef aandringen de huuropzegging in te trekken en de huurster eerst te confronteren met de klachten die tegen haar lopen. Zo wordt de huurster de mogelijkheid gegeven haar gedrag zo nodig aan te passen of minstens een wederwoord te uiten.

## WANNEER BETAALT DE MAATSCHAPPIJ MIJN HUURWAARBORG TERUG?

Bij de afrekening op het einde van de huur lijkt één en ander mis te lopen. Een huurder klaagt dat hij meer dan een jaar moest wachten op de terugbetaling van zijn waarborg. In verschillende dossiers geeft de maatschappij geen uitleg bij de bedragen die worden afgehouden van de waarborgsom.

In dossier 2006-0584 heeft de maatschappij de sleutels zonder voorbehoud in ontvangst genomen. De huurder had de woning verlaten tegen 1 april 2006 na een geldige opzegging. De huurder werd niet uitgenodigd om over te gaan tot een tegensprekelijke plaatsbeschrijving bij uittrede. Er werd geen briefwisseling gevoerd met de uitgaande huurder. De woning was opnieuw bewoond vanaf 15 juni 2006. In oktober 2006 legt de

maatschappij aan de Vlaamse Ombudsdienst een werknota voor van 27 september 2006 en een factuur van 28 september 2006 ten belope van 556 euro, met een aantal werken die zouden zijn uitgevoerd en die volgens de maatschappij ten laste zijn van de huurder. Dit alles meer dan vijf maanden nadat de huurder de woning heeft verlaten en meer dan drie maanden na de nieuwe bewoning. Er wordt geen enkel detail gegeven van de uitgevoerde werken zodat onmogelijk kan worden nagegaan of één van deze werken eventueel ten laste van de huurder zou kunnen gelegd worden.

In dit dossier raadt de Vlaamse Ombudsdienst aan de waarborg integraal aan de huurder terug te betalen. De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en redelijke behandeltermijn** zijn geschonden. De maatschappij had de uittredende huurder moeten uitnodigen voor een uittredende plaatsbeschrijving zodat tegensprekelijk en tijdig kon worden vastgesteld of er huurschade was die de huurder moest vergoeden.

### 7.2.2 VLAAMS WONINGFONDS

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een tiental klachten over de onzekere behandeltermijn van een leningaanvraag bij het Vlaams Woningfonds.

Voor vele leningaanvragers is de behandeltermijn van hun leningaanvraag van cruciaal belang. Wanneer de notariële akte van de aankoop niet tijdig kan verleden worden brengt dit allerlei nare gevolgen met zich mee voor de aanvrager, bijvoorbeeld wanneer nalatigheidsintresten op de koopsom verschuldigd zijn of wanneer de aanvrager de huur van zijn woning heeft opgezegd tegen de vermeende datum van het verlijden van de akte. Ook de verkoper van de woning kan nadeel ondervinden wanneer hij de koopsom niet tijdig kan ontvangen.

In dossier 2006-0585 heeft de verzoeker bij het Vlaams Woningfonds een leningaanvraag ingediend op 24 april 2006. Op de website staat vermeld dat de behandeling normaal een drietal maanden in beslag neemt. De verzoeker neemt contact op met het Vlaams Woningfonds. Het is onduidelijk wanneer het dossier kan behandeld worden. De verzoeker klaagt over de lange behandeltermijn van de leningaanvraag en het gebrek aan informatie over de concrete behandeltermijn. De extra kosten (ondermeer nalatigheidsintresten) voor de verzoeker zijn eind augustus 2006 opgelopen tot 1600 euro. Omdat de doelgroep van de leningen bij het Vlaams Woningfonds werd uitgebreid tot gezinnen met 1 kind, steeg het aantal leningaanvragen in 2006 aanzienlijk. Het Vlaams Woningfonds heeft organisatorische maatregelen genomen en ook maatregelen voor personeelsuitbreiding. Die bleken niet voldoende te zijn om alle aanvragen binnen drie maanden af te handelen. Het dossier van de verzoekster werd pas goedgekeurd op 4 september 2006.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De norm **redelijke behandeltermijn** was geschonden omdat de normale behandeltermijn van ongeveer drie maanden werd overschreden. Het Vlaams Woningfonds moet haar klanten juist kunnen inlichten over de behandeltermijn van hun dossier. Dit was hier niet het geval zodat de norm **actieve dienstverlening** geschonden is.

De minister van Wonen werd reeds aan de tand gevoeld over dit probleem (Vlaams Parlement - Vragen en Antwoorden nr. 3 - december 2006). Het Vlaams Woningfonds maakt geen statistieken van de behandelingsduur van de leningdossiers. Om alle aanvragen tijdig te kunnen behandelen werden door de verantwoordelijken van het Vlaams Woningfonds diverse maatregelen genomen zowel organisatorisch als op het vlak van personeelsbestand. De minister wijst hierbij op twee concrete maatregelen, namelijk het inzetten van meer dossierbeheerders en een grotere delegatie inzake afhandeling van de dossiers.

### 7.2.3 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

Het agentschap Wonen Vlaanderen ontving een 60-tal klachten over tegemoetkomingen aan particulieren. Dit zijn klachten over huursubsidies, klachten over de verbeterings- en aanpassingspremie en klachten over de verzekering gewaarborgd wonen. Bij een groot aantal klachten worden de voorwaarden voor het krijgen van een premie in vraag gesteld. Die klachten zijn niet ontvankelijk. 7 klachten werden als gegrond beoordeeld. Vier maal werd de norm redelijke behandeltermijn geschonden omdat de behandeling van de aanvraag van de premie langer duurde dan normaal.

Dit klachtenbeeld over tegemoetkomingen vinden we ook terug bij de Vlaamse Ombudsdienst. We ontvingen ook een klacht over een terugvordering van toegekende renteverminderingen bij een mijnwerkerslening.

#### HUURSUBSIDIES BINNEN EEN REDELIJKE TERMIJN?

In dossier 2006-0678 doet de gemeente op 19 januari 2006 een aanvraag voor huursubsidies ten behoeve van de verzoekster. De verzoekster ontvangt een brief van het agentschap Wonen Vlaanderen waarin vermeld staat dat ze binnen een drietal maanden een beslissing zal ontvangen.

In september 2006 klaagt de verzoekster dat ze nog steeds geen nieuws heeft. Ze had begin augustus ook al bij de betrokken dienst haar ongenoegen geuit over de lange behandeltermijn. Daar was geen reactie op gekomen. Uit een grondig onderzoek blijkt dat de aanvraag van de verzoekster van meet af aan onontvankelijk was en dus aanleiding had moeten geven tot een weigeringsbeslissing. De verzoekster genoot immers op een vorig adres samen met haar echtgenoot een huursubsidie. Wanneer een van de begunstigden in de subsidiewoning blijft wonen, kan de verhuizende begunstigde geen aanspraak maken op huursubsidie voor een andere woning. De verzoekster werd aanvankelijk in de veronderstelling gelaten dat ze een huursubsidie zou kunnen genieten. De eerste uiting van ongenoegen werd niet als een klacht beschouwd, de dossierbehandelaar zou na de brief gebeld hebben met de aankondiging van een huisbezoek. Het agentschap betreurt dat het zo is moeten lopen.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en niet herstelbaar**. De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden: de behandeling van het dossier sleepte te lang aan en bij zorgvuldiger onderzoek had vlug kunnen blijken dat de aanvraag niet ontvankelijk was. Het is aangewezen om de ontvankelijkheidsvoorwaarden van een tegemoetkoming in een beginfase snel te onderzoeken.

**IS ER CONTROLE OP DE UITBETAALDE HUURSUBSIDIES?**

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een klacht (2006-0187) waarbij wordt gemeld dat twee sociale verhuurkantoren wetens en willens ontvangen huursubsidies niet terugstorten aan de Vlaamse overheid wanneer de huurder waarvoor de subsidies ontvangen werden, de woning al verlaten heeft. Het agentschap Wonen Vlaanderen voert een onderzoek uit en er blijken inderdaad in verschillende dossiers gedurende vele maanden (6 tot 8) nog huursubsidies te zijn uitbetaald terwijl de huurder de woning al had verlaten. Uit een steekproefonderzoek van 4 dossiers blijkt ongeveer 3000 euro (voor de vier dossiers samen) te veel te zijn uitbetaald.

De norm goede **uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden: een strengere controle op de uitbetaling van huursubsidies dringt zich op. Door een **efficiënte coördinatie** van gegevens zou een controle op de uitbetaling wellicht mogelijk zijn.

Het agentschap Wonen Vlaanderen heeft een aantal initiatieven genomen om dit probleem in de toekomst te vermijden. In het voorontwerp van een nieuw huursubsidiestelsel wordt een jaarlijkse verificatie van de bewoning opgelegd. Het agentschap Wonen Vlaanderen verstuurde eind 2006 aan de 24 sociale verhuurkantoren die effectief huursubsidies ontvangen (of ooit ontvangen hebben) een schrijven met expliciete vermelding van hun verplichtingen. Dat schrijven werd ter info en opvolging eveneens bezorgd aan het Vlaams Overleg Bewonersbelangen (VOB). Een aangepaste brief zal met het oog op de toekomst ook bezorgd worden aan de 26 sociale verhuurkantoren die nog geen huursubsidie hebben ontvangen.

Het agentschap Wonen Vlaanderen voert met het VOB besprekingen over een correcte regeling, die zal worden opgenomen in een draaiboek bij de inwerkingtreding van het nieuwe huursubsidiestelsel. In dat verband werd reeds gewezen op het probleem dat sommige huurders feitelijk verhuizen zonder opzegging van het contract met huurachterstallen als gevolg. Inmiddels werden de toezeggingbrieven aangepast, zodat zowel de huurders zelf als de verhuurders (die de subsidie zelf ontvangen) duidelijk weten wat hen te doen staat bij een verhuizing.

Het onderzoek met betrekking tot de te veel uitbetaalde huursubsidies in het verleden wordt verdergezet. De bestanden worden op basis van een aantal parameters doorgelicht. De moeilijkheid daarbij is dat het informaticasysteem dat tot op heden wordt gehanteerd geen rechtstreekse link met het Rijksregister bevat, zodat individuele opvragingen noodzakelijk zijn. Te veel uitbetaalde bedragen zullen worden teruggevorderd.

**CONTROLE OP DE GENOTEN RENTEVERMINDERING BIJ DE MIJNWERKERLENING**

In dossier 2006-0019 meldt de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid (nu het agentschap Wonen Vlaanderen) op 6 juli 2004 aan de verzoeker dat de genoten rentevermindering voor mijnwerkers dient terugbetaald te worden aan het Vlaamse Gewest, dit wegens vervroegde verkoop van de woning. Het betreft een bedrag van 34.721,42 euro. De verzoeker vraagt vrijstelling van terugbetaling omwille van buitengewone omstandigheden, namelijk de ziekte van zijn echtgenote, die de verhuis naar een ander huis noodzakelijk maakte. Per brief van 2 augustus 2004 ontvangt de verzoeker de vrijstelling tot terugbetaling van de genoten renteverminderingen voor de 147 maanden tijdens dewelke hij zijn

verbintenis is nagekomen. De administratie handhaaft wel de terugvordering ten bedrage van 13.454,55 euro. De verzoeker wil volledig vrijgesteld worden. Aanvankelijk bleef de administratie bij haar standpunt. Ze ging er van uit dat het aan de verzoeker gedurende 20 jaar (termijn over dewelke de afbetalingen aanvankelijk werden gespreid) niet toegelaten was zijn woning te verkopen. In de leningovereenkomst vinden we geen verwijzing naar de verplichtingen voor de ontleners, wel een foutieve verwijzing naar opgeheven regelgeving.

In de brief van de administratie wordt niet verwezen naar de toepasselijke wetgeving. De administratie formuleerde zelf summier (en onvolledig) de voorwaarden en de sanctie in de brief van 27 november 1989 bij het afsluiten van de overeenkomst: “Gedurende de duur van de lening mag de woning niet verkocht worden”. De Vlaamse Ombudsdienst wijst erop dat wanneer de ontleners zijn recht uitoefent om de hypothecaire lening vervroegd terug te betalen, de lening ophoudt te bestaan en het vervreemdingsverbod vervalt. Het agentschap Wonen Vlaanderen heeft de argumenten van de Vlaamse Ombudsdienst aanvaard en bevestigt dat er geen bedragen meer zullen gevorderd worden van de verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en na aandringen voldoende hersteld**. De normen **afdoende motivering** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschon- den: de afdeling motiveerde de terugvordering op een onjuiste interpretatie van de tekst van het besluit. Dit werd rechtgezet na het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst. De overheid lichtte de ontleners bij het tot stand komen van de mijnwerkerslening onvoldoende voor over zijn rechten en plichten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het agentschap Wonen Vlaanderen aanbevolen om bij terugvorderingen inzake mijnwerkersleningen telkens grondig te onderzoeken of de terugvor- dering wel mogelijk is.

#### 7.2.4 KWALITEITSBEWAKING

Het agentschap Wonen Vlaanderen en ook de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen in 2006 enkele klachten over kwaliteitsbewaking. Hiermee bedoelen we de controle op elementaire veiligheids-, gezondheids- en woonkwaliteitsvereisten van woningen in Vlaanderen.

#### HOE ZIT HET MET DE HERHUISVESTINGSPLICHT?

In dossier 2006-0148 werd de woning van de verzoekster onbewoonbaar verklaard bij beslissing van 12 januari 2006 van de minister van Wonen. Die beslissing bepaalt dat binnen een termijn van 1 maand ten aanzien van de burgemeester moet worden aangetoond dat de veiligheidsgebreken werden verholpen, zoniet moest de woning ontruimd worden en de bewoners geherhuisvest door de burgemeester. Volgens de bewoners zijn de veiligheidsproblemen begin maart 2006 niet opgelost. Er zou op 6 maart ook een onderzoeker van het toenmalig AROHM Antwerpen langs geweest zijn die dit heeft vastgesteld. Uit het onderzoek blijkt dat de woning pas in de beroepsprocedure onge- schikt werd verklaard omdat de burgemeester geen beslissing had genomen binnen de 3 maanden na de betekening van het verzoek tot woningonderzoek. Na aandringen antwoordt de burgemeester in mei 2006 dat “enkele dagen geleden” het dossier werd overgemaakt aan de sociale dienst van de gemeente, dit met het oog op herhuisvesting. De verzoekster werd ingeschreven bij sociale huisvestingsmaatschappijen, maar ze geniet

geen voorrang bij de toewijzing. De sociale dienst van het OCMW werd ingeschakeld. De Vlaamse Ombudsdienst kan de verzoekster niet meer bereiken wegens verhuis. Bij navraag op de gemeente blijkt de herhuisvesting niet door de gemeente te zijn gebeurd.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en niet meer herstelbaar**. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden: de burgemeester heeft te lang gewacht om zijn herhuisvestingstaak op te nemen. De verzoekers hebben blijkbaar zelf naar een oplossing gezocht.

### KAN EEN HUURDER ZONDER VERWITTIGING AAN DE EIGENAAR EEN KWALITEITSONDERZOEK VRAGEN?

In dossier 2006-0684 klaagt de eigenaar over het feit dat een huurder zomaar een procedure tot ongeschiktverklaring kan instellen zonder de eigenaar voorafgaand in gebreke te hebben gesteld. De woning van de verzoeker werd op 12 april 2005 onbewoonbaar verklaard op verzoek van de huurder. Deze onbewoonbaarheid werd op 16 augustus 2006 ingetrokken na een herstelling aan de elektriciteit. De verzoeker vindt dat deze procedure oneerlijk verloopt. De huurder heeft het pand verlaten en geen huuropzegging gerespecteerd. De procedure van de controle is correct verlopen. De verzoeker werd uitgenodigd op het eerste onderzoek aan de woning. Hij heeft een aantal herstellingen uitgevoerd en er is een herkeuring geweest. Daarna werd de onbewoonbaarheid opgeheven. Daarnaast is er een procedure bij de vrederechter geweest. Deze heeft de huurgelden tijdens de periode van onbewoonbaarheid gehalveerd en de huur ontbonden ten laste van de verzoeker. Hierover kan de Vlaamse Ombudsdienst niet oordelen.

De klacht is **ongegrond**, maar ook de Vlaamse Ombudsdienst stelt zich de vraag of de overheid geen bijkomende mogelijkheden kan bevorderen om tot herstelling van de gebreken over te gaan via een aanschrijvingsprocedure of een aanmaningsplicht voor de huurder alvorens de procedure van ongeschiktheid/onbewoonbaarheid te kunnen opstarten, zonder dat manifeste en dringende situaties te lang onaangeroerd worden gelaten. Vele gemeenten sporen bij het vooronderzoek de verhuurders aan tot het herstellen van de gebreken op vrijwillige basis. Deze preventieve werking blijkt voor bepaalde verhuurders en voor bepaalde panden te werken.

### 7.2.5 LEEGSTAND EN VERKROTING

#### KLACHTEN OVER DE TOEPASSING VAN HET GEWIJZIGDE HEFFINGSDECREET

De Klachtendienst Financiën van de Vlaamse Belastingdienst heeft over de heffing op leegstand en verkrotting 27 klachten behandeld. In 2005 waren dat er nog 78. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 22 klachten over die heffing onderzocht, tegenover 60 in 2005. De inhoud van het klachtenbeeld is gelijklopend.

Drie vierde van de ontvankelijke klachten in de eerste lijn heeft de klachtenbehandelaar als ongegrond beoordeeld. De invordering van de heffing bevond zich in het eindstadium. De termijn om ambtshalve ontheffing te vragen was vaak al verstreken.

Het voorbije jaar werden in totaal 1648 aanslagen voor de heffing op leegstand en verkrotting verstuurd op grond van het gewijzigde Heffingsdecreet (sinds decreetwijziging van 7 mei 2004). 665 bezwaren hadden betrekking op de nieuwe aanslagen. Door de cel Bezwaren werden hiervan in de loop van 2006 427 bezwaren afgehandeld waarvan het merendeel (372 of maar liefst 87%) werd ingewilligd. Procedurefouten bij de inventarisatie van panden liggen voornamelijk aan de basis van deze talrijke inwillingen. Er wordt duidelijk nog niet veel gebruik gemaakt van de beroepsmogelijkheden bij de inventarisbeheerder.

Het aantal ingediende klachten blijft spectaculair dalen. Bij elke inkohiering wordt een doorgedreven controle uitgevoerd op de inventarisgegevens.

Twee klachten handelen over ontoereikende informatieverstrekking. In het ene geval stond op het dwangbevel 'leegstand' vermeld terwijl het enkel een opname op de lijst verwaarlozing betrof. Bij de tweede klacht kreeg de verzoeker van maar liefst vijf verschillende instanties post met betrekking tot de leegstandsheffing zonder te weten welke dienst waarvoor verantwoordelijk was. In beide gevallen werd door de klachtendienst duidelijke informatie verstrekt over de problemen.

Drie klachten vielen onder de norm niet-correcte beslissing. Het eerste geval betrof een persoon die als erfgenaam werd aangesproken en een aanmaning door de gerechtsdeurwaarder kreeg betekend. De erfenis werd door de verzoeker echter slechts aanvaard onder voorrecht van boedelbeschrijving waardoor de brieven verkeerdelijk aan hem werden overgemaakt. Het ontvangkantoor nam contact op met de notaris en een deel van de nalatighedsintresten werd kwijtgescholden. In een ander geval kreeg de verzoeker een brief met de melding dat, gezien zijn bezwaar werd ingewilligd en de heffing niet werd betaald, het dossier zonder financieel gevolg werd geklasseerd. Nochtans had deze verzoeker de bewuste heffing wel degelijk betaald. Het ontvangkantoor betaalde prompt de heffing terug mét moratoriumintresten. De derde klacht ten slotte handelde over een onterechte afwijzing van een verzoek tot ambtshalve ontheffing. Deze verzoeker had wel degelijk recht op schorsing van de leegstandsheffing niettegenstaande door de administratie in haar afwijzing het tegenovergestelde werd beweerd. Ook deze situatie werd na tussenkomst rechtgezet.

In tegenstelling tot het werkjaar 2005 werd in de eerste lijn geen enkele klacht geregistreerd over een te lange behandeltermijn. De gemiddelde behandeltermijn van de bezwaren werd dan ook teruggeschoefd van meer dan 2 jaar naar 2 ½ maand (72 dagen). De administratie houdt zich bijgevolg aan de beslissingstermijn van zes maanden, zoals voorzien in het gewijzigde Heffingsdecreet.

In dossier 2006-0070 ontvangt de verzoekster een brief van een stedelijke inventarisbeheerder waarin staat vermeld dat ze in aanmerking komt voor een schorsing van de leegstandsheffing ingevolge renovatiewerken en dit voor een periode van vier jaar. De inventarisbeheerder laat deze periode ingaan op de datum van de bouwvergunning van 9 november 2003. De verzoekster vraagt zich af of dit wel juist is. De inventarisbeheerder geeft zijn vergissing toe. De schorsingstermijn begint volgens het (gewijzigde) Heffingsdecreet maar te lopen op de inventarisatiedatum 13 juni 2005. De schorsing van de heffing loopt dus tot 13 juni 2009.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden omdat de inventarisbeheerder aanvankelijk een verkeerde datum voor de schorsingstermijn in aanmerking nam.



## 7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst 3 aanbevelingen.

### AANBEVELING 2005-15

**De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Financieel Management) moet de heffingen op basis van het Heffingsdecreet maximaal oninbaar stellen als, voor een onverdeeld goed, niet aan alle houders van het zakelijk recht vooraf kennis is gegeven van de vaststellingen. In die gevallen is de aanslag immers onwettig gevestigd.**

Het probleem was minder relevant in 2006. Voor de jaren 2002, 2003 tot midden 2004 werden immers geen heffingen geïnd. Het gewijzigde Heffingsdecreet bepaalt nu duidelijk dat alle mede-eigenaars moeten betrokken worden bij de inventarisatie.

### AANBEVELING 2005-16

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en de afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur) moet ervoor zorgen dat de aanleg van de gemeenschappelijke delen van sociale woonprojecten zo nauw mogelijk aansluit bij de (her)bewoning ervan. Dit komt de leefbaarheid van de sociale wooncomplexen ten goede.**

In 2006 ontving de Vlaamse Ombudsdienst 1 klacht over het uitblijven van de aanleg van de gemeenschappelijke delen.

Binnen de VMSW bestaat er nu een afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur. Vóór BBB maakte deze afdeling deel uit van het departement Algemene Zaken en Financiën. Deze afdeling heeft een stroomlijningsproces opgestart met de afdeling Projecten binnen de VMSW om bouw- en infrastructuurfases goed te laten aansluiten bij elkaar. De afdeling werkt aan de aanstelling van één projectverantwoordelijke per project, zodat er een duidelijk aanspreekpunt is. De opvolging van de afspraken tussen aannemers, nutsvoorzieningsmaatschappijen en andere betrokkenen krijgt prioriteit. De gemaakte afspraken op de coördinatievergaderingen zullen intensief worden opgevolgd. De afdeling zal er ook op toezien dat de subsidieaanvragen volledig worden ingediend. In het verleden moesten dossiers vaak worden stilgelegd wegens het ontbreken van bepaalde stukken.

### AANBEVELING 2005-17

**De Vlaamse overheid (en met name het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat de regelgeving inzake wonen aansluit op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds vaker voorkomende nieuw samengestelde leefeenheden.**

De minister van Wonen beseft dat het aantal éénoudergezinnen als nieuw samengestelde gezinnen de laatste jaren een sterke toename kent. Uit onderzoek blijkt dat deze gezinnen geconfronteerd worden met een verhoogd armoederisico. Deze nieuwe maatschappelijke realiteit verdient inderdaad extra aandacht in het Vlaamse woonbeleid. Hier wordt werk van gemaakt. De minister van Wonen denkt onder meer aan de toegankelijkheid van de sociale woningmarkt en verwijst naar het te verwachten nieuwe huurbesluit en aan de steunmaatregelen in de private woningmarkt zoals de huursubsidies.

## 7.4 Conclusies

Wat de sociale huisvesting betreft, was 2006 een overgangsjaar voor de behandeling van klachten. De coördinerende rol van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij is midden 2006 weggevallen. De sociale huisvestingsmaatschappijen moeten nu zelf een klachtbehandeling in de eerste lijn organiseren en klachten registreren. Sommige maatschappijen deden dit al, anderen moeten dit nog verder uitbouwen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vastgesteld dat er nood is aan een harmonisatie van de regelgeving inzake sociale huur. Uit de praktijk blijkt dat de huurovereenkomsten soms afwijken van de typehuurovereenkomsten die op hun beurt niet in overeenstemming zijn met de bepalingen van de Vlaamse Wooncode. Daarnaast heeft de sociale huurder nood aan een informatiepunt waar hij terecht kan met zijn vragen. Vroeger werd deze taak waargenomen door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij, maar bij de hervormingen van het Beter Bestuurlijk Beleid is deze opdracht niet duidelijk toegewezen. In eerste instantie moet de maatschappij haar huurders inlichten, maar de huurders hebben duidelijk nood aan een extern objectief advies dat niet door een betrokken partij wordt gegeven.

De lange wachtlijsten voor kandidaat-huurders blijven klachten genereren. Ook de stijgende huurprijzen en de afrekeningen van de huurlasten geven aanleiding tot klachten. Vele huurders klagen over de staat van hun woning of over het uitblijven van herstellingen. Bij de afrekening en de terugbetaling van de waarborg loopt het af en toe fout.

Bij de tegemoetkomingen voor particulieren werd een aantal keer de redelijke behandeltermijn geschonden. Ook het Vlaams Woningfonds kon het verhoogde aantal aanvragen voor de lening niet bolwerken binnen de vooropgestelde termijn van drie maanden. Het gebrek aan informatie over de behandeltermijn wekte wrevel op.

De daling van het aantal klachten over de heffing op leegstand en verkrotting zet zich voort. In 2006 werden alle bezwaren binnen een redelijke termijn behandeld en niet minder dan 87% van de bezwaren werd ingewilligd. Al bij de inkohiering werden de inventarisgegevens streng gecontroleerd. De foutenmarge werd hierdoor beperkt, in de bezwaarprocedure kon een en ander tijdig worden rechtgezet zodat de klachten uitbleven.

## 7.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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 Vlaamse Wooncode.

### AANBEVELING 2006-17

De Vlaamse overheid (en met name de sociale huisvestingsmaatschappijen) moet een klantvriendelijke klachtbehandeling in de eerste lijn uitbouwen.





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 30 april 2004 betreffende de studiefinanciering en studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap;
- het decreet van 19 maart 2004 betreffende de rechtspositieregeling van de student, de participatie in het hoger onderwijs, de integratie van bepaalde afdelingen van het hoger onderwijs voor sociale promotie in de hogescholen en de begeleiding van de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen;
- het decreet van 30 april 2004 betreffende de flexibilisering van het hoger onderwijs in Vlaanderen en houdende dringende hogeronderwijsmaatregelen.

Nieuw in 2006 is het decreet van 7 juli 2006 betreffende de inhaalbeweging voor schoolinfrastructuur.

### 8.1.2 UITVOERING

Het beleidsdomein 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 en Volwassenenonderwijs, het agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION), het agentschap voor Onderwijscommunicatie en het agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODI). Elk agentschap is net als het departement verder onderverdeeld in afdelingen.

De Vlaamse Ombudsdienst is ook bevoegd voor het Gemeenschapsonderwijs. 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. Leraars contacteren al eens de Vlaamse Ombudsdienst met klachten over hun werksituatie. Personeelsleden uit het vrij onderwijs werken echter niet voor de Vlaamse overheid maar voor een privé-instantie, met name de inrichtende macht. Daardoor is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd. Zijn het klachten van werknemers van het Gemeenschapsonderwijs dan geldt, net als voor de personeelsleden van de andere bestuursinstanties, artikel 13 van het Ombudsdecreet. Dat artikel legt een verbod op om een klacht in behandeling te nemen als

“de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositie-regeling van de personeelsleden van de betrokken bestuursinstantie”. De Vlaamse Ombudsdienst moet dus toezien op de dienstverlening aan burgers, maar mag zich niet in werkgevers/werkne-mersverhoudingen mengen. Bij dergelijke klachten verwijst de Vlaamse Ombudsdienst door naar de interne beroepsprocedures en de instanties die klachten inzake pesten op het werk kunnen behandelen, zoals de vertrouwenspersoon en preventieadviseur die werkgevers moeten aanduiden, en de Arbeidsinspectie of naar andere instanties die in deze materie kunnen adviseren en mogelijk ook bemiddelen zoals de vakbond of de vzw Limits.

De agentschappen van het ministerie van Onderwijs verzorgen wel een algemene dienstver-ling 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 uitvoe-ring van die taken door het ministerie van Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## 8.2 Klachtenbeeld

Tabel 37 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2006

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	AGION	Kabinet	Gemeenschaps- onderwijs	Associatie Universiteit Gent	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>64</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>195</b>	<b>42</b>	<b>360</b>
Ontvankelijk	64	46	0	1	125	39	275
Ontontvankelijk	0	11	1	0	70	3	85
-45 dagen	64	51	-	0	194	42	-
+45 dagen		6	-	1	1	0	-
Gegronnd	25	20	0	0	84	31	160
Ongegrond	39	26	0	1	41	8	115
Opgelost	20	18	0	0	74	31	143
Niet opgelost	5	2	0	0	6	0	13
In behandeling	0	0	0	0	4	0	4
Beslissing	7	3	0	0	24	25	59
Behandeltermijn	6	3	0	0	4	2	15
Informatieverstrekking	4	7	0	0	32	3	46
Bereikbaar	0	0	0	0	12	0	12
Bejegening	1	1	0	0	19	0	21
Andere	7	6	0	0	11	1	88

Tabel 38  
Onderwijs:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	13
Beoordelingsfase (fase D)	70
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>83</b>

Tabel 39  
Onderwijs:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	37
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>43</b>
Terechte opmerking	1
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	24
Geen oordeel mogelijk	3
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>73</b>

Tabel 40  
Onderwijs:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	3
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	7
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	23
Redelijke behandeltermijn	7
Efficiënte coördinatie	5
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2
<b>Totaal</b>	<b>58</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 275 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 83 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 70 daarvan beoordeeld.

In de eerste lijn heeft het departement Onderwijs en Vorming samen met de agentschappen die vroeger deel uitmaakten van het departement nog één gezamenlijk klachtenrapport opgesteld. Het klachtenrapport omvat dus het volledige ministerie van Onderwijs en Vorming met uitzondering van AGION. 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. Vanaf 2007 zal de nieuwe organisatiestructuur worden gebruikt in de klachtenrapportage.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het ministerie stelt vast dat de informatie over klachtkanalen onvoldoende is. Bij de afdelingen met beleidsuitvoering in de naam is er een sterke vermindering van het aantal geregistreerde klachten. Het blijft onduidelijk of verzoekers de weg niet vinden om te klagen, de administratie te weinig toegankelijk is of dat er andere oorzaken meespelen. Per entiteit wordt alvast de oprichting van een centraal meldpunt voor klachten gepland om dit te verbeteren.

In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde, wordt de helft ingenomen door die over studietoelagen. Vervolgens zijn er klachten van onderwijspersoneel over de dienstverlening van het ministerie en klachten van ouders over scholen.

### 8.2.1 STUDIETOELAGEN

#### HOEVEEL STUDIEPUNTEN HEBT U?

De verzoekster van dossier 2006-0756 dient een aanvraag studietoelage hoger onderwijs 2006-2007 in. Op 13 september 2006 laat de afdeling weten dat informatie wordt opgevraagd uit de databank tertiair onderwijs, met name het aantal studiepunten waarvoor de verzoekster is ingeschreven. Op 18 oktober is er nog geen beslissing over de aanvraag. Pas eind oktober verkrijgt de afdeling de nodige informatie en wordt het dossier nog diezelfde maand afgehandeld.



Met de flexibilisering van het hoger onderwijs schrijven studenten zich niet langer in voor een vast academiejaar maar stellen zij zelf hun studiepakket samen. Bijgevolg moet de afdeling het exacte aantal studiepunten kennen waarvoor een student is ingeschreven. Een student kan een volledige studietoelage krijgen als hij een voltijds studietraject volgt. Dit stemt overeen met 60 studiepunten. Als hij een studietraject van minder dan 60 studiepunten volgt, wordt slechts een percentage van de volledige studietoelage toegekend.

Om een vlotte gegevensuitwisseling van die studiepunten te organiseren, werd de databank tertiair onderwijs opgestart. Alle hogescholen en universiteiten registreren de studiepunten van hun studenten in deze databank die rechtstreeks is gekoppeld aan de applicatie studietoelagen. Vanaf het academiejaar 2006-2007 hoeven studenten dus niet langer een inschrijvingsattest te bezorgen aan de afdeling maar verloopt dit rechtstreeks en elektronisch via de school. Al snel bleek het nieuwe systeem echter niet goed te werken. Half september bevatte de databank nog bijna geen gegevens. Op 15 september 2006 stuurde de afdeling daarom een bericht naar alle hogescholen en universiteiten met het verzoek om ofwel zeer snel te registreren in de databank ofwel de studenten toch een papieren inschrijvingsattest te bezorgen.

In de casus werd de studietoelage eind oktober 2006 uitbetaald. Andere klachten over aanslepende dossiers door ditzelfde probleem waren eind december nog in behandeling. Pas begin 2007 verwacht de afdeling het grootste deel van de aanvragen te kunnen afhandelen. Naast technische problemen om in de database te registreren, die hopelijk beperkt blijven tot de opstartfase, wordt gewezen op de termijn die nodig is om de individuele studietrajecten door de hogescholen en universiteiten te laten goedkeuren. Pas na die goedkeuring is definitief bekend voor hoeveel studiepunten een student is ingeschreven en kan de afdeling de aanvraag afhandelen. Studenten die dus niet onmiddellijk bij de start van het academiejaar hun inschrijving vastleggen, zullen onvermijdelijk langer moeten wachten op hun studietoelage.

Bij de andere klachten over de behandeltermijn beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst enkele dossiers **gegrond**, bijvoorbeeld als werd vastgesteld dat de afdeling niet op regelmatige wijze aandrong bij het Kadaster om de nodige gegevens over de opsplitsing van het kadastraal inkomen te verkrijgen. Er verstreken 11 maanden alvorens een herinnering werd verstuurd. In een paar dossiers werd bijkomende informatie over de inschrijving of over het vermoedelijke inkomen onnodig een tweede keer opgevraagd. De verzoekers hadden de nodige gegevens al opgestuurd maar in de piekperiode december-januari kan de binnenkomende post niet altijd onmiddellijk gesorteerd worden.

## WAAROM MOET IK MIJN STUDIETOELAGE TERUGBETALEN?

De vaststelling van het inkomen gebeurt op basis van het aanslagbiljet personenbelasting. Studietoelagen die worden toegekend op basis van een berekening van het vermoedelijke inkomen van het academiejaar in kwestie, worden naderhand gecontroleerd aan de hand van het aanslagbiljet. Als het door de fiscus vastgestelde inkomen lager ligt, volgt een bijbetaling maar als dat inkomen hoger ligt, wordt er teruggevorderd.

Uiteraard zijn vele mensen onaangenaam verrast als zij een brief in de bus vinden die een studietoelage volledig of gedeeltelijk terugvordert. Meestal blijken klachten hierover echter **onge-grond**. De afdeling moet zich immers houden aan het inkomen zoals vastgesteld door de fiscus. Als een aanslag herzien wordt, moet de afdeling rekening houden met het herziene aanslagbiljet. In enkele dossiers lag het inkomen volgens het aanslagbiljet een stuk hoger doordat bij de opgave van het vermoedelijke inkomen afzonderlijke belastbare inkomsten zoals bijvoorbeeld de uitbetaling van achterstallen ontbraken. Een ander probleem zijn feitelijk gescheiden partners.

Eén partner deelt enkel zijn of haar inkomen mee als vermoedelijk inkomen maar het aanslagbiljet personenbelasting is tot de echtscheiding nog een gezamenlijk aanslagbiljet.

Enkele dossiers werden **deels gegrond** beoordeeld omdat kon worden vastgesteld dat de oorspronkelijke toekenning van een studietoelage onzorgvuldig was gebeurd. Als er moet worden terugbetaald, kan er altijd een afbetalingsregeling worden afgesproken met de afdeling. Dat is zeker het geval als de student op het moment van de terugvordering nog steeds studeert. De afdeling zorgde ten slotte voor een verbetering in de **goede uitvoeringspraktijk** doordat het datasysteem voor de herzieningsdossiers op punt werd gesteld en er voortaan automatisch goedkeurings- en terugvorderingsbrieven worden aangemaakt en verstuurd.

### EEN LAAG INKOMEN EN TOCH GEEN RECHT OP EEN STUDIETOELAGE?

In dossier 2006-0775 worden de drie aanvragen studietoelage secundair onderwijs 2006-2007 van de verzoekster afgewezen. Zij leeft van een zeer klein inkomen en vraagt zich af of de beslissing wel correct is.

Controle van het dossier bevestigt de beslissing. Het inkomen van de verzoekster ligt boven de maximuminkomensgrens. Voor een gezin met drie personen ten laste bedraagt die inkomensgrens 21.642,78 euro. De afdeling beaamt dat de inkomensgrenzen in het secundair onderwijs zeer laag liggen. Een herziening van de regelgeving studietoelagen secundair onderwijs is gepland met als voorstel de inkomensgrenzen op te trekken tot hetzelfde niveau als voor het hoger onderwijs geldt. Die wijziging kan niet retroactief gebeuren. Voor het schooljaar 2006-2007 kunnen enkel de inkomensgrenzen zoals die nu in de regelgeving staan, worden toegepast.

In het Jaarverslag 2003 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst al de aanbeveling: “De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs” (aanbeveling 2003-24). In reactie op deze aanbeveling werd toen al het voornemen geformuleerd om de regelgeving inderdaad aan te passen. De hervormingen in het hoger onderwijs maakten echter dat zowel in 2004 als in 2005 de regelgeving voor de studietoelagen hoger onderwijs moest worden aangepast aan de nieuwe structuur in het hoger onderwijs. Ook de praktische verwerking van de aanvragen vereiste aanpassingen in de organisatie. In 2006 werd dan gestart met het ontwerp van een nieuw decreet inzake studietoelagen in het leerplichtonderwijs. Een voorontwerp van decreet werd op 26 januari 2007 principieel goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Het nieuwe decreet wil vanaf het schooljaar 2008-2009 ook studietoelagen invoeren in het basisonderwijs. In alle onderwijsniveaus zullen dezelfde financiële voorwaarden gelden. De inkomensgrenzen worden opgetrokken tot die van het hoger onderwijs. Die maatregel zou al in het schooljaar 2007-2008 ingaan.

### KUNT U MIJ MEEDELEN OF MIJN KIND EEN STUDIETOELAGE KRIJGT?

De verzoeker van dossier 2006-0434 is gescheiden, de kinderen wonen bij de moeder. De verzoeker contacteert de afdeling met de vraag of er voor zijn dochter in het secundair onderwijs een studietoelage is aangevraagd en toegekend. De afdeling antwoordt hem dat ze deze gegevens niet kunnen verstrekken. De verzoeker vindt dat hij als ouder met een onderhoudsplicht ten aanzien van zijn dochter recht heeft op informatie over een eventuele studietoelage van zijn dochter.

De afdeling hanteert als uitgangspunt dat er bij gescheiden ouders enkel dossierinformatie wordt verstrekt aan de ouder die de aanvraag kan indienen: de ouder bij wie het kind gedomicileerd is. In een overleg met de Vlaamse Ombudsdienst beaamt de afdeling dat ook een gescheiden ouder recht heeft op informatie die zijn kinderen aangaan. Maar dit moet worden afgewogen aan de privacy van de ex-partner. Oplettendheid is zeker aangewezen wanneer het gaat om gegevens die in verband kunnen worden gebracht met de inkomsten van de ex-partner. Het bedrag van een toegekende studietoelage meedelen, kan zo een schending van privacy inhouden aangezien daaruit de hoogte van het inkomen kan worden afgeleid. Een ouder helemaal niet informeren, vindt de Vlaamse Ombudsdienst een tekort aan **actieve dienstverlening**. Meedelen of er een aanvraag is en of deze is ingewilligd of niet, zou mogelijk moeten zijn. De afdeling houdt haar standpunt nog even in beraad en vraagt een advies aan de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

In een ander dossier (2006-0464) werd de aanvraag studietoelage secundair onderwijs ingediend door de ex-partner van de verzoekster bij wie het kind niet ten laste is. Aan de hand van de gegevens van de FOD Financiën kon de afdeling enige tijd later aan de verzoekster meedelen dat haar inkomen boven de maximuminkomensgrens ligt. Het is uiteraard een goede zaak dat de afdeling zo weinig mogelijk administratie bij de burger tracht te leggen maar deze verzoekster vond het ongepast dat de afdeling informatie over haar inkomen verzamelde zonder dat zij daarom had gevraagd of haar toestemming gegeven. Zij had immers geen aanvraag ingediend. De afdeling verstuurt nu systematisch een ontvangstmelding bij de aanvragen secundair onderwijs, na een controle van het wettelijk verblijfsadres van de leerling, zodat de ouder in kwestie op de hoogte is en kan reageren als hij geen aanvraag wenst in te dienen.

