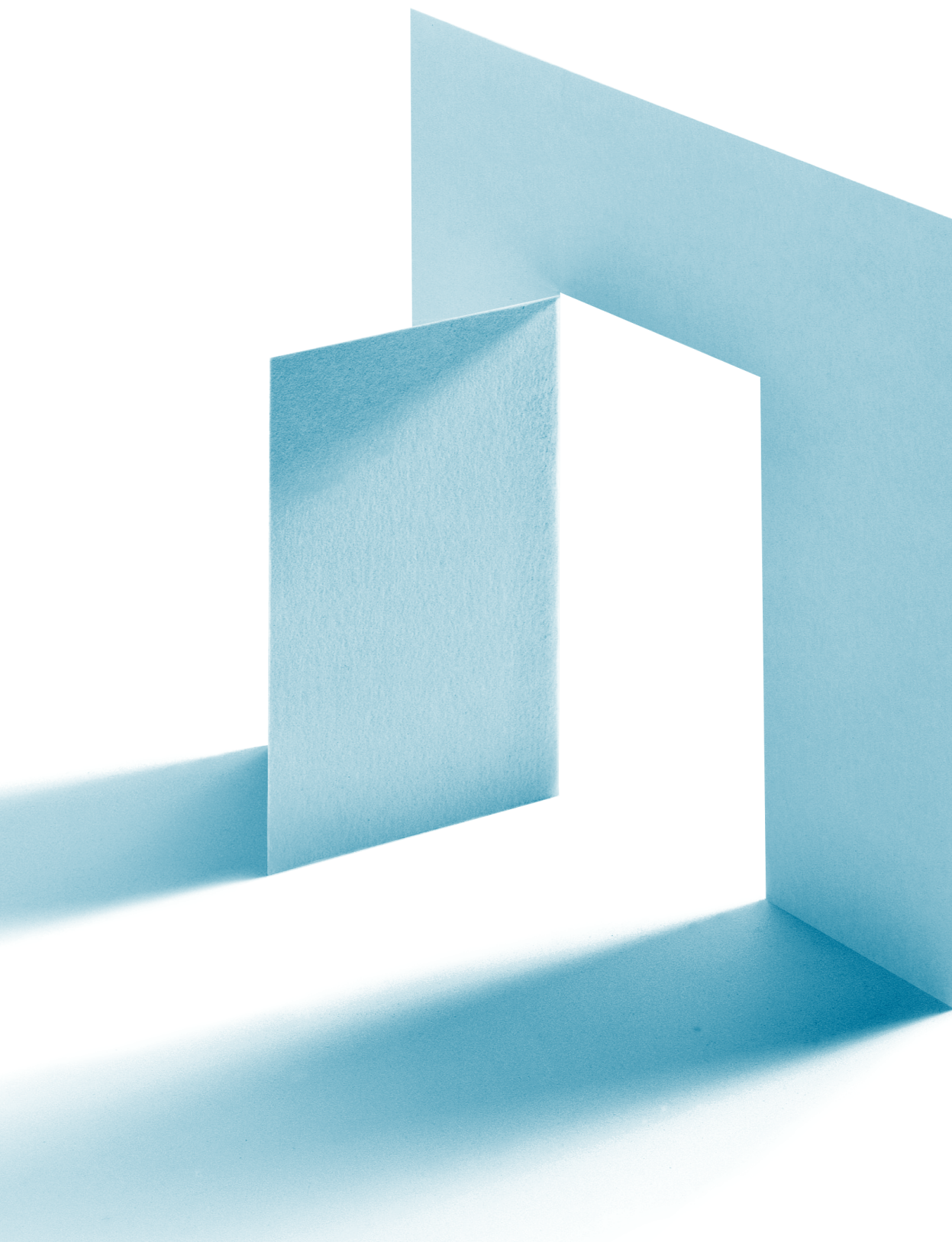


# *Jaarverslag* 2005

Vlaamse Ombudsdienst





*Jaarverslag* | **2005**



1	<b>Inleiding</b>	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
8	<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2005</b>
10	1.1	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1	EEN TWEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2	WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
11	1.1.3	DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2.1	PERSONEEL
14	1.2.2	WERKINGSMIDDELEN
14	1.2.3	LOGISTIEK EN REGISTRATIE
14	1.2.4	INTERNE OPLEIDING, BIJSCHOLING EN HET KWALITEITSPROJECT
15	1.2.5	COMMUNICATIE
17	1.2.6	SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
17	1.2.7	SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
18	1.2.8	INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)
19	1.3	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
19	1.3.1	PRINCIPE EN SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST
19	1.3.2	DE EVALUATIE VAN HET PROJECT
20	1.4	DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
20	1.4.1	DOSSIERBEHANDELING EN INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET
20	1.4.2	THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
23	1.5	DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
23	1.5.1	EEN STRUCTURELE RELATIE
23	1.5.2	BETER BESTUURLIJK BELEID (BBB) OF DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID
24	1.5.3	HET KLACHTENDECREET
27	1.5.4	HET VLAAMSE ONLINE-MELDPUNT WWW.SAMENVEREENVOUDIGEN.BE
28	1.5.5	MEDEWERKING AAN INITIATIEVEN EN VORMINGSMOMENTEN EN ADVISERING INZAKE KLACHTENMANAGEMENT
28	1.5.6	KLACHTRECHT EN OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN
30	1.5.7	HET NIEUWE PROVINCIEDECREET
30	1.5.8	ANDERE SAMENWERKINGSVERBANDEN
30	1.6	ONTWIKKELINGEN IN VERBAND MET HET OMBUDSDECREET IN DE LOOP VAN 2005
30	1.6.1	DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET HET STATUUT VAN DE OMBUDSMAN
31	1.6.2	DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET DE ULTIEME BEMIDDELINGSPOGING BIJ GEGRONDE, VERDER TE HERSTELLEN KLACHTEN
32	1.6.3	DE DISCUSSIE OVER DE EVENTUELE INVOERING VAN EEN BEPERKT INITIATIEFRECHT
34	1.6.4	DE GEVOLGEN VAN RECENTE CASSATIERECHTSPRAAK IN VERBAND MET HET BEGRIIP "ADMINISTRATIEVE OVERHEID"
35	1.7	DE INTEGRITEITSWERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
35	1.7.1	HET KLOKKENLUIDERSDECREET
36	1.7.2	HET KLOKKENLUIDERSPROTOCOL
38	1.7.3	DE INTEGRITEITSWERKING IN HET ALGEMEEN
38	1.8	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2004

40	<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>HET KLACHTENBEELD 2005: ALGEMEEN OVERZICHT</b>
43	2.1	EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
44	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
51	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
57	2.4	VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN
61	2.5	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN
62	<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>ONROERENDE VOORHEFFING</b>
64	3.1	REGELS EN UITVOERING
66	3.2	KLACHTENBEELD
68	3.2.1	EERST JARENLANG GEEN NIEUWE AANSLAGBIJETTEN EN VERVOLGENS ZONDER UITLEG DRIE BIJETTEN KORT NA ELKAAR
69	3.2.2	INVORDERING BIJ EX-ECHTGENOOT
70	3.2.3	ATTESTEN
71	3.2.4	ANDERE KLACHTEN
71	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
73	3.4	CONCLUSIES
74	3.5	AANBEVELINGEN
75	<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>MILIEU</b>
76	4.1	REGELS EN UITVOERING
77	4.2	KLACHTENBEELD
78	4.2.1	BODEMSANERING
81	4.2.2	MILIEUHINDER
84	4.2.3	VERGUNNINGEN, BEZWAREN EN VRIJSTELLINGEN: TERMIJNEN EN PROCEDURES
87	4.2.4	DE MESTBANK
88	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
90	4.4	CONCLUSIES
92	4.5	AANBEVELINGEN
93	<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT</b>
94	5.1	REGELS EN UITVOERING
95	5.2	KLACHTENBEELD
96	5.2.1	DE NOOD AAN INFORMATIE OVER DE BOVENGEMEENTELIJKE SANERINGSBIJDRAGE
98	5.2.2	HET MISLOPEN VAN VRIJSTELLINGEN
100	5.2.3	HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
102	5.2.4	BETWISTE INVORDERINGEN
104	5.2.5	DE GROOTVERBRUIKERS
105	5.2.6	TEKORTEN IN DE DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVERSTREKKING
105	5.2.7	DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING
108	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
110	5.4	CONCLUSIES
111	5.5	AANBEVELINGEN

112	<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>RUIMTELIJKE ORDENING</b>
114	6.1	REGELS EN UITVOERING
115	6.2	KLACHTENBEELD
117	6.2.1	HANDHAVING
123	6.2.2	VERGUNNINGEN
127	6.2.3	RUIMTELIJKE PLANNING
129	6.2.4	ANDERE KLACHTEN
129	6.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
131	6.4	CONCLUSIES
132	6.5	AANBEVELINGEN
133	<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>WONEN</b>
134	7.1	REGELS EN UITVOERING
136	7.2	KLACHTENBEELD
137	7.2.1	LEEGSTAND EN VERKROTING
143	7.2.2	DE SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN
145	7.2.3	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
148	7.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
151	7.4	CONCLUSIES
152	7.5	AANBEVELINGEN
153	<b>Hoofdstuk 8</b>	<b>ONDERWIJS</b>
154	8.1	REGELS EN UITVOERING
155	8.2	KLACHTENBEELD
156	8.2.1	ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S
157	8.2.2	STUDIETOELAGEN
160	8.2.3	KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL EN SCHOLEN
164	8.2.4	KLACHTEN OVER SCHOLEN
166	8.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
168	8.4	CONCLUSIES
170	8.5	AANBEVELINGEN
171	<b>Hoofdstuk 9</b>	<b>VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT</b>
172	9.1	REGELS EN UITVOERING
174	9.2	KLACHTENBEELD
175	9.2.1	WEGEN EN VERKEER
178	9.2.2	DE LIJN
183	9.2.3	WATERWEGEN EN ZEEWEZEN
185	9.2.4	LUCHTVERKEER
185	9.2.5	TAXIBESLUIT
186	9.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
188	9.4	CONCLUSIES
189	9.5	AANBEVELINGEN

190	<b>Hoofdstuk 10</b>	<b>ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID</b>
192	10.1	REGELS EN UITVOERING
193	10.2	KLACHTENBEELD
195	10.2.1	ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN
196	10.2.2	ARBEIDSBEMIDDELING
202	10.2.3	VERLENGD RIJVERBOD
203	10.2.4	HET EUROPEES SOCIAAL FONDS
203	10.2.5	ANDERE KLACHTEN
203	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
205	10.4	CONCLUSIES
206	10.5	AANBEVELINGEN
207	<b>Hoofdstuk 11</b>	<b>WELZIJN EN GEZONDHEID</b>
208	11.1	REGELS EN UITVOERING
210	11.2	KLACHTENBEELD
211	11.2.1	HET VLAAMS FONDS
217	11.2.2	DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING
218	11.2.3	ANDERE KLACHTEN
220	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2005
221	11.4	CONCLUSIES
222	11.5	AANBEVELINGEN
223	<b>Hoofdstuk 12</b>	<b>ANDERE THEMA'S</b>
224	12.1	MEDIA
227	12.2	CULTUUR
229	12.3	BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN
230	12.4	INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID
231	<b>Hoofdstuk 13</b>	<b>VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN</b>
233	13.1	VOORSTELLEN
233	13.1.1	NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
235	13.1.2	NIEUWE VOORSTELLEN
236	13.2	ALGEMENE AANBEVELINGEN
236	13.2.1	NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
244	13.2.2	NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN
246	13.3	OVERZICHT VAN DE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
246	13.3.1	VOORSTELLEN
247	13.3.2	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
252	13.3.3	ALGEMENE AANBEVELINGEN
254	<b>Bijlagen</b>	REGISTER VAN DE IN 2005 BEOORDEELDE DOSSIERS
274		OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
278		KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
280		EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2005
283		BIBLIOGRAFIE 2005
285		AFKORTINGEN
	<b>Inlegvel</b>	OMBUDSNORMEN EN KWALIFICATIES



43	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
44	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2005 (MET GRAFIEK)
45	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2005 (MET GRAFIEK)
46	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2005 (MET GRAFIEK)
48	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING; DOORVERWIJZINGEN IN 2005 (MET GRAFIEK)
50	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING; ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2005 (MET GRAFIEK)
51	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2005 (MET GRAFIEK)
52	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2005 ( MET GRAFIEK)
53	TABEL 8B	DOSSIERS PER THEMA: OVERZICHT SINDS 2000 (MET GRAFIEK)
54	TABEL 9	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2005 (MET GRAFIEK)
55	TABEL 10	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2005 (MET GRAFIEK)
56	TABEL 11	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2005 (MET GRAFIEK)
57	TABEL 12	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2005 (MET GRAFIEK)
58	TABEL 13	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2005 (MET GRAFIEK)
59	TABEL 14	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2005 (MET GRAFIEK)
60	TABEL 15	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2005 (MET GRAFIEK)
61	TABEL 16	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKKINGEN IN 2005
66	TABEL 17	ONROERENDE VOORHEFFING; EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
66	TABEL 18	ONROERENDE VOORHEFFING; DOSSIERS IN 2005
66	TABEL 19	ONROERENDE VOORHEFFING; KWALIFICATIES IN 2005
66	TABEL 20	ONROERENDE VOORHEFFING; GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
77	TABEL 21	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
78	TABEL 22	MILIEU: DOSSIERS IN 2005
78	TABEL 23	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2005
78	TABEL 24	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
95	TABEL 25	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
96	TABEL 26	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2005
96	TABEL 27	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2005
96	TABEL 28	WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005

115	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
116	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2005
116	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2005
116	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
136	TABEL 33	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
136	TABEL 34	WONEN: DOSSIERS IN 2005
136	TABEL 35	WONEN: KWALIFICATIES IN 2005
136	TABEL 36	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
155	TABEL 37	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
156	TABEL 38	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2005
156	TABEL 39	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2005
156	TABEL 40	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
174	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
174	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2005
174	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2005
174	TABEL 44	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
193	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
194	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2005
194	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2005
194	TABEL 48	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
210	TABEL 49	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
210	TABEL 50	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2005
210	TABEL 51	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2005
210	TABEL 52	WELZIJN EN GEZONDHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2005
224	TABEL 53	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2005
224	TABEL 54	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2005

*L'homme est la seule créature qui refuse d'être ce qu'elle est.*

*De mens is het enige schepsel dat weigert te zijn wat het is.*

*L'homme révolté*

Albert Camus

Dit zevende Jaarverslag rapporteert over de werkingsperiode van 1 januari tot en met 31 december 2005. Aan de binnenkant van de achterflap vindt u een cd-rom met alle eerstelijnsklachtenrapporten 2005 van de Vlaamse bestuursinstellingen.