In een derde dossier waarin privacy speelde, kwam de klacht van een ouder die het er niet mee eens was dat zijn inkomen aan zijn zoon werd meegedeeld (2006-0358). De zoon had zijn aanvraag ingediend als zelfstandig student. Uit de aanvraag bleek echter dat de student geen eigen inkomen had uit arbeid of uitkering en dus niet als zelfstandig student kon worden beschouwd. De aanvraag werd vervolgens onderzocht als een “oudergerelateerde” aanvraag, zoals het decreet dat ook vraagt, en het inkomen van de ouders bleek te hoog. De afdeling wijst er op dat zij haar beslissing moet motiveren en dus aan de student moet meedelen waarom zijn aanvraag is afgewezen. Zonder deze informatie kan de aanvrager niet beoordelen of zijn aanvraag correct werd behandeld. Enerzijds is er voor de afdeling inderdaad de motiveringsplicht als zij een aanvraag afwijst en gaat het om een specifieke ouder-kind-relatie. Anderzijds kan het meedelen van het inkomen van ouders in sommige gevallen voor discussie zorgen en het **respect voor de persoonlijke levenssfeer** schenden.

Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst beslist de afdeling haar werkwijze aan te passen. Bij aanvragen die meteen op basis van het inkomen van de ouders worden ingediend, blijft de werkwijze gehandhaafd dat bij een afwijzing van een aanvraag meteen de exacte reden wordt meegedeeld. Als de aanvraag wordt ingediend als gehuwd, alleenstaand of zelfstandig student en de aanvrager blijkt niet aan de voorwaarden te voldoen, moet de afdeling conform de regelgeving onderzoeken of er op basis van het inkomen van de ouders eventueel een studietoelage mogelijk is. In dat geval zal bij een negatieve beslissing voortaan enkel worden meegedeeld dat de aanvrager niet in aanmerking komt voor een toelage zonder daarbij het exacte inkomensbedrag te vermelden. Pas als de student tegen die beslissing in beroep gaat, zal de exacte motivatie met het inkomensbedrag worden meegedeeld.

### 8.2.2 DE ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S

In dossier 2006-0809 dient de verzoeker op 25 april 2005 een aanvraag in bij NARIC om zijn buitenlands diploma gelijkwaardig te laten verklaren. Begin november 2006 is er nog geen antwoord.

Eind november 2006 ontvangt de verzoeker een beslissing. De normale behandeltermijn bij NARIC bedraagt 4 maanden. Die termijn is ruimschoots overschreden. Er zijn nog een aantal klachten in behandeling waarin de **redelijke behandeltermijn** eveneens ter discussie staat.

De eerste campagne “samen vereenvoudigen” in het voorjaar 2006 (zie ook 1.5.4) signaleerde ook klachten over de procedure om buitenlandse diploma's te erkennen. Het eindrapport *Ondernemers* van de Kenniswet Wetsmatiging stelt dat investeringen door buitenlanders ernstig gehypothekeerd worden omdat de controle van de gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's te lang duurt. De adviezen moeten sneller worden afgeleverd. De publicatie van al genomen beslissingen helpt om de kwalificatie van een diploma in te schatten.

De *Beleidsbrief Onderwijs en Vorming 2006-2007* stelt dat de behandeltermijn moet worden verminderd tot maximaal twee maanden en kondigt een overkoepelend decreet aan voor de erkenning van diploma's. De werking moet worden verbeterd door een éénloket-systeem voor alle onderwijsniveaus, de automatische en wederzijdse erkenning van diploma's uit Nederland en Vlaanderen en de ratificatie en toepassing van de principes van de Lisbon Recognition Convention.

### 8.2.3 KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL

#### IK MOET MEER TERUGBETALEN DAN WAT ER WERD UITBETAALD?

De afdeling Personeel en Instellingen Hoger Onderwijs vordert 2086,07 euro terug van de verzoekster (2006-0886). De verzoekster erkent dat een maandwedde onterecht werd uitbetaald. Dit bedrag ligt echter hoger dan wat zij ontvangen heeft. De afdeling verduidelijkt dat zij de nettowedde plus de bijzondere bijdrage sociale zekerheid terugvordert. Die bijdrage moet door de afdeling driemaandelijks worden doorgestort aan de RSZ. Op het aanslagbiljet personenbelasting zal dit worden verrekend. De afdeling voegt daar aan toe dat een terugbetalingsplan kan worden gevraagd maar dat dit via de school moet verlopen.

De onterechte uitbetaling kon door de afdeling niet vermeden worden. Het gaat om de wedde van september 2006 maar pas op 23 oktober ontving de afdeling een opdracht van de hogeschool om de wedde vanaf 1 september 2006 stop te zetten. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht wel **gegrond** op twee andere punten: inzake de **efficiënte coördinatie** en inzake de **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. De terugvorderingsbrief spreekt van een bedrag dat onterecht is uitbetaald en daarom wordt teruggevorderd. Dat bedrag stemt echter niet overeen met wat de verzoekster ontving en dat creëert verwarring. Een korte toelichting met een opsplitsing van dit bedrag in wat er netto werd uitbetaald en welke belastingbijdrage er in het terug te vorderen bedrag bijkomt en dat later via de personenbelasting zal verrekend worden, zou die verwarring voorkomen.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft ook van mening dat er op het moment van de terugvordering moet worden geïnformeerd over mogelijke terugbetalingsfaciliteiten. Zeker als een brutobedrag wordt teruggevorderd moet die informatie standaard worden aangeboden. De verrekening van wat er in 2006 aan bijzondere bijdrage werd betaald, zal de verzoekster immers pas in de loop van 2008 op haar aanslagbiljet 2007 (inkomsten 2006) terugvinden. De afdeling stelt dat die informatie enkel wordt toegevoegd bij terugvorderingen over een reeds afgesloten fiscaal jaar waarbij de nettowedde plus de bedrijfsvoorheffing wordt teruggevorderd. Alhoewel het bij de bijzondere bijdrage sociale zekerheid om een kleiner bedrag gaat, blijft het principe hetzelfde. De afdeling wil deze informatie voortaan bij alle bruto terugvorderingen voegen en legt dit voor aan de andere agentschappen van het ministerie.

Uit vergelijkbare klachten blijkt dat de verschillende afdelingen binnen het ministerie van Onderwijs meestal probleemloos toestaan dat in eerste instantie enkel het nettobedrag wordt terugbetaald. Met het resterende gedeelte mag gewacht worden op de regularisatie van de personenbelasting. In dit dossier kan een terugbetalingsplan niet aan de afdeling worden gevraagd maar moet dit via de school gebeuren. De hogeschool legt dit dan voor aan de Rekenplichtige van het ministerie van Onderwijs die op zijn beurt de verzoekster aangepaste betalingsdocumenten bezorgt. De terugbetaling moet immers aan de afdeling gebeuren.

Deze procedure geldt enkel voor hogescholen omdat zij als enige onderwijsniveau met een enveloppefinanciering werken en autonomie hebben. Door deze autonomie voert de cel Personeel van de afdeling Personeel en Instellingen Hoger Onderwijs enkel betalingen uit op vraag van en onder verantwoordelijkheid van de hogescholen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze procedure geen voorbeeld van efficiënte coördinatie. De hogescholen en de afdeling zouden tot een vlottere werkwijze moeten komen.

## WIE INFORMEERT HET ONDERWIJSPERSONEEL?

Zoals aangehaald in het begin van dit hoofdstuk kan de Vlaamse Ombudsdienst geen klachten behandelen over de werkgever (school/inrichtende macht). Klachten van onderwijspersoneel over de dienstverlening door de agentschappen van het ministerie kunnen echter wel door de Vlaamse Ombudsdienst worden onderzocht.

De verzoekster in dossier 2006-0505 werkt in het secundair en in het deeltijds kunst- onderwijs (DKO). In april 2006 neemt zij drie maanden ouderschapsverlof. De verzoekster stelt van zowel de RVA als haar secundaire school te hebben vernomen dat zij bij één van beide werkgevers haar werk kan onderbreken. De verzoekster neemt ouderschapsverlof in de secundaire school en blijft haar uren presteren in het DKO. Zij ontvangt echter geen wedde meer voor haar opdracht in het DKO. Zij veronderstelt dat dit een administratieve fout is en blijft verder werken. Als zij de afdeling Personeel Secundair en Deeltijds Kunstonderwijs contacteert, bevestigt die dat haar prestaties in het DKO gedurende april-juni niet kunnen worden vergoed.

In de onderwijssector is de Vlaamse overheid bevoegd om te bepalen op welke vormen van ouderschapsverlof de personeelsleden aanspraak kunnen maken. Het besluit van de Vlaamse Regering van 16 december 1997 betreffende de onderbreking van de beroepsloopbaan van de personeelsleden van het onderwijs en de psycho-medisch-sociale centra stelt uitdrukkelijk dat ouderschapsverlof moet worden genomen voor een aaneengesloten periode van drie maanden en dat de loopbaan volledig moet worden onderbroken.

Aangezien de regelgeving geen deeltijds ouderschapsverlof toelaat, kan de school geen beroep doen op subsidiëring door de Vlaamse overheid van de prestaties van de verzoekster in het DKO tijdens haar ouderschapsverlof. Het elektronisch personeelsdossier van de afdeling verwerkt automatisch een elektronische mededeling van ouderschapsverlof door één school voor alle scholen waar het personeelslid werkt. Het voordeel van deze werkwijze is dat de wedde niet meer achteraf moet worden teruggevorderd als bijvoorbeeld één van de scholen maanden wacht met het doorsturen van de elektronische zending 'ouderschapsverlof'.

De afdeling wijst er op dat deze regelgeving is opgesteld in nauw overleg met de RVA. De scholen ontvingen hierover twee omzendbrieven, één over loopbaanonderbreking in het algemeen en één over ouderschapsverlof in het bijzonder. Er wordt hierover niet specifiek gecommuniceerd op het moment dat er een zending van ouderschapsverlof wordt doorgestuurd, maar de school in het DKO had kunnen weten dat de verzoekster niet meer door de Vlaamse overheid werd vergoed omdat de verzoekster niet meer voorkwam op het overzicht van de bezoldiging van hun personeelsleden dat de scholen maandelijks ontvangen. Uit de klacht blijkt niettemin dat dit onvoldoende is. De **doeltreffende algemene informatieverstrekking** schiet te kort.

In antwoord op deze klacht deelt de afdeling mee dat zij de omzendbrief willen nakijken op de leesbaarheid, dit mee zullen opnemen in de cursussen voor schoolsecretariaten die de administratie op de website aanbiedt en tenslotte via de nieuwsbrief Schooldirect hierover informeren. Scholen klagen nu al regelmatig dat zij overstelpt worden door regelgeving en informatie. Omdat het hier om een essentiële zaak gaat, met name de wedde, is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat betere informatie op het moment zelf nodig is. Als een personeelslid in meer dan één school werkt en de zending dienstonderbreking 'ouderschapsverlof' niet door alle scholen wordt doorgestuurd, kunnen de betrokkene en de andere scholen er via een informatieve standaardbrief snel en afdoend op worden gewezen dat ouderschapsverlof uitsluitend voltijds kan en er dus geen prestaties door het ministerie van Onderwijs kunnen worden vergoed.

In enkele andere dossiers werd een opmerking gemaakt over een tekort aan **efficiënte coördinatie** tussen de administratie en de FOD Financiën inzake negatieve taksfiches. Een negatieve taksfiche wordt door de administratie opgesteld voor iedere terugvordering van een onrechtmatig betaalde wedde waarin, naast het nettobedrag, ook bedrijfsvoorheffing is verrekend. Aan de hand van deze fiche regulariseert de FOD Financiën de fiscale toestand. De verwerking van negatieve taksfiches zorgde voor problemen. Om dit uit te klaren en verduidelijking te krijgen over de nieuwe belastingaangifte, werden de verzoekers heen en weer verwezen tussen de afdeling en het taxatiekantoor. Beide diensten zouden beter kunnen samenwerken zodat de verzoekers duidelijk en volledig geïnformeerd worden. De afdeling wijst erop dat dergelijke coördinatie in de praktijk soms moeilijk te verwezenlijken is. Ze heeft ook de indruk dat de verwerking van negatieve taksfiches niet door alle lokale taxatiekantoren even prioritair wordt behandeld.

**Doeltreffende algemene informatieverstrekking** stond eveneens ter discussie bij de uitbetaling van achtergestelde bezoldigingen. Een uitgestelde bezoldiging wordt uitbetaald aan tijdelijke leerkrachten in juli en augustus. Het is geen achterstallige wedde maar een bezoldiging voor die maanden, berekend op basis van de prestaties geleverd tijdens het voorafgaande schooljaar. Een verzoeker ondervond problemen bij de berekening van het inkomen in het kader van een rechtszaak (2005-0627). De rechtbank interpreteerde die betalingen als achterstallen voor een vroegere periode. In eerste instantie zag de afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel geen reden om de mededeling op het rekeninguittreksel ("Herz. Jan.-juni") te wijzigen. De regelgeving zelf is voldoende duidelijk om discussie over de juiste betekenis van deze bezoldiging te vermijden. Na verder overleg stemt de afdeling toch in om de informatieverstrekking op de betalingsuittreksels te verbeteren. De aanpassingen worden opgenomen in een project van het ICT-plan van

de administratie Onderwijs inzake het gebruiksvriendelijker maken van het individuele betalingsuittreksel.

In het eerstelijnsklachtenrapport stelt de afdeling Personeel Basisonderwijs eveneens onduidelijke communicatie of informatieverstrekking vast, zowel door de administratie als door de personeelsleden of de scholen. De afdeling beslist om begeleidende brieven bij het terugsturen van documenten naar scholen op te stellen om misverstanden of latere problemen te vermijden.

## EEN ZIEKTEATTEST VAN DE HUISARTS ÉN DE CONTROLEARTS EN TOCH NOG ONWETTIG AFWEZIG?

De verzoekster van dossier 2006-0143 is lerares in het secundair onderwijs. Zij is met ziekteverlof als op vrijdag 18 november 2005 de controlearts langskomt terwijl zij voor een consultatie in het ziekenhuis is. De controlearts laat een oproepingsbrief achter in de brievenbus voor zaterdag 19 november, 9.30 uur. Pas op zaterdagochtend haalt de verzoekster de brief uit de bus. Zij belt de controlearts op, die haar vraagt om via GECOLI (de instantie aan wie het ministerie van Onderwijs de ziektecontrole heeft toevertrouwd) een nieuwe afspraak te maken. Dit gebeurt op maandagochtend 21 november en diezelfde avond gaat de verzoekster bij de arts op controle. De controlearts bevestigt de diagnose van arbeidsongeschiktheid. De afdeling Personeel Secundair Onderwijs laat nadien weten dat de wedde van 19 en 20 november wordt teruggevorderd wegens onwettige afwezigheid. De verzoekster heeft de controleprocedure op het ziekteverlof niet correct nageleefd.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1993 stelt: “Elk personeelslid, afwezig wegens ziekte, is verplicht zich te onderwerpen aan de controle van het door de Vlaamse minister, bevoegd voor onderwijs, aangeduide controleorganisme”. Het niet naleven van deze bepaling heeft tot gevolg dat het personeelslid onwettig afwezig is. De omzendbrief van 20 januari 1999 bij dit besluit voegt daar aan toe dat het laattijdig vinden van de kaart van de controlearts niet langer wordt aanvaard als geldige verantwoording in het geval dat het zieke personeelslid zich niet of te laat heeft aangemeld bij de controlearts. De afdeling stelt dat zij zich niet uitspreekt over de terechtheid van het ziekteverlof maar er enkel op toeziet dat de controleprocedure stipt gevolgd wordt. Dat de arbeidsongeschiktheid medisch gezien gewettigd wordt, heeft geen invloed op de juridisch-administratieve verplichtingen die niet werden nageleefd. Dat het controle-onderzoek op maandag plaatsvond in plaats van op zaterdag volstaat om de verzoekster die zaterdag en zondag als onwettig afwezig te beschouwen.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de omzendbrief moet gelezen worden als toelichting bij het besluit dat uitsluitend spreekt van situaties waarin de betrokkene zich niet heeft onderworpen aan de ziektecontrole. Het laattijdig vinden van de oproepbrief kan daar inderdaad toe leiden. Een afwezigheid wordt als onwettig beschouwd als de betrokkene het plaatsvinden van een onderzoek door de controlearts belet en de controlearts bijgevolg niet meer kan oordelen of het voorgeschreven ziekteverlof wel terecht is. Dat principe van de ziektecontrole wordt door de Vlaamse Ombudsdienst geenszins in vraag gesteld. In dit dossier is dat oordeel van de controlearts er echter. Iemand onwettig afwezig verklaren als het ziekteverlof door de controlearts van het ministerie als terecht is beoordeeld, acht de Vlaamse Ombudsdienst in strijd met de **redelijkheid en evenredigheid**.

De Vlaamse Ombudsdienst legde zijn standpunt, dat gegeven alle elementen de verzoekster zich wel heeft onderworpen aan de ziektecontrole, voor aan de Vlaamse minister van Onderwijs.

Vervolgens werd conform de nieuwe procedure, die het Ombudsdecreet vanaf 1 januari 2006 toelaat, als ultieme bemiddelingspoging een verslag voorgelegd aan het Vlaams Parlement. De commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie sloot zich aan bij het standpunt van de minister en is van mening dat de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** had moeten formuleren om de regelgeving te wijzigen in plaats van het verslag voor te leggen aan het Vlaams Parlement omdat het verslag de vraag inhoudt om een bepaalde regelgeving niet toe te passen. De commissie verwijst naar de omzendbrief van 20 januari 1999 waarin uitdrukkelijk is opgenomen dat het laattijdig vinden van de kaart van de controlearts in de brievenbus niet wordt aanvaard. Die formulering is onderhandeld met de sociale partners.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt op geen enkele wijze om af te wijken van de regelgeving. Een personeelslid moet de controlearts de mogelijkheid bieden om de arbeidsongeschiktheid te beoordelen. De klacht werd als **gegrond** beoordeeld omdat de regelgeving zoals die nu bestaat, niet correct werd nageleefd. De Vlaamse Ombudsdienst blijft de mening toegedaan dat een omzendbrief uitsluitend regelgeving kan toelichten maar geen nieuwe, dwingende bepalingen kan invoeren. Het besluit van de Vlaamse Regering verbindt de sanctie van onwettige afwezigheid uitsluitend aan situaties waarin het personeelslid zich niet onderwerpt aan de ziektecontrole. Die beoordeling, of het personeelslid zich al dan niet heeft onderworpen aan de ziektecontrole, staat in dit dossier ter discussie. Het feit dat er een inhoudelijke beslissing van de controlearts is, impliceert dat de ziektecontrole heeft plaatsgevonden.

#### 8.2.4 KLACHTEN OVER ONDERWIJSINSTELLINGEN

Het eerstelijnsklachtenrapport van het Gemeenschapsonderwijs kent meer dan een verdubbeling van het aantal klachten ten opzichte van 2005. Dit betekent niet dat er in 2006 plots veel meer klachten waren. Wel werden de scholengroepen voor de eerste maal uitdrukkelijk om een klachtenrapport gevraagd. De gegronde klachten gaan voornamelijk over een niet-correcte beslissing of handeling van een personeelslid van een school en over een schending van de doeltreffende algemene informatieverstrekking. De klachten zijn vaak een samenspel van diverse factoren waarbij een communicatiestoornis tussen de ouder en de directie een belangrijke rol speelt. De meeste klachten kunnen worden opgelost door middel van een gesprek met de directie.

Het eerstelijnsklachtenrapport stelt wel een toename vast van klachten over te hoge schoolfacturen. Het schoolreglement moet duidelijk informeren over de kosten die tijdens het schooljaar zullen worden aangerekend. Ouders moeten immers vooraf geïnformeerd worden over de te verwachten kosten. Bij klachten over pesten wordt meestal een beroep gedaan op de begeleidingshulp van het CLB.

De Universitaire Associatie Gent meldt klachten over het al dan niet verlenen van examenfaciliteiten, de organisatie van de onderwijsactiviteiten, de impact van verleende vrijstellingen en aanvragen voor een bijzonder statuut. Verder werd een stijging in het aantal interne beroepen tegen examenbeslissingen vastgesteld. Sinds 2006 wordt bij de examentuchtbeslissingen de beroepsmogelijkheid expliciet vermeld. Die vermelding en de media-aandacht voor het betwisten van examens, hebben waarschijnlijk tot een toenemend gebruik van deze procedure geleid. Uit de klachten bleek dat het onderwijs- en examenreglement van de Universiteit Gent op het punt van de beroepsmogelijkheden van studenten niet volledig conform het Participatiedecreet was. De nodige correcties worden in het reglement aangebracht.



## KAN IK IN BEROEP GAAN TEGEN EEN B- OF C-ATTEST?

De zoon van de verzoekster (2006-0710) volgt het zesde jaar secundair in een school van het Gemeenschapsonderwijs. In juni 2006 krijgt hij een C-attest, wat in beroep wordt bevestigd. In september 2006 schrijft de verzoekster de scholengroep aan omdat zij van mening is dat er tijdens het schooljaar onvoldoende werd ingegrepen en omdat zij niet werd geïnformeerd over de tweede stap in de beroepsprocedure. De termijn om het C-attest nog verder aan te vechten is verstreken en haar zoon zit op een andere school maar de verzoekster wenst een gesprek met één of meerdere leerkrachten van haar zoon om uit te klaren wat er nu het voorbije schooljaar precies is misgelopen.

Het Gemeenschapsonderwijs verwijst naar het schoolreglement waarin de volledige beroepsprocedure wordt uitgelegd. De ouders krijgen een kopie van het schoolreglement bij de inschrijving en bij de start van elk schooljaar worden de wijzigingen meegedeeld. Omdat de klassenraad aan het beroepsgeheim is onderworpen en de wettelijk vastgelegde procedure niet voorziet dat ouders met leden van de klassenraad een gesprek kunnen hebben, is alleen een gesprek met de schooldirecteur mogelijk. Het gaat echter niet meer over de beslissing van de klassenraad maar om een gesprek over de aanpak van de school gedurende het schooljaar. De Vlaamse Ombudsdienst blijft daarom van mening dat vanuit het principe van **actieve dienstverlening** een gesprek met de klassenleraar moet mogelijk zijn. Dit hoeft geen enkele schending van het beroepsgeheim van de delibererende klassenraad in te houden.

Naast klachten krijgt de Vlaamse Ombudsdienst elk jaar ook verschillende informatievragen van ouders over hoe een B- of C-attest kan worden betwist. In het zonet aangehaalde dossier wordt er verwezen naar het schoolreglement dat daar in principe altijd over moet informeren. Zoals uit de klacht blijkt, krijgt men het schoolreglement wanneer een leerling start in een bepaalde school of, in het beste geval, bij de aanvang van het schooljaar. Dat is onvoldoende om in de hectische dagen na een slecht schoolrapport te beslissen of men van een beroepsprocedure gebruik wil maken. De termijn om in beroep te gaan is immers zeer kort: drie werkdagen vanaf de bekendmaking van de beslissing voor een nieuwe samenkomst van de klassenraad en nadien vijf werkdagen voor een samenkomst van de beroepscommissie. Het lijkt dan ook aangewezen om de informatie over de beroepsprocedure te vermelden bij de mededeling van het B- of C-attest en bij de mededeling van beslissing na de eerste stap in de beroepsprocedure.

Naar aanleiding van klachten over het verloop van de beroepsprocedure zijn de centrale diensten van het Gemeenschapsonderwijs gestart met een informatieronde voor de scholengroepen.

## TUCHTSANCTIES

In dossier 2006-0378 wordt een leerlinge van een secundaire school van het vrij onderwijs in april 2006 op schoolreis betrapt op het bezit van softdrugs. Zij wordt definitief uitgesloten, wat betekent dat ze geen examens meer kan afleggen in de school. De ouders vinden die sanctie erg zwaar zo kort voor het einde van het schooljaar. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de school naar de motivatie en de mogelijkheid om de tuchtsanctie pas op het einde van het schooljaar te laten ingaan zodat de leerlinge wel nog haar examens kan afleggen. De directeur deelt mee dat de klassenraad alle elementen al in overweging heeft genomen bij zijn beslissing en gezamenlijk tot een gemotiveerde beslissing is gekomen van onmiddellijke uitsluiting. Voor de school wegen de feiten zeer zwaar en men wil deze sanctie niet herzien.

De tuchtsanctie werd correct meegedeeld volgens de procedure die de Vlaamse overheid oplegt: na beraadslaging van de klassenraad, gemotiveerd, schriftelijk en voorafgaand aan de sanctie. De Vlaamse overheid heeft vanaf het schooljaar 2005-2006 tevens de mogelijkheid voorzien om een tijdelijke of definitieve uitsluiting pas te laten ingaan op 31 augustus van het schooljaar in kwestie. Die maatregel werd onder meer ingevoerd om te vermijden dat leerlingen achterstand oplopen of het secundair onderwijs zouden verlaten zonder diploma. Omdat de verzoekster haar diploma beroepssecundair al heeft en een zevende specialisatiejaar volgt, wil de school daar niet op ingaan.

Het schoolreglement stelt dat er tegen een definitieve uitsluiting binnen de vijf dagen schriftelijk beroep kan worden aangetekend bij de voorzitter van de interne beroepscommissie. Dit is niet gebeurd en bijgevolg werd de tuchtsanctie niet opnieuw besproken. Uit het onderzoek blijkt inderdaad dat er geen bezwaar werd ingediend volgens die procedure. De verzoekster heeft zich echter wel rechtstreeks tot de directeur gewend en ook via het CLB werd de school gevraagd naar mogelijkheden om haar tot de examens toe te laten. Dit laatste gebeurde weliswaar buiten de beroepstermijn van 5 dagen maar dat deze vragen geen aanleiding gaven om de tuchtsanctie voor te leggen aan de interne beroepscommissie, vindt de Vlaamse Ombudsdienst een tekort aan **actieve dienstverlening**. De sanctie ontnemt tenslotte toch de verzoekster de mogelijkheid om dat schooljaar haar bijkomend getuigschrift van een zevende specialisatiejaar beroepsonderwijs te halen. Het Jaarverslag 2005-2006 van het Kinderrechtencommissariaat vermeldt 14 definitieve uitsluitingen waarvan 11 in de periode maart – juni.

In een ander dossier, ditmaal van het Gemeenschapsonderwijs, werd vastgesteld dat een tuchtsanctie niet volgens de correcte procedure werd meegedeeld (2006-0737). De schriftelijke mededeling aan de ouders ontbrak. Het Jaarverslag 2005-2006 van het Kinderrechtencommissariaat komt eveneens tot de vaststelling dat de tuchtprocedures lang niet altijd correct worden gevolgd. Het niet tijdig op de hoogte brengen van de ouders en het niet motiveren van de opgelegde sanctie, blijft problemen geven. Bij een andere klacht uitte een ouder via de klasagenda van haar zoon haar ongenoegen over de wijze waarop hij op school was gestraft (2003-0340). De school reageerde niet op de opmerkingen. Pas na tussenkomst van de scholengroep vond er een overleg met de directeur van de school plaats. Het zijn de schooldirecties die in eerste instantie alert moeten zijn voor correcte strafprocedures en voldoende communicatie met de ouders.

## ADMINISTRATIEVE VERPLICHTINGEN BIJ DE EXAMENCOMMISSIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

In dossier 2006-0287 schrijft de verzoekster zich in februari 2006 in voor de eerste zitting 2006 van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap voor het voltijds secundair onderwijs, derde afdeling, die zal starten op 18 april 2006. Eind februari deelt het examensecretariaat mee dat een fax van de identiteitskaart niet volstaat en dat er nog een fotokopie per post moet worden bezorgd. Volgens de verzoekster gebeurt dit. Begin april blijkt de inschrijving echter niet in orde te zijn. Het examensecretariaat heeft geen brief met kopie van de identiteitskaart ontvangen. Het examensecretariaat deelt mee dat de verzoekster niet is ingeschreven en dat het nu, 6 april 2006, te laat is om haar dossier nog te vervolledigen.

De afdeling wijst er op dat de Examencommissie, derde afdeling, de examens organiseert van het technisch, kunst en beroepssecundair onderwijs. Dit maakt de organisatie van een zitting extra moeilijk. Naargelang de richtingen waarvoor er kandidaten zijn ingeschreven, moeten de verschillende examenprogramma's worden uitgewerkt en specifieke examinatoren aangesteld.

Om dit organisatorisch rond te krijgen wordt voor elke zittijd een uiterste inschrijvingsdatum vastgelegd. Bovendien werd deze verzoekster begeleid door een repetitor van een bureau dat als professionele organisatie vertrouwd is met de werkwijze en al vroeger het secretariaat had kunnen contacteren.

Of een kopie van de identiteitskaart eind februari nog is nagestuurd, kan niet met zekerheid achterhaald worden. De Vlaamse Ombudsdienst erkent ook dat het repetitoren bureau de inschrijving zorgvuldiger had kunnen opvolgen. Maar een inschrijving weigeren omdat een fax van de identiteitskaart nog niet is vervangen door een fotokopie en dat tien dagen vóór de start van de examenronde, toont niet alleen een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk** maar schendt ook de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**.

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen de gegevens die organisatorisch nodig zijn en die tijdig werden ingediend, en de verdere administratieve afhandeling. De fotokopie van de identiteitskaart levert geen extra inhoudelijke gegevens aan die nodig zijn voor de organisatie van de examenronde. De examencommissie beschouwt een onvolledig inschrijvingsdossier echter als niet-bestaande en stuurt het gewoon terug zonder het te verwerken. De standaardbrief waarmee ontbrekende gegevens worden opgevraagd verwittigt niet dat de inschrijving als niet-bestaande wordt beschouwd, vermeldt geen exacte datum waartegen de ontbrekende gegevens moeten worden bezorgd en informeert niet dat de inschrijving enkel in orde is indien de betrokkene nadien nog een inschrijvingsbevestiging ontvangt.

Als uit het onderzoek bovendien nog bleek dat de examencommissie al over de identiteitsgegevens van de verzoekster beschikte doordat zij al deelattesten behaalde tijdens een vorige zittijd, beslist de afdeling om de inschrijving alsnog te aanvaarden. De inschrijving wordt vervolledigd en de verzoekster wordt uitzonderlijk alsnog ingepast in de zittijd van april. Een vergelijkbaar dossier kon op dezelfde wijze worden opgelost (2006-0285).

## 8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

Op 1 juni 2006 werd het Jaarverslag 2005 besproken in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 5).

### AANBEVELING 2005-18

**De Vlaamse overheid (en met name de afdeling Studietoelagen en de cel NARIC) moet de informatieverstrekking aan studenten over buitenlandse opleidingen, die volgens de internationale databanken niet erkend zijn, verbeteren en een rechtstreekse gegevensuitwisseling met de bevoegde instanties in het land verzekeren om uitsluitel te geven over de erkenning van de opleiding.**

De afdeling Studietoelagen beschikt nu ook zelf over de NARIC-cd-rom met gegevens over buitenlandse opleidingen zodat sneller informatie kan worden opgezocht. Hervormingen in de werking van NARIC Vlaanderen moeten er voor zorgen dat de doorlooptijd van dossiers die wel nog naar NARIC moeten worden gestuurd, kleiner wordt.

**AANBEVELING 2005-19**

**De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die vrijstellingen van inschrijvingsgeld beoordelen) moet haar bevoegdheid om te beoordelen of een attest is afgeleverd door de “bevoegde overheid” ten volle benutten. Het verdient ook aanbeveling om deze algemene benaming te hanteren in de regelgeving in plaats van limitatief instanties op te sommen.**

De afdeling Levenslang Leren heeft een procedure uitgewerkt zodat cursisten op basis van een buitenlands attest van arbeidsongeschiktheid kunnen worden vrijgesteld van het inschrijvingsgeld.

**AANBEVELING 2005-20**

**De Vlaamse overheid (en met name de afdelingen die instaan voor de dienstverlening aan het onderwijspersoneel) moet potentiële gebruikers van uitstapregelingen kunnen informeren over de concrete invulling van hun situatie. Binnen een redelijke termijn moet, bijvoorbeeld via een berekeningsprogramma op de website, een oplossing worden geboden.**

De mogelijkheid om een berekeningsprogramma uit te werken werd in juli en september 2006 besproken in een overkoepelende werkgroep met alle afdelingen die personeelsaangelegenheden behandelen. De conclusie van deze werkgroep is dat het zonder de nodige financiële middelen niet mogelijk is om een dergelijk berekeningsprogramma op te starten. In de stuurgroep Domein Personeel, die advies uitbrengt in verband met informaticaprojecten, werd een voorstel opgemaakt om in 2007 hiervoor middelen te voorzien. Als het Informaticaplan 2007 wordt goedgekeurd door het managementcomité van het beleidsdomein, zal een online berekeningsprogramma geoperationaliseerd worden.

**AANBEVELING 2005-21**

**De Vlaamse overheid (en met name het Gemeenschapsonderwijs) moet voldoende soepel, efficiënt en klantvriendelijk omgaan met klachten. Het Gemeenschapsonderwijs moet een aantal basisvereisten inzake klachtenbehandeling waarborgen in alle scholen en met de scholengroepen hierover de discussie kunnen aangaan.**

Naar aanleiding van het jaarverslag had het Gemeenschapsonderwijs een overleg met de Vlaamse Ombudsdienst over de eerstelijnsklachtenbehandeling. Het Gemeenschapsonderwijs bezit een specifieke structuur die de scholengroepen een grote autonomie toekent. De centrale diensten van het Gemeenschapsonderwijs kunnen wel zaken aankaarten en aanbevelen maar niet verplichten.

De klachtenprocedure wordt voortaan bekendgemaakt op de website van het Gemeenschapsonderwijs en alle scholen werd gevraagd om de klachtenprocedure op te nemen in het schoolreglement. Modellen van schoolreglementen worden daartoe ter beschikking gesteld. Verder werden afspraken gemaakt om de rapportage door de scholengroepen te bevorderen en wordt bekeken hoe het omgaan met klachten beter aan bod kan komen in de opleiding van directeurs. Een scholengroep organiseerde al een navorming voor directeurs over “feedback geven”. Het Gemeenschapsonderwijs wijst er op dat het systematisch bijhouden van alle klachten een grote administratieve inspanning vraagt van de scholen. De stafdienst Interne Kwaliteit tracht de scholengroepen hierin te ondersteunen.

## 8.4 Conclusies

Wat studietoelagen betreft blijft het nog even afwachten of de problemen met de databank tertiair onderwijs uitsluitend opstartproblemen zijn of dat het doorgeven van de studiepunten voor een structurele vertraging zorgt. Sommige scholen stelden al dat een definitieve goedkeuring van de studieprogramma's moeilijk vroeger kan dan oktober of november. Studenten zullen in elk geval geïnformeerd moeten worden dat een aanvraag studietoelage pas kan worden afgehandeld nadat hun aantal studiepunten definitief is vastgelegd. Een snelle registratie in de databank en een foutloze koppeling ervan aan het dossiersysteem van de afdeling Studietoelagen, moeten dan voor de afwerking zorgen.

Meer en meer wordt Studietoelagen geconfronteerd met nieuw samengestelde gezinnen en informatievragen van ouders over hun kinderen bij de ex-partner. Gescheiden ouders moeten een minimum aan informatie kunnen krijgen, die het recht op privacy van de ex-partner niet schendt. Of er een studietoelage is aangevraagd en toegekend, moet toch aan elke ouder kunnen worden meegedeeld.

Het aangekondigde nieuwe decreet studiefinanciering zal voor een flinke toename van het aantal dossiers zorgen. Er moet dan ook over gewaakt worden dat de behandeltermijn van de aanvragen niet in het gedrang komt. Ouders en studenten hebben vooral bij het begin van het school- of academiejaar de toelage nodig. Voor de erkenning van buitenlandse diploma's is eveneens alertheid geboden om de behandeltermijn te beheersen. Eind 2006 blijkt de vooropgestelde termijn van 3 maanden problematisch terwijl al een verdere inkorting naar twee maanden wordt aangekondigd.

Uit de klachten over scholen blijkt het belang om bij tuchtsancties of het uitreiken van een B- of C-attest alert te reageren op signalen van ouders en met hen in gesprek te gaan. Formele beroepsprocedures waar scholen in voorzien blijven soms ongebruikt omdat de termijnen zeer kort zijn of de ouders niet de juiste procedure volgen. Bij klachten over een tekort aan informatie hierover verwijzen de scholen stevast naar het schoolreglement. De termijn om in beroep te gaan tegen een B- of C-attest bedraagt drie werkdagen. Het is begrijpelijk dat ouders er op dat moment niet aan denken om rustig het schoolreglement door te nemen. Ouders moeten geïnformeerd worden als het attest wordt uitgereikt, zodat ze met kennis van zaken kunnen oordelen of ze in beroep willen gaan of niet.

De inschrijvingsprocedure van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap moet geëvalueerd en verbeterd worden. De wijze waarop de examencommissie nu omgaat met tijdige inschrijvingen waarbij nog een document ontbreekt, is niet efficiënt en niet klantvriendelijk. Alles wordt teruggestuurd en de inschrijving wordt als niet-bestaande beschouwd. De examencommissie moet ook de data waarover zij al beschikt beter benutten. Tenslotte is er een duidelijke communicatie met de student nodig. Dit is des te belangrijker omdat de examencommissie net een extra kans is voor leerlingen die het moeilijk hebben om toch nog een diploma te behalen of met dat diploma een verdere opleiding te volgen. Een student die niet wordt toegelaten tot de eerste zitting in april, moet wachten tot in het najaar maar mist dan de aansluiting met het nieuwe schooljaar dat al gestart is.

Het voorbije jaar stond een concreet klachtdossier van de Vlaamse Ombudsdienst op de agenda van de commissie voor Onderwijs in het Vlaams Parlement. De eerste toepassing van de ultieme bemiddelingsprocedure die aan het Ombudsdecreet werd toegevoegd. Tot een inhoudelijke bespreking is het echter niet gekomen aangezien de commissie van mening was dat het om een pure beleidsklacht

ging die een wijziging van de regelgeving vraagt. Voor de Vlaamse Ombudsdienst blijft het onaanvaardbaar dat een lerares met een getuigschrift van én huisarts én controlearts als onwettig afwezig wordt beschouwd. De Vlaamse Ombudsdienst is ook van mening dat de huidige regelgeving voldoende zorgvuldig en genuanceerd is geformuleerd om deze situatie te beoordelen en op een redelijkere wijze te handelen dan in dit dossier het geval was.

De commissie was van mening dat de Vlaamse Ombudsdienst een beleidsaanbeveling had moeten formuleren om deze regelgeving eventueel in de toekomst te wijzigen. Of de commissie voorstander is van een dergelijke wijziging werd niet meegedeeld. Of het nu via een wijziging in de regelgeving gebeurt of via een betere beoordeling van het al dan niet plaatsvinden van een afdoende controle door de controlearts, er moet in elk geval worden ingegrepen opdat een dergelijke situatie niet meer voorvalt.

## 8.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.



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 loodsdiens ten 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 over verkeer, infrastructuur en mobiliteit wordt volledig 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 basis-mobiliteit in het Vlaamse Gewest.

### 9.1.2 UITVOERING

In het kader van de BBB-hervorming is sinds 1 april 2006 het Vlaams ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) operationeel. Het ministerie is bevoegd voor alles wat met verkeer, mobiliteit, infrastructuur en openbare werken te maken heeft. Het bestaat uit het beleidsvoorbereidende departement Mobiliteit en Openbare Werken, het beleidsuitvoerende agentschap Infrastructuur 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 Infrastructuur beheert en onderhoudt ruim 5500 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 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.

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).

## 9.2 Klachtenbeeld

Tabel 41 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2006

	Wegen en verkeer	Waterwegen	Luchtverkeer	Andere thema's	Totaal (zonder De lijn)	Openbaar bus- en tramvervoer (De Lijn)	Totaal (met De lijn)
<b>Totaal</b>	<b>223</b>	<b>224</b>	<b>74</b>	<b>5</b>	<b>526</b>	<b>20.883</b>	<b>21.409</b>
Ontvankelijk	149	210	61	5	425	20.883	21.308
Onontvankelijk	74	14	13	0	101	0	101
-45 dagen	122	198	-	4	324	14.675 <sup>(1)</sup>	-
+45 dagen	27	12	-	1	40	2.898 <sup>(1)</sup>	-
Geground	125	104	-	5	234	-	-
Ongegrond	24	106	-	0	130	-	-
Opgelost	112	101	-	5	218	17.573	-
Niet opgelost	13	3	-	0	16	3.310	-
Beslissing	3	5	0	0	8	andere	-
Behandeltermijn	21	48	0	2	71	indeling	-
Informatieverstrekking	19	2	0	2	23	874	897
Bereikbaarheid	2	0	0	0	2	andere	-
Bejegening	4	4	0	0	8	indeling	-
Andere	70	42	61	1	174		-

(1) Van 3310 klachten is de behandeltermijn niet bekend.

Tabel 42  
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	81
Beoordelingsfase (fase D)	167
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>248</b>

Tabel 43  
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	71
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	14
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	18
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>107</b>
Terechte opmerking	9
Beleidsaanbeveling	6
Ongegronde klacht	52
Geen oordeel mogelijk	13
Andere	2
<b>Totaal</b>	<b>189</b>

Tabel 44  
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Afdoende motivering	8
Redelijkheid en evenredigheid	2
Correcte bejegening	15
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	21
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	56
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	7
Redelijke behandeltermijn	24
Efficiënte coördinatie	11
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
<b>Totaal</b>	<b>164</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben - De Lijn buiten beschouwing gelaten - over verkeer, infrastructuur en mobiliteit samen 425 ontvankelijke klachten behandeld. De Lijn heeft in 2006 20.883 klachten behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 248 ontvankelijke klachten onderzocht over verkeer, infrastructuur en mobiliteit en daarvan 167 beoordeeld.