In hoofdstuk 1 belichten we onze eigen werking, de manier van samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten en hoe de klachten van verzoekers worden behandeld, zowel op de eerste lijn als op de tweede lijn. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in de hoofdstukken 2 tot 12, en de voorstellen en aanbevelingen die daaruit voortvloeien, vindt u in hoofdstuk 13. Er wordt ook aandacht besteed 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 benaderen. De rapporten van de eerste lijn bepalen zo mee het klachtenbeeld, de aanbevelingen en verbeterpunten.

Zowel het Vlaams Parlement als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben aandacht besteed aan ons Jaarverslag 2004. Wat onze thematische aanbevelingen betreft, zijn er opnieuw resultaten aan te wijzen. Voor onze voorstellen en algemene aanbevelingen, die vooral een structureel langetermijnkarakter hebben, zijn er na vijf jaar al enkele positieve ontwikkelingen, maar er is nog een lange weg te gaan.

2006 wordt het jaar van de implementatie van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB), de vernieuwingsoperatie van de Vlaamse overheid. Er wordt met veel verwachting uitgekeken naar de in het vooruitzicht gestelde betere dienstverlening.

Het werkjaar 2005 heeft een grote inzet gevraagd van de ombudsmedewerkers, mede door de nieuwe opdrachten inzake integriteitsbeleid en door de regionale spreekuren. Ik bedank hen daarvoor. Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten dank ik voor de samenwerking. Ik hoop dat we ook in het natraject van dit Jaarverslag 2005 zullen kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening aan de burger. We blijven hopen dat de Vlaamse overheid en haar medewerkers klachten meer en meer zullen gaan beschouwen als positieve signalen die kunnen leiden tot een structurele verbetering van haar werking.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

1 maart 2006

*Voor de derde persoon enkelvoud wordt in dit Jaarverslag de mannelijke vorm "hij" gebruikt. De enige bedoeling is om niet in gezochte hij/zij-constructies te verzeilen. Dat taalkundig genus heeft niets te maken met het geslacht van bijvoorbeeld een verzoekster of een afdelingshoofd.*





## 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 verwezen naar de gezondheidsvoorlichting, de huisarts en de specialist; in de rechtsbijstand naar juridische informatie in het algemeen, de eerstelijnsrechtshulpdienst zoals een wetswinkel en de procesbijstand van de advocaat. In de jaren negentig is het besef gegroeid dat ook 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. Het is daarom belangrijk dat de Vlaamse overheid zich niet alleen beperkt tot haar inhoudelijke kerntaken. Ze moet ook 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 het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als in de Vlaamse Openbare Instellingen moeten er voldoende aanspreekpunten voor de burger zijn, als zijn contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse Openbare Instellingen werd het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het Klachtendecreet. Wij besteden hieraan uitgebreid aandacht in 1.5.3 van dit Jaarverslag.

De belangrijkste vereisten van een behoorlijke klachtenbehandeling zijn:

- onafhankelijkheid
- openbaarheid
- hoor en wederhoor
- voldoende toerusting
- afhandeling binnen een redelijke termijn.

#### DE OMBUDSFUNCTIE ALS TWEDE LIJN

Pas als de burger de nodige informatie heeft gekregen op een nuldelijnsdienst, zoals de Vlaamse Infolijn, 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 in Zweden dan al wel in 1809 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 zelfs moeten wachten tot de jaren 1990. In het voorbije decennium is de installatie van ombudsmannen en ombudsvrouwen in Vlaanderen en België ongestructureerd verlopen. En vooral: niet alle bestaande 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 vier kerntaken.

#### • Klachten onderzoeken en bemiddelen

In de eerste plaats moet de Vlaamse Ombudsdienst klachten onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend optreden. Wij komen daar verder nog uitvoerig op terug in 1.4 van dit Jaarverslag.

**• Doorverwijzen**

Als er een klacht binnenkomt die bijvoorbeeld een verzoek om informatie is of die eigenlijk een klacht over een federale overheidsdienst is, dan moet de Vlaamse Ombudsdienst de burger doorverwijzen. Het decreet heeft die doorverwijsopdracht als een volwaardige opdracht omschreven. De Vlaamse Ombudsdienst voert die taak met zorg uit en 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.

Het is een bekend verschijnsel dat een ombudsdienst veel informatievragen krijgt. Ook de vroegere Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap kreeg heel wat informatievragen te behandelen, omdat er toen nog geen echte nuldelijnsdienst op Vlaams niveau bestond. Gelukkig bestaat er nu een vlot werkende Vlaamse Infolijn 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. De Vlaamse Ombudsdienst heeft als opdracht, op grond van zulke bevindingen, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen.

Onze aanbevelingen van 2005 vindt u in hoofdstuk 13 van dit Jaarverslag.

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

Ingevolge een wijziging van het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 door een decreet van 7 mei 2004 moet de Vlaamse ombudsman ook meldingen onderzoeken van personeelsleden van administratieve overheden, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven hebben vastgesteld binnen de administratieve overheid waar ze zijn tewerkgesteld. De opdracht treedt in wanneer blijkt dat na kennisgeving aan de hiërarchisch meerdere en daarna aan de Interne Audit, 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 ombudsman worden geplaatst. Om die bescherming te regelen, hebben de Vlaamse Regering en de Vlaamse Ombudsdienst het "klokkenluidersprotocol" ondertekend (zie ook 1.7.2).



## 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. De medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst werken onder leiding van de Vlaamse ombudsman. Zij hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Het Statuut van het Personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 31 maart 1999. Het algemeen principe is dat het in 2003 aangepaste 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. Dit Statuut van het Personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement van 18 december 2003 goedgekeurd. Vanaf 1 oktober 1999 is er voor de medewerkers een specifiek werktijden- en vakantiereglement dat zorgt voor een permanente toegankelijkheid van de dienst voor de verzoekers.

De formatie ziet er einde 2005 als volgt uit:

- één adjunct-ombudsman-onderzoeker (niveau A2)
- vijf onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1 en A2)
- één onderzoeker (stafmedewerker niveau B1)
- één communicatiemedewerker (stafmedewerker niveau A1)
- één secretaresse (hoofd secretariaat niveau C2)
- één secretaresse (niveau C2)
- twee secretariële medewerkers (niveau C1)
- één onthaalbediende (niveau D1).

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	adjunct-ombudsman-onderzoeker	1 juli 1999
Johan Nootens	communicatiemedewerker	1 juli 1999
Lyn Van Boven	secretarieel medewerker	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, overeenkomstig artikel 20 van het Ombudsdecreet en op voorstel van de Vlaamse ombudsman, de volgende begrotingen goed voor de werkingsjaren 2000 tot en met 2006:

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

## 1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest in het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, tegenover het Vlaams Parlementsgebouw.

Het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers is gevestigd in het vroegere Postchequegebouw, een ontwerp van de modernistische architect Victor Bourgeois. Het volledig gerenoveerde gebouw biedt onderdak aan de parlementsleden, de politieke fracties, een deel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en aan de vier paraparlementaire instellingen: de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinderrechtencommissariaat, het viWTA en het Vlaams Instituut voor Vrede en Geweldpreventie. Via een ondergrondse doorgang is het gebouw verbonden met het Vlaams Parlementsgebouw.

De Vlaamse Ombudsdienst beschikt over mooie en functionele 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. Om de drempel voor de bezoekende burger zo laag mogelijk te houden, zijn er met de onthaal- en veiligheidsmedewerkers van het gebouw afspraken gemaakt: de toegangsformaliteiten voor de bezoekers van de Vlaamse Ombudsdienst blijven tot het noodzakelijke minimum beperkt.

In samenwerking met de directie Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos uit Kontich is *Ombis* (Ombudsdienst Informatiesysteem) in 2005 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, BIJSCHOLING EN HET KWALITEITSPROJECT

Zoals de vorige jaren werden ook in 2005 een aantal interne opleidingssessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen.

Aan bod kwamen:

- 6 juli 2005: "De nieuwe wet op de bemiddeling van 21 februari 2005", door Annemarie Hanselaer, onderzoekster Vlaamse Ombudsdienst
- 28 september 2005: "Preventief integriteits- en ethisch management in de overheidssector", door Jan Morre, directeur bij de federale overheidsdienst Budget en Beheerscontrole.

In de maand oktober 2005 liep ook een opleiding georganiseerd door de Vlaamse Ombudsdienst inzake ruimtelijke ordening, gegeven door ambtenaren van AROHM en van gemeenten. Ook de lokale ombudsdiensten namen deel aan de cursus.

De opleiding bevatte de volgende onderdelen:

- 3 oktober 2005: "Vergunningen", door Stefaan Van Rossum, adjunct van de directeur, afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen
- 6 oktober 2005: "Planning", door Wolfgang Vandevyvere, adjunct van de directeur, afdeling Ruimtelijke Planning
- 10 oktober 2005: "Handhaving", door Hubert Bloemen, afdelingshoofd Bouwinspectie
- 12 oktober 2005: "Zonevreemdheid", door Inge Leenders en Stefaan Van Rossum, adjuncten van de directeur, afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen
- 19 oktober 2005: "Praktische aspecten", door Ann Steenbrugge, stedenbouwkundig ambtenaar, stad Gent en Marc Nieuwborg, stedenbouwkundig ambtenaar, gemeente Roosdaal.

Op 17 juni 2005 had een teamdag plaats. Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende relevante 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. Daaraan werden een aantal verbeteracties gekoppeld, die in de loop van 2006 zullen worden uitgewerkt.

## 1.2.5 COMMUNICATIE

Een vlotte telefonische bereikbaarheid is voor een ombudsdienst van wezenlijk belang. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarom ook van meet af aan een gratis 0800-nummer gehad. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst gehuisvest is in het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers van het Vlaams Parlement, waren we tot voor kort aangesloten op de telefooncentrale van het Vlaams Parlement. Dit had soms tot gevolg dat de bellers opgevangen werden door de telefonisten van het parlement, wat niet de bedoeling was. In 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een huurcontract gesloten met Siemens voor een eigen polyvalente telefooncentrale. In drukke periodes kunnen de bellers nu bijvoorbeeld kiezen tussen blijven wachten of meteen naar de berichtenmodus gaan. Externe oproepen intern laten circuleren gebeurt efficiënter en het gebruik van een individuele antwoordfaciliteit personaliseert ons telefoonverkeer.

Onze eigen folder "Klachten? Welkom!" is in het voorjaar opnieuw in alle openbare bibliotheken van Vlaanderen en Brussel verspreid. Om meer bekendheid te geven aan het spreekuur dat we samen met de collega's van het College van de federale ombudsmannen houden in Aalst, Hasselt, Kortrijk, Tienen en Turnhout, is er een nieuwe folder gemaakt: "Klachten over de overheid? De federale en de Vlaamse ombudsman komen elke maand naar u luisteren". Voor Aalst is er een aparte versie gemaakt die door de Post verspreid werd in de 30.846 bussen van Groot-Aalst.