### 9.2.1 DE LIJN

Het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten bij De Lijn is in 2006 met 21% toegenomen in vergelijking met 2005 (van 17.215 naar 20.883). De Vlaamse Ombudsdienst heeft 111 (2005: 61) klachten over De Lijn beoordeeld, waarvan 79 met de kwalificatie **gegrond** (inclusief **deels gegrond** en **terechte opmerking**).

De tien meest frequente eerstelijnsklachten vertegenwoordigen ongeveer twee derden van alle eerstelijnsklachten bij De Lijn. Als we de top-10 groeperen over vier grote categorieën dan zien we dat de uitvoering van de dienstregeling en het gedrag van de chauffeurs de helft van de eerstelijnsklachten uitmaken.

<i>Klacht</i>	%	%
Uitvoering dienstregeling		28,5
Halte voorbijrijden	12,5	
Rit geheel of gedeeltelijk niet gereden	9,8	
Rit te laat gereden door externe oorzaak	4,5	
Rit te vroeg gereden	1,7	
Gedrag chauffeurs		20,7
Gebrek aan klantvriendelijkheid	12,7	
Rijgedrag	4,8	
Conflicten met andere weggebruikers	3,2	
Aanbod		8,1
Te kleine capaciteit van bus of tram	4,9	
Frequentie en amplitude van het aanbod	3,3	
Tickets en abonnementen		5,3
Betalingsswijze en aankoopmogelijkheden	5,3	

De stijging van het aantal eerstelijnsklachten bij De Lijn met 20% wijst niet noodzakelijk op een verslechtering van de dienstverlening. Waarschijnlijker ligt de oorzaak bij een verbreding van de klachtkanalen en een toename van het aantal reizigers.

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

Administratieve boetes maken slechts 0,4% uit van het totale aantal door De Lijn behandelde eerstelijnsklachten. Bij de Vlaamse Ombudsdienst daarentegen vormen klachten over administratieve boetes ruim een kwart (26,1%) van het totale aantal beoordeelde klachten.

De Lijn schrijft administratieve boetes uit voor een scala van overtredingen. Dat zijn:

- zwartrijden: reizen zonder geldig vervoerbewijs (geen vervoerbewijs, niet-gevalideerd vervoerbewijs, verlopen abonnement, verlopen verminderingsskaart, abonnement van een andere persoon, vervalst vervoerbewijs, en andere);
- grijsrijden: reizen met geldig vervoerbewijs, maar te weinig betaald;
- vergeten van abonnementen: reiziger heeft geldig vervoerbewijs niet bij zich;
- te laat betalen bij de procedure "reiziger zonder (gepast) geld";
- met voeten op de bank zitten;
- roken op bus of tram;
- vandalisme;
- overige overtredingen die meestal met ernstige hinder te maken hebben (zie paragraaf 21 van de Algemene Reisvoorwaarden).

Sinds 1 februari 2005 heeft De Lijn een volledig gewijzigde en meer klantvriendelijke vorm van behandeling van betwiste boetes. De Lijn Antwerpen, de provincie waar de meeste administratieve boetes worden uitgeschreven, gaf bijvoorbeeld tot 31 januari 2005 alle boetedossiers meteen door aan het parket. Door die handelwijze sloot ze elke mogelijke discussie uit met De Lijn zelf over de reden of de hoogte van de boete.

Artikel 86 van het Exploitatie- en tarievenbesluit van 14 mei 2004 bevat de regels voor de behandeling van betwiste boetes. Als de reiziger het niet eens is met de boete, moet hij binnen dertig dagen een schriftelijke reactie met ondersteunende argumenten bezorgen aan de dienst Administratieve Boetes van De Lijn. Binnen zestig dagen na de vaststelling krijgt de reiziger per aangetekende brief een antwoord op de reactie. Als de boete bevestigd wordt, moet binnen de dertig dagen betaald worden. Na de bevestiging van de boete kan de reiziger nog in beroep gaan. Binnen de dertig dagen moet hij een aangetekende brief met een gemotiveerd verzoek tot vermindering of kwijtschelding van de boete sturen naar de directeur-generaal van De Lijn. Men kan 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.

Deze nieuwe regeling vormt een duidelijke verbetering tegenover de vroegere situatie. Dat heeft de klachten over boetes echter niet doen verdwijnen.

## 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 2005-0412 beleven twee oudere echtparen een wel heel onaangenaam einde van een dagje uit naar Antwerpen. Op 24 maart 2005 parkeren ze hun auto aan het Sportpaleis. Van hieruit willen ze de pre-metro nemen richting Antwerpen-centrum. Ze proberen een kaartje te kopen aan de automaat, maar die blijkt buiten dienst te zijn. Dit wordt mede vastgesteld door een vriendelijk personeelslid van De Lijn ter plaatse. Die vraagt of ze 65+ zijn, want dan is de rit gratis. Voor drie van de vier personen is dat het geval. Eén is 64 en die heeft wel een kaartje nodig. Het personeelslid van De Lijn adviseert om dat kaartje op het tramstel te kopen.

Het tramstel blijkt erg druk te zijn. Met 1 euro in de hand (de prijs van het kaartje) stappen ze in het laatste tramstel. Maar waar kunnen ze betalen? Door het volle tramstel laverend gaat men op zoek. Al heel snel stopt de tram bij de eerstvolgende halte. Hier stapt een tiental controleurs op. De verzoekster staat er met 1 euro in de éne en haar identiteitskaart in de andere hand. Ze wordt verplicht zo snel mogelijk de tram te verlaten. Er wordt een pv opgesteld, alle moeite en uitleg ten spijt. Na het opmaken van het pv mag de verzoekster op de volgende tram stappen, met 1 euro, identiteitskaart én nu ook een pv in de hand.

Aanvankelijk wil De Lijn de administratieve boete niet annuleren, met het formele argument dat de reizigster geen geldig vervoerbewijs had. De door de reizigster aangevoerde argumenten worden zonder motivering afgedaan als niet afdoende. Pas na nieuw onderzoek op aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst, besluit De Lijn de boete te annuleren. De automaat was inderdaad defect en er was inderdaad onvoldoende tijd om een ticket te kunnen kopen bij de chauffeur.

Bij deze gegronde klacht zijn de normen goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en afdoende motivering geschonden.

In een ander dossier (2006-0293) denkt de verzoeker dat hij met een lidmaatschapskaart van de Gezinsbond recht heeft op een vermindering op de prijs van een ticket. Hij toont die kaart aan de chauffeur en die verkoopt hem een ticket tegen verminderde prijs. Bij een daarop volgende controle blijkt echter dat lid zijn van de Gezinsbond geen recht geeft op vermindering. De verzoeker was er echter te goeder trouw van uitgegaan dat de chauffeur de regels en tarieven van De Lijn kent. Omdat hij 0,20 euro te weinig heeft betaald voor het ticket, moet hij een boete van 67,60 euro betalen. De verzoeker verzet zich van het begin tegen de betaling van de boete. Aanvankelijk wil De Lijn niet toegeven, maar uiteindelijk gunt De Lijn het voordeel van de twijfel aan de verzoeker en annuleert de boete.

## TWEE KEER PER JAAR EEN BETAALD ABONNEMENT VERGETEN 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 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. Die boete van 67,60 euro ligt ook hoger dan de verkeersboete die je riskeert als je 60 km per uur rijdt in de bebouwde kom of als je onrechtmatig op een pechstrook van een autosnelweg rijdt.

In dossier 2006-0224 vergeet de dochter van de verzoeker op 11 augustus 2005 haar Buzzy Pazz. Dat wordt bij een controle vastgesteld. Op 2 december 2005 gebeurt dat nog een keer. Daarom wordt een boete aangerekend van 67,60 euro. De vader dient begin 2006 een bezwaarschrift in, omdat zijn dochter zich met een betaald abonnement onmogelijk aan zwartrijden schuldig gemaakt kan hebben. De Lijn wijst erop dat die boete nu eenmaal is vastgelegd in het Exploitatie- en tarievenbesluit dat door de Vlaamse Regering op 14 mei 2004 is goedgekeurd.

Het klopt dat De Lijn de bestaande regelgeving moet toepassen. De Lijn vergeet er wel bij te zeggen dat ze zelf de geldende boetetarieven heeft voorgesteld aan de Vlaamse Regering. De Vlaamse Ombudsdienst pleit er zeker niet voor om het vergeten van een abonnement in alle gevallen te tolereren. De Lijn en de reizigers hebben recht op een ordentelijk verloop van het openbaar vervoer. Er moet echter vastgesteld worden dat de dochter van de verzoeker een even hoge boete heeft moeten betalen als iemand die opzettelijk zwartrijdt. Er is immers een fundamenteel verschil tussen echt zwartrijden en het vergeten van een geldig abonnement. De Vlaamse Ombudsdienst doet daarom aan de Vlaamse Regering en De Lijn de **beleidsaanbeveling** om in de regelgeving de hoogte van de boetes meer te differentiëren en proportioneel te maken met de aard van de begane overtreding.

Uit dossiers 2005-0860 en 2006-0160 blijkt overigens dat je in eerder uitzonderlijke gevallen ook een boete kunt krijgen als je je betaalde abonnement één keer vergeet. Dat gebeurt in situaties waar de reizigers én niet melden aan de controleur dat ze abonnee zijn én de bezwaarprocedures niet correct volgen. De Vlaamse Ombudsdienst wil zeker vergeetachtigheid en slordigheid niet goedpraten, maar de vaststelling blijft dat een dergelijke reiziger een boete op het niveau van een zwartrijder moet betalen, terwijl hij géén zwartrijder is. De Lijn doet ook géén geautomatiseerde controle van het abonneebestand alvorens de boete op te leggen. Als ze dat wel zou doen, zou de hele affaire stoppen bij deze controle. Uit de behandeling van dossier 2006-0318 blijkt overigens dat

De Lijn géén rechtstreekse toegang heeft tot bestanden met haar eigen abonnees, als het gaat om een combinatieabonnement van de NMBS en De Lijn. Dat getuigt niet echt van **efficiënte coördinatie**.

Er zijn nog enkele andere 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 administratiekosten niet binnen de veertien dagen betaalt, moet men een boete betalen van 67,60 euro (dossier 2005-0901). Een boete voor deze slordigheid of vergeetachtigheid is op zijn plaats, maar niet op het niveau van zwartrijden. Hetzelfde kan gezegd over de boete van 67,60 euro voor het met voeten op de bank zitten (dossier 2005-0906). Dat is weliswaar heel onhoffelijk gedrag en mag best beboet worden, maar het gaat duidelijk niet om vandalisme of ernstige hinder waarvoor dezelfde boetetarieven gelden.

## WE KENNEN UW ADRES NIET. DAAROM SCHAKELN WE EEN DEURWAARDER IN

Vaak blijkt na onderzoek dat de boete terecht was. Maar ook in het geval van boetes die uiteindelijk terecht blijken te zijn, heeft de beboete reiziger recht op een klantvriendelijke behandeling van bezwaar of beroep. Dat is niet altijd het geval. Een zorgvuldig behandeld bezwaar, met **deugdelijke correspondentie** en een **goede uitvoeringspraktijk**, dat eindigt met een **afdoende motivering** van de boete, zal de beboete reiziger beter de eindbeslissing doen aanvaarden.

Een minder klantvriendelijke behandeling van boetedossiers kan voor de betrokken reizigers ook financiële consequenties hebben.

In dossiers 2006-0038 en 2006-0486 zijn de administratieve boetes terecht. In beide gevallen kent De Lijn echter, buiten de schuld van de beboete reiziger, diens adres niet. Daarom schakelt De Lijn een gerechtsdeurwaarder in, die de adressen achterhaalt. In plaats van de kosten daarvoor zelf te dragen, wentelt De Lijn de deurwaarderskosten af op de beboete reiziger.

## KAN IK MIJN HOGE BOETE GESPRED BETALEN?

In dossier 2006-0675 maakt de zoon van de verzoeker het bont. Door verschillende keren betrapt te worden op zwartrijden, haalt hij zich een boete van meer dan 400 euro op de hals. De ouders vragen aan De Lijn of een gespreide betaling mogelijk is. De Lijn antwoordt dat zoiets niet mogelijk is als de boete hoger is dan 100 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het niet getuigen van een **goede uitvoeringspraktijk** om geen gespreide betaling toe te staan bij een hoge boete. Een systeem van gespreide betaling wordt juist meer aangewezen naarmate de boete hoger is. Voor het standpunt van De Lijn is ook geen **afdoende motivering** te vinden in de Algemene Reisvoorwaarden. Daarin staat geen belemmering vermeld voor het toepassen van een gespreide betaling bij hoge boetes.

## OVERIGE KLACHTEN OVER ADMINISTRATIEVE BOETES

De Lijn doet veel inspanningen om de juiste identiteit van de betrapte zwartrijders te achterhalen. De controleurs vragen in principe altijd de identiteitskaart. Als de reiziger geen identiteitskaart bij zich heeft, dan wordt in principe altijd contact opgenomen met de politie om de opgegeven identiteit te verifiëren. In de praktijk blijkt dit systeem toch niet helemaal sluitend te zijn. In dossiers 2006-0277 en 2006-0416 blijkt dat de persoon die de boete ontvangt niet dezelfde persoon is als de betrapte zwartreiziger. Die blijkt er toch in geslaagd te zijn een valse identiteit op te geven. De Lijn annuleert vanzelfsprekend de boetes.

Na verder onderzoek blijkt in dossier 2006-0033 uiteindelijk dat het getoonde vervoerbewijs ongeldig was, maar niet vervalst. De hoge boete voor vervalsing wordt daarom teruggebracht tot het gewone tarief voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs. In dossier 2006-0271 is een bezwaar niet behandeld, omdat het niet aangetekend verstuurd is. Strikt formeel gezien heeft De Lijn gelijk, want zo staat het in de regelgeving. Er is echter geen overtuigend argument om deze bepaling in de bezwaarprocedure te handhaven. Een onterecht betaalde boete wordt in dossier 2006-0269 te laat, op een verkeerd rekeningnummer én onvolledig terugbetaald.

## CHAUFFEURS

Een vrij aanzienlijk deel (20%) van de eerstelijnsklachten in 2006 handelt over het gedrag in ruime zin van de chauffeurs van De Lijn. Dat komt echter zeker niet alleen door ondermaats functioneren van sommige chauffeurs, maar ook omdat de chauffeur voor vele klanten de eerste, laatste en 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 2006 klachten waarbij het gedrag van de chauffeurs in het geding is 13,5% van de klachten over De Lijn.

Sommige klachten over het gedrag van de chauffeur (onbeleefdheid, gebrek aan hulpvaardigheid, onaangepast rijgedrag) 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.

Het voorbijrijden van een halte waar eigenlijk gestopt moet worden is een veel voorkomende klacht over chauffeurs. In het eerstelijnsklachtenbeeld gaat het om meer dan 1000 klachten alleen hierover (12,5%). Bij de Vlaamse Ombudsdienst komt dit type klacht in verhouding heel weinig voor. De redenen voor het voorbijrijden van een halte kunnen liggen bij gehaastheid, onoplettendheid, irritatie of klantvriendelijkheid van de chauffeur. Vooral bij chauffeurs die een bepaalde route (nog) niet goed kennen, kan een gebrekkige lijnverkenning de oorzaak zijn. Soms mag een chauffeur gewoon niet stoppen aan een halte. Dat is het geval als de bus overvol is, er geen passagiers gaan afstappen, maar er wel nieuwe reizigers willen opstappen. In andere gevallen ligt het aan de reizigers zelf, als ze verdoken staan opgesteld aan de halte en geen duidelijk signaal aan de chauffeur geven.

Ook op- en afstappen aan een halte kan problemen opleveren: reizigers moeten soms afstappen buiten een officiële halte (bijvoorbeeld 2006-0876) of ze krijgen niet genoeg tijd om op en af te stappen (bijvoorbeeld 2006-0288).

In dossier 2006-0899 wil de verzoeker op 16 augustus 2006 de bus in Antwerpen nemen. Hij ziet dat de stoppende bus geen lagevloerbus is, maar een bus waarbij een reling in het midden van de dubbele deur staat. De verzoeker weet dat in zo'n bus zijn kinderwagen vooraan niet door de deur kan, maar door de deuren in het midden wel. Toen de chauffeur de deur vooraan had geopend, vroeg de verzoeker daarom vriendelijk de middendeur te openen om te kunnen opstappen met de kinderwagen en zijn kleine kindjes. Tot zijn grote verbazing weigerde de chauffeur, ook na een tweede poging. Sommige busreizigers keken onbegrijpend toe en moesten vaststellen dat zij de deur niet van binnenuit konden openen om te helpen. Uiteindelijk heeft de chauffeur zijn voordeur gesloten en is doorgereden. De volgende bus aan deze halte was een gelijksoortige bus. Nog voor de verzoeker de chauffeur kon vragen om de middendeur te openen, deed die dat uit eigen initiatief. De verzoeker stuurt de volgende dag hierover een mail naar de klantendienst van De Lijn Antwerpen. Pas drie maanden later krijgt hij een inhoudelijk antwoord van De Lijn, waarbij verontschuldigingen worden aangeboden voor het incident zelf en de laattijdigheid van de reactie.

Het is duidelijk dat hier de ombudsnormen **correcte bejegening** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden. Van een gebrek aan **correcte bejegening** is ook zeker sprake bij klachten over het rijgedrag van sommige chauffeurs. Dat kan gaan over gevaarlijke manoeuvres ten opzichte van fietsers (2006-0181), over het in de verboden rijrichting rijden (2007-0701) of het zo wild rijden met een belbus dat een passagier in een rolstoel een lichte hersenschudding oploopt (2006-0847).

In dossier 2006-0102 is de verzoeker directeur van een vrije school voor buitengewoon secundair onderwijs in West-Vlaanderen. Het gratis leerlingenvervoer gebeurt door een onderaannemer die in opdracht van De Lijn werkt. De directeur vertolkt de klachten van de ouders over de slechte dienstverlening van één welbepaalde chauffeur. De klachten gaan van gevaarlijk rijgedrag, via het niet volgen van het draaiboek, tot het te vroeg afzetten van leerlingen, zodat ze nog een stuk te voet moeten stappen.

Om de klachten objectief na te gaan wordt de rit van de chauffeur anoniem gevolgd door de controledienst van De Lijn op 10 maart 2006. Daarbij zijn verschillende inbreuken op de richtlijnen vastgesteld. Zo komt het voertuig te laat aan bij de eerste leerling. Op diverse trajecten ligt de snelheid hoger dan de toegelaten maximumsnelheid. Er is ook een onverantwoord hoge snelheid op landbouwwegen, die nat en met slijk bedekt zijn. De bus doet ook aan bumperkleven waardoor een voorligger aan de kant gaat rijden om de bus door te laten.

Na de controle wordt een grondig gesprek gevoerd met de buschauffeur. Bovendien belooft de betrokken onderaannemer om een snelheidsbegrenzer te plaatsen in de bus. De Lijn kondigt aan later nieuwe controles uit te voeren. Bij aanhoudende niet-naleving van de bestekvoorwaarden en de wettelijke bepalingen zal De Lijn de sancties toepassen die bepaald zijn in het bestek.

## DIENSTREGELING

Een goed openbaar vervoer moet aan de reiziger een goede dienstregeling aanbieden. Dat betekent vooral een voldoende frequentie op de juiste momenten, goede aansluitingsmogelijkheden met ander vervoer (vooral de trein), goed gekozen haltes en de zo stipt mogelijke uitvoering van de aangekondigde reistijden. Het is daarbij onmogelijk om aan alle individuele verlangens van de reizigers te voldoen en de beschikbare middelen zijn altijd beperkt.



Toch is het eigenaardig om een langeafstands-snelbus op de vrijdag na Hemelvaart helemaal niet te laten rijden (2005-0524). Weliswaar nemen veel mensen dan een snipperdag, maar verder is dat een gewone werkdag. Voor sommige pendelaars is dat de enige vorm van beschikbaar vervoer naar het werk. De schrapping van deze bus was wel van te voren door De Lijn aangekondigd. Dat was niet het geval in dossier 2005-0952 waarin de chauffeur een verkeerde route volgt, en dossier 2006-0513 waar de bus gewoon niet komt opdagen.

## TE LAAT ANTWOORD OF TE LATE TERUGBETALING

Een tiental ombudsklachten heeft te maken met een te trage reactie van De Lijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan over brieven of mails over gevaarlijk rijgedrag van chauffeurs (2006-0295, zeven maanden wachten) of over de dienstregeling (2006-0267, vijf maanden). Ook de laattijdige terugbetaling hoort tot deze categorie klachten. Voorbeelden zijn dossier 2006-0384 (te veel betaalde dagpassen) of 2006-0269 (betaalde, maar later geannuleerde boete).

Ook in de behandeling van de eerstelijnsklachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft doorverwezen naar De Lijn, zien we regelmatig te lange termijnen. Bij 30% van die klachten is de decretale antwoordtermijn van 45 dagen overschreden.

## OVERIGE KLACHTEN OVER DE LIJN

De overige ombudsklachten over De Lijn zijn heel divers van aard. We geven enkele voorbeelden:

- Door een programmeringsfout in de afstempeltoestellen gaat een restwaarde van sommige tickets verloren (2006-0458).
- 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 (2006-0656 en 2006-0860).
- Dagpassen zijn maar in 30% van de voorverkooppunten verkrijgbaar. Op de bus kosten ze echter 1 euro meer (2006-0552).
- Vooral 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 (2005-0599 en 2005-0613).
- Een halte van een belbus kan door te grote drukte vanaf een bepaald moment niet meer bediend worden. Nadat er aanvankelijk weinig klantvriendelijk wordt gereageerd, blijkt het probleem hersteld te kunnen worden door een herschikking van de volgorde van de haltes (2006-0320).
- Tijdens bepaalde periodes in de zomer sluit de stad Turnhout enkele delen van het centrum af voor verkeer, ook voor lijnbussen. Hierdoor raken sommige oudere en minder mobiele Turnhoutenaren in de problemen. De Lijn betreurt de beslissing van het stadsbestuur, maar lost dit probleem niet op met een belbus (2006-0386).
- Klachten indienen bij De Lijn kan in principe zonder problemen. Op de website van De Lijn wordt wel alleen duidelijk aangegeven hoe je een klacht kunt indienen over een administratieve boete. Goede informatie over het indienen van een schadedossier ontbreekt op de website (2006-0132).
- Sommige mensen klagen erover dat De Lijn Info alleen bereikbaar is via een betalend 070-telefoonnummer, in tegenstelling tot bijvoorbeeld het 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 (2006-0352). Er zijn argumenten om dat als een aanvaardbare optie te beschouwen, maar voor de toekomst zal De Lijn toch rekening moeten gaan houden met de overheersende rol van de gsm's boven vaste lijnen en de verdere verspreiding van de gratis webtelefonie (2006-0349).

- Een tijdelijke halteplaats wordt precies aangebracht bij bouwwerkzaamheden, waar de stoep niet beschikbaar is. Pas na twee maanden wordt de halte verplaatst (2006-0549).

### 9.2.2 WEGEN EN VERKEER

In 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 46 (2005: 60) klachten beoordeeld over wegen en verkeer, terwijl de verschillende afdelingen van het agentschap Infrastructuur en het Vlaams Verkeerscentrum samen 149 (2005: 73) ontvankelijke klachten in de eerste lijn hebben behandeld.

Van de 46 in 2006 beoordeelde klachten over wegen en verkeer zijn er 30 als geheel of gedeeltelijk **gegrond** beoordeeld.

#### HET KLACHTENBEELD

Van de 123 eerstelijnsklachten, die in 2006 behandeld zijn door het agentschap Infrastructuur, hebben de klachtenbehandelaars er circa 85% als geheel of gedeeltelijk gegrond beoordeeld. De tien meest frequente van die gegronde klachten vertegenwoordigen ongeveer drie vierden van het geheel van de eerstelijnsklachten bij het agentschap:

<i>Klacht</i>	<i>%</i>
1. Staat van de rijweg	25
2. Verkeersgebeuren	8
3. Gevaarlijke punten	6
4. Werking verkeerslichten kruispunten	6
5. Fietspaden en -voorzieningen	5
6. Onderhoudsprogramma	5
7. Openbare verlichting	5
8. Wegenwerken	5
9. Afvoerstelsel	4
10. Netheid	4

De 123 ontvankelijke eerstelijnsklachten van 2006 betekenen een duidelijke toename tegenover de voorgaande jaren (gemiddeld 74 per jaar in de periode 2002-2005). Die toename is volgens het klachtenrapport van het agentschap Infrastructuur een gevolg van de consequentere registratie van bepaalde “meldingen” als “klacht”. De eerstelijnsklachten over wegen en verkeer zijn heel divers van aard. Er is eigenlijk maar één categorie die eruit springt, namelijk de staat van de rijweg. Die is verantwoordelijk voor een kwart van de eerstelijnsklachten.

Het Vlaams Verkeerscentrum heeft voornamelijk klachten behandeld over signalisatie en over de tijdelijke onbeschikbaarheid van de eigen website ([www.verkeerscentrum.be](http://www.verkeerscentrum.be)).

Bij de Vlaamse Ombudsdienst is het klachtenbeeld al even gefragmenteerd. De klachten die als geheel of gedeeltelijk **gegrond** zijn beoordeeld, gaan onder meer over de coördinatie van de herinrichtingsprojecten, de geluidshinder door de staat van de rijweg, het onvoldoende tijdige herstel van plaatselijke defecten en gebrekkige fietsvoorzieningen.

#### 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. Als de werkzaamheden dan eenmaal gestart zijn, kan de definitieve voltooiing vaak langer aanslepen dan gepland.

Lang wachten op de start van een groot herinrichtingsproject en daarna op de voltooiing ervan is voor een deel onvermijdelijk door de aard van dergelijke projecten. Wat echter steeds vermeden zou moeten worden, is de vertraging van de start van zo'n project door een gebrekkige coördinatie tussen overheidsdiensten.

In dossier 2004-0354 wacht de verzoeker al enkele jaren op de structurele herinrichting van de N9 in Kwatrecht (Wetteren). Het wegdek van betonplaten dateert van 1950. Door meer dan vijftig jaar druk verkeer is de staat van het wegdek heel slecht, met geluids- en trillingshinder voor de omwonenden tot gevolg. Bij de herinrichting zijn, naast de lokale overheid, twee Vlaamse overheidsdiensten betrokken: Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen en de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM).

Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen en de gemeente Wetteren hebben al in 2003 een akkoord bereikt over de gewenste herinrichting. De gemeente wil gelijktijdig de riolering vernieuwen aan één kant van de weg. De overzijde was enkele jaren tevoren gerenoveerd. Voor de financiering is de gemeente echter afhankelijk van een subsidie door de VMM. De gemeente Wetteren dient een aanvraag in bij de VMM. De VMM heeft echter andere prioriteiten dan Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen. In een brief van 4 mei 2005 spreekt de VMM over een "lage economische prioriteit van het dossier en het grote overaanbod aan subsidiedossiers". Het gaat over twee Vlaamse overheidsdiensten, die vanaf 2004 onder de bevoegdheid van dezelfde Vlaamse minister vallen.

Uiteindelijk neemt de VMM het rioleringsproject op in het eerste kwartaalprogramma van 2007, na een goedkeuring door de minister op 1 juni 2006. Wegen en Verkeer plant eveneens een aanbesteding voor 2007.

De aanbestedingen voor de noodzakelijke herinrichting van de N9 in Kwatrecht hebben jaren op zich laten wachten, vooral door een gebrek aan coördinatie tussen Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen en de VMM. De VMM heeft aanvankelijk weinig prioriteit gegeven aan de toekenning van de subsidie voor de riolering, hoewel de herinrichting van de N9 dringend was. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **efficiënte coördinatie** zijn in dit dossier duidelijk geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert dan ook de aanbeveling dat de aanbesteding en uitvoering van noodzakelijke openbare werken geen onnodige vertraging mogen oplopen door een gebrek aan coördinatie tussen Vlaamse overheidsdiensten. Bij het opmaken van de eigen prioriteiten moet voldoende rekening gehouden worden met de prioriteiten van andere (overheids)diensten.

In dossier 2006-0721 verwondert de verzoekster zich erover dat de in 1995 aangelegde rotonde tussen de N47 en de weg Veldeken in Zele na een decennium eigenlijk geen functie meer vervult. De enige afslag van die rotonde - naar de buurtweg Veldeken - is immers afgesloten. Iets verderop staan flinke files op de N47. Die file wordt veroorzaakt door de verkeerslichten aan de aansluiting in Zele van de zuidelijke omleiding van de provincieweg N445 (Gent-Zele) met de N47. Die aansluiting is in 2002 gerealiseerd. Begin 2003 wordt beslist om een nieuwe rotonde aan te leggen ter hoogte van die aansluiting en op de vlakbij gelegen rotonde van 1995 de afslag naar Veldeken af te sluiten. Zo wil de overheid de doorstroming en veiligheid op de N47 verbeteren en de leefbaarheid van de woonwijken ter plaatse verhogen. In afwachting van de aanleg van de nieuwe rotonde, worden in

2004 verkeerslichten aan de aansluiting geplaatst. In 2005 wordt Veldeken daadwerkelijk afgesloten. De werken aan de nieuwe rotonde starten in het voorjaar van 2007. Volgens Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen blijft de rotonde van 1995 ter hoogte van Veldeken haar nut houden als keerpunt voor verkeer dat van de E17 komt en naar Huivelde en Zogge wil. Hierdoor worden gevaarlijke linksaf-bewegingen voorkomen.

De Vlaamse Ombudsdienst moet vaststellen dat bij de aanleg in 1995 van de rotonde-Veldeken op de N47 geen rekening is gehouden met de toekomstige aanleg van de zuidelijke omleiding van de provinciale N445 naar de gewestelijke N47. Het is in alle opzichten beter dat die zuidelijke omleiding voor de aansluiting zorgt en niet de lokale weg Veldeken. De rotonde aan Veldeken is daardoor wel overbodig geworden als aansluiting tussen de N445 en de N47. De enige functie die overblijft - keerpunt voor het verkeer van de E17 dat linksaf wil naar Huivelde en Zogge - had op een efficiëntere, veiligere en goedkopere manier aan die afslag zelf gerealiseerd kunnen worden. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de eerste rotonde door een gebrek aan efficiënte coördinatie op een verkeerde plaats aangelegd.

Ook in de regio ten zuiden en ten westen van Gent (2006-0689 en 2006-0724) en in de regio tussen Brussel en Mechelen (2006-0382) hebben zich coördinatieproblemen voorgedaan. Daar waren tegelijk verschillende grotere en kleinere wegenprojecten door verschillende overheidsdiensten bezig, waardoor de op zich onvermijdelijke hinder op een overbodige wijze gecumuleerd werd.

De bevoegde minister en het agentschap Infrastructuur zijn zich bewust van deze problematiek. Daarom is de Vlaamse overheid bezig met de oprichting per provincie van een coördinatiepunt voor de wegwerkzaamheden. In eerste instantie zullen die vijf coördinatiepunten alle werkzaamheden aan gewestwegen coördineren. Hieronder vallen ook werkzaamheden uitgevoerd op de gewestwegen in opdracht van derden, zoals nutsmaatschappijen of Aquafin. Tevens zal dit coördinatiepunt als centraal aanspreek- en informatiepunt fungeren voor alle betrokkenen, inclusief gemeentebesturen, omwonenden en weggebruikers. Het doel is de communicatie bij openbare werken te verbeteren en de optimale bereikbaarheid voor iedereen te verzekeren. Externe dienstverleners zullen onder supervisie van het agentschap Infrastructuur de coördinatiepunten mee helpen realiseren, zodat ze in de loop van 2007 operationeel zijn. De uitbouw van de coördinatiepunten zal trapsgewijs gebeuren, zodat de nodige instrumenten en procedures ontwikkeld kunnen worden om in een latere fase ook werken op niet-gewestwegen geleidelijk aan mee te coördineren (*Beleidsbrief openbare werken: beleidsprioriteiten 2006-2007*, - Stuk 980 (2006-2007) – Nr. 1, pagina 26).

## 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 2006-0017 wijst de verzoeker erop dat de N454 (Ronse-Horebeke) op het grondgebied van Ronse (Savooistraat) al jarenlang in slechte staat verkeert. Het wegdek bestaat uit kleine kasseistenen, vol met putten en spoorvorming door het zware verkeer. Dat veroorzaakt niet alleen geluidshinder, maar ook trillingshinder.

Volgens Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen zijn er in het verleden herstellingswerken uitgevoerd aan het sterk beschadigde geasfalteerde deel van de N454 in Ronse. De structurele herstelling van de overblijvende kasseibestrating werd toen om budgettaire redenen uitgesteld. In de tussentijd zijn er wel lokale herstellingen uitgevoerd in het kader van het lopende onderhoud.

In het najaar van 2006 is de voorbereiding van de heraanleg van de N454 eindelijk op gang gekomen. De stad Ronse zal in dit dossier optreden als aanbestedende overheid. De aanbesteding is gepland voor het voorjaar van 2007.

Omdat de heraanleg van een in slechte staat verkerend wegdek te lang op zich heeft laten wachten - terwijl ondertussen de ernstige geluidshinder bleef voortduren - zijn de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** en **redelijke behandeltermijn** 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. In 2006 is er maar één ombudsdossier over deze problematiek beoordeeld (N74 in Hechtel, op de Limburgse Noord-Zuid-verbinding). De Vlaamse Ombudsdienst heeft wel verschillende dossiers over deze problematiek in behandeling, zoals de Antwerpse ring (viaduct van Merksem), de Brusselse ring (Welriekende) en de E40 (Sint-Ulriks-Kapelle).

Tot nu toe was er bij het Vlaamse overheidsbeleid nog onvoldoende systematische aandacht voor de geluidshinder die wordt veroorzaakt door het verkeer op de Vlaamse gewestwegen. Dat blijkt met name uit het sterke ad hoc-karakter van geluidsmetingen en het ontbreken van de geluidsintensiteit als parameter om de staat van een wegdek te meten. Conform het besluit van de Vlaamse Regering van 22 juli 2005 en de Europese Richtlijn Omgevingslawaai zal het Vlaamse Gewest hoe dan ook uiterlijk juli 2008 moeten beschikken over actieplannen tegen omgevingslawaai voor gewestwegen met meer dan zes miljoen voertuigpassages per jaar en uiterlijk juli 2013 voor gewestwegen met tussen de drie en de zes miljoen voertuigpassages per jaar. De Vlaamse overheid is dus hoe dan ook verplicht een beleid van systematische geluidsmetingen langs gewestwegen uit te werken. De Vlaamse minister van Mobiliteit vermeldt in haar *Beleidsbrief 2006-2007* (Stuk 995 (2006-2007) - Nr. 1, pagina 21 en 47) de start in 2006 van het project dat moet leiden tot de opstelling van strategische geluidsbelastingskaarten.

Het is in dit verband opmerkelijk dat de Vlaamse minister van Openbare Werken begin 2007 heeft geopperd om het vrachtverkeer meer in de tijd te spreiden. Al zijn de voordelen op het gebied van economie en mobiliteit ongetwijfeld groot, het betekent ook een verdere spreiding in de tijd van de geluidshinder door het vrachtverkeer. Het Vlaams Parlement heeft op 31 januari 2007 een actualiteitsdebat gewijd aan deze materie (Handelingen Plenaire Vergadering (2006-2007) - Nr. 23, pagina 1 tot 15).

## 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 losliggende putdeksel, defecte verlichting of rondslingerend zwerfvuil. Uiteindelijk wordt het probleem opgelost, maar dat duurt dikwijls onaanvaardbaar lang, zodat de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** in het gedrang komt.

In dossier 2006-0418 is de verlichting langs een stuk van de N179 in Zoersel defect. De verzoeker heeft dat in januari 2006 gemeld. Vijf maanden later is de situatie nog niet rechtgezet door de afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen.

Er was een probleem met een slecht functionerende schakelklok. Die wordt vervangen, maar de onderhoudstechnicus laat per vergissing de installatie op handbediening staan. De lampen blijven nu dag en nacht branden. Daardoor gaan enkele lampen stuk. Op 4 augustus 2006 wordt de installatie terug op automatische werking gezet en worden vier defecte lampen vervangen. Pas na 7 maanden is de situatie volledig hersteld.

## FIETSPADEN

Klachten in verband met fietspaden komen jaarlijks terug in het klachtenbeeld van de eerste en de tweede lijn. Het gaat wel steeds om een beperkt aantal klachten. Dat is tamelijk opmerkelijk, want in de praktijk zijn de fietspaden langs gewestwegen vaak van een kwalitatief duidelijk lager niveau dan wat de richtlijnen uit het *Vademecum Fietsvoorzieningen* zouden doen verwachten.

In dossier 2006-0319 begrijpt de verzoeker niet waarom de fietspaden dikwijls zo oneffen zijn aangelegd: tegels of betonstenen in plaats van monolithische verharding, randen tussen betonplaten, allerlei dorpels, op en neer golvend bij uitritten, enzovoort. Het wegdek van de ernaast liggende rijbaan voor de auto's is bijna steeds beter van kwaliteit, hoewel auto's van de genoemde oneffenheden juist minder last hebben dan fietsen. De gevolgen zijn volgens de verzoeker niet alleen gebrek aan comfort, maar ook lagere veiligheid, meer mechanische defecten aan de fiets en medische schade voor sommige personen.

Beheer Wegverkeer erkent dat de toestand van heel wat fietspaden in Vlaanderen wellicht niet ideaal is. Een oorzaak ligt onder meer in verzakkingen door het dwarsverkeer van (vracht)wagens, waarop de fundering van het fietspad niet was voorzien. De oorzaak kan ook liggen bij kabels of leidingen die niet te verplaatsen waren, zodat ze recht onder het fietspad bleven liggen. Als die leidingen bereikt moeten worden voor onderhoud en herstel, moet het fietspad plaatselijk opgebroken worden. Het is dan heel moeilijk om de herstelling zodanig uit te voeren dat er geen comfortverlies is voor de fietsers, zeker als er meerdere malen opengebroken wordt. Ook is in het verleden regelmatig gebruik gemaakt van een verhardingsmateriaal of een uitvoeringswijze (bijvoorbeeld dwarsvoegen) die wel courant waren voor rijwegen, maar minder geschikt voor fietspaden.

Volgens Beheer Wegverkeer zijn er lessen getrokken uit deze ervaringen. Fietspaden worden nu anders aangelegd dan een aantal jaren geleden. Ook werd in 2005 nog het *Vademecum Fietsvoorzieningen* aangepast, om nog sterker de nadruk te leggen op het voorkomen van de vermelde problemen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de eerste editie van het *Vademecum Fietsvoorzieningen* uit 2002 inderdaad een hele verbetering betekende tegenover de daarvoor bestaande of meestal ontbrekende richtlijnen. De editie van 2005 betekent een verdere verfijning, zonder echter een oplossing te bieden voor alle problemen (bijvoorbeeld breedte, menging van fiets- en voetpad, opstuwende boomwortels).

De daadwerkelijke toepassing van de richtlijnen uit het vademecum laat echter nog te vaak te wensen over. De twee belangrijkste gebreken zijn:

- het gebruikte materiaal voor de fietspaden is bijna altijd minder comfortabel dan het materiaal voor de wegbedekking van de rijbaan van de auto's, hoewel het vademecum in de meeste situaties minimaal de gelijkwaardigheid oplegt;
- het vademecum beveelt een regelmatig en structureel onderhoud van de fietspaden aan; in de praktijk blijkt het onderhoud dikwijls onvoldoende te zijn.

De praktische toepassing van de richtlijnen wordt volgens de bevoegde Vlaamse minister (*Websitebulletin Schriftelijke Vragen*, 2005-2006, nr. 429, 9 juni 2006) gehinderd door het ontbreken van een operationele definitie van de term 'slechte staat' voor fietspaden. Een dergelijke definitie bestaat wel voor de rijweg voor het autoverkeer. Er worden volgens de minister ook geen systematische metingen uitgevoerd op basis van vaste parameters naar de staat van de fietspaden, zoals op de rijweg voor het autoverkeer wel jaarlijks of tweejaarlijks gebeurt.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat voor een structurele verbetering een operationele definitie ontwikkeld moet worden 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. Een fietspad in slechte staat zou eigenlijk niet mogen bestaan. Een slechte staat is immers principieel in strijd met de twee kernfuncties van een fietspad: veiligheid en comfort.

In een brief van 6 december 2006 schrijft de minister, als reactie op de bovenstaande aanbeveling, dat de mogelijkheden worden onderzocht voor het uitbouwen van een systematiek voor de inspectie van fietspaden.

### 9.2.3 WATERWEGEN EN ZEEWEZEN

De 210 ontvankelijke eerstelijnsklachten uit 2006 over waterwegen en zeewezen zijn verdeeld over De Scheepvaart (51 klachten), Waterwegen en Zeekanaal (47 klachten) en het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (112 klachten). Het totale aantal eerstelijnsklachten in 2006 sluit met 224 goed aan bij het jaarlijkse gemiddelde van 217 in de periode 2002-2005.

Bij die eerstelijnsklachten zijn lange behandeltermijnen en ontoereikende uitvoeringspraktijk de meest voorkomende problemen. De thematiek van de klachten is heel divers. Als voorbeelden kunnen genoemd worden:

- operationele problemen bij de beloodsingen, met name vertragingen (DAB Loodswezen van het agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust);
- onderhoud van jaagpaden en andere wegen (De Scheepvaart);
- veiligheid van het scheepvaartverkeer (De Scheepvaart);
- infrastructuurwerken, onder meer de doortocht van de Leie in Kortrijk (Waterwegen en Zeekanaal);
- groenbeheer (Waterwegen en Zeekanaal).