Elk jaar verspreidt de Vlaamse Ombudsdienst een persbericht over zijn Jaarverslag. Dat is ook gebeurd op 20 april 2005 ("De Vlaamse overheid kan meer lessen trekken uit ombudsklachten"). Daarnaast werden er persberichten verspreid over de adviescheques (6 april 2005: "Systeem adviescheques loopt vast..."), over de klokkenluidersregeling (15 juni 2005: "Vlaamse klokkenluiders voortaan beschermd door Vlaams ombudsman") en over de vreemde "administratieve" verlenging van het rijverbod (10 oktober 2005: "Eén maand rijverbod kan drie maanden worden (of meer)"). Onze persberichten krijgen altijd de nodige media-aandacht.

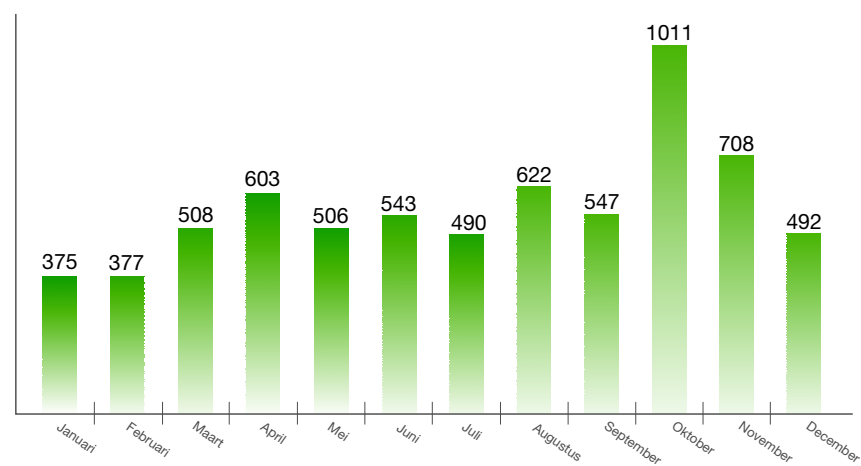
Ook in 2005 werd ons communicatiebudget hoofdzakelijk gebruikt voor een najaarscampagne, dit maal op radio en televisie. De productiekosten konden beperkt gehouden worden. Van onze bestaande radiospots van 35 seconden uit 2004 werd er eentje aangepast. Onze bestaande televisiespot van 20 seconden uit 2001 hebben we door het Gentse onderzoeksbureau &Compagnie op 2 en 4 juni 2005 aan een Topspot-panel van 90 respondenten laten voorleggen. De resultaten waren duidelijk: "De spot van de Vlaamse Ombudsdienst scoort goed gemiddeld op de likeability-schaal" en "doet het goed op het 'voelen'-aspect, dus als imago-campagne is deze spot wel geslaagd." De resultaten voor de aspecten 'weten' en 'begrijpen' zijn minder goed: "iets meer dan de helft vindt dat de boodschap duidelijk overkomt", maar "als het de bedoeling is om informatie te geven over de dienst, dan dient er te worden aangepast." Ons communicatiebureau LG&F heeft de tv-spot in die zin aangepast: het voice-over-commentaar werd explicieter en de pancarte met onze contactgegevens werd langer in beeld gebracht.

Van 10 tot 23 oktober 2005 werd onze herwerkte tv-spot 21 keer op Canvas en 25 keer op Eén getoond. Onze drie radiospots ("Anouk", "Gary Hagger" en "Dylan") werden in diezelfde periode 46 keer uitgezonden op Radio 1, 53 keer op Radio 2, 48 keer op Donna en 53 keer op Studio Brussel. Het was een uitzonderlijk krachtige campagne. De totale OTS ("opportunity to see") voor de televisiespot bedroeg bijvoorbeeld 4, wat erg goed is, en de K/GRP (kosten per "gross rating point") bedroeg 348,1 wat zeer voordelig is.

Het e-searchbedrijf InSites heeft in opdracht van BeMedia een "Kennismeting overheidsproducten en -diensten" uitgevoerd. We citeren even uit de resultaten: "85% van de Vlamingen heeft reeds gehoord van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarmee kent de Vlaamse Ombudsdienst van de onderzochte overheidsproducten de hoogste awareness-score. (...) De zelf gerapporteerde kennis over deze dienst is daarentegen slechts gemiddeld (21%). (...) Ongeveer de helft van de Vlamingen weet waarvoor men terecht kan bij de Vlaamse Ombudsdienst en dat dit kosteloos kan. (...) Burgers zijn minder tevreden over de mate waarin de overheid communiceert over deze dienst. Slechts 15% geeft een goede tot zeer goede score". Het veldwerk van deze enquête werd uitgevoerd van 13 tot 23 oktober 2005, in de periode dat onze audiovisuele campagne liep.

Uiteraard piekt het aantal oproepen naar ons 0800-nummer ook na zo'n campagne. In 2005 hadden we per maand gemiddeld 530 oproepen, maar in oktober waren er dat 1011 en in november 708.

0800-oproepen in 2005



Ook in 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst met een stand deelgenomen aan een aantal speciale publieksdagen. In de Lokettenzaal van het Huis van de Vlaamse volksvertegenwoordigers hebben we een permanente stand ten behoeve van de bezoekers van het Vlaams Parlement.

### 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 inzake 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 een aantal algemene bepalingen, 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. Inzake het personeelsstatuut en de mutatiemogelijkheden is in juli 2003 een bijzonder protocol gesloten.

In de loop van 2005 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, toen nog, drie paraparlementaire instellingen (Vlaamse Ombudsdienst, Kinderrechtencommissariaat en viWTA) 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.

Om de bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst te bevorderen bij de parlementsleden, werd voor de tweede maal op 15 februari 2005 een voorstelling gebracht van de werking van de paraparlementaire instellingen.

### 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.

Zonder de Europese Ombudsdienst uit het oog te verliezen, worden de verschillende ombudsdiensten in ons land doorgaans als volgt ingedeeld:

- de wettelijk of decretaal geregelde ombudsdiensten verbonden aan de federale en regionale parlementen
- de ombudsdiensten van de autonome overheidsbedrijven, met een wettelijke basis (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 ook op de hoogte van de behandeling van de dossiers die ze naar elkaar doorverwijzen.

Ook 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, waarvan de stichtingsvergadering met eerste workshop over het hoorrecht plaatsvond in Utrecht op 1 juni 2005.

### 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. ICOM/CRIO wordt inhoudelijk en administratief ondersteund door de Vlaamse Ombudsdienst en de Universiteit Antwerpen (UAMS).

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

Tevens is een opleidingscyclus van vijf namiddagen "Klachtenmanagement bij de overheid" voor de derde maal georganiseerd in samenwerking met de UAMS (9 maart, 23 maart, 20 april, 4 mei en 18 mei 2005). De doelgroep bestaat uit ombudsmannen/-vrouwen en hun medewerkers, OCMW-kwaliteitscoördinatoren, klachtenmanagers en ambtenaren die in hun functie met klachtenmanagement te maken hebben, zowel op lokaal niveau als op Vlaams en federaal niveau. De doelstelling is het aanreiken van inzichten en instrumenten om binnen de eigen organisatie een systeem van klachtenmanagement te ontwikkelen.

ICOM heeft in 2005 gewerkt aan de voorbereiding van de publicatie van de rapporten van de studiedag aan de UCL van 18 november 2004 over "Ombudsman en politiek". Deze verschijnen als themanummer bij het tijdschrift *Chroniques de Droit Public*/Publiekrechtelijke Kronieken. Ook wordt begin 2007 een studiedag met publicatie voorbereid over "Ombudsman en vreemdelingen".

## 1.3 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

### 1.3.1 PRINCIPE EN SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST

Met de bedoeling om de drempel voor de burger tegenover de Vlaamse Ombudsdienst te verlagen, om een grotere bekendheid aan het aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst te geven en om betere contacten met de plaatselijke gemeenschappen en de lokale overheid tot stand te brengen, is de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 gestart met een proefproject regionale spreekuren.

Concreet houdt het in dat éénmaal per maand een spreekuur van een halve dag wordt georganiseerd op vijf plaatsen, verdeeld over de vijf Vlaamse provincies. De criteria voor de keuze van de locaties waren de regionale uitstraling van bepaalde centrumsteden en de niet-aanwezigheid van een lokale ombudsdienst. Als er wel een lokale ombudsdienst is, dan wordt de burger doorgaans ofwel goed behandeld door de ombudsman of -vrouw zelf, ofwel behoorlijk doorverwezen naar een andere ombudsdienst. Uiteraard blijft de centrale Brusselse locatie van de Vlaamse Ombudsdienst de hele week tijdens de werkuren bereikbaar, ook voor de bezoekers van een spreekuur.

In mei 2003 zijn we het maandelijks spreekuur begonnen in Kortrijk (provincie West-Vlaanderen), Hasselt (provincie Limburg), Turnhout (provincie Antwerpen), Aalst (provincie Oost-Vlaanderen) en Tienen (provincie Vlaams-Brabant). Het spreekuur gaat 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.

Gemiddeld komen er maar twee bezoekers per spreekuur. Vaak hebben de mensen slechts aandacht voor de bekendmaking van het spreekuur wanneer ze zelf met een vraag of klacht zitten. Voorts is het duidelijk dat bij de start van een nieuw initiatief de aandacht groter is dan in de periode daarna. Er zijn ook een groot aantal doorverwijzingen; toch kunnen nu door het dubbelinitiatief al heel wat klachten worden behandeld. Soms is het een comfortaspect voor de lopende dossiers. De bedoeling is vooral te luisteren naar de klachten of vragen, daar waar nodig en mogelijk door te verwijzen en de nodige documenten te verzamelen om een dossier op te maken, wanneer het gaat om klachten die kunnen worden behandeld. Dat gebeurt dan verder in het kader van de reguliere werking.

Positief is alleszins de samenwerking met de stedelijke diensten, en de klachten-, informatie- en communicatiediensten in het bijzonder.

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

### 1.3.2 DE EVALUATIE VAN HET PROJECT

Het spreekuurproject wordt voortgezet en medio 2006 grondig geëvalueerd. De cijfergegevens over 2005 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.

Over de aparte folder voor dit project vindt u meer in het stuk over Communicatie (1.2.5).

## 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 om een reden niet in behandeling genomen mogen worden, geven aanleiding tot een **onmiddellijke dienstverlening**. Van die vragen of klachten wordt dan ook 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 **ongegegronde 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:

- de behoorlijkheidsnormen en
- 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 ongevroegd 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 duidelijk 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 2005. 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, 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 2005 (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 de Vlaamse Infolijn is in 2005 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren, ondermeer bij de opzet van het Meldpunt Administratieve Lastenverlaging.

Tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn bestaan duidelijke samenwerkingsafspraken. De Vlaamse Infolijn heeft in 2005 in totaal 460 contacten gehad over ombudsdiensten in het algemeen en de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder. Ze werden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Wij hebben in 2005 199 verzoekers doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn (zie ook tabel 5 in hoofdstuk 2).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2005 gebruik kunnen maken van het systeem van centrale media-aankoop van de informatieambtenaar.

### 1.5.2 BETER BESTUURLIJK BELEID (BBB) OF DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID

1 januari 2004 was lang het perspectief voor de implementatie van de hervorming "Beter Bestuurlijk Beleid", maar van een reële implementatie is zeker nog geen sprake, mede omdat het decreetgevend werk moest worden afgerond. Dat is deels in 2004 gebeurd, maar ook op 1 januari 2006 kan nog steeds niet worden gesproken over de invoering van BBB. In het regeerakkoord vinden wij als toelichting bij de implementatie, dat de eenheden die "in al hun onderdelen operatio-

neel zijn" vanaf 1 januari 2005 in werking zullen treden, de andere op 1 januari 2006. Dit was op 1 januari 2006 nog niet het geval, maar zou in de loop van de eerste maanden van 2006 wel gaandeweg gebeuren.

In elk themahoofdstuk (hoofdstuk 3 tot 12) verwijzen wij ook naar de gevolgen van de toekomstige BBB-structuur op de institutionele omkadering van het thema (evolutie naar IVA of EVA; zie telkens stukje "Uitvoering"), maar de inwerkingtreding van heel wat regelingen moet nog worden bepaald door de Vlaamse Regering.

### 1.5.3 HET KLACHTENDECREET

#### DE BELANGRIJKSTE BEGINSLEN VAN HET KLACHTENDECREET

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht over de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Dat Klachtendecreet is van toepassing op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en op de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen. 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 2004 zijn we al grondig en uitgebreid ingegaan op inhoud en werking.

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

- Het decreet scheidt een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor iedereen die klaagt over de handelingen en de werking van een Vlaamse bestuursinstelling. Ook het niet-handelen kan reden tot klagen zijn. 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 juridisch 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 stap in de voltooiing van een volwaardig klachtrecht voor de burgers ten aanzien van de Vlaamse overheid. Het is de noodzakelijke eerstelijnsklachtenvoorziening, voorafgaand 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. De omzendbrief VR2002/20, 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", is in het Jaarverslag 2002 al uitgebreid besproken.