De beoordeelde tweedelijnsklachten over waterwegen en zeewegen bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn heel beperkt in aantal, met 3 **deels** gegronde en 2 **ongegronde** klachten in 2006.

#### 9.2.4 LUCHTVERKEER

De 61 ontvankelijke eerstelijnsklachten over luchtverkeer hebben vooral betrekking op geluidshinder die veroorzaakt wordt door de luchthavens van Antwerpen en Oostende-Brugge. In 2006 zijn door de Vlaamse Ombudsdienst 5 tweedelijnsklachten over de twee luchthavens behandeld, waarvan 4 als **gegrond** zijn beoordeeld.

De Internationale Luchthaven Oostende-Brugge heeft ook in 2006 nog altijd problemen met de behandeling van klachten door burgers over de geluidshinder die door vluchten naar en van het vliegveld worden veroorzaakt. Uit dossiers 2005-0656 en 2006-0337 blijkt dat de binnenkomen klachten te weinig geregistreerd en beantwoord werden. Ook waren er problemen met het onvoldoende bekend maken van de klachtenprocedures, bijvoorbeeld helemaal niet via de website van de luchthaven. De klachten kwamen ook te weinig aan bod op het milieuoverleg met de omwonenden. Een probleem daarbij is dat de Milieu-inspectie niet bevoegd is voor de controle op vluchtbewegingsprocedures. Ook zijn er geen geluidsnormen die de Milieu-inspectie kan toetsen.

Uit het klachtenrapport 2006 van de luchthaven van Oostende-Brugge blijkt dat zich inmiddels een positieve kentering heeft ingezet in de klachtenregistratie (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)).

Bij de Internationale Luchthaven Antwerpen hadden de in 2006 beoordeelde gegronde klachten betrekking op ondeugdelijke informatieverstrekking over de regels en voorwaarden waaronder trainingsvluchten zijn toegelaten (2005-0887) en over laattijdige antwoorden op eerstelijnsklachten over sportvliegtuigen die de opgelegde vliegroutes niet eerbiedigen (2005-0954).

## 9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

Op 9 en 16 mei 2006 heeft de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie van het Vlaams Parlement het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst besproken. Tijdens die bespreking is onder meer aandacht gewijd aan de aanbevelingen 2005-22 tot 2005-25 (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 2).

### AANBEVELING 2005-22

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet systematische geluidsmetingen uitvoeren langs de gewestwegen en van de gemeten geluidsintensiteit een bijkomende parameter maken voor het bepalen van de staat van de weg.**

De afdeling Wegenbouwkunde van het agentschap Infrastructuur voert geluidsmetingen uit op basis van specifieke klachten van burgers, van lokale overheden en van de eigen provinciale



afdelingen. Dergelijke metingen kunnen slechts een zestigtal dagen per jaar worden uitgevoerd. Er zijn immers geen metingen mogelijk tijdens de vakantie - omdat er dan minder auto's rijden - en als het regent. Het gaat om een vrij arbeidsintensieve activiteit.

Nu de Europese richtlijn omgevingslawaai is omgezet in Vlaamse regelgeving, ziet de minister in een goed systeem van geluidsmetingen een belangrijke uitdaging voor de toekomst. Na een wedstrijdvraag werd een studiebureau geselecteerd. In 2006 is al een proefproject opgestart en een rekenmodel uitgewerkt dat zal worden getoetst aan metingen op het terrein. Bij het opmaken van de geluidskaarten zal men dus anders tewerk gaan dan bij het behandelen van ad hoc-vragen van burgers en overheden.

Het agentschap Infrastructuur wijst erop dat het onmogelijk is overal langs het gehele gewestwegenet systematische geluidsmetingen te doen. De Europese richtlijn gaat er ook vanuit dat de geluidskaarten opgemaakt worden op basis van modelmatige berekeningen. Het agentschap schrijft in 2007 een overheidsopdracht uit om die kaarten te laten opmaken voor de meest belaste 2000 km van de gewestwegen. In een latere fase zal dat ook gebeuren voor de andere gewestwegen. De kaarten zullen de basis vormen van een actieplan voor de geluidsbestrijding.

De Europese richtlijn bepaalt dat er gebiedsdekkende geluidskaarten moeten worden opge maakt. De taak van het gewest beperkt zich voorlopig blijkbaar tot het in kaart brengen van de geluidshinder die veroorzaakt wordt door de gewestwegen. Het gevaar bestaat dat de geluidskaarten op een versnipperde manier tot stand zullen komen, omdat er lokale en provinciale overheden zijn die beheerder zijn van drukke wegen, die qua geluid eveneens belastend zijn voor de omgeving.

#### AANBEVELING 2005-23

**De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet ervoor zorgen dat de nieuwe beroepsprocedure bij administratieve boetes op een meer klantvriendelijke wijze wordt ingevuld, zodat de informatieverstrekking doeltreffender wordt en de beslissingen grondiger gemotiveerd worden.**

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op 18 april en 10 november 2006 overleg gepleegd met De Lijn rond de klachten over de administratieve boetes. Een concreet resultaat vormt de schriftelijke toezegging van De Lijn op 25 januari 2007 om een invorderingsprocedure via een gerechtsdeurwaarder tijdelijk op te schorten tijdens de behandeling van een klacht door de Vlaamse Ombudsdienst. Ook zullen in de toekomst eventueel gemaakte deurwaarderskosten worden kwijtgescholden als ook de eigenlijke boete wordt geannuleerd.

#### AANBEVELING 2005-24

**De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet ervoor zorgen dat de reglementering bij grote vertraging en hinderlijke wijziging en afschaffing van ritten aansluit bij de maatschappelijke tendensen. Het ontnemen van iedere mogelijkheid tot rechtsvordering in deze situaties moet uit de reisvoorwaarden verdwijnen.**

De minister stelt dat deze ontneming van rechtsvordering zeker geen nieuwe wending is in het beleid van De Lijn. Deze bepaling bestaat omdat De Lijn met de reiziger naast een commerciële ook een strikt juridische relatie heeft die de aard heeft van een toetredingsovereenkomst en vervoerovereenkomst. Een vergelijking met de NMBS gaat niet op. De NMBS heeft een spoorwegnet dat op eigen bedding is uitgebouwd, minimaal afhankelijk is van externe invloeden, langere verplaatsingen inhoudt en slechts 300 stations heeft waar vertragingen gemeten kunnen worden. De Lijn heeft een heel beperkt percentage van haar exploitatie op eigen bedding, heeft ongeveer 40.000 haltes en biedt veel kortere ritten aan. Er is een groot verschil tussen een geannuleerde busrit op een lijn met een frequentie van vijf minuten en een geannuleerde treinrit waarbij de volgende verbinding pas twee uur later te verwachten valt.

De Lijn is volgens de minister echter zeker bereid de evolutie van de Europese reglementering en de toepassing ervan door de Vlaamse regelgever op de voet te volgen en na te leven. Er moet nauw aangesloten worden bij de maatschappelijke tendensen.

**AANBEVELING 2005-25**

**De Vlaamse overheid (en met name de instellingen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de waterwegen en van de gewestwegen) moet ervoor zorgen dat alle gebruikers van de jaagpaden voldoende aan hun trekken komen en dat het beleid inzake jaagpaden voldoende gecoördineerd verloopt met het andere Vlaamse overheidsbeleid.**

De minister en de twee bestuursinstellingen die de jaagpaden beheren (Waterwegen en Zeekanaal en De Scheepvaart) wijzen erop dat de oorspronkelijke én de belangrijkste functie van een jaagpad bestaat uit het controleren en exploiteren van de waterwegen en hun aanhorigheden. Waar mogelijk zal echter ook altijd met de belangen van de fietsers rekening gehouden worden.

Waterwegen en Zeekanaal wijst op de problemen die ze als beheerder ondervindt bij de fietsfunctie van de jaagpaden. Een jaagpad dat fietspad is, is duurder in onderhoud dan een jaagpad dat alleen maar een dienstweg is. De eisen aan de verharding liggen hoger en het frequent optredende probleem van opstekende verhardingen door boomwortels vraagt hier meer aandacht en een vroeger ingrijpen. Ook kunnen er conflicten optreden tussen gebruikers. Voorbeelden hiervan zijn de conflicten tussen fietsers en de uitstekende hengels van vissers en tussen groepen wielertoeristen en tragere recreatieve gebruikers. Ten slotte is er de noodzaak aan een bijkomende infrastructurele uitrusting om de jaagpaden volwaardig te kunnen inschakelen in fietsroutes en netwerken zoals fietsersbruggen of het verbreden van de paden.

Opmerkelijk is dat het agentschap Infrastructuur zich in zijn commentaar beperkt tot: “Deze aanbeveling valt volledig onder de bevoegdheid van de waterwegbeheerders”. Dat klopt natuurlijk voor het eigenlijke beheer van de jaagpaden. Aanbeveling 2005-25 gaat echter vooral over de coördinatie tussen Vlaamse overheidsdiensten, met name tussen de waterwegbeheerders en de wegbeheerders:

- er moeten goede verbindingen zijn tussen jaagpaden en gewone wegen waar fietsers rijden,
- vanuit de gewone wegen moet er een goede signalisatie zijn naar in de buurt liggende jaagpaden,
- bij de prioriteitstellingen moeten de verschillende soorten wegbeheerders met elkaar rekening houden; als er al een goed jaagpad vlakbij ligt, dan is een gewoon fietspad minder prioritair; als de wegbedekking van het jaagpad in dolomiet is vanwege de vereisten van natuurbeheer, dan moet het wegdek van een nabij gelegen gewone fietspad een kwaliteitsvolle monolithische verharding hebben.

Ook zijn De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal, de beheerders van de jaagpaden, in hun antwoord eigenlijk niet ingegaan op het coördinatie-aspect van de aanbeveling.

## 9.4 Conclusies

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn in de loop der jaren geleidelijk toegenomen. Dat was ook in 2006 het geval. Die toename in 2006 was volledig te wijten aan een bijna-verdubbeling van de tweedelijnsklachten over De Lijn (van 61 beoordeelde klachten in 2005 naar 111 in 2006).

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, bijvoorbeeld 67,60 euro, als je voor de tweede keer in een jaar je (betaalde) abonnement vergeet. Het valt ook op dat De Lijn bij de behandeling van bezwaren tegen boetes soms erg formalistisch optreedt.

Een klantvriendelijke houding van de chauffeurs wordt door De Lijn als een heel belangrijk aandachtspunt beschouwd. Het klachtenbeeld van 2006 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 onoplettendheid of onervarenheid van de chauffeurs. De oorzaak kan ook liggen bij overvolle bussen of bij onoplettende reizigers die staan of zitten te wachten.

De goede coördinatie van grotere en kleinere wegwerkzaamheden in eenzelfde regio is een uitdaging voor overheden die zichzelf efficiënt willen noemen. Daarom is het initiatief van de Vlaamse overheid tot de oprichting van provinciale coördinatiepunten toe te juichen. Nu worden weggebruikers nog te vaak geconfronteerd met de gelijktijdigheid van hinder veroorzakende werkzaamheden, vooral als er meerdere overheden bij betrokken zijn.

De slechte staat van sommige gewestwegen en de daar dikwijls mee gepaard gaande geluidshinder blijft een aanslepend probleem. Een beter en sneller structureel onderhoud is de beste langetermijnoplossing. 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 benedenmaats en systematische inspectie en onderhoud van die fietspaden ontbreken.

De Vlaamse overheidsdiensten die actief zijn op het gebied van waterwegen, scheepvaart en andere watergebonden activiteiten hebben ook in 2006 aandacht gehad voor een goede klachtenbehandeling. De Internationale Luchthaven van Oostende-Brugge heeft in 2006 voor de eerste keer een klachtenrapport ingediend.

## 9.5 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 zwartrijden of vandalisme.

### 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.

### 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.

### AANBEVELING 2006-25

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap Infrastructuur) 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.



Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over arbeidsbemiddeling, jobcoaching, beroepsopleidingen, de steunmaatregel budget voor economisch advies en aanmoedigingspremies bij loopbaanonderbreking en tijdskrediet.

## 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 het Handvest van de Werkzoekende van 30 april 2004 zijn de rechten van de werkzoekende decretaal verankerd.

Het Vlaams Werkgelegenheidsakkoord 2005-2006 werd ondertekend door de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners op 20 januari 2005. Het akkoord bestaat uit vijf maatregelen voor langdurig werkzoekenden, leren en werken, oudere werknemers, knelpuntberoepen en beroepskwalificatie.

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 haar werking bij tot de realisatie van de doelstellingen in het Vlaams regeerakkoord 2004-2009 en in 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.

Met het besluit van 23 juni 2006 heeft de Vlaamse Regering het besluit van 21 december 1988 over de organisatie van de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding gewijzigd. De wijziging gaat over de instapopleiding die wordt verstrekt aan jonge niet-werkend werkzoekenden.

Met het besluit van 16 december 2005 wordt de steunmaatregel budget voor economisch advies (BEA) ingevoerd.

Met het besluit van 28 april 2006 heeft de Vlaamse Regering de tewerkstellingspremie ingevoerd voor werkzoekenden ouder dan vijftig jaar.

### 10.1.2 UITVOERING

Voor dit thema worden de volgende vier beleidsdomeinen onderscheiden: Economie, Wetenschap en Innovatie; Werk en Sociale Economie; Landbouw en Visserij en tot slot Internationaal Vlaanderen.

Voor het onderzoek van de klachten neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op met het agentschap Economie en in het bijzonder met de cel Economisch Ondersteuningsbeleid, de VDAB, het Vlaams subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie en in het bijzonder met de cel Aanmoedigingspremies, het Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Vlaams agentschap Ondernemen, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen, het agentschap voor Natuur en Bos en het agentschap voor Landbouw en Visserij.

In december 2006 telt Vlaanderen 197.922 niet-werkend werkzoekenden. De VDAB meldt dat in vergelijking met 2005 het aantal jonge werkzoekenden daalt. Dezelfde gunstige trend wordt vastgesteld bij de leeftijdsgroep 25 tot 50 jaar. Bij de plus-vijftigers is er wel een toename (bron: Maandverslag arbeidsmarkt Vlaanderen VDAB – december 2006).

Voor de nieuwe steunmaatregel BEA werd in de begroting 2006 47 miljoen euro ingeschreven. Eind november 2006 was 10 tot 15 procent van het totale beschikbare bedrag aangewend. De entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid behandelt de vragen en klachten over BEA.

In 2005 heeft de cel Aanmoedigingspremies van 49.548 werknemers een aanvraag ontvangen voor de aanmoedigingspremie bij loopbaanonderbreking of tijdskrediet. In de openbare sector werden 17.194 aanvragen ingediend, in de privé-sector 27.455 aanvragen en in de social profit-sector 4899 aanvragen (bron: jaarrapport 2005 aanmoedigingspremies – Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie).

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door de VDAB, de cel Aanmoedigingspremies, de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid, de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV), het Vlaams agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO), het departement Landbouw en Visserij, het departement Internationaal Vlaanderen, het Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen, Toerisme Vlaanderen, het kabinet van de Vlaamse minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel.

## 10.2. Klachtenbeeld

Tabel 45 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2006

	VDAB	Aanmoedigingspremie	Syntra Vlaanderen	Economisch Ondersteuningsbeleid	Vlaams agentschap voor Internationaal Ondernemen	Toerisme Vlaanderen	Landbouw en Visserij	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>1043</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1111</b>
Ontvankelijk	948	18	6	27	4	2	4	1009
Onontvankelijk	95	1	3	0	0	3	0	102
-45 dagen	-	17	9	19	0	-	2	-
+45 dagen	-	2	0	8	4	-	2	-
Geground	436	12	3	17	4	2	2	476
Ongegrond	512	6	3	10	0	0	2	533
Opgelost	292	12	3	17	4	2	2	332
Niet opgelost	144	0	0	0	0	0	0	144
Beslissing	175	6	0	12	1	2	2	198
Behandeltermijn	41	1	0	2	1	0	0	45
Informatieverstrekking	52	4	0	2	1	0	0	59
Bereikbaarheid	18	1	0	1	0	0	0	20
Bejegening	150	0	0	0	1	1	0	152
Andere	0	0	3	0	0	0	0	3

Tabel 46  
Economie en Werkgelegenheid:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	34
Beoordelingsfase (fase D)	110
Opschorting behandeling	1
<b>Totaal</b>	<b>146</b>

Tabel 47  
Economie en Werkgelegenheid:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	55
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	15
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>71</b>
Terechte opmerking	5
Beleidsaanbeveling	6
Ongegronde klacht	27
Geen oordeel mogelijk	11
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>121</b>

Tabel 48  
Economie en Werkgelegenheid:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Afdoende motivering	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	28
Deugdelijke correspondentie	2
Vlotte bereikbaarheid	7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	15
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	29
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	15
Efficiënte coördinatie	2
<b>Totaal</b>	<b>106</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **economie en werkgelegenheid** samen 1009 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 146 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 110 daarvan beoordeeld.

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 opleidingen voor werkzoekenden, individuele beroepsopleiding en trajectbegeleiding;
- de rol van de VDAB in het sanctioneringsbeleid;
- de economische ondersteuning voor ondernemingen door de maatregel BEA;
- de aanmoedigingspremies voor werknemers voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken;
- de psycho-medische tests door de VDAB in het kader van herstelonderzoeken om een ingetrokken rijbewijs terug te krijgen.

### 10.2.1 ARBEIDSBEMIDDELING

Ook voor 2006 levert de klachtendienst van de VDAB weer een uitgebreid en interessant klachtenrapport. De klachtendienst heeft 948 ontvankelijke klachten behandeld. Opnieuw wordt het klachtenbeeld overzichtelijk ingedeeld volgens de domeinen van de dienstverlening. De belangrijkste domeinen waarover de klachten gaan zijn: training en opleiding (20,0%), trajectwerking (16,4%), basisdienstverlening (14,7%), vacaturewerking (13,1%), screening en oriëntatie (7,2%) en opleiding op de werkvloer (6,5%). Nieuw is het domein tendering waarover 3,3% van de klachten werd ingediend.

In verband met arbeidsbemiddeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst een 70-tal dossiers beoordeeld.



**TRAINING EN OPLEIDING: TEVREDEN OVER DE DIENSTVERLENING?**

In de eerste lijn heeft de VDAB 187 klachten behandeld over het domein training en opleiding. De klachten gaan voornamelijk over het niet toelaten tot de opleiding, de vroegtijdige stopzetting van een opleiding, de behandeling door het personeel, problemen bij de toeleiding en organisatorische problemen. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over dit domein, hebben grotendeels betrekking op dezelfde aspecten.

In dossier 2005-0421 is de verzoeker, een allochtoon, niet geselecteerd om een opleiding industrieel tekenaar te volgen. De verzoeker klaagt over:

- het verloop van de capaciteitstests. Hij vindt dat die tests niet geschikt zijn voor personen van buitenlandse origine met een beperktere kennis van het Nederlands;
- het orgaan dat de beslissing heeft genomen om hem niet te selecteren;
- de wijze waarop de beslissing gemotiveerd werd;
- foutieve weergave van de feiten die hebben plaatsgevonden tijdens het selectiegesprek.

Niet alleen in dit dossier maar ook in gelijkaardige dossiers trekken werkzoekenden de beslissing om een bepaalde opleiding niet te mogen volgen, in twijfel. Ook na de klachtenbehandeling blijft de beslissing meestal gehandhaafd maar door de beslissing **afdoende te motiveren**, kunnen mogelijke frustraties voor een groot deel worden weggewerkt. In de voormelde klacht meldt de VDAB eerst dat de verzoeker op basis van zijn psychotechnisch profiel niet wordt toegelaten om de opleiding te volgen. Nadien meldt de VDAB dat die beslissing hiermee niets te maken heeft. Op basis van zijn negatieve houding tijdens het selectiegesprek wordt besloten om hem niet te selecteren. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een éénduidige motivering van de negatieve beslissing.

Ook de klacht over het niveau van de capaciteitstest is **gegrond**. De VDAB meldt dat het taalniveau niet aangepast is aan anderstaligen. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. Wel heeft de consulente psychologische screening op de deliberatievergadering gemeld dat de resultaten van een kandidaat die het Nederlands niet als moedertaal heeft, niet even betrouwbaar zijn als de resultaten van een kandidaat die het Nederlands wel als moedertaal heeft. Tijdens de deliberatie werd met dit element rekening gehouden. In navolging van het Actieplan diversiteit 2005 werkt de VDAB aan het opstellen van nieuwe testbatterijen met bijzondere aandacht voor de diversiteitsaspecten van het testgebeuren.

In dossier 2005-0666 wordt een opleiding wegebouw vroegtijdig stopgezet omwille van de volgende reden: de kennis van het Nederlands is onvoldoende, opdrachten worden foutief uitgevoerd, gebrek aan zorg voor het gereedschap, gebrek aan reinheid en een arbeidsongeval dat voor een deel te wijten is aan de wanorde op de werkpost.

De verzoeker vindt de stopzetting onterecht. Hij heeft een cursus Nederlands gevolgd en goede taaltesten afgelegd. Hij vindt dat de opdrachten niet duidelijk worden uitgelegd.

Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de opleiding terecht wordt stopgezet. De opleiding werd eerder al eens stopgezet omdat het Nederlands van de verzoeker ontoereikend was. De verzoeker is technisch ongeschikt om de opleiding te volgen, hij heeft een gebrek aan inzicht, uitvoering en inzet. In het kader van de klachtenbehandeling wordt een gesprek georganiseerd door de regionale klachtenbehandelaar, de verantwoordelijke van de opleiding en de verzoeker. Er wordt een heroriëntering voorgesteld, al dan niet binnen de bouwsector.

Uit het geheel van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld over de vroegtijdige stopzetting van opleidingen blijkt dat de VDAB de werkzoekenden actiever moet begeleiden in de opleidingskeuze en de oriëntering van het traject. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de VDAB vanaf het begin van het traject nog nauwkeuriger moet nagaan over welk profiel de werkzoekende beschikt, welke opleiding de meeste slaagkansen heeft en hoe de werkzoekende op korte termijn kan ingezet worden op de arbeidsmarkt. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden.

In dossier 2006-0221 volgt de verzoekster een opleiding PC-training. Op het moment dat zij die opleiding volgt, weet zij niet dat ze een opleidingspremie kan aanvragen. Slechts nadien, als zij een opleiding apotheekassistent volgt, meldt de VDAB dat zij recht heeft op een opleidingspremie. Als de verzoekster vervolgens de opleidingspremie aanvraagt voor de opleiding PC-training, ontvangt zij een negatief antwoord.

Uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de verzoekster tijdens het volgen van de opleiding PC-training onterecht was ingeschreven onder het statuut “kandidaat arbeidszorg” waardoor zij niet terecht kon in een tewerkstelling binnen het normale economische circuit en dus geen recht had op een opleidingspremie. Twee maanden na de rechtzetting van de administratieve fout in het dossier wordt de opleidingspremie uitbetaald. De ombudsnormen **actieve dienstverlening**, **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden.

Ook uit andere klachten blijkt dat werkzoekenden vaak onvoldoende geïnformeerd zijn over het statuut waaronder zij zijn ingeschreven als werkzoekende en welke gevolgen daaraan verbonden zijn.

De klachtendienst in de eerste lijn heeft vooral klachten over lange wachttijden om een opleiding te starten, over het verdagen van een startdatum, over het uitblijven van nieuws over de startdatum of tegenstrijdige informatie daarover, over het afgelasten van een opleiding zonder dat er een alternatief voor handen is of over modules die niet aansluiten als gegrond beoordeeld. Wat opvalt in deze klachtendossiers, is dat de meeste klachten hadden kunnen vermeden worden als er meer aandacht was besteed aan communicatie.

## DE INDIVIDUELE BEROEPSOPLEIDING (IBO): VOLDOENDE ONDERSTEUNING DOOR DE VDAB?

Tijdens een IBO wordt een cursist door een onderneming op de werkvloer op de maat van het bedrijf getraind en begeleid. Na deze opleiding is de onderneming verplicht om de cursist een contract voor onbepaalde duur te geven.

In dossier 2006-0088 wordt een IBO stopgezet na een discussie over een levering en over een afwezigheid. Vervolgens spreekt de IBO-consulente met de verzoeker af bij zijn werkgever. Als de verzoeker ter plaatse komt, is de IBO-consulente niet aanwezig. Zijn werkgever is niet op de hoogte van de afspraak. Als de verzoeker vervolgens naar de VDAB belt, meldt de IBO-consulente dat de afspraak geen zin heeft omdat de werkgever bij zijn standpunt blijft. De verzoeker klaagt over de onterechte stopzetting en over de dienstverlening door de VDAB.

In dossier 2006-0471 wordt de IBO van de verzoekster vroegtijdig stopgezet. Volgens de verzoekster is dat ten onrechte en meent ze recht te hebben op de verbrekingsvergoeding. De verzoekster vindt dat de VDAB tekort geschoten is in haar taken. Ze werd noch begeleid, noch geëvalueerd, en ze vindt dat de IBO-consulente partijdig was.

Van 1 januari 2006 tot 30 juni 2006 zijn er 1176 stopzettingen op 7810 gestarte IBO's of 15%. In antwoord op een parlementaire vraag van 13 juli 2006 (vraag nr. 219) heeft de minister gemeld dat het voorkomen van stopzettingen een toenemende zorg is voor de VDAB. Met aangepaste begeleiding vóór en tijdens de IBO wordt getracht de leerfase en de daaropvolgende tewerkstelling optimaal te laten verlopen en het aantal stopzettingen terug te dringen.

De VDAB investeert sterk in het verbeteren van de begeleidingscomponent. Zo worden er vaste begeleidingsmomenten vastgelegd in combinatie met vaktechnische opleidingen, tevredenheidsmetingen op de werkvloer geïntroduceerd en worden er opleidingen uitgewerkt voor de begeleiders in de ondernemingen.

In de voormelde klachten is het achteraf moeilijk na te gaan wat de cursist wel en niet goed deed en dus ook of de beëindiging van de IBO alleen te wijten is aan de werkgever.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt wel vast dat de begeleiding en de opvolging nog te weinig gericht zijn op preventie van conflicten, en te veel op de remediëring ervan. Een meer preventieve benadering is nochtans belangrijk want een verstoorde vertrouwensrelatie is moeilijk te herstellen en leidt gemakkelijk tot een ongunstige stopzetting van de IBO. Daarom is de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt er bij de VDAB op aan om cursisten actiever bij te staan en op te volgen en meer aandacht te besteden aan de preventie van conflicten tussen werkgever en cursist zodat de IBO meer slaagkansen heeft en effectief kan leiden tot een vaste tewerkstelling.

Over de IBO heeft de klachtendienst in de eerste lijn 57 klachten behandeld. De IBO-cursisten klagen voornamelijk over de stopzetting van de opleiding, over misbruik door de werkgever en over de ondermaatse VDAB-begeleiding. In 42% van de gevallen werd de klacht beoordeeld als gegrond of deels gegrond.

De klachtendienst in de eerste lijn heeft ook een aantal klachten ontvangen van werkgevers. De werkgevers klagen over de administratieve vertraging bij de opstart van de IBO, het niet verlengen van een IBO of het niet toestaan van een IBO, over de ondermaatse begeleiding of opvolging van de opleiding en bejegening door de IBO-consulent. 62% van die klachten is gegrond.

## DE DOORVERWIJZING NAAR DE RVA: TERECHT?

Opnieuw hebben een aantal werkzoekenden bij de Vlaamse Ombudsdienst geklaagd over de doorverwijzing van hun dossier 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 intensieve begeleiding, opleiding of werkervaring. Naar aanleiding van de sluitende aanpak, die een striktere begeleiding van de werkzoekende inhoudt, worden werkzoekenden

meer gewezen op hun rechten maar ook op hun plichten. Als een werkzoekende een opleiding of traject niet naar behoren doorloopt of een passende betrekking weigert, loopt hij het risico op een sanctie door het doorsturen van zijn dossier naar de RVA. Die transmissie wordt vaak betwist door de werkzoekende.

In dossier 2006-0457 werkt de verzoeker 45 uur per maand als PWA'er. Hij heeft een diploma van metaalbewerker. Tijdens de maand maart 2006 ontvangt de verzoeker van de VDAB een vacature om als houtbewerker aan de slag te gaan in een sociale werkplaats. Tijdens zijn sollicitatie geeft de verzoeker aan dat hij geen kennis heeft van houtbewerking. Hij meldt tevens dat hij in september 2006 start met de VDAB-opleiding onderhoudsvakman en hij in die sector werk zoekt.

Nadien ontvangt de verzoeker van de VDAB de melding dat zijn dossier werd overgemaakt aan de RVA omdat hij werk heeft geweigerd.

De verzoeker vindt dat hij actief solliciteert naar geschikte functies. Hij vindt het dan ook onaanvaardbaar dat de VDAB meldt dat hij werk geweigerd heeft. Hij vindt dat de VDAB hem op voorhand had moeten inlichten over de reden waarom hij verplicht werd te solliciteren bij de sociale werkplaats. Hij vraagt zich dan ook af wat de bedoeling is van de VDAB. In overleg met de VDAB werd immers afgesproken dat hij de opleiding onderhoudsvakman kan starten. Hij klaagt over het gebrek aan luisterbereidheid bij de VDAB.

Volgens de VDAB werd de verzoeker gewezen op de mogelijke gevolgen bij werkweigering. Omdat het voorkeuroeroep 'productie operator hout' in zijn dossier terug te vinden is, en de verzoeker een vacature over dit beroep heeft geweigerd, is de VDAB verplicht dit te melden aan de RVA. De verzoeker blijft er bij dat hij samen met zijn trajectbegeleider de vacature heeft besproken maar dat hij niet werd gewezen op de gevolgen van werkweigering.

Omdat de verzoeker langer dan zes maanden werkloos is, is hij verplicht in te gaan op elke passende werkaanbieding. De verzoeker meent echter dat hij onvoldoende begrepen is door zijn consulent. Hij heeft een diploma van metaalbewerker. Hij werd toegelaten om een opleiding te volgen in het najaar en intussen werkt hij 45 uur per maand. Hij vraagt zich af waarom hij dan nog moet ingaan op een vacature die hem niet aanspreekt. Uit onderzoek van het dossier blijkt tevens dat de verzoeker, als vijfjplusser, nog niet ingeschakeld werd voor speciale acties 50+.

Alhoewel de Vlaamse Ombudsdienst niet kan nagaan hoe de gesprekken verlopen zijn, is de klacht een belangrijk signaal over de werkwijze van de VDAB-medewerkers. Uit deze klacht, maar ook uit gelijkaardige klachten, blijkt dat de communicatie tussen de werkzoekende en de trajectbegeleider in veel gevallen stroef verloopt. Inlevingsvermogen, luisterbereidheid en oplossingsgericht handelen zijn belangrijke vaardigheden voor VDAB-medewerkers. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden. Ook moet de VDAB de werkzoekende in de **algemene informatieverstrekking** nog duidelijker wijzen op zijn rechten en plichten en over de rol van de VDAB in het sanctioneringsbeleid. De Vlaamse Ombudsdienst is er zich van bewust dat dit een moeilijke evenwichtsoefening is. Enerzijds moeten de consulenten trachten een vertrouwensband op te bouwen met de werkzoekende en anderzijds moet de VDAB zijn verantwoordelijkheid opnemen in het sanctioneringsbeleid.

**TRAJECTBEGELEIDING: VOLDOENDE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT?**

Ook dit jaar hebben werkzoekenden bij de Vlaamse Ombudsdienst hun ontevredenheid geuit over de wachttijden voor de aanvang van een traject en over de begeleiding door de trajectbegeleider.

Voor het domein trajectwerking heeft de klachtendienst in de eerste lijn 153 klachten geregistreerd. 32% van die klachten heeft de klachtendienst beoordeeld als gegrond of deels gegrond.

In dossier 2006-0058 klaagt de verzoekster over de trajectbegeleiding. Eind december 2005 beëindigt de verzoekster haar opleiding. Eind januari 2006 heeft zij met de VDAB nog geen concrete plannen besproken over de verdere begeleiding. De verzoekster wil zich inschrijven voor de Jobclub maar daar zijn lange wachtlijsten.

Eind januari 2006 vraagt de trajectbegeleider voor de verzoekster de Jobclub aan. Tevens zorgt hij ervoor dat de verzoekster begin februari 2006 aan een informatiesessie over sollicitatietraining kan deelnemen. Omdat er lange wachtlijsten zijn, kan de Jobclub pas van start gaan in april of mei 2006. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

Uit onderzoek van de klacht blijkt dat de wachtlijsten twee oorzaken hebben, namelijk de grotere toeleiding naar sollicitatietraining van de werkzoekende sinds de start van de curatieve trajectbegeleiding, en de beslissing van de VDAB om per periode van drie maanden kansengroepen (ouderen, allochtonen, kortgeschoolden en personen met een handicap) prioritair toegang te geven tot de acties. Deze positieve discriminatie houdt in dat iets sterkere werkzoekenden, die niet tot de kansengroepen behoren, langer op een face to face ondersteunende begeleiding en opleiding moeten wachten.

De commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie van het Vlaams Parlement organiseerde op 9 februari 2006 een hoorzitting over een voorstel van resolutie dat werd ingediend over de uitvoering van de beheersovereenkomst die de Vlaamse Regering met de VDAB afsloot voor de periode 2005-2009. Tijdens die hoorzitting werd er gediscussieerd over de oververtegenwoordiging van kansengroepen in het beheerscontract van de VDAB. Dit kadert in de verplichting van de VDAB om mee te werken aan de evenredige participatie op de arbeidsmarkt. In dat kader moet de VDAB een oververtegenwoordiging van kansengroepen realiseren. De uitdaging van de VDAB bestaat er onder andere in om de kansengroepen te matchen aan de kansenberoepen via gepaste begeleiding en opleiding. De prioriteitenregeling betekent echter geen blinde regeling maar wordt doorgevoerd in het kader van een integrale trajectbegeleiding waarbij werkzoekenden die voldoende vooropleiding en competenties hebben, kunnen deelnemen aan de beroepstechnische opleidingen.

Sinds januari 2006 is de VDAB gestart met het proefproject "tendering" waarbij zesduizend langdurig werkzoekenden in hun zoektocht naar werk in het normale economische circuit worden begeleid door commerciële en niet-commerciële organisaties. Concreet betekent dit dat de VDAB bepaalt op basis van welke criteria aan de organisaties opdrachten gegund worden, instaat voor de selectie van deze organisaties, de doorverwijzing van de werkzoekenden en de trajectbepaling en -bewaking.

In dossier 2006-0111 is de verzoeker al meer dan twee jaar werkzoekende. Om de drie maanden heeft hij een gesprek met zijn trajectbegeleider. Tijdens dit gesprek uit hij zijn verzuchtingen en moeilijkheden die hij ondervindt tijdens het solliciteren. De verzoeker klaagt over de begeleiding door de VDAB. Er wordt wel geluisterd naar zijn verhaal maar er worden geen concrete acties ondernomen in zijn zoektocht naar werk.

Uit onderzoek van het dossier blijkt dat er al eens een pauze in het traject van de verzoeker werd ingelast omdat de verzoeker psychische problemen heeft. Naar aanleiding van de klacht wordt de verzoeker ingeschreven in de Jobclub en wordt de trajectbegeleiding opnieuw opgestart.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er veel aandacht wordt besteed aan het opstarten van trajecten maar dat er nog meer moet worden geïnvesteerd in de begeleiding op maat tijdens het traject. Na signalen van werkzoekenden over het verloop van de begeleiding wordt de begeleiding opnieuw geactiveerd of wordt de trajectbegeleiding effectief opgestart met concrete afspraken. In de meeste klachten is de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden.

### OOK VOLDOENDE BEGELEIDING VOOR PERSONEN MET EEN ARBEIDSHANDICAP?

Niet alleen werkzoekenden in het normale economische circuit klagen over wachtlijsten en een minimale begeleiding door de VDAB.

In dossier 2006-0379 vraagt de verzoeker bij de dienst Arbeidstrajectbegeleiding (ATB) een trajectbegeleiding aan in februari 2005. Eind november 2005 wordt een traject opgestart. Begin januari 2006 kan hij een gerichte sollicitatietraining volgen. Eind mei 2006 heeft de verzoeker nog geen uitzicht op werk. Hij klaagt over de begeleiding door de ATB-dienst.

De ATB-diensten begeleiden werkzoekenden met een arbeidshandicap via een intensief en gefaseerd traject naar een plaats op de arbeidsmarkt. De betrokken ATB-dienst meldt dat de verzoeker erg veel inspanningen levert om werk te vinden. Eerst heeft de verzoeker op een wachtlijst gestaan om in begeleiding te komen. Door de grote vraag is er een wachttijd van bijna één jaar. Vervolgens werd de verzoeker niet begeleid gedurende twee maanden. Dit was te wijten aan de afwezigheid van de trajectbegeleidster. De verzoeker volgde wel een sollicitatietraining. Na die training werd het traject terug opgestart. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden. Het traject werd laattijdig opgestart en de ATB-dienst heeft nagelaten om tijdens de afwezigheid van de trajectbegeleidster in vervanging te voorzien.

De integratie van personen met een handicap in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie betekent een nauwere samenwerking tussen de VDAB en de ATB-diensten voor wat betreft de gespecialiseerde screening en beroepskeuze en opleiding voor deze personen. In de klachtenbehandeling over de ATB-diensten stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat die zich nog te vaak afwachtend opstellen en onvoldoende acties ondernemen om toch voortgang te maken in de trajectbegeleiding.

De minister wil extra inspanningen leveren voor deze doelgroep. In zijn *Beleidsnota 2004-2009* staat dat voor de personen met een arbeidshandicap de trajectbegeleiding verder zal worden uitgebouwd en dat er tegelijkertijd een beroep zal gedaan worden op gespecialiseerde centra voor de organisatie van screenings en opleidingen.

### 10.2.2 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN: VERWACHTINGEN OVER HET BUDGET VOOR ECONOMISCH ADVIES (BEA) INGELOST?

In de Jaarverslagen 2004 en 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de klachten behandeld over de adviescheques en opleidingscheques voor werkgevers. De budgetten waren ontoereikend en ook de internetapplicatie bleek niet bestand tegen de overbelasting van de website.

Na een grondige evaluatie van de bestaande cheque-instrumenten besliste de minister om de steunmaatregel budget voor economisch advies (BEA) in te voeren vanaf 2006. BEA is gericht naar kleine en middelgrote ondernemingen en bestaat uit vier pijlers waarmee de Vlaamse overheid een gedeelte van de aankoop van ondernemerschapsbevorderende diensten zoals opleiding, advies, kennis en mentorschap betaalt. Na de uitvaardiging van de nodige uitvoeringsbesluiten op 31 maart 2006 en 11 mei 2006 en het testen en bijsturen van de internetapplicatie werd deze nieuwe maatregel uiteindelijk op 22 mei 2006 gelanceerd.

In de commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie van 8 juni 2006 (Stuk 41 (2005-2006) – Nr. 7) verklaarde de minister dat de Vlaamse Regering de lancering van BEA zo zorgvuldig mogelijk heeft aangepakt. BEA zou technisch op zo een manier worden georganiseerd dat, als er veel aanvragen tegelijkertijd ingediend worden, het systeem nooit zou blokkeren. Ook de toegang van de applicant tot het systeem zou perfect verlopen.

Nog in de commissie Economie, Werk en Sociale Economie meldt de minister op 6 juli 2006 dat de internetapplicatie goed werkt en voldoende stabiel lijkt te zijn. De eerste dagen na de lancering werd de applicatie bezocht door 150 percent van de vastgestelde capaciteit en ze heeft het zonder problemen doorstaan (C314 – ECO30 - 6 juli 2006).

Ondanks die optimistische berichtgeving heeft de Vlaamse Ombudsdienst na de lancering van BEA op zeven maanden tijd 75 klachten ontvangen over deze maatregel. 45 telefonische klagers zijn rechtstreeks doorverwezen naar de klachtenbehandelaar van de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid.

De entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid heeft in de eerste lijn 29 klachten over de maatregel BEA geregistreerd. 28 van die klachten werden doorgestuurd door de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat er voorrang wordt gegeven aan de kerntaken maar stelt vast dat er weinig inspanningen worden geleverd om het Klachtendecreet toe te passen. Er bestaat duidelijk een probleem van klachterkenning en -registratie. Wel heeft de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid in de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft doorgestuurd steeds oplossingsgericht gereageerd zodat de meeste van die klachten opgelost werden.

Over 30 klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst zelf een dossier opgestart. Die klachten gaan over de volgende aspecten:

- door technische problemen op de website [www.bea.be](http://www.bea.be) is het begin juni 2006, eind juni 2006, eind juli 2006, eind september 2006 en begin oktober 2006 niet mogelijk een project in te dienen en aldus de subsidie aan te vragen;
- vanaf half juli 2006 tot eind juli 2006 en ook begin augustus 2006 is het voor projectaanvragers niet mogelijk om via de website betalingen uit te voeren; betalingen worden niet gelinkt aan projecten waardoor die projecten vervallen en de aanvrager een nieuw project moet indienen;
- de medewerkers van de cel BEA zijn onvoldoende bereikbaar;
- opleidingsverstrekkers klagen over de lange behandeltermijn voor de erkenning als opleidingsverstrekker in het kader van BEA;

- erkende opleidingsverstrekkers ondervinden problemen om zich te kunnen registreren op de website;
- de e-mails die gestuurd worden naar [bea@vlaanderen.be](mailto:bea@vlaanderen.be) worden niet of niet binnen een redelijke termijn beantwoord.