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

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

Er zijn enkele gevallen waarbij het 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

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.

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 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst via telefoon, mail, brief of mondeling heel wat informatievragen gekregen over het Klachtendecreet en zijn interpretatie en toepassing. Die vragen zijn steeds zo goed en duidelijk mogelijk beantwoord.

Het Klachtendecreet vraagt dat iedere bestuursinstelling jaarlijks een rapport over het klachtenbeeld en de klachtenbehandeling bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. 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 vragenlijst voor het werkjaar 2005 is lichtjes aangepast ten opzichte van de voorgaande werkjaren. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de bij dit Jaarverslag 2005 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. Ook is de problematiek diepgaand door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld in een artikel in het *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement* (2003, nr. 3, pagina 4-19). 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 2005 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 summier rapporten. Opvallend in sommige domeinen zijn de erg lage aantallen geregistreerde eerstelijnsklachten. Bijvoorbeeld op het gebied van milieu, ruimtelijke ordening en gewestwegen zijn de gerapporteerde aantallen zo laag, dat ze ongetwijfeld een stuk lager liggen dan de feitelijk door de burgers geuite klachten.

#### VERMENIGVULDIGING VAN KLACHTENPROCEDURES

In het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst voor het eerst gewezen op de vermenigvuldiging van klachtenprocedures in allerlei deeldomeinen van het Vlaamse overheidsoptreden (zie Jaarverslag 2004, pagina 32, voor enkele voorbeelden). Dat is een recent fenomeen. De terecht bezorgdheid van regelgevers en beleidsmakers over de kwaliteitsbewaking leidt ertoe dat de klachtenbehandeling tegenwoordig veel aandacht krijgt. Vaak blijken die regelingen echter qua concept weinig of niet te verschillen van het Klachtendecreet. De burger is niet gebaat bij veel verschillende klachtenprocedures, indien er voor die verschillen geen grondige reden is.

Een recent voorbeeld zijn de klachtenprocedures in het decreet van 16 december 2005 houdende de oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Regulator voor de Media. De formele procedures wijken op sommige plaatsen onnodig af van de procedures die zijn opgenomen in het Klachtendecreet. De voorwaarden voor de burgers om een klacht in te dienen bij de Regulator zijn ook een stuk strenger dan die in het Klachtendecreet.

#### DE TOEPASSING VAN HET KLACHTENDECREET OP DE KABINETTEN

Na een te lang aanslepende discussie heeft de Vlaamse Regering erkend dat ook de ministeriële kabinetten onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Voor het werkjaar 2005 hebben de meeste kabinetten een klachtenrapport ingediend. De meeste van die rapporten zijn echter nog te summier. Ook de kwantitatieve gegevens zijn dikwijls te vaag of onvolledig.

### 1.5.4 HET VLAAMSE ONLINE-MELDPUNT [WWW.SAMENVEREENVOUDIGEN.BE](http://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" richt zich tot de ondernemers en wil vooral overbodige administratieve hindernissen wegwerken.

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, de Vlaamse Infolijn en ook de Vlaamse Ombudsdienst samen in dit project, waarvan de voorbereidingen begonnen zijn in 2005. 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 het beste 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: Brussels Hoofdstedelijk Gewest, FAVV (Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen), FOD Financiën, SELOR, Ombudsdienst voor OCMW's);
- bijdragen aan vormingsmomenten of workshops (bijvoorbeeld: VRT);
- nalezen van teksten, reglementen, procedures (bijvoorbeeld: UZ Gent, FOD Financiën);
- mee opzetten van een opleiding aan de UAMS.

### 1.5.6 KLACHTRECHT EN OMBUDSFUNCTIE IN DE LOKALE BESTUREN

#### DE ARTIKELN 197 EN 198 VAN HET GEMEENTEDECREET

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. Enkel zes grotere steden in Vlaanderen hebben momenteel een echte ombudsdienst: Antwerpen, Brugge, Gent, Leuven, Mechelen en Sint-Niklaas. In veel gemeenten is ook de eerstelijnsklachtenbehandeling nog 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.

#### 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 woord "maximaal" in § 1 van artikel 198 is toegevoegd na een amendement, vanuit de bekommernis van de kleinere gemeenten. De toevoeging van § 2 is ook gebeurd via een amendement. In het commissieverslag wordt gesteld "dat uiteraard niet elke gemeente in staat is een eigen ombudsdienst op te richten. Men mag dat zeker niet decretaal opleggen. Men kan wel de



intergemeentelijke samenwerking bevorderen en gemeenten moeten de kans krijgen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst te doen" (Stuk (2004-2005) - Nr. 347/6, pagina 100).

#### DE BASISINGREDIËNTEN

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 hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld; indien nog een klacht kan worden ingediend bij een tweedelijns-ombudsdienst, moet daarvan bij de kennisgeving melding worden gemaakt;
- 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:

##### 1. Eigen lokale ombudsdienst

Indien niet 1.



##### 2. Interlokale samenwerking

of

##### 3. Aansluiting bij Vlaamse Ombudsdienst

In Nederland bestaat de **verplichting** tot het opzetten van een tweedelijns-ombudsfunctie, volgens één van de vier volgende formules:

- |  |                      |
|--|----------------------|
| 1. Eigen ombudsvoorziening.                                    | Indien niet 1 →      |
| 2. Samenwerking met andere gemeenten: "gezamenlijke ombudsman" |                      |
| of   |                      |
| 3. Vrijwillige aansluiting bij Nationale Ombudsman             | Indien niet 2 of 3 → |
| 4. Van rechtswege aansluiting bij Nationale Ombudsman          |                      |

Momenteel kiezen 220 Nederlandse gemeenten voor formule 3 of 4. De inwoners van die gemeenten vertegenwoordigen circa 40% van de Nederlandse bevolking.

#### PROEFPROJECT

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, de VVSG, de provincies, POLO en de academische wereld. In het proefproject moeten de pro's en contra's uitgetest worden van de drie organisatieformules die in artikel 198 genoemd worden: een eigen lokale ombudsdienst, interlokale samenwerking, een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst.

In het najaar van 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een verkenningsronde gehouden bij de hierboven genoemde potentiële partners. In 2006 moet het proefproject verder voorbereid worden. Indien haalbaar, zou begin 2007 gestart kunnen 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.

### 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 en samengewerkt met meer thematische werkgroepen, zoals een onderzoek inzake Hinderbeleid (AMINAL), aan de voorbereiding van een rapport over "Governance" inzake de Klimaatconferentie, twee rondetafels over de krachtlijnen van een nieuw Milieuhandhavingsdecreet, aan een gedachtewisseling over het luikje sanctionering en bemiddeling in het Inburgeringsdecreet. Naar aanleiding van de klachten in verband met energie (vooral gas en elektriciteit), werd meegewerkt aan een studiedag op 15 september 2005 en een boek in samenwerking met de vzw Wet en Maatschappij en de Universitaire Faculteiten Saint-Louis (Brussel).

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 2005

### 1.6.1 DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET HET STATUUT VAN DE OMBUDSMAN

Ingevolge 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, zijn bepalingen over het statuut van de ombudsman gewijzigd, met name over:

- kandidaatstelling, selectievoorwaarden en benoemingsvoorwaarden (proefperiode) (artikel 4 Ombudsdecreet)
- eedaflegging (artikel 5)
- onverenigbaarheden (artikel 6)
- beëindiging mandaat (artikel 7)
- mogelijke aanstelling ombudsman ad interim (artikel 7bis)
- immuniteit (artikel 8)

- sociaal statuut van de ombudsman (artikel 11) en de ombudsman ad interim (artikel 11bis)
- goedkeuring begroting en rekeningen (artikel 20)
- vestigingsplaats van de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 22bis).

### 1.6.2 DECRETALE WIJZIGINGEN IN VERBAND MET DE ULTIEME BEMIDDELINGSPOGING BIJ GEGRONDE, VERDER TE HERSTELLEN KLACHTEN

Vlaams volksvertegenwoordigster Joke Schauvliege heeft in 2005 een voorstel gelanceerd om aan de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid te geven aan burgers *een tussenkomst in de gerechtskosten* te verlenen wanneer na een gegronde klacht bij de ombudsdienst door de administratie niet tot een oplossing wordt overgegaan. "Na gegroundverklaring van de klacht door de ombudsman en na voorlegging van de ereloonnota's van de advocaat (naar keuze) kan de rechtszoekende ten belope van maximum 1500 euro een tussenkomst krijgen in de kosten van een advocaat" (persmededeling "Vlaamse procespremie"). De doelstelling is iedereen recht te geven "op een betrouwbare en klantvriendelijke overheid die haar fouten rechtzet", waarbij de burger niet het slachtoffer mag zijn. Het zou gaan om een dertigtal zaken per jaar, met name de niet-herstelde gegronde klachten (zie Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst) en een budget van 500.000 euro per jaar wordt door de volksvertegenwoordigster realistisch geacht.

In een nota voor de leden van de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie ontwikkelde de Vlaamse Ombudsdienst een eerste reactie.

Ook al komt het voorstel terecht tegemoet aan een aantal lacunes in de rechtsbedeling en zou het een oplossing kunnen betekenen voor bepaalde patsituaties wanneer een klacht van een burger gegronde is, maar de administratieve overheid blijft weigeren in te gaan op een bemiddelingsvoorstel van de Vlaamse Ombudsdienst, toch botst het voorstel in de huidige vorm op een aantal belangrijke bezwaren:

- De beoordeling door een rechtbank verschilt grondig van de beoordeling door een ombudsman, waardoor gegronde en niet-herstelde klachten niet per se door een rechtbank zullen worden gehonoreerd.
- De verwachtingen van burgers ten aanzien van de Vlaamse Ombudsdienst zouden buiten proportie kunnen toenemen: iemand die met een niet-opgeloste gegronde klacht komt aankloppen, zal een tussenkomst via de procespremie verlangen.
- De samenwerking met het oog op oplossing van klachtdossiers met administraties, waartegen een procedure wordt gevoerd in een ander dossier, riskeert zwaar te worden gehypothekeerd.
- De beoordeling van een aanvraag om een tussenkomst via de procespremie aan de Vlaamse Ombudsdienst toevertrouwen, zou de kernfunctie van de Vlaamse Ombudsdienst ondergraven.
- De wijze waarop de proceskosten zullen worden verrekend is onvoldoende duidelijk.

Uiteindelijk kwam er een voorstel van decreet houdende wijziging van het Ombudsdecreet, met de volgende motivering:

"Uit de jaarverslagen van de Vlaamse ombudsman blijkt dat gemiddeld dertig klachten per jaar gegronde en herstelbaar verklaard zijn, maar toch niet hersteld zijn door de administratieve overheden. Vanuit het streven naar behoorlijk bestuur en naar een klimaat van tevredenheid bij de burgers is het ontoelaatbaar dat een klacht van een burger gegronde is maar dat hij of zij toch geen genoegdoening krijgt. Daarom willen we met deze decreetswijziging een "ultieme bemiddelingspoging" invoeren tussen de Vlaamse ombudsman en de functioneel bevoegde minister.

We willen in het decreet een extra stap, een ultieme bemiddelingspoging instellen. De functioneel bevoegde Vlaamse minister moet binnen veertig dagen na de ontvangst van het verslag van de Vlaamse ombudsman een grondig gemotiveerde nota maken waarin hij of zij motiveert waarom niet kan worden ingegaan op het voorstel en/of de argumenten van de Vlaamse ombudsman.

Die grondig gemotiveerde nota wordt – met weglating van de identiteit van de klagers en van de personeelsleden van de administratieve overheden – door de Vlaamse ombudsman vervolgens bezorgd aan de voorzitter van het Vlaams Parlement, die de nota verwijst naar de inhoudelijk bevoegde commissie. Het is vervolgens de taak van deze commissie om te beslissen of ze dit dossier verder wil behandelen.

De ultieme bemiddelingspoging met een verslag van de Vlaamse ombudsman en een soort "tegenverslag" in de vorm van een grondig gemotiveerde nota van de functioneel bevoegde minister heeft twee belangrijke voordelen. Enerzijds wordt via de mogelijke bespreking in de inhoudelijk bevoegde commissie van het Vlaams Parlement de minister er sterker toe aangespoord om tot een "minnelijke schikking" te komen met de klager of om snel werk te maken van een oplossing, al dan niet via een aanpassing van onvolkomen regelgeving. Anderzijds zal, in het geval een gerechtelijke procedure de enige uitweg biedt, de klager via de grondig gemotiveerde nota over alle informatie beschikken om advies in te winnen bij een advocaat." (Stuk (2004-2005) - Nr. 440/1, 2, Memorie van Toelichting).

Dit leidde tot een wijziging van het Ombudsdecreet. Aan artikel 16, § 2 van het Ombudsdecreet zijn een derde en vierde lid toegevoegd, die luiden als volgt: "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 administratieve overheden – aan het Vlaams Parlement". De wijziging treedt in werking op 1 januari 2006.

### 1.6.3 DE DISCUSSIE OVER DE EVENTUELE INVOERING VAN EEN BEPERKT INITIATIEFRECHT

Actiepunt 2 van het *Beleidsplan 2005-2011* van de Vlaamse Ombudsdienst stelde: "Er zal vorm worden gegeven aan een beperkt initiatiefrecht na mogelijke wijziging van het Ombudsdecreet".

Op 8 november 2005 had in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie een gedachtewisseling plaats over het mogelijk initiatiefrecht van de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk 594 (2005-2006) - Nr. 1). Wij verduidelijken eerst het principe en vergelijken dan kort met enkele buitenlandse ombudsdiensten die een initiatiefrecht hebben.

#### PRINCIPE

Voor ombudsdiensten zijn klachten van burgers de bron om knelpunten in de werking van de instellingen te ontdekken. Maar soms komt men knelpunten op het spoor zonder dat er daarover concrete klachten worden ingediend. Zo stelde de Vlaamse Ombudsdienst bij het zoeken naar informatie vast dat de portaalsite van de Vlaamse overheid in de beginfase niet behoorlijk werkte. Andere voorbeelden zijn een overheidsdienst die geregeld moeilijk bereikbaar is, een

brochure of radiospot van de Vlaamse overheid die foutieve of misleidende informatie bevat, administratieve fouten of nalatigheden waarover in de media bericht wordt, enzovoort. Het initiatiefrecht is dus vooral nuttig om mogelijke knelpunten te kunnen onderzoeken 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.

Een initiatiefrecht is niet noodzakelijk voor een goede werking van een ombudsdienst. Het behandelen van klachten van burgers blijft de kerntaak. Niettemin is het een nuttig instrument dat de mogelijkheid biedt om meer preventief en proactief klachten weg te nemen.

#### EEN AANTAL OMBUDSDIENSTEN HEEFT EEN INITIATIEFRECHT

In België kan de Ombudsman Brugge op eigen initiatief een onderzoek starten naar een mogelijk onbehoorlijk of onzorgvuldig gedrag van een overheidsdienst, maar hij heeft er eigenlijk nooit gebruik van gemaakt. In het buitenland hebben onder meer de nationale ombudsdienst van Nederland (en ook lokale ombudsdiensten), Noorwegen, Polen, Hongarije, Costa Rica, Finland, Griekenland en Mauritius een initiatiefrecht. Ook de Europese Ombudsdienst heeft die bevoegdheid. Niet al die ombudsdiensten zijn vergelijkbaar met de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal van hen onderzoeken veeleer schendingen van mensenrechten. De werking van de Vlaamse Ombudsdienst is wel vergelijkbaar met de ombudsdiensten van de Europese Unie, Nederland en Noorwegen.

Het initiatiefrecht van die ombudsdiensten heeft geen opvallende beperkingen. In de Nederlandse Algemene Wet Bestuursrecht wordt uitdrukkelijk verwezen naar de bevoegdheidsbeperkingen die gelden voor de klachtbehandeling. In andere regelingen is die doortrekking van de bevoegdheidsbeperkingen minder uitdrukkelijk, allicht omwille van hun evidentie. Als een ombudsdienst bijvoorbeeld niet bevoegd is om klachten over bepaalde instellingen te behandelen, dan is hij vrij vanzelfsprekend ook niet bevoegd om ten aanzien van die instellingen een onderzoek op eigen initiatief te starten. Anderzijds wordt via het initiatiefrecht soms een uitzondering gemaakt voor minder fundamentele onontvankelijkheidsgronden. Zo kunnen niet-ingezetenen van de Europese Unie met hun klacht niet terecht bij de Europese Ombudsdienst, maar die kan op basis van een om die reden onontvankelijke klacht wel een onderzoek starten naar de mogelijke onzorgvuldigheden die een Europese instelling volgens de betrokkene heeft begaan. Een even vanzelfsprekende beperking staat in het Reglement van de Ombudsman van Vlaanderen: gedragingen die aanleiding kunnen geven tot klachten, en dat beoordeelt de ombudsman zelf. Het moet met andere woorden gaan om kwesties die een mogelijke bron van ontevredenheid bij de burger inhouden.

De ombudsdiensten hebben zelf niet echt nadere criteria uitgewerkt. De Europese Ombudsdienst overweegt elk concreet voorstel dat intern geformuleerd wordt, rekening houdend met de meerwaarde die het zou kunnen opleveren en de onderzoekstijd die het wellicht vergt. De Noorse Ombudsdienst maakt geen melding van criteria. De Nederlandse Ombudsdienst wijst erop dat er natuurlijk een aanleiding moet zijn om een onderzoek op eigen initiatief te starten: er moet een gedraging zijn van een overheidsdienst waarvan vermoed wordt dat die niet behoorlijk is. Die aanleiding kan ook een bericht uit de media zijn.

De klachtenbehandeling blijft vanzelfsprekend prioritair. Onderzoeken op eigen initiatief worden alleen opgestart als daarvoor voldoende onderzoekstijd is, rekening houdend met het belang van het onderzoek. Het aantal initiatiefonderzoeken is dan ook beperkt: in zijn jaarverslag van 2004 maakt de Noorse Ombudsdienst melding van 18 initiatiefonderzoeken en de Nederlandse en de Europese Ombudsdienst melden er elk 4.

**GEDACHTEWISSELING**

De leden van de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetevaluatie hebben op enkele risico's gewezen, onder meer:

- De relatie die de Vlaamse Ombudsdienst heeft met de administratie kan vertroebeld geraken.
- Een bijkomende taak voor de Vlaamse Ombudsdienst zorgt voor bijkomende personeels- en administratiekosten.
- Het risico bestaat dat de media zelf thema's opwerpen waarvan zij vinden dat de Vlaamse Ombudsdienst ze moet onderzoeken. Op die manier wordt de keuze van de Vlaamse Ombudsdienst om iets te onderzoeken, beïnvloed.
- Er zouden vooral discussies kunnen ontstaan over wat niet onderzocht is. Als men wordt afgerekend op wat niet onderzocht is, zou dat een slechte zaak voor een ombudsdienst zijn, die een neutrale en aanspreekbare instelling zou moeten zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op de volgende elementen gewezen:

- Men moet inderdaad opletten voor een vertroebeling van de relatie met de administraties. Problemen kunnen slechts worden opgelost op basis van een goede verstandhouding met de administraties. Als het initiatiefonderzoek echter in het verlengde ligt van de klachtenbehandeling, dan zal de betrokken administratie allicht niet verbaasd zijn als er een onderzoeksvraag komt.
- Het is niet de bedoeling een nieuwe pijler van de ombudswerking te ontplooiën, maar alleen de grijze zones in de reguliere klachtenbehandeling te vatten. Het aantal initiatiefonderzoeken blijft erg beperkt, zoals in het buitenland gebleken is.
- De vrees dat de media de onderzoeksthema's zouden dicteren, is onterecht. Een in de media gesignaleerd probleem moet telkens op zijn merites en intrinsieke kenmerken worden beoordeeld.
- De discussie over wat niet onderzocht is, moet sterk worden gerelativeerd. Het staat buiten kijf dat de klachtenbehandeling de kerntaak blijft en het aantal initiatiefonderzoeken dus sowieso erg beperkt blijft. Inhoudelijk is het ook niet de bedoeling om beleidskwesties te onderzoeken, maar alleen aspecten die in het verlengde liggen van de klachtenbehandeling.

De commissie heeft uiteindelijk besloten de pro's en 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.

#### **1.6.4 DE GEVOLGEN VAN RECENTE CASSATIERSPRAAK IN VERBAND MET HET BEGRIIP "ADMINISTRATIEVE OVERHEID"**

Een belangrijk gegeven is het gevolg van een arrest van de Verenigde Kamers van het Hof van Cassatie van 10 juni 2005.

Op het symposium over het medebewind in april 2001 en in het vooronderzoek dat in dat verband is uitgevoerd door Jim De Ridder, dat resulteerde in het boek "De Vlaamse ombudsman en de bevoegdheden van lokale en andere besturen", is reeds gebleken dat de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst afhankelijk is van de invulling van het begrip "administratieve overheid" door jurisprudentiële evoluties. Thans blijkt wat de gevolgen hiervan zijn.

Het arrest van 10 juni 2005 stelt uitdrukkelijk dat de sociale-huisvestingsmaatschappijen niet onder de kwalificatie "administratieve overheden" vallen. Als gevolg van dat arrest kan de Vlaamse Ombudsdienst geen klachten meer onderzoeken over de handelingen en de werking van de sociale-huisvestingsmaatschappijen. Vanuit het oogpunt van de rechtsbescherming van de burger en het recht op een behoorlijke klachtvoorziening is dit geen goede zaak.

In de genoemde studie van 2001 was dan ook reeds gepleit voor een standvastiger formulering van het Ombudsdecreet wat het toepassingsgebied betreft. Intussen is tevens in het nieuwe Vlaamse Openbaarheidsdecreet na een grondige discussie geopteerd voor het begrip "bestuursinstantie", hetgeen deze problemen grotendeels oplost. Naar onze mening is een decretale ingreep in dezelfde zin aangewezen. Daaraan wordt in de loop van 2006 verder aandacht besteed.

Door de wijziging van de Vlaamse Wooncode zal de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de sociale-huisvestingsmaatschappijen herleven. De erkende sociale-huisvestingsmaatschappijen zullen dan opnieuw onder de toepassing van het Ombudsdecreet vallen.

## 1.7 De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst

Ingevolge de decreetswijziging van 7 mei 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een nieuwe taak gekregen, met name het onderzoek van meldingen van onregelmatigheden door personeelsleden van de Vlaamse overheid enerzijds en de bescherming van melders anderzijds (klokkenluidersregeling). In het kader daarvan ontplooit de Vlaamse Ombudsdienst binnen het bestaande personeelskader activiteiten in verband met:

- onderzoek van meldingen: eigen onderzoek, indien mogelijk, en uitbesteding van onderzoeken aan gespecialiseerde operatoren
- ontwikkeling van kennis en knowhow over producten van integriteitsbeleid in het licht van adviesverlening in verband met codes, reglementen, ...

De integriteitswerking van de Vlaamse Ombudsdienst ingevolge het decreet van 7 mei 2004 bestond in 2005 vooral uit de uitwerking van een protocol met de Vlaamse Regering voor de (bijkomende) bescherming van klokkenluiders binnen de Vlaamse overheid, en in het algemeen uit de participatie in een overlegstructuur in verband met de uitbouw van een integriteitsconcept bij de Vlaamse administratie.

### 1.7.1 HET KLOKKENLUIDERSDECREET

In zijn laatste vergadering vóór de verkiezingen van 13 juni 2004 werd door het Vlaams Parlement het zogenoemde Klokkenluidersdecreet aangenomen, voluit 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.

Dit decreet beoogde via de Vlaamse ombudsman 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. Het decreet beoogde tegelijk ook een specifieke bescherming in te stellen voor personeelsleden die intern of extern melding maken van een mogelijke onregelmatigheid binnen de Vlaamse overheid. 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 ombudsman 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 entiteit Interne Audit van de Vlaamse overheid niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het decreet geeft echter ook de mogelijkheid aan een ambtenaar om zich rechtstreeks tot de Vlaamse ombudsman te wenden als hij mogelijke represailles vreest louter vanwege zijn melding van een onregelmatigheid.

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

### 1.7.2 HET KLOKKENLUIDERSPROTOCOL

De belangrijkste opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst in 2005 op het vlak van het integriteitsbeleid was de uitwerking van een protocol met de Vlaamse Regering voor de bescherming van klokkenluiders binnen de Vlaamse overheid, zoals in het Klokkenluidersdecreet was bepaald.

Met dat doel werden einde 2004 onderhandelingen opgestart met de Vlaamse Regering en haar diensten, die midden 2005 tot een definitieve tekst hebben geleid. Het protocol werd op 15 juni 2005 plechtig ondertekend door de minister-president, de minister van Bestuurszaken en de Vlaamse ombudsman.

De belangrijkste verworvenheden van het protocol worden hierna samengevat.

- Het protocol stelt een beschermingsperiode die loopt vanaf de vraag om bescherming (tuchtsancties), respectievelijk vanaf de eerste melding door de ambtenaar (andere maatregelen) tot twee jaar na het einde van het onderzoek ten gronde van de gemelde onregelmatigheid door de Vlaamse ombudsman.
- Gedurende die periode mag de Vlaamse overheid ten aanzien van de klokkenluider geen tuchtsancties of andere maatregelen nemen (zoals ontslag, een overplaatsing, een ongunstige evaluatie of een weigering of intrekking van verlof) die hun oorsprong vinden in de melding van een mogelijke onregelmatigheid door de klokkenluider. Bovendien worden, vanaf het verzoek van de klokkenluider om bescherming door de Vlaamse ombudsman, alle tuchtprocedures van rechtswege geschorst tot na het onderzoek van de Vlaamse ombudsman naar het mogelijke verband ervan met de melding door de klokkenluider.
- Het protocol gaat uit van een voorafgaand, preliminair onderzoek van de melding van de klokkenluider. Dat preliminair onderzoek duurt in principe 25 werkdagen maar kan één maal met een zelfde duur verlengd worden. Pas als uit dat voorafgaand onderzoek blijkt dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is, laat de Vlaamse ombudsman schriftelijk aan de hiërarchische meerdere of lijnmanager en aan de functioneel bevoegde minister weten dat hij de klokkenluider onder zijn bescherming plaatst.