### REGISTRATIEPROBLEMEN OP DE WEBSITE VAN BEA: PROJECTAANVRAGERS IN DE PROBLEMEN

In dossier 2006-0542 probeert een onderneming zich begin juni 2006 via de website [www.beaweb.be](http://www.beaweb.be) te registreren voor BEA om een budget voor een opleiding aan te vragen. De opleiding start begin september 2006. De onderneming ontvangt tweemaal de boodschap: "Uw registratie is aanvaard. Per brief en per e-mail zal u uw paswoord en login ontvangen". Omdat de onderneming geen brief of e-mail ontvangt, neemt zij contact op met de Vlaamse Infolijn. Er wordt haar gemeld dat er problemen zijn met de BEA-website en dat zij zich het best opnieuw kan registreren via de website [www.vlaanderen.be/actieplan](http://www.vlaanderen.be/actieplan). Ook op deze website kan de onderneming zich wel registreren maar ontvangt zij geen paswoord of login. Telefonisch is de cel BEA niet bereikbaar.

Omdat een oplossing voor de technische problemen op zich laat wachten, wordt er een alternatieve oplossing geboden, namelijk de registratie via de website [www.vlaanderen.be/adviescheques](http://www.vlaanderen.be/adviescheques). Uiteindelijk heeft de verzoekster op 19 augustus 2006 een projectaanvraag kunnen indienen. De klacht van de verzoekster is **gegrond**. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

Uit de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt, blijkt dat de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid en meer specifiek de cel BEA **onvoldoende bereikbaar** is. De entiteit meldt dat door de regelmatige IT-problemen de cel BEA overbevraagd is. Om hieraan tegemoet te komen werd de klantendienst van Sodexho ingeschakeld. Ook de Vlaamse Infolijn en de cel Inkom verzorgen de eerstelijns hulp. Pas wanneer zij de klant niet kunnen verderhelpen, schakelen zij door naar de cel BEA.

### OOK OPLEIDINGSVERSTREKKERS ZIJN ONTEVREDEN OVER BEA

In dossier 2006-0569 klaagt de verzoekster over de onredelijke behandeltermijn voor de aanvraag van een erkenning als opleidingsverstrekker voor de pijler opleiding. Slechts 2,5 maanden nadat zij haar aanvraag indient, wordt zij erkend als opleidingsverstrekker.

Tevens meldt de verzoekster dat twee klanten die hun taaltraining via BEA willen betalen daar niet in slagen. Door technische problemen begin augustus 2006 kunnen de klanten geen bedrag in hun portefeuille storten. Telefonisch kunnen de verzoekster noch haar klanten de cel BEA bereiken. De lijnen zijn steeds bezet.

De procedure om erkend te worden als dienstverlener in de pijler opleiding neemt meer tijd in beslag dan de procedure in de pijler advies en kennis. Dit komt doordat de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid de aanvragen eerst nakijkt en nadien een nota opstelt die naar de raad van bestuur van de VDAB wordt doorgestuurd. Deze raad komt eenmaal per maand samen. Na het terugkrijgen van de nota worden de dienstverleners onmiddellijk erkend. In antwoord op een vraag om uitleg over de erkenning als opleidings- of adviesverstrekker in de commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie meldt de minister dat de doorlooptijd van de erkenning in de pijler opleiding gemiddeld drie à vier weken zou moeten zijn (C314 – ECO30 - 6 juli 2006).



De Vlaamse Ombudsdienst stelt een onredelijke behandeltermijn vast. Daarom moet het agentschap Economie samen met de VDAB nagaan hoe de behandeling van de aanvraagdossiers efficiënter kan verlopen zodat de behandeltermijn voor de erkenning als opleidingsverstrekker kan ingekort worden tot de gemiddelde doorlooptijd. De ombudsnorm **efficiënte coördinatie** is geschonden.

In verband met de betalingsproblemen meldt de entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid dat door technische problemen het inderdaad niet mogelijk is om bepaalde bewerkingen uit te voeren. Door die technische foutmelding worden de betalingen van de klanten niet gelinkt waardoor die projecten na 14 kalenderdagen van rechtswege vervallen. Voor de projecten die onterecht worden geannuleerd wordt een procedure uitgewerkt waardoor de klanten opnieuw een aanvraag kunnen indienen ondanks het feit dat het project in vele gevallen al van start is gegaan.

In het voormeld dossier werden de betalingen uiteindelijk eind oktober 2006 en eind november 2006 uitgevoerd. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden.

Door de technische foutmeldingen kunnen er zowel voor de klanten als opleidings- en adviesverstrekkers betalingsproblemen ontstaan. De meeste facturen worden immers betaald op 30 dagen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft signalen ontvangen van opleidingsverstrekkers die het niet meer haalbaar vinden om nog met het systeem te werken als de IT- en de betalingsproblemen blijven bestaan.

De entiteit Economisch Ondersteuningsbeleid is zich er ten volle van bewust dat de BEA-applicatie regelmatig met problemen te kampen heeft. Naar aanleiding van de aangekondigde bijsturing door de minister komt in de loop van januari 2007 een vernieuwde en verbeterde versie van de applicatie online. Deze zal zowel in de frontoffice als in de backoffice een aantal nieuwe functionaliteiten omvatten zodat er een betere dienstverlening kan worden aangeboden.

Gelijktijdig met de verbeterde applicatie wordt er ook een versoepeling van de BEA-cyclus doorgevoerd. Vanaf 2007 wordt de gebruiksperiodiciteit van drie naar twee jaar gebracht. Dit betekent dat de tweejarige gebruiksperiodes elkaar opvolgen. Op die manier worden ondernemingen verder aangemoedigd om gebruik te maken van BEA.

### 10.2.3 DE AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN

In 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw klachten ontvangen van verzoekers die de aanmoedigingspremie te laat indienen. In al die klachten blijkt de weigering terecht. Het stelsel voor de aanmoedigingspremie voor de openbare sector en Nederlandstalig onderwijs laat immers geen enkele uitzondering toe op de voorwaarde van indiening van de aanvraag binnen 6 maanden na de aanvang van de loopbaanonderbreking. De filosofie is dat er dan geen aanmoedigend effect zou zijn. Die regel geldt ook voor de aanmoedigingspremies voor de social profit-sector en voor de gemeenschapsinstellingen voor Bijzondere Jeugdzorg. Merkwaardig genoeg geldt in het stelsel voor de privé-sector een andere regel en dus blijkbaar ook een andere filosofie: daar geldt geen uiterste indieningsdatum, en kan de premie bovendien met een terugwerkende kracht van 6 maanden worden verkregen.

In de Jaarverslagen 2002 en 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse Regering aanbevolen om verder werk te maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking, onder meer op het vlak van indieningstermijnen en uitbetalingsfrequentie. In 2003 heeft de administratie een nota opgemaakt aan de minister met een analyse van een aantal knelpunten en een aantal wijzigingsvoorstellen om de drie onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremies eenvormiger te maken. Begin augustus 2006 meldt de administratie dat er opnieuw een dossier zal voorgelegd worden aan de minister waarin een aantal voorstellen worden geformuleerd voor een grotere eenvormigheid tussen de stelsels. De Vlaamse Ombudsdienst dringt erop aan dat de minister spoedig een standpunt inneemt.

#### 10.2.4 ANDERE KLACHTEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft nog een aantal klachten behandeld over de procedure om een ingetrokken rijbewijs terug te krijgen. De ontevredenheid was vooral te wijten aan de lange wachtlijsten voor het afleggen van de psychologische test waarvoor de VDAB verantwoordelijk is. Die klachten zijn terecht. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden. Vanaf 31 maart 2006 is de procedure die het recht tot sturen herstelt vereenvoudigd en is de VDAB niet langer betrokken partij.

Verder heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten behandeld over een onterechte terugvordering van akkerbouwpremies, onduidelijke informatieverstrekking over de VUT (Vervroegde Uittreding)-controle, onvoldoende toezicht op de visveiling en infrastructuurproblemen in een opleidingscentrum Syntra.

## 10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen. De commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 8 juni 2006 (Stuk 41 (2005-2006) – Nr. 7).

### AANBEVELING 2005-26

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet bij de uitvoering en de promotie van economische steunmaatregelen een voldoende ruim budget uittrekken om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.**

De minister stelt dat aan de tijdelijke budgettaire moeilijkheden waarmee enkele steuninstrumenten te kampen hadden, op een dubbele wijze werd verholpen. Enerzijds werden in de begroting extra middelen vastgelegd om te kunnen voldoen aan de laatste engagementen die voortvloeien uit de uitdovende “oude” ecologiesteunregeling. Anderzijds werden de lopende steunregelingen, na een grondige evaluatie, bijgestuurd met het oog op een maximale afstemming van vraag en aanbod. Zo meldt de minister dat in BEA maatregelen ingebouwd zijn ter bestrijding van de overmatige deadweight die de oorzaak was van de overbevraging waar de systemen opleidings- en adviescheques mee hadden te kampen.

**AANBEVELING 2005-27**

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet erop toezien dat de ondernemersportefeuille tijdig opgestart wordt zodat een vlotte overgang tussen het oude chequesysteem en het nieuwe portefeuillesysteem gegarandeerd wordt. Tevens moet de lancering van de ondernemersportefeuille samengaan met een tijdige informatiecampagne voor de beoogde doelgroep en een performante webapplicatie.**

De ondernemersportefeuille werd uiteindelijk gelanceerd op 22 mei 2006. Dit is bijna zes maanden na de aankondiging van de nieuwe maatregel.

Om de rechten van de gebruikers te vrijwaren werd een overgangsregeling voorzien waarbij alle in omloop zijnde cheques tot het einde van hun geldigheidsduur konden gebruikt worden. Aan de erkende opleidings- en adviesverstrekkers werd de mogelijkheid geboden om in een voorafgaande testfase kennis te maken met het nieuwe instrument. De lancering van BEA ging gepaard met een Ronde van Vlaanderen waarbij het agentschap Economie, in samenwerking met het VLAO, informatiesessies organiseerde in elke provincie. Parallel werden de talrijke vormingssessies ondersteund die de organisaties in het middenveld belegden voor hun aangesloten ondernemingen. Bovendien vindt de minister dat in de informatiepagina's van de BEA-website de gebruiksaanwijzingen uitvoerig zijn toegelicht. Na probleemloos te hebben gewerkt sinds de lancering, kreeg de webapplicatie in de loop van het laatste kwartaal van 2006 te kampen met technische moeilijkheden. Eind december 2006 waren die evenwel grotendeels verholpen. Begin 2007 wordt een nieuwe, stabielere en meer gebruiksvriendelijke beheerssoftware in gebruik genomen.

**AANBEVELING 2005-28**

**De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat werkzoekenden duidelijk weten wat hun rechten en plichten zijn en welke rol de VDAB uitoefent binnen het sanctioneringsbeleid.**

De informatie over de rechten en plichten van werkzoekenden werd opgenomen in al de folders die bestemd zijn voor werkzoekenden.

Tevens heeft de VDAB in de loop van 2006 een nieuwe visienota over transmissie opgesteld. De nota is gebaseerd op de correcte toepassing van de principes van de passende dienstbetrekking uit de werkloosheidsreglementering en werd goedgekeurd door de raad van bestuur van de VDAB. Eind januari 2007 werd de inhoud omgezet in correcte onderrichtingen en procedures. Voor de finetuning van een aantal procedures wordt er overlegd tussen de RVA en de VDAB.

In november 2006 organiseerde de VDAB een informatiedag voor de leidinggevenden van de afdeling Arbeidsmarktbeheer (LKC's) en van de Competentiecentra (CC's). Die had tot doel een uniforme en consequente toepassing van de transmissieprocedure te realiseren en in de klantencontacten rekening te houden met de informatieplicht naar de werkzoekende.

**AANBEVELING 2005-29**

**De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet erop toezien dat de trajectbegeleiding tijdig opgestart wordt en dat de werkzoekende tijdens de training en opleiding voldoende ondersteuning en feedback krijgt.**

In verband met het tijdig opstarten van de trajectbegeleiding legt de beheersovereenkomst een objectief van een 100% sluitend bereik op. Het is een parameter die maandelijks opgevolgd wordt. Uit de laatste cijfers blijkt dat 99% van de werkzoekenden tijdig een aanbod krijgt.

Om tegemoet te komen aan de vraag om competentieverwerving, investeerde de VDAB fors in de uitbreiding van de capaciteit voor opleidingen die voorbereiden op kansengroepen.

Om flexibeler en doelmatiger te kunnen inspelen op de begeleidingsbehoeften van de klanten is de VDAB begonnen met het uitbesteden van begeleidingsopdrachten aan commerciële en niet-commerciële partners.

Wat de ondersteuning tijdens de training en opleiding betreft, vindt de VDAB dat werkzoekenden die vanuit de trajectbegeleiding worden doorgestuurd naar de opleidingscentra vooraf goed gescreend worden door de trajectbegeleider. Verder stelt de VDAB dat de werkzoekende tijdens zijn opleiding op scharniermomenten gevolgd wordt door de trajectbegeleider en ook in tussentijd altijd bij de trajectbegeleiding terecht kan voor ondersteuning en feedback. Als de werkzoekende na de opleiding toch geen werk vindt, wordt hij verder begeleid door de trajectbegeleider in functie van een spoedige tewerkstelling. Ten slotte krijgen werkzoekenden die op eigen initiatief een opleiding aanvragen bij de VDAB een klantenconsulent toegewezen die hen vooraf screent en tijdens de opleiding ondersteunt. Als de werkzoekende op het einde van de opleiding nog niet aan het werk is, wordt het dossier overgedragen naar een trajectbegeleider voor verdere opvolging. Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat er toch nog verbetering mogelijk is.

## 10.4 Conclusies

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over de VDAB heeft ontvangen, gaan over uiteenlopende aspecten van de dienstverlening zoals training en opleiding, de individuele beroepsopleiding, de rol van de VDAB in het sanctioneringsbeleid, de trajectbegeleiding in het normale economische circuit en voor personen met een arbeidshandicap. De klachten zijn de VDAB niet onbekend.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een meer actieve en doelgerichte begeleiding van de werkzoekende in de opleidingskeuze en in de oriëntering van het traject. Ook moet er meer geïnvesteerd worden in de begeleiding op maat tijdens het traject. Om de beleidsdoelstelling van een evenredige arbeidsdeelname te realiseren is het noodzakelijk om de verdere inspanningen te leveren op het vlak van begeleiding en opleiding van de kansengroepen zoals kortgeschoolden, vijftigplussers, allochtonen en personen met een arbeidshandicap. In een motie van aanbeveling van 20 december 2006 heeft het Vlaams Parlement dan ook terecht aan de Vlaamse Regering gevraagd om de maatregelen ten aanzien van de kansengroepen op kruissnelheid te brengen en in 2007 de lans te breken voor een verdere integratie van personen met een arbeidshandicap en voor de verdere integratie van vijftigplussers (Stuk 988 (2006-2007) - Nr. 5). Cursisten die een individuele beroepsopleiding (IBO) volgen moeten actiever bijgestaan worden en de VDAB moet meer aandacht besteden aan de preventie van conflicten tussen werkgever en cursist zodat de IBO meer slaagkansen heeft. Ten slotte moet de VDAB er blijven op toezien dat op een eenduidige manier wordt gewezen op de rechten en plichten van de werkzoekende.

Bij de steunmaatregel budget voor economisch advies (BEA) blijven de belangrijkste klachten de technische problemen om in te loggen op de website, een paswoord aan te vragen, een project in te dienen of betalingen uit te voeren. Ook was de cel BEA onvoldoende bereikbaar om de vragen en klachten te beantwoorden. De door de minister aangekondigde verbeteracties zouden de webapplicatie gebruiksvriendelijker moeten maken en ook zullen ondernemingen aangemoedigd worden om gebruik te maken van BEA. De Vlaamse Ombudsdienst kan die acties alleen maar ondersteunen. De huidige webapplicatie is immers onvoldoende performant en dit leidt tot frustraties bij de gebruikers.

Ten slotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw klachten behandeld over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken. De Vlaamse Ombudsdienst dringt er nogmaals op aan om werk te maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels onder meer op het vlak van indieningstermijnen en de uitbetalingsfrequentie.

## 10.5 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.

### AANBEVELING 2006-27

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet IBO-cursisten actiever begeleiden en opvolgen en focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist.

### 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.





In het thema **welzijn en gezondheid** zijn er vooral klachten over de wachtlijstproblemen voor en de tegemoetkomingen aan personen met een handicap, 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 en over bepaalde aspecten van de subsidiëring van ziekenhuisinfrastructuur.

## 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 de belangrijkste regelgeving 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. Van recente datum is het besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 over de regie van de zorg en bijstand tot sociale integratie van personen met een handicap en over 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. Dat is gewijzigd door het besluit van 14 oktober 2005. De spoedprocedure voor de toekenning van een PAB voor snel degeneratieve aandoeningen is geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 17 november 2006.

De individuele materiële bijstand (IMB) is geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 2001 betreffende de toekenning van individuele materiële hulp aan personen met een handicap, laatst gewijzigd door het ministerieel besluit van 8 december 2006.

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 neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op 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 en de Vlaamse Zorgkas.

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, het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Rekem en het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Geel.

## 11.2 Klachtenbeeld

Tabel 49 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2006

	VAPH	Kind en Gezin	Agentschap Jongerenwelzijn	UZ Gent	Kabinet Welzijn	Zorg en Gezondheid	OPZ Rekem	OPZ Geel	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>102</b>	<b>248</b>	<b>12</b>	<b>402</b>	<b>8</b>	<b>59</b>	<b>86</b>	<b>108</b>	<b>1025</b>
Ontvankelijk	61	142	12	398	2	17	86	108	826
Onontvankelijk	41	106	0	4	6	42	0	0	199
-45 dagen	91	198	9	320	1	53	86	108	-
+45 dagen	11	45	3	78	1	6	0	0	-
Gegronnd	39	65	6	234	2	15	86	108	-
Ongegrond	22	35	6	86	0	2	0	0	-
Opgelost	32	59	4	216	2	15	-	-	-
Niet opgelost	7	6	2	18	0	-	-	-	-
Beslissing	9	17	2	48	-	1	-	-	-
Behandeltermijn	11	24	-	7	-	6	-	-	-
Informatieverstrekking	14	16	1	95	-	2	-	-	-
Bereikbaarheid	1	3	-	22	-	-	-	-	-
Bejegening	4	17	3	76	-	3	-	-	-
Andere	-	8	-	179	-	3	-	-	-

Tabel 50  
Welzijn en Gezondheid:  
dossiers in 2006

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	19
Beoordelingsfase (fase D)	62
Opschorting behandeling	1
<b>Totaal</b>	<b>82</b>

Tabel 51  
Welzijn en Gezondheid:  
kwalificaties in 2006

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	32
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>38</b>
Terechte opmerking	2
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	16
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	5
<b>Totaal</b>	<b>67</b>

Tabel 52  
Welzijn en Gezondheid:  
geschonden ombudsnormen in 2006

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	5
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	8
Deugdelijke correspondentie	2
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Redelijke behandeltermijn	16
<b>Totaal</b>	<b>50</b>

De klachtenrapportage van het agentschap Zorg en Gezondheid omvat de klachten over de Vlaamse Zorgkas, het Vlaams Zorgfonds en de afdeling Residentiële en Gespecialiseerde Gezondheidszorg.

Van de 1256 klachten die de klachtendienst van Kind en Gezin heeft ontvangen, gaan er 248 over de dienstverlening van Kind en Gezin. 1008 klachten gaan over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. De rapportage over die laatste klachten wordt niet opgenomen in de tabel.

De Jo-lijn heeft in totaal 44 klachten ontvangen. 32 klachten werden direct opgelost, andere klachten handelden over private voorzieningen in de bijzondere jeugdbijstand of de melder ervan wou geen actie vanuit de Jo-lijn. Zij werden niet opgenomen in de klachtenregistratie.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 826 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 82 ontvankelijke klachten onderzocht en 62 daarvan beoordeeld.

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst gaat over:

- de dienstverlening door het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). De klachten gaan vooral over de wachtlijsten in de gehandicaptensector, het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) en de individuele materiële bijstand (IMB);
- de bijzondere jeugdbijstand;
- de kinderopvang en de behandeltermijnen van het maatschappelijk onderzoek in de adoptieprocedure;
- de Vlaamse zorgverzekering.

### 11.2.1 HET VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP (VAPH)

#### TEKORT AAN OPVANG IN VOORZIENINGEN: EEN BLIJVEND PROBLEEM

In dossier 2006-0531 is de verzoekster 63 jaar en al 30 jaar pleegouder van een mentaal gehandicapte jongen. Omdat zij niet meer voor haar pleegzoon kan zorgen, wenst zij dat hij opgenomen wordt in een aangepaste voorziening. Sedert 2004 staat haar pleegkind op een wachtlijst bij verschillende voorzieningen. Omdat er geen vooruitzicht is op aangepaste zorg en de thuissituatie onhoudbaar wordt, dient de verzoekster begin maart 2006 een dringend verzoek tot plaatsing in bij de Centrale Registratie van de Zorgvragen. In augustus 2006 is er nog geen oplossing in het vooruitzicht.

De voorzieningen waar de pleegzoon op de wachtlijst staat, hebben voor 2006 een uitbreidingsplan ingediend bij het VAPH in het kader van het jaarlijks uitbreidingsbeleid van de Vlaamse Regering. De pleegzoon kan bij de voorzieningen terecht maar de uitbreidingen veronderstellen verbouwingswerken. In afwachting van een definitieve plaats komt er voor de pleegzoon een tijdelijke oplossing uit de bus eind oktober 2006.

Ook in dossier 2004-0952, waarbij een verzoeker van 43 jaar sinds december 2004, in afwachting van een aangepaste zorgplaats, is opgenomen in een bejaardentehuis, is er nog steeds geen oplossing gevonden.

De klachten over de wachtlijsten zijn **gegrond**. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

Ook de klachtendienst van het VAPH heeft een heel aantal klachten behandeld over de wachtlijsten voor personen met een handicap. De klachtendienst ontdekt dat voor heel wat urgente zorgvragen er geen onmiddellijke oplossing bestaat. Het VAPH kan voorzieningen niet verplichten om specifieke personen met een handicap op te nemen. Er is dus geen opnameplicht. Voorzieningen beslissen hierover volledig autonoom. De Vlaamse Regering is zich bewust van de problemen. Eén van de krachtlijnen in de *Beleidsbrief Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2006-2007* is personen met een handicap op een duidelijke, kwaliteitsvolle en eenvoudige manier te begeleiden naar de meest geschikte vorm van ondersteuning. Daarvoor moet de overheid kunnen beschikken over een transparante zorgregie.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 17 maart 2006 vormt de basis voor geïntegreerde informatie-uitwisseling tussen voorzieningen, doorverwijzers, personen met een handicap, de ROG's (Regionaal Overlegcomité), provinciale diensten en de Vlaamse overheid. De centrale databank die daarvoor wordt ontwikkeld, ondersteunt de processen van zorgvraagregistratie, zorgbemiddeling, zorgafstemming en zorgplanning.

Ook werden de regionale overlegorganen voor personen met een handicap en de permanente cel geïnstalleerd en werden er convenanten met de provincies gesloten. Op het regionaal overleg (ROG) worden urgente hulpvragen wel besproken en wordt er gezamenlijk naar een oplossing gezocht. De permanente cel werkt aan criteria voor urgentiebepaling en noodsituatie. Die werkwijze garandeert de objectiviteit bij het toekennen van de urgentiegraad en zorgt eveneens voor gelijke praktijken in de verschillende provincies.

Jaarlijks worden extra middelen goedgekeurd om de voortzetting van het uitbreidingsbeleid van het zorgaanbod te garanderen. In 2006 werd een extra krediet van 22,5 miljoen euro op jaarbasis goedgekeurd. Daarmee zijn er 331(semi)residentiële plaatsen en 640 ambulante plaatsen gecreëerd. Voor 2007 is eenzelfde verhoging gepland.

Ondanks het gevoerde uitbreidingsbeleid groeit de wachtlijst in 2006 tot meer dan 7500 zorgvragen. Tevens stelt de minister een toename vast van het aantal urgente centraal geregistreerde zorgvragen. Om die uiteenlopende toename van vraag en aanbod in een Europese context te kunnen plaatsen heeft de minister aan het VAPH opdracht gegeven mee te werken aan een onderzoek van de Europese Commissie. Vanaf 2008 worden resultaten verwacht.

### DE WACHTLIJSTEN VOOR HET PERSOONLIJKE-ASSISTENTIEBUDGET (PAB): NOG STEEDS NIET WEGGEWERKT

In dossier 2006-0338 vraagt de verzoeker een PAB aan in 2002. Tot en met 2006 heeft hij nog geen PAB ontvangen omdat hij niet behoort tot de prioritaire doelgroep.

De klachten over de wachtlijsten zijn **gegrond**. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **gerechtvaardigd vertrouwen** zijn geschonden. Het VAPH ontvangt jaarlijks een beperkt budget om PAB's toe te kennen. Omdat de vraag groter is dan het beschikbare budget zijn er ieder jaar selecties noodzakelijk. Deze selectie gebeurt op basis van prioriteiten die de minister jaarlijks vastlegt. Door de onredelijke behandeltermijn gaan aanvragers er ten onrechte van uit dat ze weliswaar niet weten wanneer ze hun PAB gaan krijgen maar wel dat ze het PAB zullen krijgen.

Einde 2005 stonden ongeveer 2500 personen op de wachtlijst voor een PAB. In uitvoering van het regeerakkoord werden ook in 2006 bijkomende middelen vrijgemaakt om de wachtlijsten weg te werken. In het laatste kwartaal van 2006 zijn nog 230 extra PAB-budgetten toegekend. Tegen het einde van de legislatuur in 2009 moeten de wachtlijsten weggewerkt zijn.

Om een beter zicht te krijgen op de urgentie van de hulpvragen, werden in de loop van februari 2006 alle personen aangeschreven die voor 1 januari 2005 een PAB-aanvraag hebben ingediend maar niet tot de prioritaire doelgroep behoorden. Op basis van de gegevens van de inschaling van alle kandidaten zal de minister de prioriteiten vastleggen en kan een beter beleid gevoerd worden.

Ook lanceert de minister het idee om na te gaan wie nog op de wachtlijst staat sinds 2001 of 2002 om na te gaan hoe ze kunnen geholpen worden. Het is mogelijk dat deze personen sneller geholpen kunnen worden met een deel van het budget dan wanneer ze moeten wachten tot alle categorieën van 2005 en 2006 een volledig PAB gekregen hebben. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement heeft op 20 juni 2006 van gedachten gewisseld over het PAB-beleid. Verder voert de minister een snelprocedure in voor personen met een degeneratieve aandoening. Dankzij deze nieuwe procedure wordt binnen de drie maanden een PAB toegekend.

Ten slotte bepaalt het besluit "Zorgregie" dat de PAB-aanvragen in de toekomst geïntegreerd worden in het proces van de Centrale Registratie van Zorgvragen. De centrale gegevensbank, met onder meer de basisgegevens over de zorgvragen en het aanbod van de voorzieningen, moet operationeel zijn tegen 1 juli 2007. Aan de hand van die centrale gegevensbank zullen personen met een handicap op een aangepaste wijze begeleid worden naar de meest geschikte ondersteuning.

## INDIVIDUELE MATERIËLE BIJSTAND (IMB): POSITIEF NIEUWS!

In het eerste kwartaal van 2006 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten ontvangen over de lange behandeltermijn voor de aanvraag individuele materiële bijstand. Deze klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond**. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden.

In dossier 2006-0249 vraagt de verzoeker op 1 december 2005 IMB aan voor de aankoop van een traplift. In principe kan de verzoeker genieten van de spoedprocedure. Half maart 2006 heeft hij nog geen beslissing ontvangen.

Door de achterstand in de dossierbehandeling wordt pas op 7 maart 2006 een beslissing genomen. Eind maart 2006 wordt de beslissing aangetekend opgestuurd.

Zoals ook al in ons Jaarverslag 2005 gemeld, zijn de behandeltermijnen te lang en beantwoorden ze niet aan de behoeften en verwachtingen van de zorgvragers.

Eind 2004 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd voor de aanvraag van hulpmiddelen elf maanden. Om die achterstand weg te werken heeft het VAPH een stappenplan ontwikkeld waarin concrete doelstellingen gekoppeld werden aan deadlines. Tegen 1 september 2005 moesten de 147.000 dossiers die vóór 1 juli 2004 ingediend werden, afgewerkt zijn. Verder voorzag het stappenplan in een versnellingsoperatie waardoor tegen december 2005 de behandeltermijn werd teruggebracht tot negen maanden als de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC) bij het dossier betrokken is en drie maanden als een evaluatie van de PEC niet noodzakelijk is. Tegen september 2006 heeft het VAPH die termijnen effectief teruggebracht tot drie maanden en één maand.

In 2006 heeft er een herziening van de refertelijst voor hulpmiddelen plaatsgevonden. De volgende herziening is gepland in 2007. Ook is er een nieuwe en/of aangepaste regelgeving voor de terugbetaling van de hulpmiddelen in voorbereiding. Die procedureaanpassingen staan ook in relatie met de herziening van de diagnose- en indicatiestelling.

## SAMENSTELLING VAN DE GEBRUIKERSRAAD: CORRECT?

In dossier 2005-0982 is de verzoeker een voorlopig bewindvoerder in de gebruikersraad van een voorziening. Door een klacht van één van de ouders van een gebruiker over de onwettige samenstelling van de gebruikersraad, worden de voorlopig bewindvoerders niet meer uitgenodigd. De verzoeker vindt dat onterecht.

In de inspraakbesluiten wordt het begrip “gebruiker” zeer eng geformuleerd, namelijk de gebruiker of zijn wettelijke vertegenwoordiger. In het kwaliteitsdecreet wordt het begrip “gebruiker” ruimer geformuleerd, de gebruiker wordt gelijkgesteld met de wettelijke vertegenwoordiger, de vertrouwenspersoon of de belangrijke betrokken derde met inbegrip van de plaatsende instantie bij gedwongen hulp- en dienstverlening.

De regelgeving moet correct worden toegepast. Er rijst wel een probleem als op het terrein bijna alle voorzieningen het begrip “gebruiker” interpreteren conform het kwaliteitsdecreet en niet conform de inspraakbesluiten. Dit betekent dat de voorlopig bewindvoerders in veel voorzieningen lid zijn van een gebruikersraad.

Zowel de bevoegde minister als het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap zijn het met de Vlaamse Ombudsdienst eens dat de terminologie binnen het kwaliteitsdecreet niet altijd precies aansluit bij die gehanteerd in de inspraakbesluiten. Vooral de definiëring van de term “gebruiker” leidt regelmatig tot discussie. Omdat er op het terrein al jarenlang een gedoogbeleid gevoerd wordt, en omdat het de bedoeling is van de minister om in 2007 het besluit van 15 december 1993 over de algemene erkenningvoorwaarden te evalueren en bij te sturen, werd er voorgesteld om de voorlopig bewindvoerders te laten zetelen in de gebruikersraad op voorwaarde dat zij van de betrokken gebruiker expliciet de toestemming krijgen om namens de betrokkene in de gebruikersraad te zetelen.

Over deze problematiek formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling**. De Vlaamse Ombudsdienst vindt namelijk dat de Vlaamse overheid binnen een redelijke termijn het kwaliteitsdecreet verder moet omzetten in uitvoeringsbesluiten en bijkomend het inspraakbesluit van 15 december 1993 moet evalueren en eventueel bijsturen.

### 11.2.2 DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

#### NIET TE VREDEN OVER EEN MAATREGEL OF GEEN VERTROUWEN MEER IN DE CONSULENT

In dossier 2004-0604 klaagt de verzoekster over de dienstverlening door een bemiddelingscommissie en over de samenwerking met de consulente van de sociale dienst van de jeugdrechtbank. In eerste instantie werden haar twee oudste kinderen geplaatst. Nadien volgt ook de plaatsing van haar derde kind. De verzoekster betwist de plaatsingen. Volgens haar is er geen dialoog mogelijk met de consulente om de maatregelen te bespreken.

In dit dossier wordt er een problematische opvoedingssituatie vastgesteld en wordt er in de eerste plaats met vrijwillige hulpverlening getracht via het Comité voor bijzondere jeugdzorg de situatie te verbeteren. Omdat de situatie zo ernstig wordt en de moeder niet vrijwillig deelneemt aan de hulpverlening, wordt de hulpverlening opgelegd door de jeugdrechter.

De Vlaamse Ombudsdienst is niet bevoegd klachten te behandelen over de maatregel die de jeugdrechter oplegt. Wel kan de Vlaamse Ombudsdienst de klacht behandelen over de uitvoering van de maatregel en over de consulente. Uit de behandeling van de klacht blijkt dat vanaf het begin de hulpverlening en de communicatie met de moeder zeer moeizaam verlopen. Omdat de gesprekken tussen de verzoekster en de consulente meermaals escaleren, stelt de Vlaamse Ombudsdienst voor om een andere consulente aan te stellen. De moeder heeft immers geen vertrouwen in haar consulente waardoor het niet mogelijk is om de hulpverlening op een serene manier te organiseren. Ondanks ons aandringen wordt er geen andere consulente aangesteld.

In dossier 2006-0323 is de dochter van de verzoeker geplaatst. De verzoeker meent dat het niet mogelijk is met zijn consulente de genomen maatregel en de voortgang van het dossier op een serene manier te bespreken. Tijdens de maand maart 2006 vraagt hij of er een andere consulente kan aangesteld worden. In eerste instantie wordt die vraag geweigerd. Er wordt voorgesteld dat de teamverantwoordelijke aanwezig zal zijn tijdens de gesprekken met de consulente. Dit loopt fout door afwezigheid en verlof. Begin november 2006 wordt dan toch een andere consulente aangesteld. De teamverantwoordelijke volgt het dossier zelf op. De gesprekken verlopen sereen en op een positieve manier.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klachten als **gegrond** beoordeeld. De meeste contacten verlopen via de consulent. Klagers hebben soms te weinig vertrouwen in hun consulent of hebben een conflict met hun consulent. Er wordt geklaagd over de machtspositie van de consulent en het gebrek aan objectiviteit. In zijn Jaarverslag 2005-2006 stelt het Kinderrechtencommissariaat terecht dat de visie van de consulent een impact heeft op de maatregel die wordt opgelegd door de jeugdrechter of door het Comité voor bijzondere jeugdzorg. De klagers vinden dan ook dat de consulent medeverantwoordelijk is voor de getroffen maatregel. Bij de uitvoering van het hulpaanbod moeten de ouders gewezen worden op hun verantwoordelijkheid in hun opvoedingsrol. Het is dan ook belangrijk te werken aan de betrokkenheid en ondersteuning van de ouders.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat als het vertrouwen niet kan hersteld worden, een andere consulent moet aangesteld worden, zoniet komt het recht op hulpverlening in het gedrang.

De Jo-lijn, de klachtendienst in de eerste lijn, meldt dat ook voor hen klachten over bejegening door een consulent, het bureau van het comité of de bemiddelingscommissie, moeilijk blijven. De informatiebronnen van de Jo-lijn zijn beperkt en meestal handelt de klacht om intenties die niet te controleren zijn. De Jo-lijn beoordeelt die klachten meestal als ongegrond maar vindt dat ze toch in het hulpverleningstraject moeten opgenomen worden. Ten slotte meldt ook de Jo-lijn dat de mogelijkheid om van consulent te veranderen niet onmogelijk zou mogen zijn.

Op 1 juli 2006 werd het decreet van kracht over de rechtspositie van minderjarigen in de integrale jeugdhulp. Dat ging samen met een ondersteuning van de voorzieningen maar ook de minderjarige en de ouders werden geïnformeerd over hun rechtspositie in de integrale jeugdhulp. Ook stemde het Vlaams Parlement een motie van aanbeveling die onder meer de klemtoon legt op communicatie, dialoog en overleg om het draagvlak voor de integrale jeugdhulp te verruimen.

Voor de ouders en minderjarigen is het niet altijd duidelijk welke diensten betrokken zijn en wie welke maatregel oplegt. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de diensten in de sector van de bijzondere jeugdbijstand soms nog te veel redeneren vanuit hun eigen logica. Eenvoudige en correcte informatieverstrekking blijft een aandachtspunt voor de sector.

In dossier 2006-0063 klaagt de verzoeker over de objectiviteit van de procedure voor de kandidaatstelling voor een mandaat in een bemiddelingscommissie. Tevens klaagt hij over de motivering van de beslissing over zijn kandidatuur.

Uit onderzoek van de klacht blijkt dat de procedures die gevolgd worden voor de eerste oproep en tijdens de tweede oproep niet op een gelijke manier zijn verlopen. Het verloop van de procedure en de selectiecriteria werden niet duidelijk meegedeeld. En ten slotte werd de beslissing niet correct en niet afdoende gemotiveerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht als **gegrond** beoordeeld. De ombudsnormen **afdoende motivering, gelijkheid en onpartijdigheid en doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschonden.

### 11.2.3 KIND EN GEZIN

#### ADOPTIE: ONREDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN VOOR HET MAATSCHAPPELIJK ONDERZOEK

In dossier 2006-0472 spreekt de jeugdrechter begin mei 2006 een tussenvonnissen tot maatschappelijk onderzoek uit. Na dit tussenvonnissen moet het maatschappelijk onderzoek binnen een termijn van twee maanden afgerond zijn. Door lange wachttijden wordt het maatschappelijk onderzoek slechts begin oktober 2006 opgestart. De verzoekers klagen over de onredelijke termijn voor het opstarten van het maatschappelijk onderzoek.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht, en gelijkaardige klachten, als **gegrond** en **voldoende hersteld**. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

De nieuwe adoptiewet voorziet dat iemand die een kind wil adopteren, een voorbereiding volgt, waarna die persoon een attest krijgt. Met dat attest stapt hij naar de jeugdrechter die nagaat of alle modaliteiten gevolgd werden. Daarna maakt de jeugdrechter een tussenvonnissen op basis waarvan een maatschappelijk onderzoek wordt gevoerd. Hij draagt de adoptieteams van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) op een maatschappelijk onderzoek uit te voeren binnen twee maanden na het tussenvonnissen. Nadien geeft de jeugdrechter de uiteindelijke toestemming voor de adoptie.

De Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie werkt met een centraal systeem van dispatching van opdrachten tot maatschappelijk onderzoek over de vijf CAW's. De dispatching gebeurt op basis van een aantal richtlijnen. Een opdracht wordt steeds doorverwezen naar het CAW van de provincie van de woonplaats van de kandidaat-adoptanten. Het VCA wijkt in principe alleen van die regel af als de evaluatie in het kader van een eerdere adoptie door een ander CAW gebeurde of als het verschil in werklust en wachttijd te groot wordt tussen de vijf teams.

In de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement van 19 april 2006 meldt de minister dat, bij de invoering van de nieuwe regelgeving begin september 2005, de jeugdrechtbanken nog niet klaar waren met de voorbereidingen zodat er in een eerste periode geen vonnissen en tussenvonnissen geveld zijn. Het gevolg was dat de dossiers zich opstapelden, dat ze één na één werden opgelost en dat er een hoge instroom kwam in bepaalde provincies.

Om de wachttijden in te perken heeft het VCA mee de regie overgenomen en kwam er een dispatching van de dossiers van de tussenvonnissen naar de vijf verschillende diensten van maatschappelijk onderzoek. Zo kwam er een gelijke verdeling van de werklust omdat de rechtbanken niet met dezelfde snelheid werken. Ook werd er, door een aanpassing van een subsidieregeling, voor gezorgd dat de structurele capaciteit van de CAW's met een derde verhoogd werd (van 10 naar 15 VTE). Anderzijds is ook bekeken in hoeverre tijdelijk extra krachten kunnen worden ingezet om de bestaande wachttijden weg te werken.

De gemiddelde wachttijd van de kandidaat-adoptanten waarvan het maatschappelijk onderzoek in de loop van november 2006 opgestart werd, was 2,5 maand. Zodra het dossier opgestart is, wordt het maatschappelijk onderzoek afgehandeld binnen twee maanden.



Het VCA meldt dat het naleven van de wettelijke termijn van twee maanden ook in de toekomst problematisch zal blijven. Dit heeft te maken met het feit dat het VCA geen enkele controle heeft over de instroom van de opdrachten en dat twee maanden te kort is om eventuele schommelingen op te vangen.

In de *Beleidsbrief 2006-2007* meldt de minister dat in 2007 het systeem van verwerking van de adoptieaanvragen geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd zal worden.

## KINDEROPVANG

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten behandeld over kinderopvang. De klachten over de intrekking van een attest van toezicht zijn **ongegrond**. Verder waren er enkele klachten over de moeilijke zoektocht naar kinderopvang. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden.

De klachtendienst van Kind en Gezin heeft 736 klachten ontvangen over kinderopvangvoorzieningen. Het ging om 279 klachten over een erkende of gesubsidieerde kinderopvangvoorziening, 407 klachten over een zelfstandige onthaalouder, zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche en 50 klachten over enkel gemelde of niet gemelde kinderopvang of over een opvangvoorziening die net haar attest van toezicht had verloren.

In de *Beleidsbrief 2006-2007* zet de minister de krachtlijnen uiteen voor haar kinderopvangbeleid. Zo moet er voldoende kinderopvang zijn die beantwoordt aan de behoeften van de ouders en kinderen en bijdraagt tot de combinatie gezin en arbeid. In 2006 is niet alleen geïnvesteerd in de kwantitatieve uitbreiding van het aantal plaatsen maar ook in de kwaliteit van de kinderopvang.