- Indien de Vlaamse overheid gedurende de beschermingsperiode ten aanzien van de klokkenluider toch een dergelijke maatregel of tuchtstraf zou nemen, dan onderzoekt de Vlaamse ombudsman of de maatregel of de tuchtstraf in verband staat met de melding van de mogelijke onregelmatigheid door de klokkenluider.

In dat verband legt het protocol een bijzondere bewijslast op aan de overheid als werkgever: het is de overheid die moet bewijzen dat de maatregel of de tuchtstraf geen verband houdt met de melding door de klokkenluider. In het protocol verbindt de Vlaamse overheid zich er ook toe om, bij het nemen van een maatregel of een tuchtstraf, in haar motivering duidelijk aan te geven dat die geen verband houdt met de melding.

Als de maatregel naar het oordeel van de Vlaamse ombudsman in verband staat met en dus ingegeven is door de eerdere melding, vraagt hij aan de bevoegde overheid om de maatregel in te trekken. Evenzo vraagt de Vlaamse ombudsman, als een voorgenomen tuchtstraf ten aanzien van de klokkenluider naar zijn oordeel in verband staat met de melding, aan de bevoegde overheid om de tuchtstraf te herzien.

Vanaf de vraag om bescherming door de klokkenluider worden alle tuchtprocedures geschorst. Dit blijft zo tot na het onderzoek van de Vlaamse ombudsman naar het verband met de melding door de klokkenluider bij de ombudsman. De schorsing slaat op procedures die nog niet bij de gerechtelijke instanties aanhangig zijn gemaakt: eens dat wel zo is moet de Vlaamse ombudsman zijn onderzoek in verband met de melding opschorten.

Als de Vlaamse ombudsman vaststelt dat een maatregel of een tuchtstraf geen verband houdt met de melding van de onregelmatigheid door de klokkenluider, dan kan de overheid de maatregel behouden, respectievelijk de tuchtprocedure verder zetten.

De bevoegde overheid deelt binnen twintig dagen mee of zij akkoord gaat met het verzoek van de Vlaamse ombudsman. Als die overheid niet ingaat op het verzoek van de Vlaamse ombudsman of niet binnen 20 dagen reageert, dan brengt de Vlaamse ombudsman hierover verslag uit bij de Vlaamse minister die bevoegd is voor het algemeen personeelsbeleid. Die moet dan in overleg met de functioneel bevoegde minister de zaak onderzoeken en een standpunt bepalen, standpunt dat dan wordt meegedeeld aan de Vlaamse ombudsman. Die kan de zaak dan ten slotte nog verder aan de orde stellen in het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

De bescherming van de klokkenluider eindigt twee jaar na het einde van het onderzoek ten gronde door de Vlaamse ombudsman. Met het oog daarop moet de Vlaamse ombudsman, bij het afsluiten van zijn onderzoek ten gronde, dit ook aan de hiërarchische meerdere (of de lijnmanager) en de functioneel bevoegde minister melden.

De totstandkoming van het protocol was een belangrijke stap in de bescherming van klokkenluiders bij de Vlaamse overheid. Onder meer de duur van de bescherming was één van de knelpunten die aanleiding gaven tot intens overleg en tot een aanvankelijk voorbehoud van de Vlaamse Regering bij de goedkeuring van het protocol.

In uitvoering van het Klokkenluidersdecreet van 7 mei 2004 moesten de bepalingen van het protocol nadien ook nog geïmplementeerd worden in de rechtspositieregeling van het Vlaams overheidspersoneel. Daartoe werd door de diensten een aanpassing uitgewerkt van het zogenoemde Vlaams personeelsstatuut van 15 juli 2002, van het stambesluit voor de Vlaamse Openbare Instellingen (VOI's) van 30 juni 2000 en van het raamstatuut in het kader van het project Beter Bestuurlijk Beleid (BBB). Deze aanpassingen werden reeds door de Vlaamse Regering principieel goedgekeurd.

Inmiddels werden door klokkenluiders twee dossiers bij de Vlaamse ombudsman gemeld naar aanleiding van mogelijke onregelmatigheden, waarvan er één in onderzoek werd genomen. Dat dossier was ook voorwerp van onderzoek door de entiteit Interne Audit van de Vlaamse overheid. Ingevolge de vraag om bescherming van de klokkenluiders heeft de Vlaamse ombudsman aan de hiërarchische meerdere en de functioneel bevoegde minister gemeld dat hij die klokkenluiders in bescherming heeft genomen. Het is nog afwachten welke conclusies en gevolgen aan het inhoudelijke onderzoek van de melding zullen worden verbonden.

### 1.7.3 DE INTEGRITEITSWERKING IN HET ALGEMEEN

Los van de klokkenluidersproblematiek, kreeg met name de uitbouw van een actief en preventief geïntegreerd integriteitsbeleid binnen de Vlaamse administratie een zeer prominente plaats in de *Beleidsnota 2004-2009* en de *Beleidsbrief 2006* van de minister van Bestuurszaken. Inmiddels werd aan de daarin voorgestelde initiatieven reeds deels uitvoering gegeven.

Met het oog op de uitbouw van een degelijk integriteitsbeleid werd onder meer een rapport voorbereid door het Steunpunt Bestuurlijke Overheid Vlaanderen (de heer J. Maesschalck van de K.U. Leuven). Daarin werd de oprichting voorgesteld van een "Vlaamse commissie voor integriteitsbeleid", voorstel dat in de vorm van een "overlegcommissie integriteitszorg" overgenomen werd in de beleidsintenties van de minister. Deze commissie is echter nog niet opgericht. Daarnaast wordt, in uitvoering van de beleidsbrief van de minister van Bestuurszaken, een coördinator Integriteitszorg ingesteld en zal werk worden gemaakt van de uitbouw van een netwerk van vertrouwenspersonen.

In het kader van de klokkenluidersbevoegdheid werd deelgenomen aan een aantal seminars en studiedagen, over het belang van klokkenluiden (Vereniging voor Forensische Accountants) (18 november 2005), alsook aan de internationale bijeenkomst over "Ethics and Integrity of Governance: the First Transatlantic Dialogue" aan de KULeuven, georganiseerd door Studygroup on Ethics and Integrity of Governance of the European Group of Public Administration (3 en 4 juni 2005). Op 8 en 22 november 2005 en 6 december 2005 volgden twee medewerkers de opleiding "Controle en audit bij lokale besturen" bij UAMS-Antwerpen.

## 1.8 Het natraject van het Jaarverslag 2004

Het Jaarverslag 2004 was het zesde jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het werd op 18 april 2005 in het Vlaams Parlement aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers voorgesteld. Het Jaarverslag 2004 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2003-2004), 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 2004 had plaats in de volgende commissies:

- 28 april 2005: in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (thema **ruimtelijke ordening**)

- 7 juni 2005 en 8 november 2005: in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie (algemene aanbevelingen)
- 16 juni 2005: in de commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (thema **wonen**)
- 23 juni 2005: commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (thema **milieu**)
- 20 oktober 2005: commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media (thema **media**).

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 30 november 2005 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2004 goed. De behandeling van ons Jaarverslag 2004 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 2004 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In december 2005 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2004 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 13 worden de merites van de afzonderlijke maatregelen besproken.

De Vlaamse ombudsman werd gevraagd om deel te nemen aan een hoorzitting van de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie op 8 november 2005 over de mogelijke invoering van een beperkt initiatiefrecht voor de Vlaamse Ombudsdienst.





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. Op voorwaarde dat de eerstelijnsklachtenbehandelaars een volledig rapport bezorgd hebben aan de Vlaamse Ombudsdienst, staat zodoende in de hoofdstukken 2 tot 12 van dit jaarverslag een overzicht van alle klachten, zowel eerstelijns als tweedelijns, van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheid.

Ook in 2005 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.

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 2005

	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>169</b>	<b>120</b>	<b>189</b>	<b>82</b>	<b>772</b>	<b>208</b>	<b>17.556</b>	<b>992</b>	<b>878</b>	<b>158</b>	<b>21.124</b>
Ontvankelijk	138	97	181	55	619	172	17.531	911	663	130	20.497
Onontvankelijk	31	23	8	27	153	36	25	81	215	28	627
-45 dagen	19	-	152	-	-	164	-	-	-	128	12.878
+45 dagen	119	-	29	-	-	8	-	-	-	2	1947
Geground	66	51	121	30	88	68	-	458	-	116	998
Ongegrond	72	46	60	25	531	104	-	453	-	14	1305
Opgelost	59	31	120	28	59	65	-	337	-	107	14.884
Niet opgelost	7	20	1	2	29	3	-	121	-	9	3489
Beslissing	17	2	22	7	-	20	-	-	-	4	72
Behandeltermijn	28	30	14	10	-	13	-	-	-	7	102
Informatieverstrekking	15	5	62	6	-	17	706	-	-	9	820
Bereikbaarheid	3	2	3	1	-	1	-	-	-	3	13
Bejegening	0	0	7	0	-	5	-	-	-	16	28
Andere	3	29	21	8	-	16	-	-	-	81	158

[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 2005 gekregen hebben. Er moeten enkele kanttekeningen bij deze tabel geplaatst worden:

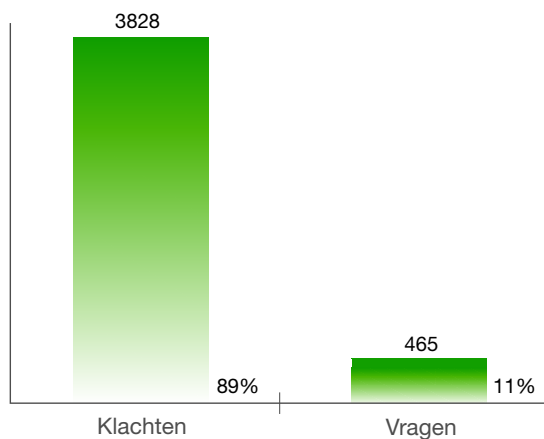
- Verhoudingsgewijs is er een hoog aantal klachten over het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit**: 17.556 of 83,11% van alle klachten. Dat cijfer wordt verklaard, zoals u in hoofdstuk 9 kunt lezen, door de 17.215 klachten waarover De Lijn gerapporteerd heeft. Als we de klachten van De Lijn van het totaal van 21.124 aftrekken, dan resulteert dat in 3909 klachten over de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn.
- 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 vaak op een grote klantgerichtheid en een goed uitgebouwd 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 over de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd de cijfers gerapporteerd worden 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 2005 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 2005

	AANTAL	%
Klachten	3828	89%
Vragen	465	11%
<b>Totaal</b>	<b>4293</b>	<b>100%</b>

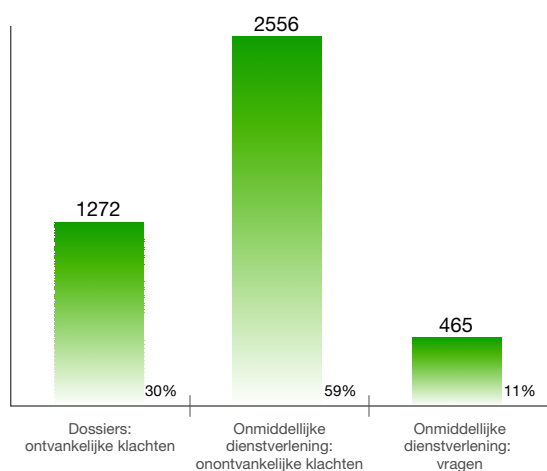


Het totale aantal in 2005 behandelde klachten en vragen bedraagt 4293. In 2004 waren er dat 3883. Het aandeel van de vragen (11% in 2005) is in de afgelopen jaren geleidelijk afgenomen. Die trend kan wellicht verklaard worden door de steeds grotere bekendheid van de Vlaamse Infolijn bij de burgers.



Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2005

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1272	30%
Onmiddellijke dienstverlening:		
ontvankelijke klachten	2556	59%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	465	11%
<b>Totaal</b>	<b>4293</b>	<b>100%</b>

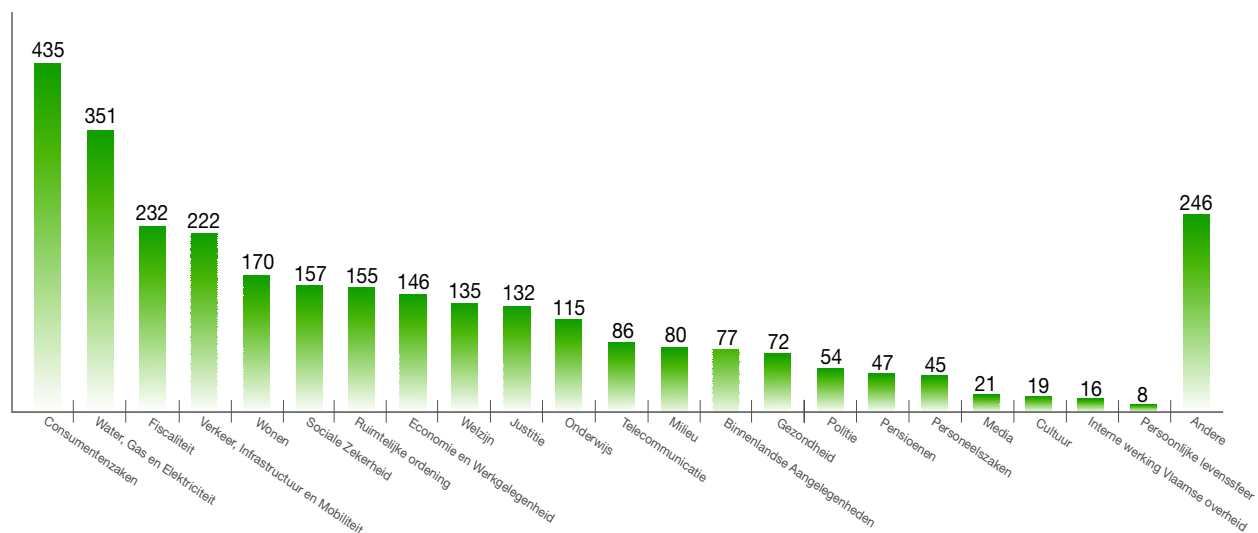


Al verscheidene jaren heeft ongeveer 70% van het totale aantal klachten betrekking op aangelegenheden die niet onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Op die ontvankelijke klachten en vragen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een "onmiddellijke dienstverlening": de verzoeker wordt ofwel doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 5), ofwel op een andere manier verder geholpen.

1272 van de in 2005 behandelde klachten waren ontvankelijk. Van elk van die klachten werd een dossier aangelegd. In 2004 bedroeg het aantal behandelde dossiers 1209.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2005

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	435	14,4%
Water, Gas en Elektriciteit	351	11,6%
Fiscaliteit	232	7,7%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	222	7,3%
Wonen	170	5,6%
Sociale Zekerheid	157	5,2%
Ruimtelijke Ordening	155	5,1%
Economie en Werkgelegenheid	146	4,8%
Welzijn	135	4,5%
Justitie	132	4,4%
Onderwijs	115	3,8%
Telecommunicatie	86	2,8%
Milieu	80	2,6%
Binnenlandse Aangelegenheden	77	2,5%
Gezondheid	72	2,4%
Politie	54	1,8%
Pensioenen	47	1,6%
Personeelszaken	45	1,5%
Media	21	0,7%
Cultuur	19	0,6%
Interne werking Vlaamse overheid	16	0,5%
Persoonlijke levenssfeer	8	0,3%
Andere	246	8,1%
<b>Totaal</b>	<b>3021</b>	<b>100,0%</b>



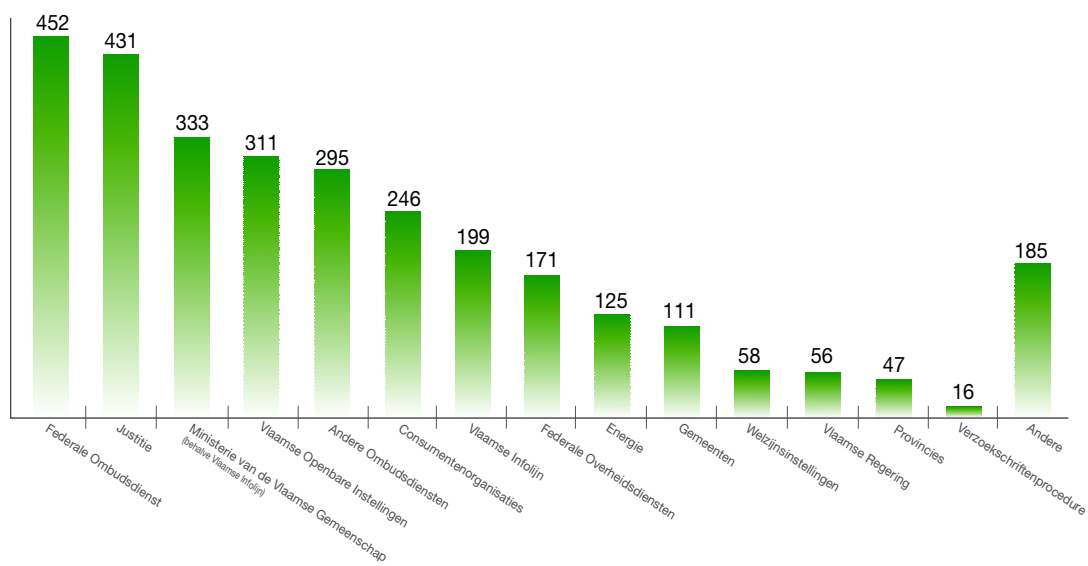
Zoals in de vorige jaren, vormden ook in 2005 **consumentenzaken** een belangrijk onderdeel (14,4%) van de informatievragen en klachten die buiten de bevoegdheidssfeer van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Binnen hetzelfde domein situeren zich ook de vragen en klachten over de geliberaliseerde energiemarkt: **water, gas en elektriciteit**, goed voor 11,6%. Ook de (niet-Vlaamse) **fiscaliteit** blijft een thema dat de burger niet onberoerd laat (7,7%).

De thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader (**verkeer, infrastructuur en mobiliteit, wonen, ruimtelijke ordening en milieu**), 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. Die vier thema's vertegenwoordigen samen 20,6% van de onmiddellijke dienstverlening.

De items **sociale zekerheid, economie en werkgelegenheid, personeelszaken en pensioenen** hebben meestal betrekking op de bestaanszekerheid. Ze zijn samen goed voor 13,1% van de onmiddellijke dienstverlening.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2005

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Federale Ombudsdienst	452	14,9%
Justitie	431	14,2%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve Vlaamse Infolijn)	333	11,0%
Vlaamse Openbare Instellingen	311	10,2%
Andere ombudsdiensten	295	9,7%
Consumentenorganisaties	246	8,1%
Vlaamse Infolijn	199	6,6%
Federale Overheidsdiensten	171	5,6%
Energie	125	4,1%
Gemeenten	111	3,7%
Welzijnsinstellingen	58	1,9%
Vlaamse Regering	56	1,8%
Provincies	47	1,5%
Verzoekschriftenprocedure	16	0,5%
Andere	185	6,1%
<b>Totaal</b>	<b>3036</b>	<b>100,0%</b>



De doorverwijzingen gaan naar een heel uiteenlopende reeks van instellingen. Ombudsdiensten zijn vanzelfsprekend een vaak voorkomende doorverwijsbestemming: de **Federale Ombudsdienst** en de **andere ombudsdiensten** maken in 2005 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.

Er is in 2005 relatief meer doorverwezen naar de **Vlaamse Openbare Instellingen** (10,2% tegenover 5,2% in 2004). Die toename is grotendeels te verklaren door de doorverwijzingen van klachten over de geliberaliseerde energiemarkt naar de VREG, de regulator op Vlaams niveau (zie ook hoofdstuk 5). Andere doorverwijzingen in verband met energie gebeurden naar **consumentenorganisaties, elektriciteitsleveranciers en netbeheerders**.

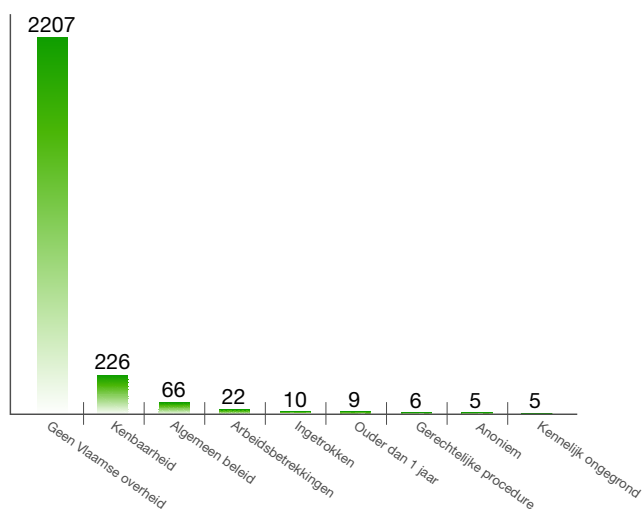
De doorverwijzingen naar de **Vlaamse Infolijn** vertonen een aanhoudende dalende trend: van 17,1% in 2001 gaat het geleidelijk naar 6,6% in 2005. Dat bevestigt de stelling dat die centrale infolijn van de Vlaamse overheid bij de burger een steeds grotere bekendheid geniet.

Rond justitie (14,2%) 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 16 gevallen.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2005

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	2207	86,3%
Kenbaarheid	226	8,8%
Algemeen beleid	66	2,6%
Arbeidsbetrekkingen	22	0,9%
Ingetrokken	10	0,4%
Ouder dan 1 jaar	9	0,4%
Gerechtelijke procedure	6	0,2%
Anoniem	5	0,2%
Kennelijk ongegrond	5	0,2%
<b>Totaal</b>	<b>2556</b>	<b>100,0%</b>



Verreweg de belangrijkste reden (86,3%) voor de onontvankelijkheid blijft de omstandigheid dat de klacht gaat over een **niet-Vlaamse overheidsdienst** of een **privé-organisatie**.

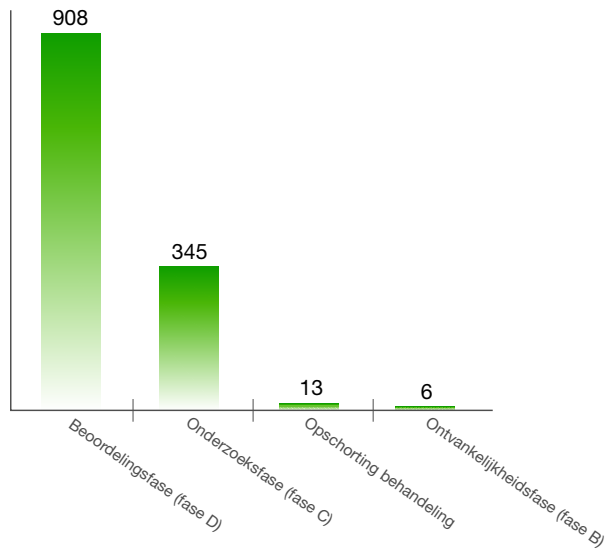
In 2004 stelde de Vlaamse Ombudsdienst een daling vast van het percentage klachten dat niet voldeed aan de vereiste dat vooraf contact moet zijn opgenomen met de Vlaamse overheid zelf (de zogenaamde "**kenbaarheid**"). Het percentage daalde van 32,2% in 2002 naar 5,9% in 2004. In 2005 bedraagt het percentage 8,8 %. Het statistische verschil tussen die twee laatste percentages is niet significant.

## 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 2005

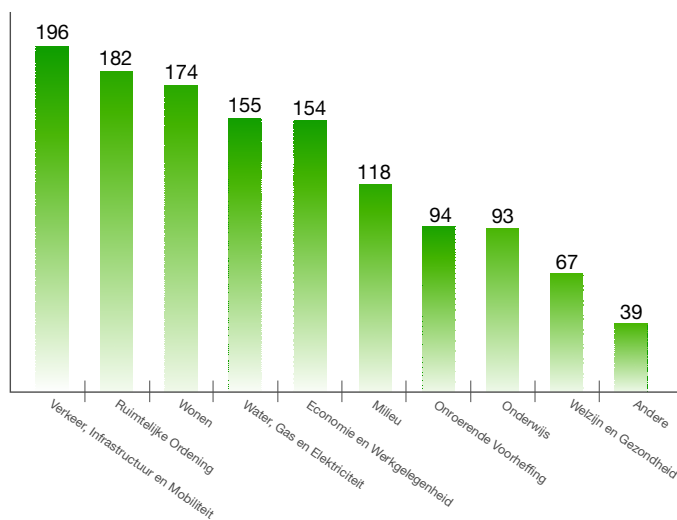
FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	908	71,4%
Onderzoeksfase (fase C)	345	27,1%
Opschorting behandeling	13	1,0%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	6	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>1272</b>	<b>100,0%</b>



Iets meer dan een vierde van de 1272 dossiers die in 2005 behandeld zijn, bevonden zich einde 2005 nog in de onderzoeksfase. In een kleine fractie (1%) 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. Meer dan 70% van de in 2005 behandelde dossiers heeft in dat jaar een eindbeoordeling gekregen.