Voor 2006-2007 maakte de Vlaamse Regering 6,6 miljoen euro vrij voor de uitbreiding van de kinderopvang. Dit staat gelijk met 1200 nieuwe plaatsen. Ook voor de zelfstandige sector werden bijkomende middelen uitgetrokken. De financiële vergoeding werd verhoogd van 400 naar 500 euro per jaar met de mogelijkheid voor het toekennen van de vergoeding aan 1750 extra plaatsen. Verder zal de minister in 2007 met de sector werk maken van de vergunningsvoorwaarden voor al wie werkt in de kinderopvang, zodat de kinderen maximale garanties hebben op kwaliteitsvolle kinderopvang.

### 11.2.4 DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING

#### CONTROLE DOOR MEDIWE: WORDT DE TENLASTENEMING TERECHT STOPGEZET?

In dossier 2006-0423 ontvangt een 94-jarige man een tenlasteneming in het kader van de zorgverzekering. Tijdens de maand april 2006 wordt de indicatiestelling, dat is de basis waarop de tussenkomst wordt toegekend, gecontroleerd door het externe controle-orgaan Mediwe. Door het verslag van de inspecteur verlaagt de score van de verzoeker van 38 naar 26 punten. Daardoor verliest hij zijn tussenkomst. De dochter van de verzoeker vindt dat de controle niet correct verlopen is. De controle werd onnauwkeurig uitgevoerd. Zo worden medische verslagen nauwelijks gelezen en wordt er geen rekening gehouden met de argumenten die werden aangebracht om de hulpbehoefte te staven.

De dochter van de verzoeker dient een bezwaarschrift in. De dochter maakt gebruik van het hoorrecht bij de bezwaarcommissie en dient een lijvig dossier in. Eind oktober wordt het bezwaarschrift gegrond bevonden.

In dossier 2006-0213 heeft de verzoekster vanaf 1 februari 2006 recht op een tenlasteneming in het kader van de zorgverzekering. Op 10 februari 2006 ontvangt zij een brief van Mediwe waarin staat dat een inspectrice tussen 27 februari 2006 en 13 maart 2006 bij haar thuis zal langskomen om haar persoonlijke situatie als zorgbehoevende te controleren op basis van een vragenlijst.

Tijdens die periode vindt er geen controle plaats. Zonder verwittiging komt de inspectrice op 14 maart langs om de controle uit te voeren. Een vragenlijst heeft de verzoekster nooit gezien. Het onderzoek van de inspectrice heeft slechts 10 minuten geduurd. Zij heeft één medisch verslag gelezen en kort enkele vragen gesteld. Door het verslag van de inspectrice verlaagt de score van 37 punten naar 30 punten waardoor de verzoekster geen recht meer heeft op een tussenkomst vanaf april 2006.

In plaats van een bezwaarschrift in te dienen, dient de verzoekster een nieuwe aanvraag tot tenlasteneming in. Er volgt een nieuwe indicatiestelling en de aanvraag wordt goedgekeurd. De verzoekster ontvangt opnieuw een tenlasteneming vanaf 1 februari 2007. Voor de periode april 2006 tot en met januari 2007 heeft de verzoekster geen recht op een tegemoetkoming.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt geen duidelijke reden waarom de indicatie in de periode april 2006 tot en met januari 2007 zoveel verschilt van de indicatie in de periode vóór april 2006 en na januari 2007. Gezien de zware impact van de controles op de indicatiestelling pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een zeer nauwkeurige uitvoering van de controles en een afdoende motivering van de gewijzigde indicatiestelling.

Op 1 januari 2005 ging Mediwe aan de slag met het uitvoeren van controles op de indicatiestellingen verricht aan de hand van de Bel-profielschaal. In de *Beleidsbrief 2005-2006* meldt de minister dat zij in 2005 vooral geïnvesteerd heeft in kwaliteit. Er is werk gemaakt van een goede dialoog tussen Mediwe en de gemachtigde indicatiestellers, van een gemeenschappelijke vorming en van opleiding en wederzijdse afstemming. Ook is er een aparte handleiding gevoegd bij de bijlage bij het ministerieel besluit van 6 januari 2006 tot regeling van de vaststelling van de ernst en de duur van het verminderd zelfvermogen aan de hand van de Bel-profielschaal. Die handleiding bundelt alle bepalingen en interpretatieregels over de indicatiestelling. Verder zal de minister maatregelen treffen om de gemachtigd indicatiestellers te responsabiliseren en de impact van de controles te vergroten als onder andere uit de evaluatie van de werkzaamheden van Mediwe blijkt dat er onvoldoende kwaliteit wordt gerealiseerd.

## **GRENSARBEIDERS EN DE BIJDRAGE VOOR DE ZORGVERZEKERING: EEN MOEILIJKE RELATIE**

In dossier 2005-0774 zijn de verzoekers grensarbeiders. Voor de jaren 2002, 2003 en 2004 betalen zij de bijdrage voor de zorgverzekering. Omdat zij eigenlijk de bijdrage niet moeten betalen, vragen zij zowel aan de Vlaamse Zorgkas als aan het Vlaams Zorgfonds de terugbetaling van de bijdrage tijdens de maand januari 2005. Begin november 2005 zijn de bijdragen nog niet terugbetaald.

Iedere inwoner van Vlaanderen moet aansluiten bij een zorgkas vanaf het jaar waarin hij 26 jaar wordt en moet vanaf die leeftijd ook de ledenbijdrage betalen. Voor de periode tot 31 december 2002 bedraagt die bijdrage 10 euro en vanaf het jaar 2003 is de bijdrage verhoogd naar 25 euro. Dit betekent bijvoorbeeld dat ook een in Nederland werkende grensarbeider die in Vlaanderen woont, onder die verplichting valt. Na de inwerkingtreding van de zorgverzekering

heeft de Europese Commissie echter kritiek geuit. Door het recht op zorgverzekering te koppelen aan de woonplaats wordt volgens de commissie inbreuk gepleegd op het vrij verkeer van personen. Niet de woonplaats maar wel de werkplaats zou moeten bepalen of iemand bij de zorgverzekering moet aansluiten. Sinds oktober 2005 is er duidelijkheid ontstaan over hoe de terugbetaling gaat verlopen van uitgaande grensarbeiders die, als buitenlands sociaal verzekerde personen, vrijgesteld zijn voor het betalen van de bijdragen voor de Vlaamse zorgverzekering.

In de maand oktober 2005 heeft het Vlaams Zorgfonds het bestand met de buitenlands verzekerden van de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid ontvangen. Begin december 2005 werden alle personen van dat bestand aangeschreven met de vraag om het bijgevoegde formulier tot terugbetaling in te vullen en terug te sturen vóór 31 december 2005 zodat de bijdragen van die personen in één beweging terugbetaald konden worden. De bijdragen zouden dan terugbetaald worden vóór 28 februari 2006.

In voormeld dossier sturen de verzoekers begin januari 2006 het formulier terug. Begin mei 2006 worden de bijdragen terugbetaald. Dit dossier en gelijkaardige dossiers beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond**. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden.

Over de aansluitingsplicht voor Vlaamse grensarbeiders is ook in het Vlaams Parlement aandacht besteed door verschillende schriftelijke vragen die aan de bevoegde minister gesteld werden. De minister is op 18 april 2006 in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ook geïnterpelleerd over het ouderenbeleid en de toekomst van de Vlaamse zorgverzekering.

## ONREDELIJKE GELDBOETE?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal vragen en klachten ontvangen over de administratieve geldboete van 250 euro. Veel burgers bleken geen probleem te hebben met de schorsing van vier maanden per bijdrage die niet betaald wordt, maar klagen wel over de geldboete die moet betaald worden als de bijdrage niet correct werd betaald.

Van 1 oktober 2005 tot 30 april 2006 hebben niet-betalers de mogelijkheid gekregen om alle verschuldigde bijdragen uit het verleden aan te zuiveren en op deze wijze de administratieve geldboete te vermijden. Met de wijziging van de regelgeving krijgen personen die vanaf 1 mei 2006 gedurende drie al dan niet opeenvolgende jaren sedert 2001 de bijdrage niet hebben betaald een geldboete van 100 tot 250 euro opgelegd.

In de loop van 2006 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst ook nog een aantal klachten van burgers die vinden dat de administratieve geldboete ten onrechte opgelegd wordt. Die klachten worden behandeld in het kader van de bezwaarschriftenprocedure. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de behandeling van die klachten opgeschort in afwachting van de beslissing over het bezwaar.

### 11.2.5 ANDERE KLACHTEN OVER WELZIJN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten ontvangen van gepensioneerde ambtenaren van de Vlaamse Gemeenschap in verband met de gebrekkige informatie over de gewijzigde voorwaarden van de hospitalisatieverzekering voor Vlaamse ambtenaren. Sedert 1 oktober 2005 heeft Fortis AG de bestaande hospitalisatieverzekering van AXA onder gewijzigde voorwaarden overgenomen. Door de overname is onder andere de kostprijs van een éénpersoonskamer niet

meer standaard in de hospitalisatieverzekering voorzien. Eind oktober 2005 worden de gepensioneerde ambtenaren geïnformeerd over de gewijzigde voorwaarden van de hospitalisatieverzekering. Intussen hebben de verzoekers een opname in een éénpersoonskamer achter de rug. Door de laattijdige informatieverstrekking moeten de verzoekers de toeslag voor de éénpersoonskamer zelf betalen. De klachten worden gedeeltelijk hersteld door een verhoogde tussenkomst in de medische kosten. De ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden.

### 11.2.6 GEZONDHEID

Over het thema **gezondheid** heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal uitgebreide en interessante eerstelijnsklachtenrapportages ontvangen.

De ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis Gent registreerde 402 klachtmeldingen. In 377 klachten werd een onderzoek opgestart. De klachten over het medisch beleid en administratief-financiële klachten vormen de grootste groep, gevolgd door klachten van organisatorische aard en klachten over verpleegkundigen.

Over het jaar 2006 werd de ombudsdienst van het UZ Gent betrokken bij 22 schadeclaims. Het gaat hier over bijkomende schadevergoedingen op vraag van de patiënt, naast de betwisting van de factuur. Van de 22 schadeclaims werden 10 dossiers opgelost zonder tussenkomst van de verzekering en dus zonder bijkomende schadeclaim.

Het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Geel heeft 108 klachten behandeld. De klachten hebben betrekking op te hoge temperaturen in lokalen en slaapruidtes, de accommodatie, het wegvallen van een therapie, gebrekkige informatie en communicatie, het verlies van goederen over het rookverbod. Het OPZ Geel beoordeelt de klachten niet als gegrond of ongegrond. Naar aanleiding van elke klacht wordt een gesprek georganiseerd waardoor de patiënt zijn negatieve gevoel kan uiten. Het Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum (OPZ) Rekem heeft 86 klachten behandeld. De klachten worden behandeld vanuit eenzelfde filosofie.

## 11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2006

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst 4 aanbevelingen. De commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 27 juni 2006 (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 6).

### AANBEVELING 2005-30

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moeten ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor het persoonlijk-assistentiebudget (PAB) worden weg-gewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten.**

Tussen 1 september 2006 en 31 december 2006 worden 230 extra PAB-budgetten toegelend.

Sinds 17 november 2006 heeft de Vlaamse Regering de mogelijkheid geopend om personen met een snel degeneratieve aandoening via een snelprocedure een PAB-budget toe te kennen. Per jaar zullen er 50 van dergelijke PAB-budgetten toegekend worden. Alle personen die tot deze doelgroep behoren zijn over deze nieuwe procedure ingelicht door het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap.

Op 1 maart 2006 is de inhaaloperatie gestart voor de inschaling van alle wachtende PAB-aanvragers. Alle betrokkenen zijn hierover nauwgezet geïnformeerd. De PAB-aanvragers worden per groep van 500 aangeschreven om zich te laten inschalen bij een erkend multidisciplinair team. Deze operatie wordt verdergezet in 2007.

De toekenning van nieuwe budgetten wordt voorbereid in functie van het uitbreidingsbeleid 2007. Voor die uitbreiding hoopt de bevoegde minister te kunnen beschikken over voldoende inschalingsgegevens om op basis hiervan de prioriteiten voor de toekenningen te kunnen bepalen.

#### AANBEVELING 2005-31

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moeten ervoor zorgen dat de wachtlijsten en de achterstand in verband met de individuele materiële bijstand (IMB) worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten. Dat is des te meer het geval bij wijzigingen aan de regelgeving over de terugbetaalbare hulpmiddelen.**

De acties, gestart door de Raad van Bestuur van het Vlaams Fonds in 2005, hebben geleid tot het vooropgestelde resultaat. Op 1 september 2006 zijn de afhandelingstermijnen van de IMB-aanvragen, voor de volledige dossiers, teruggebracht tot drie maanden wanneer de Provinciale Evaluatiecommissie betrokken is en tot één maand wanneer een evaluatie van de Provinciale Evaluatiecommissie niet noodzakelijk is.

De hulpmiddelen en aanpassingen die het VAPH terugbetaalt, staan in de refertelijst. Wie een hulpmiddel nodig heeft dat niet op die lijst staat, moet dit aanvragen bij de Bijzondere Bijstandscmissie (BBC). Het aantal dossiers dat aan de BBC wordt voorgelegd, blijft stijgen. Die tendens is onder andere het gevolg van de uitbreiding van de hulpmiddelenmarkt met tal van nieuwe toestellen. Daarnaast nam ook het aantal vragen toe naar domotica en geavanceerde toestellen voor personen met spraak- of communicatieproblemen. Door die refertelijst tweemaal per jaar te actualiseren zullen er minder dossiers aan de BBC voorgelegd worden zodat er ook voor speciale en nieuwe hulpmiddelen snel een oplossing geboden kan worden.

#### AANBEVELING 2005-32

**De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moeten ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor de voorzieningen voor personen met een handicap worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking over wanneer ze wat kunnen verwachten. Een efficiënte en transparante centrale wachtlijstwerking is daarbij essentieel.**

In 2006 heeft het uitbreidingsbeleid 341 (semi-)residentiële en 640 ambulante plaatsen opgeleverd. Het uitbreidingsbeleid wordt verdergezet in 2007.

Op 17 maart 2006 nam de Vlaamse Regering een besluit betreffende de regie van de zorg en bijstand tot de sociale integratie van personen met een handicap betreffende de erkenning en subsidiëring van een Vlaams Platform van verenigingen van personen met een handicap. In uitvoering van dit besluit van de Vlaamse Regering werden de ROG's en de permanente cel geïnstalleerd. Met de provincies werden convenanten opgesteld die de samenwerking regelen tussen de provincies en het Vlaams Fonds.

Binnen de permanente cel, het adviserend orgaan voor de Zorgregie, werden twee werkgroepen gestart. Eén van die werkgroepen stelt objectieve criteria op voor urgentiebepaling en voor de bepaling van noodsituaties, als onderdeel van het protocol 'urgentiecodering' en het protocol 'noodplaatsing'. Het doel is te komen tot geobjectiveerde normen voor de aanduiding van grote en prioritaire zorgbehoeften. Een tweede werkgroep stelt de kwaliteitseisen op voor de bemiddelingsprocessen.

In het kader van de zorgvraagregistratie werd de wachtlijst van de PAB-aanvragen toegevoegd aan de Centrale Registratie van de Zorgvragen. Op die manier wordt één enkele registratie van ondersteuningsaanvragen gecreëerd. Een volledige integratie van de PAB-aanvragen is voorzien in 2007 wanneer de inhaaloperatie van de PAB-inschalingen voltooid is.

Ook in 2007 wordt het zorgvraagregistratieproces, het bemiddelingsproces, het zorgafstemmingsproces en het zorgplanningsproces verder uitgewerkt. In de tweede helft van januari 2007 werden vijf provinciale informatiesessies gehouden waarop, naast de voorzieningen, ook de vertegenwoordigers van de gebruikers en de verwijzende instanties werden uitgenodigd.

### AANBEVELING 2005-33

**De Vlaamse overheid (en met name het Vlaams Fonds) moet erop toezien dat, in voorzieningen voor personen met een handicap, individueel aanwijsbare uitgaven ook worden gestaafd aan de hand van concrete bewijsstukken en niet enkel van algemene overzichtstaten.**

Het besluit van de Vlaamse Regering van 28 juli 1983 werd aangevuld door een omzendbrief van 28 maart 2002 die naar alle voorzieningen werd gestuurd. In deze omzendbrief staat een regeling van de supplementen die aangerekend worden aan personen met een handicap die in een voorziening verblijven. Die regelgeving is duidelijk. Als het VAPH of de Inspectie Welzijn inbreuken vaststelt op deze regelgeving, zal daartegen opgetreden worden.

## 11.4 Conclusies

Ook dit jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangen over de lange wachttijden voor aangepaste opvang in voorzieningen en voor het persoonlijke-assistentiebudget (PAB).

De basisdoelstelling van het beleid 2006-2007 van de minister van Welzijn is een toegankelijke en kwaliteitsvolle zorg realiseren met respect voor de menselijke waardigheid en diversiteit in de samenleving. De toegankelijkheid wil de minister verhogen door het bestaande zorgaanbod aan te houden en waar nodig impulsen te geven om de capaciteit van het zorgaanbod uit te breiden. Tevens reserveert de minister een substantieel budget om de wachtlijsten weg te werken in voorzieningen voor personen met een handicap.

De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt de intenties en initiatieven van de minister van Welzijn maar wil er toch op wijzen dat er niet alleen op lange termijn moet geïnvesteerd worden maar dat er ook een oplossing moet worden gezocht om op korte termijn dringende hulpvragen te beantwoorden. De spoedprocedure voor de toekenning van een PAB voor snel degeneratieve aandoeningen is daarvan een goed voorbeeld. Ook door het besluit over de zorgregie zullen de zorgvraagregistratie, zorgbemiddeling, zorgafstemming en zorgplanning geïntegreerd worden. Medio 2007 zou de centrale databank die daarvoor wordt ontwikkeld, operationeel moeten zijn. De Vlaamse Ombudsdienst volgt deze problematiek verder op.

De achterstand in de behandeltermijn voor de aanvraag van hulpmiddelen (IMB) is weggevoerd. Door het opstellen van een actieplan waarin doelstellingen werden gekoppeld aan deadlines, heeft het Vlaams agentschap voor Personen met een Handicap de behandeltermijn teruggebracht tot drie maanden als de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC) erbij betrokken is, en één maand als er geen evaluatie van de PEC nodig is.

In verband met de klachten over de bijzondere jeugdzorg vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de Vlaamse overheid meer moet investeren in de uitvoering van het hulpaanbod. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat hulpverleners nog te veel redeneren vanuit eigen logica en dat klagers soms te weinig vertrouwen hebben in hun consulent en in de diensten van de bijzondere jeugdzorg. Hierdoor komt het recht op een adequate hulpverlening in het gedrang.

De klachten over adoptie gaan over de onredelijke behandeltermijnen voor de uitvoering van het maatschappelijk onderzoek. De bevoegde minister heeft samen met de Vlaamse Centrale Autoriteit adoptie een aantal maatregelen genomen om de behandeltermijn in te perken. Toch moet er nog verder nagedacht worden over bijkomende maatregelen om de behandeltermijn te beperken tot de wettelijke termijn van twee maanden.

Ten slotte heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld over de Vlaamse zorgverzekering. Klagers zijn ontevreden over de onredelijke administratieve geldboete die wordt opgelegd, over het uitblijven van de terugbetaling van onterecht betaalde bijdragen of over de controle van de indicatiestelling door Mediwe. Gezien de zware impact van de controles, pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een zeer nauwkeurige uitvoering van de controles op basis van objectieve en aanwijsbare criteria en een afdoende motivering van de nieuwe indicatiestelling.

## 11.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2006-29

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor de voorzieningen voor personen met een handicap weggewerkt worden.

### 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.

### 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.

### 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 beperkt kan worden.





Tabel 53 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2006

	Media	Cultuur	Binnenlandse Aangelegenheden	Interne werking Vlaamse overheid	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>935</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>964</b>
Ontvankelijk	935	12	11	2	960
Onontvankelijk	0	0	4	0	4
-45 dagen	935	10	11	2	958
+45 dagen	0	2	4	0	6
Geground	930	10	9	2	951
Ongegrond	5	2	2	0	9
Opgelost	930	10	8	2	950
Niet opgelost	0	0	1	0	1
Beslissing	0	0	1	0	1
Behandeltermijn	0	0	5	0	5
Informatieverstrekking	0	1	3	2	6
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Bejegening	0	9	0	0	9
Andere	930	0	0	0	930

Tabel 54 Andere thema's: dossiers in 2006

	MEDIA	CULTUUR	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0	0
Onderzoeksfase (fase C)	1	4	2	5	12
Beoordelingsfase (fase D)	3	4	5	9	21
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>33</b>

## 12.1 Media

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod.

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door de decreten betreffende de radio-omroep en de televisie, gecoördineerd op 25 januari 1995. Tussen 22 december 1995 en 7 mei 2004 zijn er 27 wijzigingsdecreten goedgekeurd. Al die decreten zijn opnieuw gecoördineerd op 4 maart 2005, samen met het decreet van 17 maart 1998 houdende regeling van het recht op vrije nieuwsgaring en de uitzending van korte berichtgeving door de omroepen, gewijzigd bij het decreet van 8 juni 2000.

De VRT voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare-omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is op 20 juli 2006 een nieuwe beheersovereenkomst gesloten voor de periode 2007-2011.

Binnen het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media is de afdeling Media verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding op mediagebied. De Vlaamse Mediaraad brengt advies uit over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen. De Expertcommissie voor Overheidscommunicatie controleert de mediacommunicatie van de Vlaamse overheid. Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionelen en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties.

Door het decreet van 16 december 2005 houdende de oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) heeft er een samenvoeging plaatsgevonden van drie toezichtsorganen in de mediasector: het Vlaams Commissariaat voor de Media, de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie en de Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie. De Kamer voor onpartijdigheid en bescherming van minderjarigen van de VRM fungeert als centraal meldpunt voor klachten op die 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 tegen nodeeloos geweld en pornografie.

De VRM heeft geen eerstelijnsklachtenrapport over 2006 ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. De VRT en de afdeling Media van het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media hebben dat wel gedaan. Omdat de afdeling Media geen enkele klacht heeft ontvangen in 2006, hebben de 935 eerstelijnsklachten op mediagebied alleen betrekking op de VRT. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2006 3 klachten beoordeeld over de VRT.

## EERSTELIJNSKLACHTEN BIJ DE VRT

In 2006 heeft de VRT bewust extra aandacht besteed aan de toepassing van het Klachtendecreet. Zo zijn, onder meer via enkele workshops, de medewerkers verder gesensibiliseerd voor klachtherkenning en -behandeling. De directie Televisie is met een proefproject voor een klantendienst-module gestart. Deze initiatieven hebben tot een veel uitgebreidere registratie geleid van de klachten die vallen onder de definitie van het Klachtendecreet. Dat is de hoofdreden waarom de VRT over 2006 in het totaal 935 ontvankelijke klachten heeft gerapporteerd, terwijl dat aantal in 2005 nog maar 73 bedroeg.

Bijna alle ontvankelijke klachten in 2006 zijn als gegrond beoordeeld. Het klachtenbeeld is heel divers. Bij wijze van voorbeeld kunnen genoemd worden:

- slechte of ontbrekende ontvangst, storingen, problemen met DAB en DVB-tv
- problemen met bekijken van videofragmenten op de website van vrtnieuws.net
- de verplaatsing van het radio-weerbericht naar het einde van de nieuwsuitzending
- taalgebruik van presentatoren op radio en tv
- wijzigingen in het tv-programmaschema en programma's die te laat beginnen
- problemen met de interactiviteit van Net Gemist, de Canvas Crack en sms-acties
- klachten over nieuws en duiding tijdens actualiteitsprogramma's op tv en radio.

De VRT probeert steeds de indieners van een klacht een gemotiveerd antwoord te bezorgen. Om de klachtenbehandeling verder te professionaliseren gaat veel aandacht naar de implementatie en uitbreiding van de klantendienst-module. Het is de bedoeling dat binnen afzienbare termijn alle klachtenbehandeling van de VRT via de module verloopt.

## EVENWICHTIGE VERTEGENWOORDIGING VAN POLITICI IN PROGRAMMA'S VAN DE VRT

Onder de 3 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2006 over de VRT heeft beoordeeld, is er slechts één opmerkelijke. In dossier 2006-0333 klaagt de verzoeker dat er zowel bij de entertainment- als bij de informatieprogramma's van de VRT geen evenwichtige vertegenwoordiging is van de politici uit de verschillende partijen. Door de algemene formulering is de klacht van de verzoeker onontvankelijk voor behandeling door de Kamer voor onpartijdigheid en bescherming van minderjarigen van de VRM. De VRT wijst erop dat de programma's van de nieuwsdienst redactionele onafhankelijkheid genieten, onder de verantwoordelijkheid van de hoofdredacteurs. De journalistieke medewerkers zijn gebonden door de deontologische code met onder meer de onpartijdigheidsplicht en de nondiscriminatieplicht.

De klacht heeft betrekking op beleid, namelijk op de richtlijnen over de aanwezigheid van politici in infotainment- en entertainmentprogramma's. Daarom kan en mag de Vlaamse Ombudsdienst niet in de plaats van de VRT treden bij het maken van die beleidskeuzes.

## 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), 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 12 ontvankelijke klachten behandeld. Deze hebben allemaal betrekking op het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen. 10 gegronde klachten hebben betrekking op praktische zaken in en om het museum. Alle klachten werden opgelost. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn over het thema 8 klachten behandeld, waarvan 4 beoordeeld. Het gaat om enkele klachten over BLOSO en over het Vlaams Fonds voor de Letteren.

In dossier 2006-0619 doet de verzoeker op 30 november 2005 een aanvraag voor een werkbeurs kinder- en jeugdliteratuur. Bij de afwijzing op 26 april 2006 wordt enkel een algemene motivering toegevoegd. De verzoeker vraagt om nadere motivering. Hij ontvangt een antwoord op 12 juni 2006. De verzoeker stelt laattijdig beroep in. Het beroep wordt als onontvankelijk afgewezen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 2 klachten over het Vlaams Fonds voor de Letteren ontvangen van eenzelfde verzoeker over de gebrekkige motivering van de beslissingen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat alleen de nadere motivering kan voldoen aan de decretaal opgelegde motiveringsplicht. De algemene motivering is immers nietszeggend, herhaalt de beoordelingscriteria en het proces van de besluitvorming. Door de werkwijze van de "achteraf-motivering" op te nemen in het huishoudelijk reglement is dit reglement in strijd met

het decreet houdende oprichting van een Vlaams Fonds voor de Letteren volgens hetwelk de aanvrager steeds op de hoogte wordt gebracht van het gemotiveerde besluit van het beslissingscollege. Die aanvragers die geen nadere motivering vragen, krijgen geen afdoende motivering van de genomen beslissing. De normen **afdoende motivering** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschonden.

Het is aangewezen dat het Fonds bij de mededelingen van de beslissingen inzake subsidies de motivering meteen meedeelt en dat de adviescommissies schriftelijke adviezen uitbrengen die gedateerd zijn en de samenstelling van de adviescommissie vermelden. Deze adviezen zijn immers van belang voor de motivering van de beslissing.

Ook in de commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media werd hierover een vraag om uitleg gesteld aan de minister van Cultuur (zitting 1 februari 2007). De minister heeft gevraagd na te gaan in welke mate de motivering van de beslissingen kan verbeterd worden en vraagt blijvend aandacht te hebben voor de kwaliteit van de motiveringen.

## 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, hun 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 klachtenbehandelaars van het agentschap hebben 9 ontvankelijke klachten behandeld, die van het kabinet 2. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 7 klachten onderzocht en 5 ervan beoordeeld.

De klachten brachten geen bijzondere knelpunten aan het licht. In dossier 2006-0480 meende de Vlaamse Ombudsdienst wel dat, behalve de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**, ook de ombudsnorm **overeenstemming met het recht** geschonden was. De verzoeker had het laatste jaarverslag van de Vlaamse Adviescommissie voor Volksraadplegingen opgevraagd, maar kreeg geen reactie. De commissie bleek geen jaarverslag te hebben gemaakt om besparingsoverwegingen. Ze had in 2005 slechts 2 adviezen uitgebracht. Het besluit van de Vlaamse Regering van 8 juli 1997 bepaalt nochtans uitdrukkelijk dat de commissie een jaarverslag moet uitbrengen en het aan de Vlaamse Regering bezorgen. Door dat bewust niet te doen, heeft de commissie de hogervermelde ombudsnorm geschonden. Het besluit legt geen vormvoorwaarden op, dus had de commissie bijvoorbeeld een digitaal jaarverslag kunnen maken. Burgers zouden dat via het internet kunnen raadplegen of een print kunnen vragen. De commissie heeft aan de verzoeker uiteindelijk een kopie bezorgd van haar 2 adviezen.

## 12.4 Interne werking van de Vlaamse overheid

Dit thema behelst klachten over de interne werking van de Vlaamse overheid, voorzover die klachten niet onder te brengen zijn onder een inhoudelijk thema.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **interne werking van de Vlaamse overheid** samen 2 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn ook 14 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 9 daarvan beoordeeld. Een aantal klachten bleken **ongegegrond**. Bij 2 **gegronde** klachten was de correspondentie niet deugdelijk verlopen; bij 1 dossier werd foutieve informatie gegeven.

De Vlaamse Infolijn (1700) ontving 2 klachten, beide gegrond en opgelost. Het betrof twee gevallen van ontoereikende informatie.



Het Ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst de opdracht “**voorstellen en aanbevelingen** te formuleren om de dienstverlening te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3°). De **voorstellen** handelen over de verdere verbetering van de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten en de Vlaamse Ombudsdienst. Kwaliteit en toegankelijkheid zijn daarbij de richtsnoeren. Sinds de invoering van het Klachtendecreet in 2002 wordt ook in het bijzonder aandacht geschonken aan een aantal voorstellen tot verbetering van de organisatie van het eerstelijnsklachtrecht. 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 2005 zijn zowel in het Vlaams Parlement als in de schoot van 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 29 november 2006.

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 mei 2006. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken (zie hierover de eerdere hoofdstukken).

In verband met de voorstellen en de thematische en algemene aanbevelingen ontvingen wij ook antwoorden van ministers van de Vlaamse Regering en van diverse entiteiten 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?

De opbouw van hoofdstuk 13 ziet er zo uit:

- 13.1 Voorstellen
- 13.2 Algemene aanbevelingen
- 13.3 Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen



## 13.1 Voorstellen

Het Vlaams Parlement heeft in verband met de voorstellen en algemene aanbevelingen een resolutie goedgekeurd op 29 november 2006 (Stuk 884 (2005-2006)). De voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2005 gaven aanleiding tot een grondige discussie met de minister-president van de Vlaamse Regering op 16 mei 2006 in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie (Stuk 41 (2005-2006) – Nr. 3).

### 13.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN

#### VOORSTEL 2003-02

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.**

Dit voorstel is gedeeltelijk, maar zeker onvoldoende uitgevoerd. In het kader van de toepassing van het Klachtendecreet zou, zoals het decreet het voorschrijft, na de eerstelijnsbehandeling moeten worden verwezen naar de mogelijkheid om een nieuw onderzoek van de klacht te laten gebeuren door de Vlaamse Ombudsdienst. Wij stellen echter vast dat sommige overheidsdiensten het mogelijke beroep op de tweede lijn, de ombudsdienst, niet vermelden.

In de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006 wordt (opnieuw) aan de Vlaamse Regering gevraagd “ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om een beroep te doen op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld in de informatieve documenten en in de besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten”. Naar aanleiding van de rondvraag naar de klachtenrapportages van de eerstelijnsklachtenmanagers is opnieuw herinnerd aan deze verplichting, hetgeen ook al gebeurde via de afkondiging van de vernieuwde omzendbrief VR 2005/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement op 18 maart 2005.

#### VOORSTEL 2004-03

**De Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning, rationalisering en uniformisering van klachtkanalen en –procedures en meldpunten. Specifieke informatie- en klachtkanalen kunnen de meest geschikte klachtvoorziening zijn, als die een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit.**

Een positieve ontwikkeling uit 2005, die ook in 2006 is verdergezet, is het online-meldpunt [www.samenvereenvoudigen.be](http://www.samenvereenvoudigen.be). Burgers, bedrijven en organisaties kunnen bij dat meldpunt minpunten en verbeterpunten over het functioneren van de Vlaamse overheidsdiensten signaleren. Het meldpunt zal zich steeds toespitsen op één inhoudelijk thema. Het eerste thema “investeren” richtte zich tot de ondernemers. In 2006 was het thema “verenigingen”, en de werking rond dit thema is verlengd. De Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten, de Vlaamse Infolijn (1700) en ook de Vlaamse Ombudsdienst werken samen in dit project. De Kenniscel Wetsmatiging coördineert het meldpunt. Hoewel meldingen veel ruimer zijn dan klachten, zal een deel van die meldingen uiteindelijk het beste als klacht behandeld worden door de Vlaamse Ombudsdienst. Er zijn afspraken gemaakt om de doorstroming vlot te laten verlopen. Er is dus *geen* nieuwe klachtendienst geschapen en de procedures voor de indieners van meldingen zijn bijzonder soepel en klantvriendelijk.

Soms is er echter behoefte aan een (nieuwe) klachtendienst naar aanleiding van lacunes in een bepaalde aangelegenheid. Een voorbeeld is de behoefte aan een klachtendienst op het gebied van de energievoorziening sinds de liberalisering van de energiemarkt in juli 2003. Ook al is er reeds sprake van een ombudsdienst energie sinds 2005, begin 2007 is er evenwel nog steeds geen regelgevend kader, onder meer omdat er problemen zouden rijzen met de legistische vormgeving van het gezien de materie noodzakelijkerwijze bevoegdheidsoverschrijdend karakter van deze voorziening. Wanneer bekend is dat er een gebrek is aan behoorlijke klachtenvoorziening, moeten naar onze mening toch de nodige maatregelen worden genomen, desnoods van tijdelijke aard, om de opvang van de zeer talrijke klachten te garanderen. Aangezien de installatie van een volwaardige ombudsdienst zo lang aansleept, zou het wel eens kunnen zijn dat de ombudsdienst er pas is op een ogenblik dat de klachtenstroom vermindert of ophoudt. Waarom niet aan één of meer bestaande ombudsdiensten in de publieke sfeer tijdelijk deze bevoegdheid toekennen, eerder dan de burger zonder klachtenkanaal achter te laten?

#### VOORSTEL 2005-01

**De Vlaamse overheid moet naar aanleiding van de bepalingen over de lokale klachtenbehandeling en ombudsfunctie in het nieuwe Gemeentedecreet de klachtenbehandelings- en de ombudsfunctie op lokaal vlak verder bevorderen en ondersteunen.**

De artikelen 197 en 198 van het nieuwe Gemeentedecreet geven vorm aan de verplichte klachtenbehandeling in de eerste lijn en de facultatieve installatie van een ombudsdienst in de tweede lijn, ofwel door de organisatie van een ombudsdienst in eigen beheer, ofwel via de interlokale samenwerking, ofwel via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst volgens nader te bepalen modaliteiten. De bepalingen zijn op 1 januari 2007 in werking getreden. Een gelijkwaardige bepaling is overgenomen in de artikelen 190 en 191 van het nieuwe Provinciedecreet.

In het kader van het “proefproject Lokale Ombudsdiensten” werken de Vlaamse Ombudsdienst, de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden en het agentschap Binnenlands Bestuur, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de Vereniging van de Vlaamse Provincies, het Permanent Overleg Lokale Ombudslieden en de Universiteit Antwerpen samen. In de bespreking van dit voorstel wijst de minister-president er ook op dat het project moet leiden tot een ondersteuningspakket voor de lokale besturen met een modelreglementering en praktische tips voor de organisatie en voor de vormingsmomenten. De Vlaamse Regering wil de aandacht van de nieuwe mandatarissen vestigen op het belang van de ombudsfunctie en op het ondersteuningspakket dat zal worden uitgewerkt.

### 13.1.2 NIEUWE 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.**

Het eerstelijnsklachtrecht, ingevoerd door het decreet van 1 juni 2001, is op een organische wijze georganiseerd op de diverse niveaus van de Vlaamse overheid. Uit een onderzoek na drie jaar toepassing bleek dat het vaak nog aan een reëel draagvlak ontbreekt bij de klachtenbehandeling. In 2006 is die invulling zeker niet verslechterd, maar evenmin kan worden gesteld dat én alle bepalingen, én alle basisideeën van het stelsel volledig uitgevoerd worden.

De hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid is eerder door de Vlaamse Ombudsdienst aangewezen als een unieke kans om het eerstelijnsklachtrecht opnieuw te positioneren bij de Vlaamse overheid.

Deze oproep was naar aanleiding van het voorstel 2005-02 ook opgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006. De Vlaamse overheid verwijst voor de opvolging van dit voorstel naar het nieuwe element in de eerstelijnsklachtenbehandeling, de dienstverleningscharters (zie uitdaging IV, *De overheid in actie*, van Vlaanderen in actie, het sociaal-economisch impulsprogramma van de Vlaamse Regering van 2006). Daarin wordt bepaald wat burgers en ondernemingen kunnen verwachten van een overheidsdienst. Waarheen met klachten, is één van de gestelde vragen. In het op 15 december 2006 goedgekeurde Algemene Dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid komt het principe van de klachtenbehandeling aan bod. Er starten pilootprojecten om de algemene bepalingen in de praktijk uit te testen en er zal een praktijkgerichte handleiding worden uitgewerkt als ondersteuning voor de entiteiten, die een operationeel charter opstellen.

Op het terrein stellen we echter in de eerste plaats vast dat er nog steeds enkele diensten aarzelend staan tegenover de behandeling van klachten over de inhoud van een beslissing, hoewel inmiddels toch onbetwistbaar is aangetoond dat ook dergelijke klachten onder de toepassing van het Klachtendecreet vallen.

Soms is er ook een verschil tussen de toegankelijkheid van de klachtenvoorziening, die zeer klantvriendelijk en optimaal kan zijn aan de ene kant en de behandeling zelf, die heel klantvriendelijk of rechtsonzeker kan zijn. Een voorbeeld hiervan vinden wij bij de klachtenbehandeling door De Lijn. Er is geen probleem met de aanvaarding van de klachten, wel met de behandeling en de reactietijd: daarbij moet natuurlijk wel worden vermeld dat het hier gaat om de grootste Vlaamse dienstverlener.

In bepaalde sectoren wijzen de aantallen gerapporteerde klachten opnieuw op een grove onderreportage (we denken aan milieu-inspectie en ruimtelijke ordening).

Anderzijds zijn er op een aantal andere vlakken wel positieve ontwikkelingen (we denken aan de opname van de klachtmogelijkheid in de schoolreglementen in het Gemeenschapsonderwijs).

Ten slotte stellen we vast dat een aantal bestuursinstellingen nog steeds niet rapporteren of over het jaar 2006 niet gerapporteerd hebben. Daarvoor verwijzen wij naar de cd-rom met de klachtenrapportages en de diverse thema's.

De Vlaamse overheid moet tevens in de sectoren, die ingevolge de decreetswijziging ook onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst zijn gebracht, met name de sociale huisvesting, het welzijnswerk en het erkend en gesubsidieerd onderwijs, aandringen op de organisatie en de klantvriendelijke behandeling van de klachten in de eerste 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.**

Voor de burger blijft de overstap naar de nieuwe structuren ingevolge de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid een ingewikkeld kluwen, die in bepaalde situaties toch belangrijke gevolgen heeft.

In het bijzonder is bij het klachtenbeeld over het thema **wonen** de nood aan een informatiepunt in verband met sociale huur gebleken, ingevolge de reductie van de rol van de rechtsopvolger van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij in die sector en het onvoldoende voorzien in nieuwe informatiekanalen.

Dat de hervormingsoperatie nieuwe lacunes kan tot stand brengen wordt geïllustreerd door het voorbeeld van de onredelijke behandeltermijn voor de beroepen inzake bodemsanering. Door de

invoering van de nieuwe structuren riskeert een probleem, waarvan de mogelijke oplossing binnen bereik leek, opnieuw uit de hand te lopen.

### VOORSTEL 2006-03

**De Vlaamse overheid moet verder vorm geven aan het eerder aangekondigde integriteitsbeleid bij de Vlaamse overheid.**

Reeds enige tijd wordt het belang van integriteit terecht onderstreept. Als voorbeeld verwijzen wij naar het thema **ruimtelijke ordening**, dat objectief gezien een risicogebied is op het vlak van integriteit, omwille van de ruime beoordelingsruimte van de ambtenaar in die materie en het belang van de beslissingen die hij neemt. Maximale integriteit, waarbij het eerder gaat om een bewustwording en mentaliteit van mensen in de organisatie, kan het best worden bereikt via sterke preventieve maatregelen, maar ook door aangepaste kanalen te creëren voor meldingen. Naast de installatie van een klokkenluidersregeling, de aanstelling van een integriteitscoördinator en de samenstelling van een Commissie Integriteitszorg einde 2006 dient verder te worden gewerkt aan tal van andere aspecten, zoals een netwerk van vertrouwenspersonen, de samenwerking met het lokale niveau, de organisatie van dilemmatrainingen, de eventuele redactie van één of meer deontologische codes. Het mag daarbij niet blijven bij plannen en intenties, maar de plannen moeten uitmonden in concrete realisaties.

### 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.**

Op 8 november 2005 had in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie een discussie plaats over de mogelijke invoering van een beperkt initiatiefrecht voor de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk 594 (2005-2006) – Nr. 1; zie ook Jaarverslag 2005, pagina 32-34).

Het nut daarvoor is om mogelijke knelpunten te kunnen onderzoeken bij de Vlaamse overheid die om een of andere reden niet door de burger worden gesignaleerd, maar die aan het licht komen door bijvoorbeeld berichten uit de media of naar aanleiding van eigen vaststellingen. Heel wat burgers vinden immers nog steeds niet de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst. Het is vooral een nuttig instrument dat de mogelijkheid biedt om meer preventief en proactief klachten weg te nemen. Een discussie in het Vlaams Parlement legde een aantal knelpunten bloot (relatie met de administratie; bijkomende taakstelling; rol van de media in bedenken van thema's; discussies over wat wordt onderzocht). De commissie heeft besloten om de pro's en de contra's van een eventueel initiatiefrecht goed te zullen overwegen en na te gaan of er hieromtrent al dan niet een decretaal initiatief moet worden genomen.

De Vlaamse Ombudsdienst roept op om dit valabel spoor als aanvulling op de kerntaak behandeling van klachten van burgers verder te onderzoeken en vorm te geven.

## 13.2 Algemene aanbevelingen

Een aantal algemene aanbevelingen van 2005 zijn overgenomen en bekrachtigd door het Vlaams Parlement in de al genoemde resolutie betreffende de voorstellen en aanbevelingen uit de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst van 29 november 2006 (Stuk 41 (2005-2006) - Nr. 1).

Op 16 mei 2006 is een uitgebreid antwoord gekomen van de minister-president van de Vlaamse Regering in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie. Op 20 december 2006 kwam bovendien een uitgebreid antwoord van de minister-president op een vraag om reactie naar aanleiding van het nieuwe jaarverslag.

Ook dit jaar zijn een aantal afzonderlijke reacties ontvangen van diverse entiteiten van de Vlaamse overheid, nuttig om de stand van zaken in verband met de algemene aanbevelingen op te volgen.

### 13.2.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

##### AANBEVELING 2003-44

**De Vlaamse overheid moet niet alleen redelijke behandeltermijnen proberen te halen, ze moet vooral de inhaaloperatie beheersen om de achterstand te remediëren. Ze moet met name structurele maatregelen en niet alleen noodmaatregelen nemen om de verbeteringen op het vlak van behandelingstermijnen te consolideren. Ze mag zich niet verschuilen achter het argument dat aan sommige termijnen in de regelgeving geen sanctie verbonden is.**

In een aantal beleidsdomeinen zijn er structurele achterstanden bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. In een aantal sectoren zijn de problemen in vergelijking met het verleden stilaan of grotendeels opgelost. In 2006 is vermeldenswaard de terugdringing van de onredelijke behandeltermijnen voor de individuele materiële bijstand (IMB) voor personen met een handicap.

Bij een aantal materies rijst de vraag of er voldoende drastische maatregelen zijn genomen en of er een garantie is dat achterstanden in de toekomst worden vermeden, bijvoorbeeld voor de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen over bodemsanering, de erkenning van buitenlandse diploma's in het hoger onderwijs (NARIC), bepaalde maatregelen inzake verkeer en infrastructuur.

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

##### AANBEVELING 2003-47

**De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen, zo actief mogelijk te gebruiken en, waar nodig, te corrigeren bij de behandeling van aanvragen. Als het om gegevens gaat die worden verwerkt of ter beschikking gesteld door andere overheden, al dan niet van een ander bevoegdheidsniveau, moet de samenwerking tussen de beleidsniveaus geïntensiveerd worden, bijvoorbeeld op het gebied van het onroerend goed. De mogelijkheden van e-government moeten optimaal worden benut.**

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst al jaren op het feit dat gegevens en informatie niet of onvoldoende worden uitgewisseld. In de mate van het mogelijke moeten een efficiënte uitwisseling en koppeling van zowel interne als externe gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen. Een voorbeeld is de noodzakelijke uitwisseling van gegevens met universiteiten en hogescholen. Ook in het kader van de onroerende voorheffing pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een maximale beperking van de administratieve formaliteiten voor de vrijgestelde onroerende goederen, en zo mogelijk een automatische toekenning, bijvoorbeeld in geval van verminderingen. Een goede toepassing zou tevens het probleem van de te grote omvang aan opeenvolgende aanslagbiljetten kunnen opvangen.

In de commissiebespreking verwees de minister-president naar het in ons vorig jaarverslag reeds vermelde initiatief MAGDA (Maximale Gegevensdeling tussen Administraties en Agentschappen), een sleutelproject in het kader van het Vlaamse programma rond e-government. De eerste reeks MAGDA-toepassingen is operationeel sinds 21 februari 2006, onder meer in de onderwijssector. Maar de integratie van gegevens vergt - zo wordt gesteld - veel tijd en zorg (onder meer rond definities, voorbereidend werk, enzomeer), zodat er voor wordt gekozen om de systemen pas te lanceren wanneer ze werkelijk op punt staan. Maar ze moeten wel leiden tot een beter geïntegreerde dienstverlening van de Vlaamse overheid, zowel elektronisch als klassiek. De voordelen zijn een betere ontsluiting van gegevens en een grotere bruikbaarheid voor externen.

#### AANBEVELING 2005-34

**De Vlaamse overheid moet zich op het vlak van de verwerking van gegevens en de terbeschikkingstelling van informatie zoveel mogelijk op een manier organiseren dat vragen over individuele dossiers op een eenvoudige wijze kunnen worden beantwoord.**

Deze aanbeveling is tevens overgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006. Het voorbeeld dat we voor ogen hadden betrof de onderwijssector, waarbij de werknemers onvoldoende terecht kunnen met vragen over de eigen financiële situatie, onder meer het wachtgeld. Ook al wordt in het agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI), zo blijkt uit de reactie van de minister-president, de nood aan de beoogde online-berekeningsprogramma's onderschreven, op dit ogenblik ontbreken echter de noodzakelijke financiële middelen. Zodra een beslissing wordt genomen om de nodige middelen uit te trekken, zal een project worden opgestart met het oog op de ontwikkeling van dergelijke programma's.

#### AANBEVELING 2005-35

**De Vlaamse overheid moet op het vlak van de verwerking van gegevens, de terbeschikkingstelling van informatie en de geldigheid van attesten zoveel mogelijk aansluiten op de trend van internationalisering.**

Ook deze aanbeveling is opgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006.

Positief is dat de aanbeveling bij het volwassenenonderwijs is gerealiseerd: de afdeling Levenslang Leren heeft een procedure uitgewerkt zodat de cursisten met een buitenlands attest van arbeidsongeschiktheid worden vrijgesteld van inschrijvingsgeld.

Uit het antwoord van de minister-president blijkt dat de Vlaamse overheid meer rekening zal houden met de trend van internationalisering in verband met de erkenning van diploma's:

- NARIC wordt ondergebracht in het Onderwijsdienstencentrum Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs;
- er zijn acties ondernomen om NARIC te optimaliseren en termijnen in te korten, onder meer via het kwaliteitszorgsysteem van de Balance Score Card, een interne taakherschikking, de aanpak van communicatie (website, directe aanspreekstijl), de publicatie van een precedentenstelsel en informatieverbreiding naar de beroepswereld;

- er zijn besprekingen omtrent de uitbouw van een one-stop-shop voor buitenlandse gelijkwaardigheden met inbegrip van het secundair onderwijs met het oog op de creatie van één loket voor alle gelijkwaardigheden.

Op het gebied van de onroerende voorheffing is het in aanmerking nemen van welbepaalde attesten nog niet aangepast aan de trend van internationalisering.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT

### AANBEVELING 2003-48

**De Vlaamse overheid moet permanent aandacht hebben voor toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking, ook als ze samenwerkt met andere instanties. De Vlaamse overheid moet instaan voor communicatie en begeleiding op maat, zodat burgers die recht hebben op een bepaalde voorziening, die ook effectief ontvangen.**

Deze aanbeveling overstijgt uiteraard het klachtenbeeld van een welbepaald jaar en bevat diverse dimensies. De Vlaamse overheid wijst op een aantal projecten en realisaties op het gebied van de informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat: de Vlaamse Infolijn (1700) als centraal aanspreekpunt, de digitale televisie, het bereiken van bepaalde moeilijk bereikbare doelgroepen via aanwezigheid op lokale evenementen en via het werken naar middenveldorganisaties, de uitbouw van de portaalwebsite [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), het initiatief van een gezamenlijk bestand met wegwijs- en eerstelijnsinformatie, de inventarisatie van Vlaamse overheidsinformatie voor gebruik door personen of bedrijven en de aanstelling van een bereikbaarheidsadviseur per provincie bij werven. Heel wat van deze plannen verkeren echter nog in een fase van conceptie en uitwerking en werken nog weinig door in de contacten van de Vlaamse overheid met de burgers.

In het klachtenbeeld 2006 bleek, net zoals in 2005, opnieuw dat de optimale informatieverlening bij nieuwe maatregelen van cruciaal belang is. Voorbeelden, die reeds in het verleden bekend waren, zijn de informatie over de nieuwe bovengemeentelijke saneringsbijdrage en over de openbare dienstverplichtingen inzake energievoorziening, maar ook bleek een nieuwe noodzaak van een informatiepunt voor huurders van sociale woningen.

Wanneer het geven van de informatie verstrekkende rechtsgevolgen heeft of kan hebben in de sfeer van de sanctionering, is het des te meer van belang de goede informatieverlening te garanderen, bijvoorbeeld in de contacten tussen de VDAB en de werkzoekenden over de mogelijke transmissie van het dossier naar de RVA en over trajectbegeleiding en training en opleiding voor een aantal kansengroepen. Ook inzake de tussenkomst van welzijnsinstellingen is opnieuw informatie op maat wezenlijk gebleken. Bij de procedure die voorafgaat aan de afsluiting van energietoevoer ten slotte is een intensieve begeleiding en een voorafgaand sociaal onderzoek een middel om een betere bescherming te bieden aan sociaal zwakkeren.

Wij zien anderzijds bijvoorbeeld wel een positieve evolutie in de communicatie in verband met het persoonlijke-assistentiebudget (PAB): iedere persoon die ooit een aanvraag indiende ontving een brief. Maar door vele gebruikers werd wel gewezen op het feit dat men diende te antwoorden of men nog in aanmerking wenste te komen voor het budget. Op deze manier worden informatieverlening en het recht hebben op, naar onze mening te sterk gekoppeld.

Een aspect van een andere aard dat al meerdere malen aan de orde kwam in de klachtenbehandeling is de noodzaak om te investeren in heldere, eenduidige stedenbouwkundige voorschriften, in plaats van het gebruik van vakjargon, dit vooral om verrassingen achteraf te voorkomen, waarbij onvoldoende voorspelbaar is wat vergund kan en zal worden. Hierbij zou de minister werken aan typevoorschriften en aan een geobjectiveerd toetsingskader voor vage begrippen.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

### AANBEVELING 2004-35

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat regelgeving en uitvoeringsreglementering aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds meer voorkomende nieuwe samengestelde leefeenheden, en de gevolgen daarvan in aanmerking nemen.**

Vaak worden voordelen of tegemoetkomingen toegekend op basis van het aantal personen dat is ingeschreven op een bepaald adres. De maatschappelijke ontwikkelingen wijken soms in belangrijke mate af van het zogenaamde “klassieke gezin”. Dat blijkt onder meer ook uit de uitbreiding van het co-ouderschap. Noties zoals “inwonende” kinderen of “gedomicilieerde” persoon dekken dan niet meer deze maatschappelijke realiteit. Naast de voorbeelden op het gebied van het wonen en de levering van gratis water en elektriciteit, is dit in het klachtenbeeld 2006 aan de orde gekomen bij de toekenning van studietoelagen in het algemeen en ook de vragen naar informatieverlening aan ex-echtgenoten in dit verband.

De Vlaamse overheid moet daarbij meer rekening houden met nieuwe samenlevingsvormen in de leefeenheid. Een globaal onderzoek naar de noodzakelijke aanpassingen van de regelgeving in dit verband dringt zich op. In een vorige reactie wees de minister-president op een aantal gevoelige punten, die evenwel de kern van de aanbeveling overeind houden. In een reactie op deze aanbeveling in het thema **wonen** (2 februari 2007) wijst de minister van Wonen erop dat de nieuwe maatschappelijke realiteit van de toename van het aantal éénoudergezinnen en nieuw samengestelde gezinnen, die overigens een verhoogd armoederisico vertonen, extra aandacht moet krijgen, zowel in het sociale huurbesluit als in het huursubsidiebesluit.

In andere toepassingsterreinen moet dan weer worden gezocht naar een gezond evenwicht tussen enerzijds de bekendmaking van relevante gegevens en anderzijds de privacy van de betrokkenen. Dat is onder meer het geval in de sector van het onderwijs inzake de gegevens over het al dan niet genieten van een studietoelage door de ouders na een echtscheidingsprocedure: er moet rekening worden gehouden met het recht op informatie over aspecten die de kinderen aanbelangen en het recht op privacy van de ex-partner.

### AANBEVELING 2004-36

**De Vlaamse overheid moet snel maar behoorlijk ingrijpen in situaties waarbij reeds lang neveneffecten of onvolkomenheden bekend zijn, en daarbij eventueel en indien nodig overleg plegen of samenwerking zoeken met andere bevoegdheidsniveaus. Zij moet vermijden dat aangekondigde hervormingen, zowel op het inhoudelijke als op het institutionele vlak, te lang uitblijven, waardoor ofwel de toestand die aanleiding geeft tot de hervorming, ofwel de verwarring en onduidelijkheid blijven bestaan of ontstaan.**

In het verleden gaven we daarvan reeds een aantal voorbeelden: de milieuhandhaving, de problematiek van de gevolgen van een verborgen lek, de nood aan verschillende sectorale fondsen in de sector van de bodemsanering, de nood aan meer systematische geluidsmetingen langs de gewestwegen. Het klachtenbeeld 2006 illustreert dit gegeven ten overvloede, in die zin dat de reeds (zeer) lang bekende problemen overeind blijven. Hierbij merken we op dat een deel van de verantwoordelijkheid ook bij het Vlaams Parlement ligt, dat daarbij de nodige initiatieven kan ontwikkelen.



**AANBEVELING 2005-36**

**De Vlaamse overheid mag niet vasthouden aan bepaalde regelingen, als blijkt dat het doel ervan voorbijgestreefd is of niet meer voldoende duidelijk is. De aanpassing aan de gewijzigde context dringt zich op.**

In het algemeen wordt over wetgevingskwaliteit in de resolutie van het Vlaams Parlement opgeroepen om de RIA optimaal te benutten voor de verbetering van de inhoudelijke kwaliteit van de wetgeving.

In het vorig jaarverslag bleek dat er in de sector van de bodemsanering dringend nood was aan herziening van een aantal goed bedoelde regelingen. Intussen zijn een aantal decretale wijzigingen effectief doorgevoerd ingevolge twee decreten van 16 juni 2006 en van 27 oktober 2006 (in verband met de verplichting van periodieke bodemonderzoeken en de saneringsplicht bij gedwongen medeïgendom bij appartementen).

Ook in de sector van de ruimtelijke ordening zijn vereenvoudigingen mogelijk, onder meer wat het werken met zegels betreft: intussen is er op dit gebied een federale vereenvoudigingsmaatregel gekomen.

**AANBEVELING 2005-37**

**De Vlaamse overheid moet ervoor waken er niet te snel van uit te gaan dat een verbeterings- of oplossingsvoorstel, al dan niet gekoppeld aan een klacht, onmogelijk zou zijn. Ze moet met de nodige creativiteit onderzoeken hoe op het eerste gezicht onmogelijke of moeilijk haalbare voorstellen concreet kunnen worden vertaald.**

Vaak wordt bij de voorstellen van de Vlaamse Ombudsdienst ter oplossing van een klacht of bij de aanbevelingen, voortvloeiend uit het klachtenbeeld, door de Vlaamse overheid gereageerd als volgt: “dat kan je van ons niet verwachten”, of “dit is (technisch) onmogelijk”. Soms blijkt echter dat uiteindelijk die oplossingen wel mogelijk zijn en ook daadwerkelijk (zij het na zekere tijd voor beraad en overleg) worden gerealiseerd. We gaven daarvan enkele voorbeelden, zoals de automatische opsplitsing van aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing. Zo verwijzen wij naar een aanbeveling waarbij werd aanbevolen aan de diverse instellingen, die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de waterwegen en de gewestwegen, om ervoor te zorgen dat alle gebruikers van jaagpaden voldoende aan hun trekken komen, wat coördinatie vereist: waar mogelijk zal rekening worden gehouden met de belangen van de fietsers, maar in een reactie wordt toch vooral gewezen op de moeilijkheden, eerder dan de mogelijkheden.

Via het meldpunt “samen vereenvoudigen” kunnen meldingen worden verzameld, die soms leiden tot vereenvoudigingsvoorstellen: daarover wordt ook gecommuniceerd met de melders. Als het gaat om (niet meteen) realistisch (geachte) voorstellen, kan er volgens de minister-president eventueel met proefprojecten worden gewerkt.

**AANBEVELING 2005-38**

**De Vlaamse overheid moet bij de lancering van nieuwe steunmaatregelen zorgen voor een goede aansluiting op de voorgaande stelsels, ook al gaat het om een duidelijke verbetering ten opzichte van de toestand die ervoor bestond. Er moet ook worden voorzien in voldoende budget en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn.**

De aanbeveling is tevens opgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006. Naar onze mening moet bij de invoering van maatregelen telkens duidelijkheid worden geschapen over de “missie” (inhoud van een maatregel), de budgettaire consequenties en aansluitende voorzieningen en de structurele of institutionele consequenties (wie gaat wat doen om te garanderen dat de maatregel effect heeft?). Dit kan al dan niet in de vorm van een RIA en moet in samenhang gebeuren.

De minister-president wijst wel op een aantal criteria (beschrijving probleemdefiniëring, beschrijving effecten, uitwerkings- en uitvoeringsaspecten) die in het RIA-proces aan de orde

komen. Maar dit heeft in het verleden niet kunnen voorkomen dat bepaalde nieuwe maatregelen zijn genomen zonder dat deze beginselen werden nageleefd.

Aansluitend op de problematiek van de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van diverse chequesystemen in de economische sfeer (adviescheques), heeft in 2006 het idee van de “ondernemersportefeuille” (BEA) vorm gekregen. Het is uiteraard een stap vooruit, maar de concrete implementatie heeft nog te veel moeilijkheden (en niet-ingeloste verwachtingen) in het leven geroepen. Er werd als het ware iets te snel gedacht dat alles vlotjes in werking zou treden. Binnen de sfeer van de wachtlijsten voor personen met een handicap is in dit verband gewerkt met een spoedprocedure voor bepaalde personen met een degeneratieve aandoening, zodat er toch meer differentiëring komt enerzijds en meer voorspelbaarheid van wie wat kan verwachten anderzijds.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING

### AANBEVELING 2003-54

**De Vlaamse overheid moet op korte termijn werk maken van de aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit, zowel in het juridisch kader als bij de uitvoeringsorganisatie.**

De reeds in 2001 aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet, onder meer op het gebied van de inningsmodaliteiten, de termijnen, de bezwaarprocedures, de bevoegde overheden, enzovoort. Specifiek aandachtspunt daarbij is de mogelijke opsplitsing van fiscale heffingen in situaties van meervoudige belastingplichten op eenvoudig verzoek met automatische verlenging.

De Vlaamse Regering heeft gekozen voor de uitbouw van een Vlaams Fiscaal Platform voor alle heffingen die de Vlaamse overheid nu en in de toekomst autonoom gaat innen. Het uiteindelijke doel is om één aanslagprocedure uit te tekenen, gemeenschappelijk voor alle heffingen.

Met het decreet van 23 juni 2006 heeft de Vlaamse overheid de fiscale procedure van het Heffingsdecreet op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten afgestemd op de procedure voor de onroerende voorheffing en het Heffingsdecreet voor leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen. Mede door het arrest van het Arbitragehof nr. 146/2006 van 28 september 2006 zijn ook enkele vrijstellingsgronden van de twee heffingsdecreten op mekaar afgestemd. De Vlaamse overheid moet verder streven naar een maximale stroomlijning, inclusief de polder- en waterbelastingen, en moet verschillen zonder redelijke verantwoording wegwerken.

### AANBEVELING 2005-39

**De Vlaamse overheid moet een proactiever beleid voeren op het gebied van afbetalingen.**

Het is wenselijk dat de Vlaamse fiscale overheid in een zo vroeg mogelijk stadium en op eigen initiatief de mogelijkheid van afbetalingen voorstelt, zodat een redelijk en haalbaar afbetalingsplan kan worden afgesproken. Dat geldt zeker wanneer de oorzaak van de betalingsproblemen bij de Vlaamse overheid zelf ligt, bijvoorbeeld wanneer biljetten van verschillende aanslagjaren binnen een tijdsspanne van enkele maanden worden verstuurd.

Deze aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst is overgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006.

Deze discussie is al enige tijd aan de gang. De minister-president stelt het volgende: “Verder gaan in het proactief optreden inzake afbetalingsplannen is zeker niet opportuun... Niet elke belastingplichtige is immers niet in staat zijn onroerende voorheffing tijdig te betalen, zelfs bij diverse aanslagen per jaar. Bovendien is het betalen van een aanslag binnen de gestelde betalingstermijnen de decretale of wettelijke regel. Het toestaan van een afbetaling blijft derhalve een gunst, die niet zomaar aan iedereen ambtshalve kan worden toegekend. Dit zou strijdig zijn met de fiscale deontologie en zou zeker opmerkingen vanwege het Rekenhof uitlokken. Tot al

wat nuttig is, moet worden gewezen op de reeds soepele en klantgerichte houding bij de toekenning van afbetalingsplannen aan personen die meerdere aanslagen in hetzelfde kalenderjaar ontvangen<sup>7</sup>. Voorts moet men niet vooruitlopen op toekomstige afbetalingsaanvragen, omdat daarop ook dikwijls nalatigheidsintresten lopen, die in principe niet kunnen worden kwijtgescholden. Ten slotte is dit ook de federale houding ter zake. Men blijft erbij dat de aanvrager uiteindelijk moet bewijzen dat hij in een moeilijke financiële situatie verkeert en dat aan bepaalde voorwaarden moet worden voldaan (attesten, indiening voor uiterste betaaldatum, maximale spreiding over twaalf maanden), ook al zijn daarop uitzonderingen mogelijk. In concreto wordt erop gewezen dat er voor de burgers die in het kader van de onroerende voorheffing meerdere aanslagbiljetten ontvangen vrijwel automatisch een afbetalingsplan wordt toegestaan (zonder bewijs van financiële problemen zelfs). Eventueel zou dat kunnen worden vermeld op het aanslagbiljet, zo wordt gesteld, maar men mag kwaadwillig opzet niet belonen, er is onderzoek nodig en de reglementering dient ter zake gewijzigd te worden. Tot zover de reactie van de minister-president.

Aan de ene kant merken we op dat er in de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst geen sprake is van een automatisch afbetalingsstelsel, maar wel van een proactieve informatie en aanbod om afbetalingen mogelijk te maken, en dit enkel in geval van betalingsmoeilijkheden. In die zin is de aanbeveling minder vergaand dan het punt waarop de reactie van de minister-president ingaat. Bovendien blijkt uit de praktijk van de onroerende voorheffing dat wat wordt voorgesteld wel mogelijk is.

De Vlaamse overheid moet zonder de beginselen van behoorlijk fiscaal bestuur in het gedrang te brengen voldoende maatwerk kunnen leveren en de fiscale billijkheid nastreven. In het klachtenbeeld in verband met de onroerende voorheffing bleek dat het mogelijk was om eerst niet, daarna wel nalatigheidsintresten wegens billijkheid en administratieve fout kwijt te schelden. Het zo vaak ingeroepen karakter van openbare orde van de fiscale wetgeving is bij nader toezien soms toch relatief.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

### AANBEVELING 2004-37

**De Vlaamse overheid moet teneinde handhavingsproblemen en een daaruit voortvloeiend handhavingsdeficit te vermijden, investeren in de diversificatie van de sancties, en zeker ook waar mogelijk aandacht hebben voor administratieve sancties.**

Om handhaving een realistisch karakter te geven (absolute handhaving is onmogelijk) en het gevoel van handhavingsdeficit om te buigen, is het noodzakelijk over te gaan tot meer diversificatie en differentiëring van types van sancties. Administratieve en dus niet-gerechtigde afdoening zijn daarbij zeker het overwegen waard.

Toepassingsterreinen zijn het leefmilieu en de ruimtelijke ordening. In het vorige jaarverslag gaven we aan aan welke voorwaarden de invoering ervan zou moeten beantwoorden. Nog steeds is het decreet op de milieuhandhaving, dat daarvoor een oplossing zou bieden, ondanks een jarenlange indiening in het Vlaams Parlement, niet tot stand gekomen.

### AANBEVELING 2005-40

**De Vlaamse overheid moet de handhavingskwaliteit verhogen door niet enkel reactief, klacht- of meldinggebonden te reageren, maar ook door preventief optreden. Daarbij is een samenwerking tussen de diverse bevoegdheidsniveaus essentieel.**

Deze aanbeveling is tevens opgenomen in de resolutie van het Vlaams Parlement van 29 november 2006.

Zowel in de sector van de ruimtelijke ordening als deze van het milieu blijkt opnieuw uit het klachtenbeeld 2006 dat de overheid pas handhavend optreedt wanneer er een klacht of een melding komt. Wachten op klachten is niet de goede techniek. Er is een duidelijk verband tussen een actief en gelijk handhavingsbeleid en het vertrouwen in de overheid. Om de kwaliteit van de handhaving

te verhogen moet die meer steunen op proactief optreden en een ruimer en planmatiger toezicht (onder meer op basis van de beschikbare informatie bij andere diensten en in samenwerking met de gemeenten).

In de eerste plaats kan erop worden gewezen dat binnen de nieuwe structuren van de Vlaamse overheid een hergroepering van inspectiediensten heeft plaatsgehad, alsook een duidelijkere taakomschrijving, bijvoorbeeld in de welzijnssector, zodat een gecoördineerde aanpak mogelijk is. De verdere uitbouw van het handhavingsbeleid is bijvoorbeeld ook aan de orde in de sector leefmilieu, waar men werkt met jaarlijkse milieu-inspectieplannen (in samenwerking met andere beleidsniveaus, en met meer aandacht voor proactieve dan reactieve controles), of het beleidsdomein Werk en Sociale Economie, waar nieuwe inspecteurs zijn aangeworven.

Verder is het wel duidelijk dat in diverse beleidsdomeinen wordt gewerkt aan de hervorming van de handhavingsstelsels en hierbij wordt in overleg met het federale bevoegdheidsniveau meer aandacht besteed aan administratieve in plaats van enkel strafsancities. Innovatie en bevoegdheidsoverschrijdende samenwerking moeten volgens de minister-president inderdaad vooropstaan. Daartoe is een onderzoek opgezet naar interbestuurlijke samenwerking tussen Vlaamse en/of provinciale en/of lokale besturen en dit zou moeten leiden tot de uitwerking van een kader voor interbestuurlijke samenwerking.

### 13.2.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES

##### 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.**

Aan de aanbeveling rond maximale openbaarheid en maximale betrokkenheid van de burger zijn diverse aspecten verbonden. De terreinen, waarin dit van belang is, zijn vooral de ruimtelijke ordening en het leefmilieu. Dit kwam in het klachtenbeeld van 2006 opnieuw diverse malen aan de orde. We stellen ook vast dat er soms wel, maar soms ook te weinig afstemming tussen beide sectoren bestaat en dat er te weinig wederzijdse inspiratie wordt gezocht en gevonden om de meest aangepaste methodieken van omgang met burgerreacties te onderzoeken.

Reeds eerder heeft de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling geformuleerd om een maximale openbaarheid te garanderen enerzijds en om zoveel mogelijk, zowel in de sfeer van de planning, als in de sfeer van de vergunningverlening, mee te delen of en hoe met de bezwaren en reacties is omgegaan. Deze betrokkenheid bij projecten met ruimtelijke consequenties moet een aangepaste vorm krijgen, zowel proactief bij de planning ervan, als bij de vergunningverlening achteraf.

In de eerste plaats moet daar waar nodig en nuttig ook de participatie van de burger worden gegarandeerd bij de planning en de vergunningverlening. Zo kunnen openbare onderzoeken, en meer algemeen communicatie over nog niet besliste dossiers, de transparantie verhogen en bijdragen tot een groter vertrouwen van de burger in de overheid. Hierbij moet wel een sluitende controle worden uitgevoerd of de bekendmaking naar de burger wel effectief gebeurt. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de vergunningverlenende overheden moeten streven naar maximale inzagemogelijkheid tijdens openbare onderzoeken en dat ze uit eigen beweging de bezwaarindiener individueel op de hoogte moet brengen van de vergunningsbeslissing. Wanneer het gaat om beroepen, is sprake van georganiseerde procedures, zodat het evident is dat de betrokkenen op de hoogte worden gebracht. Deze aanbeveling geldt overigens ook voor de andere dan Vlaamse niveaus, zoals de provincies en de gemeenten.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

### AANBEVELING 2006-34

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat nieuwe webapplicaties voldoende getest zijn vooraleer ermee wordt gestart.**

In het klachtenbeeld van 2006 bleek dat bij de start van nieuwe webapplicaties, die al dan niet aansluiten op eerder bestaande interactieve systemen, het operationeel karakter onvoldoende was. Dit blijkt het gevolg te zijn van onvoldoende tests. Dat moet worden vermeden, zodat de optimale toegankelijkheid en werking onmiddellijk kunnen worden gegarandeerd. We verwijzen hierbij naar BEA (in het kader van de ondernemersportefeuille) en het internetloket voor het Integraal Milieujaarverslag (IMJV), alsook naar de databank tertiair onderwijs in verband met studietoelagen. Alle hogescholen en universiteiten registreren de studiepunten van hun studenten. De databank is rechtstreeks gekoppeld aan de applicatie studietoelagen. Deze zou klaar moeten zijn geweest voor het academiejaar 2006-2007, maar al snel bleek het systeem niet naar behoren te werken en werd er deels teruggevallen op papieren inschrijvingsattesten.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT

### 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.**

In de sector van het welzijnswerk in het algemeen en in de bijzondere jeugdzorg in het bijzonder, maar ook in het kader van de trajectbegeleiding door de VDAB is het welslagen van een hulpverlenings- of begeleidingstraject sterk afhankelijk van de vertrouwensrelatie tussen de gebruiker en de betreffende Vlaamse overheidsdienst. Via communicatie, dialoog en overleg moeten permanent inspanningen worden geleverd om dat vertrouwen op peil te houden via een begeleiding en bijstand op maat en voldoende flexibiliteit. Dat geldt des te meer als het gaat om bijzonder kwetsbare groepen, zoals de zogenaamde “kansengroepen”, waaronder de personen met een arbeidshandicap bij de trajectbegeleiding. De trajectbegeleiding moet niet enkel worden opgestart: er moet ook grondig worden overlegd met de werkzoekende over de opleidingskeuze en de oriëntering. Ook tijdens het traject moet er meer opvolging gebeuren. Verder kan een actievere begeleiding van IBO-cursisten bijdragen tot preventie van conflicten tussen cursist en werkgever. Verdwijnt het vertrouwen toch, dan moet actief worden gezocht naar alternatieven, bijvoorbeeld door de mogelijke wijziging van consulent als een waardevol spoor te aanvaarden.

Ook bij de klachten over energie en vooral de stappen die (moeten) worden gezet vooraleer tot afsluiting van energievoorzieningen over te gaan dient de Vlaamse overheid haar inspanningen voor een bijkomende bescherming van de sociaal zwakkeren tegen een afsluiting van de energietoevoer op te drijven en om te zetten in concrete regelgeving, bijvoorbeeld door een invulling van het begrip “klaarblijkelijke onwil” via objectieve criteria. Daartoe zijn reeds stappen gezet. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat daaraan telkens een sociaal onderzoek moet voorafgaan, zodat kan worden gezocht naar alternatieven, zoals schuldbegeleiding.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

### 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.**

Uit een aantal klachten blijkt dat er soms incoherenties ontstaan en in stand worden gehouden tussen verschillende juridische regelingen en regels, die een bepaalde maatschappelijke aangelegenheid beheersen.

Een voorbeeld is de type-huurovereenkomst bij de verhuring van sociale woningen, die op sommige punten niet meer in overeenstemming is met de bepalingen van de Vlaamse Wooncode, bijvoorbeeld op het gebied van de verhoging op de achterstallen bij laattijdige betaling van de huurprijs of voor wat betreft de regels bij het overlijden van de langstlevende echtgenoot. Sociale huisvestingsmaatschappijen gebruiken een door de Vlaamse Regering opgelegde type-huurovereenkomst, maar die dateert van 1995: ze is niet meer in overeenstemming met bepalingen van een hogere orde. Dat brengt voor de sociale huurder, die weinig of niet vertrouwd is met deze regelgeving, een rechtsonzekere situatie tot stand.

Een ander voorbeeld komt uit de welzijnssector en gaat om een tegenstrijdigheid in verband met het gebruik van het begrip “gebruiker” in het kader van het Kwaliteitsdecreet enerzijds en de inspraakbesluiten anderzijds. In het Kwaliteitsdecreet wordt het begrip ruim (ook de wettelijk vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of betrokken derde), in de inspraakbesluiten eng gedefinieerd (gebruiker of wettelijk vertegenwoordiger). Dit geeft aanleiding tot betwistingen en onduidelijkheid over de mogelijke rol van de voorlopig bewindvoerder.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING

### 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.**

Deze aanbeveling hangt samen met eerdere aanbevelingen over de stroomlijning in het Vlaamse fiscaal bestuur. In het onderdeel over leefmilieu behandelden we klachten over de polder- en waterbelasting. 104 Polders en Wateringen staan in voor de inning. Rekening houdend met het feit dat deze besturen alles zelf moeten doen rijst de vraag of dit wel kan gebeuren met inachtneming van dezelfde principes van klantvriendelijkheid, zoals de Vlaamse Belastingdienst die biedt. Voorts rijst de vraag of deze “archaïsche” organisatie bij de stroomlijning van de Vlaamse belastingen (zie aanbeveling 2003-54) niet meteen moet worden afgeschaft. Er is met name een wanverhouding tussen de complexiteit en de organisatiekost van de inningsprocedure enerzijds en de fiscale inkomsten, die daardoor worden gegenereerd, anderzijds.

**AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING****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.

In een aantal aangelegenheden zijn er sinds enige tijd gunstige evoluties in verband met de getrapte procedure bij de betwisting van het overheidsoptreden door de burger. Een voorbeeld is de nieuwe procedure voor administratieve boetes bij De Lijn, waarbij ook het principe van woordwederwoord wordt gehanteerd. Anderzijds blijven er problemen, onder meer bij de Vlaamse Milieumaatschappij, waar in heel wat gevallen te snel wordt teruggevallen op sanctionerend in plaats van bemiddelend optreden.

Om het handhavingstelsel meer geloofwaardigheid en ook meer effectiviteit te geven, moet er permanent worden nagedacht over mogelijkheden om te komen tot een meer gedifferentieerd stelsel van sancties naar gelang van de zwaarte en de omvang van de overtreding. Voorbeelden in de sfeer van mobiliteit zijn de boetes voor het tweemaal vergeten van het abonnement vergeleken met de boetes voor zwartrijden of vandalisme. Deze differentiëring is zeker ook aan te bevelen in de sectoren van het leefmilieu en de ruimtelijke ordening.

## 13.3 Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen

### 13.3.1 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.

**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.

**VOORSTEL 2006-03**

De Vlaamse overheid moet verder vorm geven aan het eerder aangekondigde integriteitsbeleid bij de Vlaamse overheid.

#### 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.

### 13.3.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

#### ONROERENDE VOORHEFFING

##### 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.

##### 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.

#### MILIEU

##### 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.

##### 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.

##### 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 stookolie-tanks, ofwel door de inwerkingtreding binnen afzienbare termijn van het saneringsfonds, ofwel door een alternatieve regeling.

##### 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.



## WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

### 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.

### AANBEVELING 2006-08

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

### 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.

### 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.

### 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.

## RUIMTELIJKE ORDENING

### 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.

### 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.

### 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.

#### 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.

### WONEN

#### 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 huurbeleid en een typehuurovereenkomst uitwerken in overeenstemming met de Vlaamse Wooncode.

#### AANBEVELING 2006-17

De Vlaamse overheid (en met name de sociale huisvestingsmaatschappijen) moet een klantvriendelijke klachtbehandeling in de eerste lijn uitbouwen.

### ONDERWIJS

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

### VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

#### 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 zwartrijden of vandalisme.

**AANBEVELING 2006-23**

De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet de problematiek van het ongewenst voorbijrijden aan een halte kortdater aanpakken, ongeacht wat de oorzaak ervan is.

**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.

**AANBEVELING 2006-25**

De Vlaamse overheid (en met name het agentschap Infrastructuur) 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.

**ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID****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.

**AANBEVELING 2006-27**

De Vlaamse overheid (en met name de VDAB) moet IBO-cursisten actiever begeleiden en opvolgen en focussen op de preventie van conflicten tussen de werkgever en de cursist.

**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.

**WELZIJN EN GEZONDHEID****AANBEVELING 2006-29**

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor de voorzieningen voor personen met een handicap weggewerkt worden.

**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.

**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.

#### **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 beperkt kan worden.

### **13.3.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN**

#### **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES**

##### **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.

#### **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN**

##### **AANBEVELING 2006-34**

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat nieuwe webapplicaties voldoende getest zijn vooraleer ermee wordt gestart.

#### **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT**

##### **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.

#### **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING**

##### **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.

## **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING**

### **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.

## **AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING**

### **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.

250	<i>Bijlagen</i>
252	BIJLAGE 1 REGISTER VAN DE IN 2006 BEOORDEELDE DOSSIERS
267	BIJLAGE 2 OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
272	BIJLAGE 3 KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
274	BIJLAGE 4 EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2006
276	BIJLAGE 5 BIBLIOGRAFIE 2006
278	BIJLAGE 6 AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkaft aantreft, vindt u de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2006. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachten-rapportages van 2002 tot en met 2005 bij.

*Bijlagen*

## Bijlage 1: Register van de in 2006 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2001-0440	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0591	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	2
2001-0671	Ruimtelijke Ordening	Geground en nog te herstellen	5 - 11
2001-1007	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	1 - 13
		Deels geground en voldoende hersteld	13
2001-1225	Milieu	Ongegrond	
2001-1276	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	11
2002-0155	Milieu	Ongegrond	
2002-0389	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0392	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en niet herstelbaar	2
2003-0147	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2003-0336	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en niet herstelbaar	10 - 13
2003-0693	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2003-0732	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	14
2003-0753	Ruimtelijke Ordening	Geground en na aandringen voldoende hersteld	5
		Ongegrond	
2003-0939	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0955	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-1019	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0023	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
		Deels geground en voldoende hersteld	11
2004-0112	Wonen	Ongegrond	
2004-0291	Wonen	Ongegrond	
2004-0317	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
		Ongegrond	
		Deels geground en voldoende hersteld	11
2004-0345	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0354	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	13 - 14
		Deels geground en verder te herstellen	13
2004-0385	Ruimtelijke Ordening	Geground en verder te herstellen	11
2004-0395	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	7
2004-0422	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2004-0458	Milieu	Geground en voldoende hersteld	7 - 11
2004-0465	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0484	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0493	Milieu	Geground en niet herstelbaar	13
		Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0560	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0562	Wonen	Ongegrond	
2004-0580	Wonen	Ongegrond	
2004-0592	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0604	Welzijn en Gezondheid	Deels geground en verder te herstellen	7 - 11
2004-0701	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0720	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0729	Milieu	Deels geground en verder te herstellen	7 - 13
2004-0815	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	5 - 7
2004-0863	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	7
2004-0868	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 8
2004-0885	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0914	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	11
2004-0916	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0919	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0925	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	7
2004-0930	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7
2004-0943	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
		Deels geground en niet herstelbaar	14
2005-0048	Onderwijs	Terechte opmerking	14
2005-0052	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7



## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0060	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0088	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2005-0089	Welzijn en Gezondheid	Deels geground en voldoende hersteld	1 - 4
2005-0098	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2005-0110	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld Ongegrond	13
2005-0136	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0178	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 8
2005-0181	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	11
2005-0189	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en niet herstelbaar	7 - 11
2005-0217	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0220	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0230	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	7 - 14
2005-0232	Ruimtelijke Ordening	Geground en na aandringen voldoende hersteld	11
2005-0242	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0251	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk Geground en voldoende hersteld Ongegrond	7 - 11
2005-0253	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld Ongegrond	3 - 13
2005-0254	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0265	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0283	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	8 - 10
2005-0289	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	13
2005-0322	Milieu	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2005-0325	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0338	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	11 - 14
2005-0339	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0341	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0343	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	5
2005-0352	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld Ongegrond	1 - 5 - 11
2005-0370	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0399	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0401	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0404	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7
2005-0409	Milieu	Geground en verder te herstellen Ongegrond	2 - 8
2005-0412	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	2 - 8 - 11
2005-0421	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en voldoende hersteld	2 - 11 - 12
2005-0427	Milieu	Geground en voldoende hersteld	5
2005-0446	Milieu	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2005-0452	Wonen	Andere	
2005-0455	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0462	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	9 - 11
2005-0465	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0479	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0482	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0489	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0498	Ruimtelijke Ordening	Andere Deels geground en voldoende hersteld	2 - 10
2005-0503	Onroerende Voorheffing	Deels geground en niet herstelbaar	7 - 11 - 13
2005-0507	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 11
2005-0508	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0516	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond Deels geground en voldoende hersteld	2
2005-0524	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en niet herstelbaar	11
2005-0525	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	7
2005-0529	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0532	Cultuur	Geground en niet herstelbaar	2 - 7 - 13
2005-0541	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0546	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2005-0548	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Deels geground en voldoende hersteld	11
2005-0550	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld Deels geground en voldoende hersteld	8 8
2005-0552	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0553	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0560	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0563	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0564	Interne werking Vlaamse overheid	Ongegrond	
2005-0565	Cultuur	Ongegrond	
2005-0567	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0574	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en voldoende hersteld	13
		Deels gegrond en niet herstelbaar	2
2005-0593	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0594	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0598	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2005-0599	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en verder te herstellen	8 - 11
2005-0602	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 11
2005-0605	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en verder te herstellen	1 - 7
2005-0607	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0608	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2005-0611	Wonen	Gegrond en verder te herstellen	5
2005-0613	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0618	Milieu	Deels gegrond en niet herstelbaar	14
2005-0622	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0623	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11 - 13
		Ongegrond	
2005-0625	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2005-0626	Milieu	Deels gegrond en niet herstelbaar	14
2005-0627	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0629	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2005-0630	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0637	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0640	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0643	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2005-0645	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0648	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2005-0649	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2005-0651	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2005-0653	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Ongegrond	
2005-0654	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	2
2005-0656	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
		Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 12
2005-0658	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2005-0659	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0662	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6
2005-0663	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0665	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0666	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0667	Wonen	Ongegrond	
2005-0668	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0673	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0674	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	11 - 14
2005-0680	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0686	Milieu	Ongegrond	
2005-0688	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0689	Milieu	Ongegrond	
2005-0690	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0693	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0699	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 14
2005-0701	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 13
2005-0707	Interne werking Vlaamse overheid	Ongegrond	
2005-0709	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0710	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11 - 14
2005-0727	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0728	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 10
2005-0735	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0737	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0746	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	14
2005-0749	Milieu	Ongegrond	
2005-0750	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0752	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0753	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0756	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0757	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 9 - 10 - 11
2005-0759	Milieu	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2005-0763	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0767	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0770	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0771	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0774	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2005-0776	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0777	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 14
2005-0779	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0781	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0783	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	7
2005-0784	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0785	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11 - 13
		Ongegrond	
2005-0788	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0794	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0795	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0796	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	10
2005-0797	Wonen	Ongegrond	
2005-0799	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0802	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0806	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2005-0810	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2005-0814	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2005-0815	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0821	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0822	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0823	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0824	Milieu	Terechte opmerking	13
2005-0825	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	6 - 10 - 11
2005-0826	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	7
2005-0831	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11 - 12
2005-0832	Milieu	Terechte opmerking	13
2005-0835	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2005-0838	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0841	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2005-0843	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2005-0847	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0850	Milieu	Terechte opmerking	11
2005-0855	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0858	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 10
2005-0859	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0860	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	5 - 7 - 8
2005-0862	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	2
2005-0863	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0864	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2005-0865	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 14
2005-0866	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0872	Onroerende Voorheffing	Geground en verder te herstellen	7 - 8 - 11
2005-0875	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11 - 12
2005-0876	Milieu	Ongegrond	
2005-0878	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2005-0880	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0883	Milieu	Ongegrond	
2005-0884	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Terechte opmerking	2
2005-0886	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0887	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0890	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0893	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0894	Welzijn en Gezondheid	Deels geground en voldoende hersteld	9
2005-0895	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0898	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 14
2005-0901	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0902	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0903	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en niet herstelbaar	11
2005-0904	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
		Ongegrond	
2005-0906	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en niet herstelbaar	8 - 13
2005-0908	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0909	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0911	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0912	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0914	Milieu	Ongegrond	
2005-0915	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 10
2005-0917	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0919	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0920	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0924	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0925	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0928	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0929	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0930	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0931	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0933	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	11
2005-0934	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7
2005-0936	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0937	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0938	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0940	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 10 - 11 - 14
2005-0941	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0942	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2005-0943	Milieu	Ongegrond	
2005-0944	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0946	Wonen	Ongegrond	
2005-0951	Interne werking Vlaamse overheid	Deels geground en voldoende hersteld	11
2005-0952	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en verder te herstellen	11
2005-0953	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2005-0954	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13 - 14
2005-0957	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	6
2005-0958	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en niet herstelbaar	8 - 10
2005-0959	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0960	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0963	Wonen	Ongegrond	
2005-0964	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0965	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	11
2005-0966	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Terechte opmerking	2 - 10
2005-0968	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	11
2005-0970	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0971	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	7
2005-0973	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0974	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0975	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0976	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0977	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0978	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	6 - 11
2005-0979	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0982	Welzijn en Gezondheid	Beleidsaanbeveling	
		Deels geground en voldoende hersteld	5
2006-0001	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en voldoende hersteld	13
2006-0003	Wonen	Ongegrond	
2006-0004	Economie en Werkgelegenheid	Geground en verder te herstellen	10

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0005	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4
2006-0006	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	6 - 11
2006-0007	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0008	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0009	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0010	Milieu	Ongegronnd	
2006-0011	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0012	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2006-0013	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0015	Welzijn en Gezondheid	Andere Geen oordeel mogelijk	
2006-0016	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0017	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0019	Wonen	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	1 - 2 - 10
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0020	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0021	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0022	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0024	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0025	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0026	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2006-0027	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2006-0030	Onderwijs	Ongegronnd	
2006-0031	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0032	Wonen	Ongegronnd	
2006-0033	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0034	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2006-0035	Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2006-0036	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 9 - 11
2006-0037	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0038	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0039	Wonen	Andere	
2006-0042	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0043	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en verder te herstellen	4 - 13
2006-0044	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
2006-0047	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	6 - 13
2006-0048	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2006-0049	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0050	Milieu	Gegronnd en nog te herstellen	7 - 11 - 14
2006-0051	Wonen	Andere	
2006-0052	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0053	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0055	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0056	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Gegronnd en niet herstelbaar	4
2006-0058	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0059	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0060	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2006-0061	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0062	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0063	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	2 - 3 - 10
2006-0064	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	11
2006-0066	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0069	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0070	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0071	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0072	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	13
2006-0073	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk Ongegronnd	
		Terechte opmerking	4
2006-0074	Onderwijs	Ongegronnd	
2006-0075	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	10
2006-0076	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0077	Milieu	Ongegronnd	
2006-0078	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0079	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0080	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0081	Wonen	Ongegrond	
2006-0082	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	10
2006-0083	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	2 - 7
2006-0084	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0085	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0086	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0087	Wonen	Andere	
2006-0088	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en voldoende hersteld	7 - 11
2006-0089	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0090	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0091	Welzijn en Gezondheid	Terechte opmerking	8
2006-0092	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	7 - 8
2006-0093	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	4
2006-0096	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0097	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	12 - 14
2006-0098	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0099	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0101	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	7 - 8
2006-0102	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	6 - 11
2006-0103	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10
2006-0104	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0105	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0106	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en nog te herstellen	7 - 8
2006-0108	Milieu	Ongegrond	
2006-0109	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en voldoende hersteld	8
2006-0110	Interne werking Vlaamse overheid	Andere	
2006-0111	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2006-0112	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0113	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2006-0114	Milieu	Ongegrond	
2006-0115	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0116	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0117	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2006-0118	Onroerende Voorheffing	Andere	
2006-0119	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2006-0120	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0121	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0122	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2006-0123	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8
2006-0124	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2006-0125	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en verder te herstellen	11
		Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2006-0126	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0127	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0128	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0129	Wonen	Ongegrond	
2006-0130	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 10 - 11 - 13
2006-0131	Media	Ongegrond	
2006-0132	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	10
2006-0133	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	13
2006-0134	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0135	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11 - 14
2006-0137	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0138	Milieu	Ongegrond	
2006-0139	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	10
2006-0141	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0142	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0143	Onderwijs	Geground en verder te herstellen	2 - 5
2006-0144	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en verder te herstellen	4 - 13
2006-0145	Wonen	Andere	
2006-0146	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2006-0147	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
2006-0148	Wonen	Geground en niet herstelbaar	13

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0151	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0152	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en niet herstelbaar	11
2006-0153	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2006-0154	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0158	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0160	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	15
2006-0161	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	9 - 11
2006-0162	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	5 - 7
2006-0163	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0164	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0166	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2006-0168	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	13
2006-0170	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	8
2006-0171	Welzijn en Gezondheid	Deels geground en niet herstelbaar	7
2006-0172	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2006-0173	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0174	Wonen	Andere	
2006-0175	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2006-0176	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	11
2006-0177	Welzijn en Gezondheid	Deels geground en voldoende hersteld	9
2006-0179	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2006-0180	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0181	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	2
2006-0182	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	6 - 11
2006-0183	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0189	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0190	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0192	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	7
2006-0193	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2006-0194	Wonen	Andere	
2006-0196	Wonen	Andere	
2006-0197	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0199	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	11
2006-0200	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0201	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0202	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0203	Interne werking Vlaamse overheid	Geground en niet herstelbaar	8
		Geground en voldoende hersteld	8
2006-0204	Interne werking Vlaamse overheid	Geground en niet herstelbaar	14
2006-0205	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en voldoende hersteld	7
2006-0206	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	5
2006-0212	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0214	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0215	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	11
2006-0217	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2006-0218	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0219	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0221	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	7 - 11 - 13
2006-0222	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0223	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0224	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2006-0225	Wonen	Andere	
2006-0226	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0228	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0229	Wonen	Andere	
2006-0230	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8
2006-0231	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0233	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0234	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0235	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2006-0236	Wonen	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0238	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0241	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2006-0242	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0243	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0244	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en niet herstelbaar	10
2006-0245	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2006-0247	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0248	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0249	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0251	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0252	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0254	Interne werking Vlaamse overheid	Gegronnd en niet herstelbaar	8
2006-0255	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	2
2006-0256	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2006-0259	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2006-0260	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0261	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0262	Milieu	Andere	
2006-0263	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0265	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0266	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0267	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0268	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0269	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0270	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0271	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2006-0272	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0273	Onderwijs	Andere	
		Ongegronnd	
2006-0274	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2006-0276	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0277	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 12
2006-0278	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2006-0279	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2006-0280	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	5 - 11 - 14
2006-0281	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0282	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2006-0283	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0284	Wonen	Ongegronnd	
2006-0285	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	5 - 10
2006-0286	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2006-0287	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	5 - 10 - 11
2006-0288	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	6
2006-0290	Milieu	Terechte opmerking	10
2006-0291	Milieu	Ongegronnd	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0293	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	12
2006-0295	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2006-0296	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0297	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0301	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0303	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0306	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0307	Milieu	Deels gegronnd en niet herstelbaar	13
2006-0308	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
2006-0309	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0310	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en verder te herstellen	13
2006-0311	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0313	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	10
2006-0314	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0315	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0317	Wonen	Andere	
2006-0318	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	8 - 11 - 14
2006-0319	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen	11
2006-0320	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	6 - 11
2006-0321	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0323	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0324	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0325	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0328	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	7 - 10



## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0329	Milieu	Terechte opmerking	11
2006-0331	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0332	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0333	Media	Andere	
2006-0334	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0337	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 12
2006-0338	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	4 - 13
2006-0339	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0340	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	8
2006-0341	Wonen	Ongegrond	
2006-0342	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0343	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0345	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0346	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0347	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0348	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0349	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en nog te herstellen	10
2006-0350	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	11
2006-0352	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0353	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0354	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2006-0355	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0356	Milieu	Ongegrond	
2006-0357	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2006-0358	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	15
2006-0359	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	7
2006-0362	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0363	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0365	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0366	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0367	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0368	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	10
2006-0369	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 10
2006-0370	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2006-0371	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0372	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0373	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0374	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2006-0375	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegrond en verder te herstellen	2 - 8
2006-0378	Onderwijs	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2006-0380	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0381	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2006-0382	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	14
2006-0383	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0384	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0386	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en verder te herstellen	11
2006-0387	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0388	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2006-0391	Wonen	Andere	
2006-0392	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2006-0393	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 12
2006-0394	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en verder te herstellen	11
2006-0395	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2006-0397	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0398	Milieu	Ongegrond	
2006-0399	Milieu	Ongegrond	
2006-0401	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2006-0402	Milieu	Ongegrond	
2006-0404	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0405	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	9 - 11
2006-0407	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0408	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	5 - 10 - 11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0409	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
		Terechte opmerking	2 - 12
2006-0412	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0413	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en nog te herstellen	11
2006-0414	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0415	Wonen	Andere	
2006-0416	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	2 - 6 - 12
2006-0418	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0419	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0420	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0421	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8
2006-0422	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0423	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2006-0424	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0425	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2006-0426	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2006-0427	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0432	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0434	Onderwijs	Geground en verder te herstellen	7
2006-0435	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0437	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 11
2006-0438	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	9 - 11
2006-0439	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	9 - 11
2006-0440	Wonen	Geground en niet herstelbaar	7
2006-0441	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	7 - 8
2006-0442	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	2
2006-0444	Interne werking Vlaamse overheid	Geground en niet herstelbaar	7 - 12
2006-0445	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2006-0449	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 13
2006-0450	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0452	Milieu	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0453	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0454	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0456	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	9 - 11
2006-0457	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7 - 10
2006-0458	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0459	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0461	Binnenlandse Aangelegenheden	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0463	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2006-0464	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0465	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2006-0466	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2006-0468	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0469	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2006-0470	Milieu	Ongegrond	
2006-0471	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2006-0472	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2006-0475	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0476	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0477	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0479	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	6
2006-0480	Binnenlandse Aangelegenheden	Geground en verder te herstellen	1 - 8
2006-0481	Wonen	Ongegrond	
2006-0483	Interne werking Vlaamse overheid	Geen oordeel mogelijk	
2006-0484	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0485	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0486	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	8 - 11
2006-0487	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	7
2006-0488	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0489	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2006-0490	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0492	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11
2006-0493	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2006-0496	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0499	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en voldoende hersteld	2 - 8
2006-0500	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Terechte opmerking	6
2006-0501	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en verder te herstellen	14
2006-0502	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0503	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0504	Binnenlandse Aangelegenheden	Andere	
2006-0505	Onderwijs	Deels gegronnd en niet herstelbaar	10
2006-0509	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0510	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0511	Milieu	Ongegronnd	
		Deels gegronnd en niet herstelbaar	7 - 10
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 14
2006-0512	Wonen	Andere	
2006-0513	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2006-0515	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0516	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2006-0517	Onderwijs	Ongegronnd	
2006-0518	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0520	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0523	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en verder te herstellen	5
2006-0524	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0528	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0529	Milieu	Ongegronnd	
2006-0531	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0532	Media	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0533	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2006-0535	Cultuur	Ongegronnd	
2006-0536	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0537	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	5 - 7 - 14
2006-0538	Milieu	Ongegronnd	
2006-0540	Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2006-0542	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 11
2006-0543	Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 11 - 14
2006-0545	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0546	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en niet herstelbaar	7
2006-0547	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0548	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0549	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0550	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6 - 11
2006-0551	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0552	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen	7
2006-0553	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0557	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegronnd	
2006-0558	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronnd	
2006-0560	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0562	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	13
2006-0565	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0566	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	2
2006-0567	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0568	Wonen	Andere	
2006-0569	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 11 - 14
2006-0572	Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2006-0574	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2006-0577	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	6
2006-0578	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegronnd en voldoende hersteld	2
2006-0580	Wonen	Ongegronnd	
2006-0581	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2006-0583	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2006-0585	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0586	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2006-0589	Onderwijs	Ongegronnd	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0591	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0596	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2006-0604	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0605	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2006-0607	Milieu	Andere	
2006-0610	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2006-0617	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0618	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2006-0619	Cultuur	Deels gegronnd en niet herstelbaar	2 - 10
2006-0620	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2006-0622	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2006-0626	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2006-0627	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0630	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
		Ongegrond	
2006-0631	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0632	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0637	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0638	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0641	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
		Ongegrond	
2006-0643	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2006-0647	Wonen	Andere	
		Ongegrond	
2006-0648	Wonen	Ongegrond	
2006-0649	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2006-0653	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0654	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11 - 13
2006-0656	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0662	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	7 - 8 - 10
		Ongegrond	
2006-0665	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0669	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0670	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2006-0673	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2006-0675	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en verder te herstellen	2 - 11
2006-0678	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	11 - 13
2006-0684	Wonen	Ongegrond	
2006-0685	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	11
2006-0687	Wonen	Ongegrond	
2006-0688	Wonen	Deels gegronnd en niet herstelbaar	7
2006-0689	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	14
2006-0690	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0691	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0694	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0695	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2006-0697	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0698	Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2006-0700	Wonen	Ongegrond	
2006-0701	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	6
2006-0706	Wonen	Ongegrond	
2006-0707	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2006-0708	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0709	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2006-0710	Onderwijs	Gegronnd en verder te herstellen	7 - 10
2006-0712	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0713	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2006-0714	Wonen	Ongegrond	
2006-0721	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	14
2006-0722	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0723	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0724	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2006-0726	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2006-0728	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 10
2006-0731	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0732	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0733	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2006-0736	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0737	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0738	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0741	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0742	Wonen	Ongegrond	
2006-0743	Wonen	Ongegrond	
2006-0746	Wonen	Ongegrond	
2006-0748	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0749	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2006-0752	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0754	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	15
2006-0756	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0758	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0761	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en verder te herstellen	4
2006-0767	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0768	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet herstelbaar	9 - 10
2006-0769	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2006-0770	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0771	Onderwijs	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2006-0772	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0773	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0775	Onderwijs	Beleidsaanbeveling	
2006-0777	Wonen	Gegrond en verder te herstellen	11
2006-0780	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2006-0781	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0786	Wonen	Andere	
2006-0787	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	14
2006-0788	Wonen	Gegrond en verder te herstellen	11
2006-0790	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0795	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0796	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0797	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0799	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0800	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 8
2006-0802	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2006-0803	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0804	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2006-0809	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0810	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2006-0814	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2006-0816	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2006-0824	Wonen	Ongegrond	
2006-0827	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2006-0833	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet herstelbaar	11
2006-0836	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 13
2006-0841	Wonen	Gegrond en verder te herstellen	7
2006-0842	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2006-0844	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0845	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	1
2006-0846	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0847	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 8
2006-0855	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0856	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2006-0857	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0859	Wonen	Ongegrond	
2006-0860	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2006-0861	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2006-0864	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2006-0865	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2006-0868	Onderwijs	Ongegrond	
2006-0874	Wonen	Ongegrond	
2006-0879	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2006-0880	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	14
2006-0885	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2006-0886	Onderwijs	Gegronde en voldoende herstelde	10 - 14
2006-0896	Onderwijs	Ongegronde	
2006-0898	Wonen	Gegronde en voldoende herstelde	13
2006-0899	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde en voldoende herstelde	6 - 13
2006-0910	Wonen	Gegronde en verder te herstellen	5
2006-0911	Wonen	Ongegronde	
2006-0914	Welzijn en Gezondheid	Gegronde en voldoende herstelde	11
2006-0931	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2006-0932	Onderwijs	Ongegronde	
2006-0942	Wonen	Ongegronde	
2006-0955	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2006-0974	Wonen	Andere	
2006-0987	Economie en Werkgelegenheid	Gegronde en niet herstelbaar	9 - 11
2006-0999	Wonen	Beleidsaanbeveling	

## Bijlage 2: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

### Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst\*

#### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen.

Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

**Art. 2bis.** Voor de toepassing van dit decreet wordt verstaan onder:

1° bestuursinstantie:

- a) een rechtspersoon die is opgericht bij of krachtens de Grondwet, een wet, decreet of ordonnantie;
- b) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of groepering van rechtspersonen die in hun werking bepaald en gecontroleerd worden door a);
- c) een natuurlijke persoon, een groepering van natuurlijke personen, een rechtspersoon of een groepering van rechtspersonen, voor zover zij door een bestuursinstantie in de zin van a) zijn belast met de uitoefening van een taak van algemeen belang of voor zover zij een taak van algemeen belang behartigen en beslissingen nemen die derden binden.

Het Vlaams Parlement en zijn diensten en instellingen vallen buiten deze definitie. De uitvoerende macht valt er eveneens buiten voor zover die optreedt in een rechterlijke hoedanigheid;

2° bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest: elk ministerie, departement of zelfstandig 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. 7bis.** Bij het opvallen van het ambt van Vlaams ombudsman start het Vlaams Parlement zo spoedig mogelijk de selectieprocedure met het oog op de benoeming van een nieuwe Vlaamse ombudsman.

Wanneer het mandaat van de Vlaamse ombudsman verstrijkt, en er is nog geen opvolger benoemd, of de opvolger heeft zijn ambt nog niet effectief opgenomen, dan blijft de Vlaamse ombudsman zijn ambt uitoefenen tot de opvolger zijn ambt effectief opneemt, in voorkomend geval in afwijking van artikel 4, § 1, tweede lid.

In de gevallen, bedoeld in artikel 7, of in geval van overlijden van de Vlaamse ombudsman, kan het Vlaams Parlement één van de personeelsleden van de Vlaamse ombudsdienst die beantwoordt aan de voorwaarden, bepaald in artikel 4, § 2, 1°, 2°, 3° en 4°, tot Vlaams ombudsman ad interim aanwijzen, na vergelijking van de titels en de verdiensten van de kandidaten. Die regeling geldt ook ingeval de Vlaamse ombudsman wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig is of wanneer vaststaat dat hij wegens ziekte gedurende ten minste twee opeenvolgende maanden afwezig zal zijn.

## AFDELING 5. - AMBTELIJK STATUUT

**Art. 8.** Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

Het mandaat van de Vlaamse ombudsman kan niet beëindigd worden wegens meningen geuit of daden gesteld in de normale uitoefening van zijn ambt.

**Art. 9.** De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

**Art. 10.** Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde bestuursinstantie.

## AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

**Art. 11.** De Vlaamse ombudsman ontvangt het salaris, het vakantiegeld, de eindejaarspremie en de sociale voordelen van een statutair personeelslid van rang A3 van het Vlaams Parlement.

Wanneer de Vlaamse ombudsman wegens ziekte of gebrekkigheid niet meer in staat is zijn ambt te vervullen, en hij de wettelijke pensioenleeftijd nog niet bereikt heeft, stelt het Vlaams Parlement aan de Administratieve Gezondheidsdienst voor om de ombudsman definitief arbeidsongeschikt te verklaren.

**Art. 11bis.** De Vlaamse ombudsman ad interim, zoals bedoeld in artikel 7bis, derde lid, geniet voor de duur van zijn aanstelling een toelage die gelijk is aan het verschil tussen het salaris van de Vlaamse ombudsman en zijn salaris als personeelslid van de Vlaamse ombudsdienst. Die tijdelijke toelage komt niet in aanmerking voor de berekening van het vakantiegeld en de eindejaarstoelage.

## HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN EN MELDINGEN

**Art. 12.**

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een bestuursinstantie als bedoeld in artikel 2bis. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere bestuursinstantie dan de bestuursinstantie, bedoeld in artikel 2bis, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke bestuursinstantie of dienst volgens hem bevoegd is.

**Art. 12bis.** Elk personeelslid verbonden aan een bestuursinstantie van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

**Art. 13.**

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegeteld.

§ 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 huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

**Art. 22bis.** Het Vlaams Parlement bepaalt de vestigingsplaats van de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 23.** Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

\*Belgisch Staatsblad: 25 augustus 1998. Inwerkingtreding: 1 september 1998. Gewijzigd door:

- het decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, Belgisch Staatsblad 13 februari 2003 (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 3: Klachtendecreet van 1 juni 2001

## Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

### HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

**Art. 1.** Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

**Art. 2.** In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

**Art. 3.** Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.  
Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

**Art. 4.** De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtvoorziening op te zetten.

### HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

**Art. 5.** Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:  
1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;  
2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.  
Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 6.** Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

**Art. 7.** De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 8.** De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

**Art. 9.** De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:  
1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;  
2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;  
3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.  
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.  
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.  
Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.  
De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

**Art. 10.** De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 11.** De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Art. 12.** De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

*(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klacht-recht 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 4: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2006

13 januari 2006	Werkvergadering Implementatie van een Certificatieproces van sectorïële bemiddelaars, FOD-Economie (Brussel)
16 januari 2006	Gesprek gouverneur West-Vlaanderen en ombudsman Brugge, Lokale ombudsfunctie (Brugge)
19 januari 2006	Werkvergadering federale ombudsman (Brussel) Werkvergadering gouverneur Limburg, ombudsman Mechelen, lokale ombudsfunctie (Hasselt)
25 januari 2006	Overheidscampagne B-Media (Brussel)
27 januari 2006	Werkvergadering Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid, afdeling Vorming (Brussel)
1 februari 2006	Persontmoeting Samen.Vereenvoudigen.be met ministers Bourgeois en Moerman (Brussel)
2 februari 2006	Deelname studiedag Beginselen van Behoorlijk Bestuur, Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
3 februari 2006	Lezing over ombudsfunctie Middenraad ACW-Mortsel (Mortsel)
7 februari 2006	Werkvergadering stuurgroep Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
15 maart 2006	Werkvergadering Samen.Vereenvoudigen.be (Brussel)
20 maart 2006	Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
27 maart 2006	Werkvergadering Waalse Ombudsman (Brussel)
28 maart 2006	Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
29 maart 2006	Werkvergadering Vereniging van Vlaamse Provincies (Brussel)
31 maart 2006	Deelname voorstelling jaarverslag Federale Ombudsdienst (Brussel) Lezing studienamiddag Justitiebarometer, Nieuw Gerechtshof (Antwerpen)
1 april 2006	Lezing Bewonerscongres VIVAS, De betaalbaarheid van sociale woningen (Gent)
3 april 2006	Werkvergadering kabinet Bourgeois Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
6 april 2006	Werkvergadering voorzitter auditcomité Vlaams Parlement (Antwerpen)
13 april 2006	Werkvergadering minister Keulen, klachtenbeeld wonen (Brussel)
18 april 2006	Werkvergadering De Lijn, boetedossiers (Brussel)
20 april 2006	Werkvergadering stuurgroep Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
9 mei 2006	Werkvergadering Interne Audit, Samenwerking Klokkenuidersbescherming (Brussel)
10 mei 2006	Werkvergadering Vlaamse Zorgkas, klachtenrapportage (Brussel) Werkvergadering UZ-Gent, klachtenrapportage (Brussel)
12 mei 2006	Deelname studiedag Remedies tegen Gewenning (Brussel)
13 mei 2006	Lezing panel Stadsfestival Brussel, Participatie van Bewoners (Brussel)
15 mei 2006	Werkvergadering Privacy-Commissie, klokkenuidersbescherming (Brussel) Werkvergadering directeur-generaal AROHM, klachtenrapportage (Brussel)
17 mei 2006	Lezing en deelname panel studiedag Vlaams Brabant, De lokale overheid als organisator van klachtenbehandeling (Leuven)
18 mei 2006	Werkvergadering Federale Ombudsdienst (Brussel) Startvergadering Vlaamse Vereniging voor Omgevingsrecht (VVOR) (Brussel)
22 mei 2006	Werkvergadering Centrum Gelijke Kansen en Racismebestrijding (Brussel) Interview studenten onderzoeksgroep Universiteit Antwerpen (...)
23 mei 2006	Werkvergadering Gemeenschapsonderwijs, klachtenrapportage (Brussel)
30 mei 2006	Werkvergadering OVAM, eerstelijnsklachtenbehandeling (Mechelen)
31 mei 2006	Werkvergadering Stuurgroep Lokale ombudsfunctie, webenquête over lokale klachtenbehandeling, studenten Universiteit Antwerpen (Brussel)
7 juni 2006	Werkvergadering coördinator Integriteitszorg, integriteitsbeleid (Brussel)
11-14 juni 2006	Conferentie International Ombudsman Institute (Wenen)
15 juni 2006	Lezing studiedag UAMS Klachtenbehandeling op lokaal niveau (Antwerpen)
19 juni 2006	Werkvergadering UZ Gent, klachtenrapportage (Gent)
21 juni 2006	Werkvergadering Vlaamse Toezichtsorganen (Brussel)
22 juni 2006	Werkvergadering Federale Ombudsdienst, regionale spreekuren (Brussel) Beoordeling eindwerken Karel De Grote-hogeschool (Antwerpen)
23 juni 2006	Werkvergadering Waalse ombudsdienst, eerstelijnsklachten droits de plainte en première ligne (Brussel)
26 juni 2006	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
27 juni 2006	Werkvergadering HRM-onderzoek bij de Belgische overheid, OESO (Brussel)

29 juni 2006	Werklunch Vlaams Secretariaat van het Katholiek Onderwijs (Brussel)
1 juli 2006	Werkvergadering Ombudsdienst Antwerpen (Antwerpen)
4 juli 2006	Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
6 juli 2006	Werkvergadering AROHM West-Vlaanderen (Brugge)
14 juli 2006	Werkvergadering Federale Ombudsdienst, klachtendecreet (Brussel) Startvergadering Innovatieprijs, kabinet Bestuurszaken (Brussel)
19 juli 2006	Werkvergadering afdeling Financiering Huisvestingsbeleid (Brussel)
10 augustus 2006	Werkvergadering met Flanders Investment & Trade (Brussel)
28 augustus 2006	Werkvergadering onderzoek Rechtshulp Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
4 september 2006	Werkvergadering, nieuwe Antwerpse Ombudsvrouw (Gent)
5 september 2006	Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid (Brussel)
6 september 2006	Deelname studiedag Ruimtelijke Ordening en Arbitragehof, KULeuven (Leuven)
7 september 2006	Werkvergadering Agentschap Inspectie RWO, klachtenbehandeling in de sociale huisvesting (Brussel)
11 september 2006	Werkvergadering Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, klachtenbehandeling in de sociale huisvesting (Brussel)
12 september 2006	Werkvergadering, Instituut voor de Overheid, KULeuven (Brussel) Werkvergadering kabinet Vlaams minister Vanbrempt, Meldpuntendiscriminatie (Brussel)
13 september 2006	Werkvergadering Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen, klachtenbehandeling in sociale huisvesting (Berchem)
15 september 2006	Werkvergadering Stuurgroep Lokale Ombudsfunctie (Brussel) Werkvergadering gezamenlijk overleg lokale ombudslui (Brussel)
22 september 2006	Werkvergadering stuurgroep Interdisciplinair Centrum voor de Ombudsmanstudies (Brussel) Werkvergadering Ullrich Galle, Bürgerbeauftragter Rheinland-Pfalz (Brussel)
25 september 2006	Deelname studiedag Innovatieprijs (Brussel)
29 september 2006	Lezing colloquium Vlaamse Juristenvereniging, Recht en Conflict (Brussel)
2 oktober 2006	Werkvergadering oprichting commissie Integriteitszorg (Brussel)
3 oktober 2006	Deelname studiedag Nederlandse Vereniging voor Klachtrecht (Utrecht)
4 oktober 2006	Werkvergadering afdeling Studiefinanciering (Brussel)
5 oktober 2006	Lezing, studiedag Klachtenbehandeling in de Sociale Huisvesting (Brussel) Lezing studiedag Rechtshulpbeleid in België, U.A. (Wilrijk)
6 oktober 2006	Werkbezoek Nederlandse ombudsman, aansluiting Lokale Ombud (Den Haag)
9 oktober 2006	Werkoverleg afdeling Wegen en Verkeer, klachtenbeheer (Brussel) Werkvergadering VVSG, Proefproject Lokale Ombud (Brussel)
12 oktober 2006	Werkvergadering kabinet Bourgeois, meldpunten (Brussel)
16 oktober 2006	Werkvergadering federale ombudsman, lokale spreekuren (Brussel)
10 november 2006	Werkvergadering De Lijn, boetedossiers (Mechelen)
16 november 2006	Voorzitterschap Praktijkdag Ruimtelijke Ordening (Turnhout)
17 november 2006	Les Hogeschool Gent, Ombudswerk: via maatschappelijke advisering naar kwaliteitsvolle sociaal-juridische dienstverlening (Gent)
20-21 november 2006	Congres Regionale Ombudsdiensten, voorzitterschap ... (Londen)
24 november 2006	Voorzitterschap studiedag Woonkwaliteit, Waalse gewest (Namen)
27 november 2006	Werkvergadering Vlaams Gebruikersoverleg Personen met een Handicap, klachtprocedures (Brussel)
29 november 2006	Werkvergadering Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, samenwerking (Berchem)
1 december 2006	Gastcollege Rechtshulp in België, Rechtssociologie KULeuven (Leuven)
5 december 2006	Instapdagen nieuwe personeelsleden Vlaamse overheid Brussel Lezing studiedag Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting, Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
6 december 2006	Deelname afscheidsrede Ten Berge (Utrecht)
8 december 2006	Werkvergadering POLO, lokale spreekuren (Gent)
11 december 2006	Lezing klachtenmanagement, Socialistische Mutualiteiten (Brussel)
12 december 2006	Werkvergadering Vlaamse parlementsleden, federale bemiddelingswet, Vlaams Parlement (Brussel)
13 december 2006	Werkvergadering Aquafin, klachtenrapportage (Antwerpen) Werkvergadering Vlaams Netwerk waar Armen het Woord Nemen (Brussel)
15 december 2006	Voorstelling Proefproject Lokale Ombudsfunctie, provincie Antwerpen (Antwerpen)
20 december 2006	Opstartvergadering Commissie Integriteit (Brussel)

## Bijlage 5: Bibliografie 2006

### 1. VLAAMS PARLEMENT. STUKKEN.

#### ZITTING 2005-2006

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 41 (2005-2006) 1    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005.   |
| 41 (2005-2006) 2    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie (Hoofdstuk 5 – Water, gas en elektriciteit en Hoofdstuk 9 – Verkeer, infrastructuur en mobiliteit).  |
| 41 (2005-2006) 3    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie (Hoofdstuk 13 – Voorstellen en algemene aanbevelingen).                                |
| 41 (2005-2006) 4    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Hoofdstuk 4.5 – Milieu, Hoofdstuk 5.5 – Water en Hoofdstuk 6 – Ruimtelijke ordening). |
| 41 (2005-2006) 5    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie (Hoofdstuk 8 – Onderwijs).  |
| 41 (2005-2006) 6    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Hoofdstuk 11 – Welzijn en Gezondheid).   |
| 41 (2005-2006) 7    | Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2005. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie (Hoofdstuk 10 – Economie en Werkgelegenheid).  |
| 45 (2005-2006) 1    | Werkingsbegroting van de Vlaamse Ombudsdienst voor het begrotingsjaar 2006.   |
| 45-A (2005-2006) 2  | Rekening van de Vlaamse Ombudsdienst voor het begrotingsjaar 2005. Verslag van het Rekenhof.  |
| 594 (2005-2006)     | Vlaamse Ombudsdienst. Gedachtewisseling over een mogelijk initiatiefrecht. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie.   |
| 794 (2005-2006) 1-3 | Decreet houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.   |
| 884 (2005-2006) 1-2 | Resolutie van 19 november 2006 betreffende de voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst.   |

#### ZITTING 2006-2007

- |                   |  |
|-------------------|--|
| 960 (2006-2007) 1 | Verzoekschrift over pesten op school. Hoorzitting. Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie. |
|-------------------|--|

### 2. PUBLICATIES VAN EN OVER DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

#### DE GEYTER

Bemiddeling in het bestuursrecht: alternatieve methoden tot beslechting van bestuursgeschillen / Lien De Geyter. - (Administratieve rechtsbibliotheek. Algemene reeks; 16). - Brugge: Die Keure, 2006. - XIII, 366 p. - ISBN 90-8661-113-3

#### HANSELAER

De Vlaamse Ombudsdienst en klachten over sociale woonorganisaties / Annemarie Hanselaer. - In: Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen. Info, 18(2006)4-5: 18-25.

#### HUBEAU

Klachten zijn niet prettig, maar wel nuttig / Bernard Hubeau. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 10(2006)2: 511-514.



HUBEAU

Klachtrecht en ombudswerk in Vlaanderen. Deel 1: Tussen probleemoplossing en marginale toetsing. - In: Tijdschrift voor Klachtrecht, 2(2006)2: 1-2.

HUBEAU

Klachtrecht en ombudswerk in Vlaanderen. Deel 2: Zo verschillend en toch zo dichtbij. - In: Tijdschrift voor Klachtrecht, 2(2006)3: 1-2.

HUBEAU

Lokale ombudsfunctie: klachtenbehandeling op de tweede lijn / Bernard Hubeau. - In: TerZake: praktijkblad over lokaal beleid, inspraak en samenlevingsopbouw, 24(2006)2: 20-23.

HUBEAU

Ombudsman en politiek: partners in (meer dan formele?) democratie? / Bernard Hubeau. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 10(2005)4: 891-898.

HUBEAU

Vijf gouden regels over de rol van de overheid bij lokale bewonersdemocratie / Bernard Hubeau. - In: TerZake: praktijkblad over lokaal beleid, inspraak en samenlevingsopbouw, 24(2006)7: 57.

JANSSENS

Twee jaar klachtenbehandeling over ruimtelijke ordening bij de Vlaamse Ombudsdienst / Erwin Janssens. - In: Tijdschrift voor ruimtelijke ordening en stedenbouw, 11(2006)43: 207-223.

JANSSENS

Klachten bij de Vlaamse ombudsman: de Vlaming is geen ruimtelijke anarchist / Erwin Janssens. - In: Lokaal, 4(2006)20: 20-21.

MERCKX-VAN GOEY

Ombudsman en politiek: enkele ervaringen in het Vlaamse Parlement / Trees Merckx-Van Goey. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 10(2005)1: 243-246.

NESTOR

Het jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst: bodemsanering en milieuhandhaving / Chris Nestor, Bernard Hubeau. - In: Milieu- en energierecht, 14(2006)2: 157-158.

NESTOR

Het klachtenbeleid milieu in 2005 bij de Vlaamse Ombudsdienst: over het nut van bodemonderzoeken en komt er een oplossing voor het milieuhandavingsdeficit? / Chris Nestor, Bernard Hubeau. - In: Tijdschrift voor milieurecht, 15(2006)3: 308-313.

NESTOR

Milieuhinder of een burenkwestie / Chris Nestor. - In: Lokaal, 4(2006)17: 30-31.

NIJS

Klachten over welzijn in 2005 bij de Vlaamse Ombudsdienst / Karine Nijs, Bernard Hubeau. - In: Tijdschrift voor Welzijnswerk, 30(2006)276: 11-18.

PASSEMIERS

Het nieuwe gemeentedecreet : klachten- en ombudsfunctie op lokaal niveau / Rita Passemiers, Bernard Hubeau, e.a. - In: TerZake: praktijkblad over lokaal beleid, inspraak en samenlevingsopbouw, 24(2006)1: 15-24.

THORA

Hoe gaan sociale huisvestingsmaatschappijen om met klachten en wat verwachten ze van de Vlaamse Ombudsdienst / Erik Thora. - In: Vereniging van Vlaamse Huisvestingsmaatschappijen. Info, 18(2006)4-5: 30-32.

VANDEWALLE

Klachten voorkomen door klachten te behandelen: naar een vernieuwd model van klachtenbehandeling binnen de rechterlijke orde / Gudrun Vandewalle, e.a. - In: Panopticon: tijdschrift voor strafrecht, criminologie en forensisch welzijnswerk, 27(2006)5: 23-42.

VAN ROOSBROECK

De ombudsman en de klager : tevredenheid en herstel van vertrouwen / Steven Van Roosbroeck, Steven Van De Walle. - In: Burger, bestuur en beleid, 3(2006)2: 105-117.

## Bijlage 6: 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  
 AWW: Antwerpse Waterwerken  
 BBB: Beter Bestuurlijk Beleid  
 BBC: Bijzondere Bijstandscommissie  
 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  
 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  
 DKO: Deeltijds Kunstonderwijs  
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap  
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen  
 FAVV: Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen  
 FOD: Federale OverheidsDienst  
 GFT: Groente-, Fruit- en Tuinafval  
 IBC: Interregionale Bodemsaneringscommissie  
 IBO: Individuele BeroepsOpleiding  
 IMB: Individuele Materiële Bijstand  
 IMJV: Integraal Milieujaarsverslag  
 INBO: Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek  
 ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie  
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap  
 JO-Lijn: Jongerenlijn  
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen  
 KGA: klein gevaarlijk afval  
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid  
 LAC: Lokale Adviescommissie  
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)  
 LNE: Leefmilieu, Natuur en Energie  
 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: Plastieken flessen en flacons, metaalverpakkingen en drankkartons  
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden  
 POLO: Permanent Overleg Lokale Ombudslieden  
 PV: proces-verbaal  
 Q\*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid  
 RIA: Reguleringssimpactanalyse  
 RO: Ruimtelijke Ordening  
 ROG: Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg  
 ROG: recent overstroomde gebieden

ROHM: Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen  
RSP: Ruimtelijk StructuurPlan  
RUP: Ruimtelijk UitvoeringsPlan  
RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling  
RVP: Rijksdienst voor Pensioenen  
RWO: Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed  
SELOR: Selectiebureau voor de Federale Overheid  
SHM: sociale huisvestingsmaatschappij  
SLA: service level agreement  
STC: Subregionaal Teverkstellingscomité  
TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers  
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  
VEN: Vlaams Ecologisch Netwerk  
VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
VLACORO: Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening  
Vlarea: Vlaams Reglement voor Afvalvoorkoming en -beheer  
Vlarebo: Vlaams reglement betreffende de bodemsanering  
Vlarem: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning  
VLM: Vlaamse Landmaatschappij  
VMM: Vlaamse Milieumaatschappij  
VMSW: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen  
VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening  
VOB: Vlaams Overleg Bewonersbelangen  
VREG: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren  
VRM: Vlaamse Regulator voor de Media  
VVP: Vereniging van de Vlaamse Provincies  
VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten  
WIB: Wetboek van de Inkomstenbelasting 1992