Tabel 8 Dossiers per thema in 2005

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2005	%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	196	15,4%	136	15,6%
Ruimtelijke Ordening	182	14,3%	107	12,3%
Wonen	174	13,7%	105	12,1%
Water, Gas en Elektriciteit	155	12,2%	98	11,3%
Economie en Werkgelegenheid	154	12,1%	141	16,2%
Milieu	118	9,3%	65	7,5%
Onroerende Voorheffing	94	7,4%	64	7,4%
Onderwijs	93	7,3%	78	9,0%
Welzijn en Gezondheid	67	5,3%	48	5,5%
Andere	39	3,1%	28	3,2%
<b>Totaal</b>	<b>1272</b>	<b>100,0%</b>	<b>870</b>	<b>100,0%</b>



Het leefkader blijft in 2005 het belangrijkste domein voor klachten: **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (15,4%), **ruimtelijke ordening** (14,3%), **wonen** (13,7%) en **milieu** (9,3%).

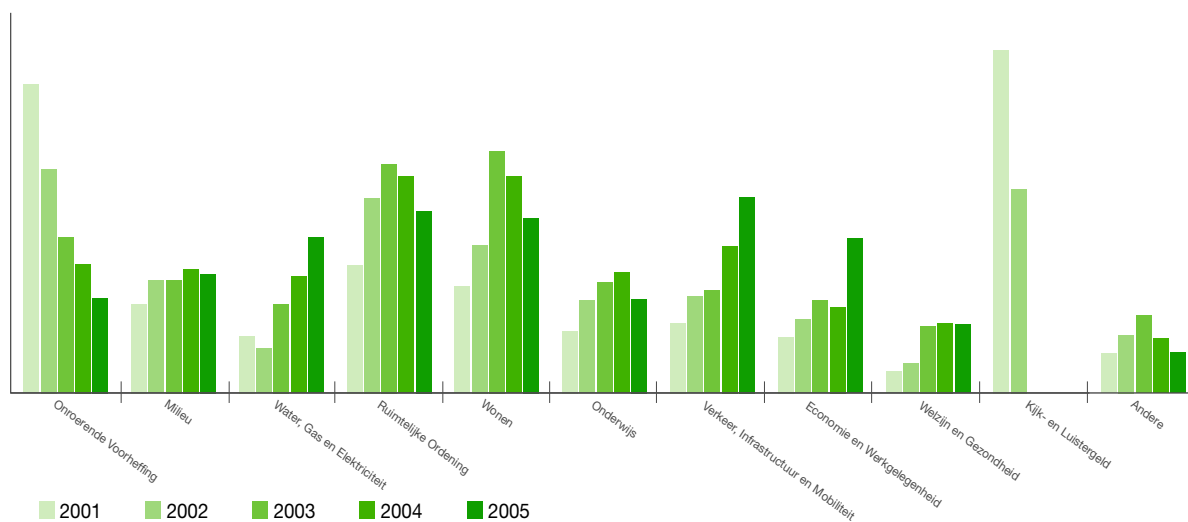
Een verklaring voor de daling of stijging van het aandeel van de klachten over een bepaald thema is dikwijls niet te geven. Er kunnen toevalsfactoren meespelen. Soms kan een tijdelijk fenomeen een verklaringsgrond zijn. Dat is vermoedelijk het geval bij de stijging van het aantal klachtdossiers op het gebied van **economie en werkgelegenheid** (van 6,7% in 2004 naar 12,1%). In 2005 zijn er namelijk nogal wat concrete klachten ingediend over de gebrekkige werking van het aanvraagstelsel van adviescheques.

De dalende trend van het aantal dossiers inzake **fiscaliteit** wordt voortgezet, van 54,7% in 2000 naar 7,4% in 2005. Die dalende trend is niet alleen te verklaren door de afschaffing van het kijk- en luistergeld, maar ook door een structurele verbetering in de werking van de onroerende voorheffing.



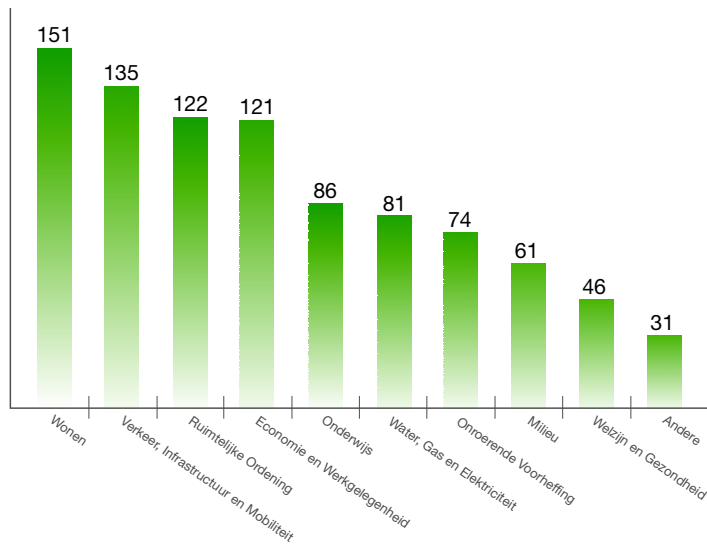
Tabel 8b Dossiers per thema: overzicht sinds 2001

THEMA	2005	2004	2003	2002	2001
Onroerende Voorheffing	7,4%	10,1%	12,2%	17,6%	24,3%
Milieu	9,3%	9,7%	8,8%	8,8%	6,9%
Water, Gas en Elektriciteit	12,2%	9,1%	6,9%	3,4%	4,4%
Ruimtelijke Ordening	14,3%	17,0%	18,0%	15,3%	10,0%
Wonen	13,7%	17,0%	19,0%	11,6%	8,3%
Onderwijs	7,3%	9,4%	8,6%	7,2%	4,8%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	15,4%	11,5%	8,0%	7,5%	5,4%
Economie en Werkgelegenheid	12,1%	6,7%	7,2%	5,7%	4,3%
Welzijn en Gezondheid	5,3%	5,4%	5,2%	2,2%	1,6%
Kijk- en Luistergeld	-	-	-	16,0%	27,0%
Andere	3,1%	4,2%	6,0%	4,5%	3,0%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



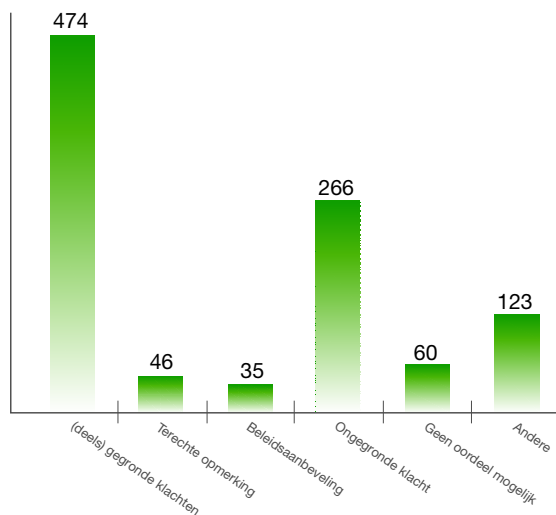
Tabel 9 Beoordeelde dossiers per thema in 2005

THEMA	AANTAL	%
Wonen	151	16,6%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	135	14,9%
Ruimtelijke Ordening	122	13,4%
Economie en Werkgelegenheid	121	13,3%
Onderwijs	86	9,5%
Water, Gas en Elektriciteit	81	8,9%
Onroerende Voorheffing	74	8,1%
Milieu	61	6,7%
Welzijn en Gezondheid	46	5,1%
Andere	31	3,4%
<b>Totaal</b>	<b>908</b>	<b>100,0%</b>



Tabel 10 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2005

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	330	32,9%
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	4	0,4%
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	39	3,9%
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	12	1,2%
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	89	8,9%
subtotaal (deels) gegronde klachten	474	47,3%
Terechte opmerking	46	4,6%
Beleidsaanbeveling	35	3,5%
Ongegronde klacht	266	26,5%
Geen oordeel mogelijk	60	6,0%
Andere	123	12,3%
<b>Totaal</b>	<b>1004</b>	<b>100,0%</b>



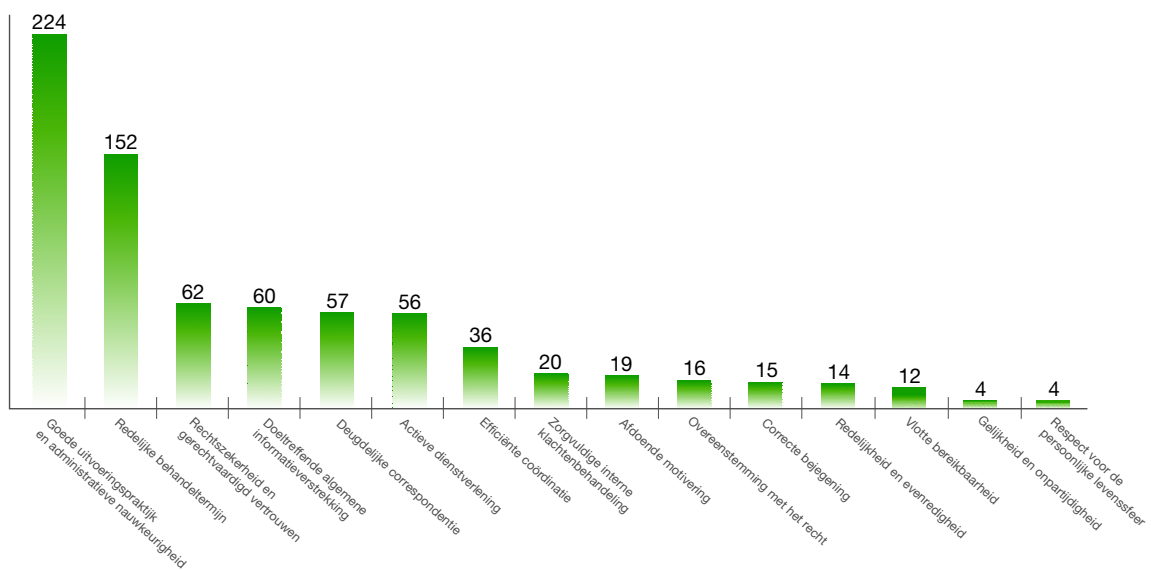
In 474 of 47,3% van de beoordeelde klachten is er sprake van een (deels) gegronde klacht. Net zoals in 2004, hebben binnen die categorie de voldoende herstelde klachten het grootste aandeel, met 32,9% van de beoordeelde klachten.

In 3,5% 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 ongegrond (26,5%). In 6% van de beoordeelde dossiers was er door de aard van de klacht of een tekort aan verifieerbare gegevens vanuit de Vlaamse Ombudsdienst geen oordeel mogelijk.

Tabel 11 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2005

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	224	29,8%
Redelijke behandeltermijn	152	20,2%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	62	8,3%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	60	8,0%
Deugdelijke correspondentie	57	7,6%
Actieve dienstverlening	56	7,5%
Efficiënte coördinatie	36	4,8%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	20	2,7%
Afdoende motivering	19	2,5%
Overeenstemming met het recht	16	2,1%
Correcte bejegening	15	2,0%
Redelijkheid en evenredigheid	14	1,9%
Vlotte bereikbaarheid	12	1,6%
Gelijkheid en onpartijdigheid	4	0,5%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	4	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>751</b>	<b>100,0%</b>



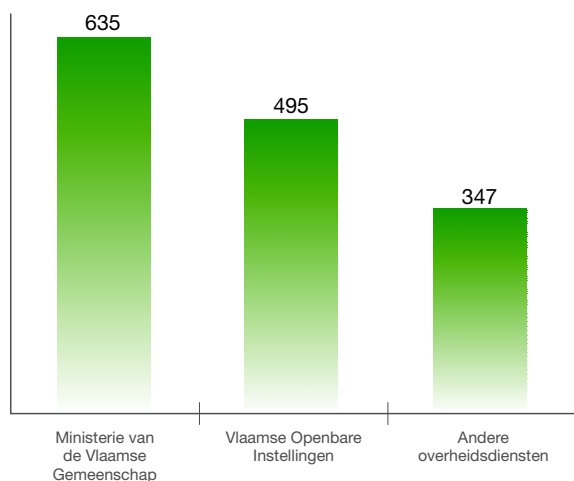
Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht (deels) **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 1.4.2).

Het vaakst zijn de normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (29,8%) en **redelijke behandeltermijn** (20,2%) geschonden.

## 2.4 Verdeling van de ombudsdossiers over de overheidsdiensten

Tabel 12 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2005

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	635	43%
Vlaamse Openbare Instellingen	495	34%
Andere overheidsdiensten	347	23%
<b>Totaal</b>	<b>1477</b>	<b>100%</b>

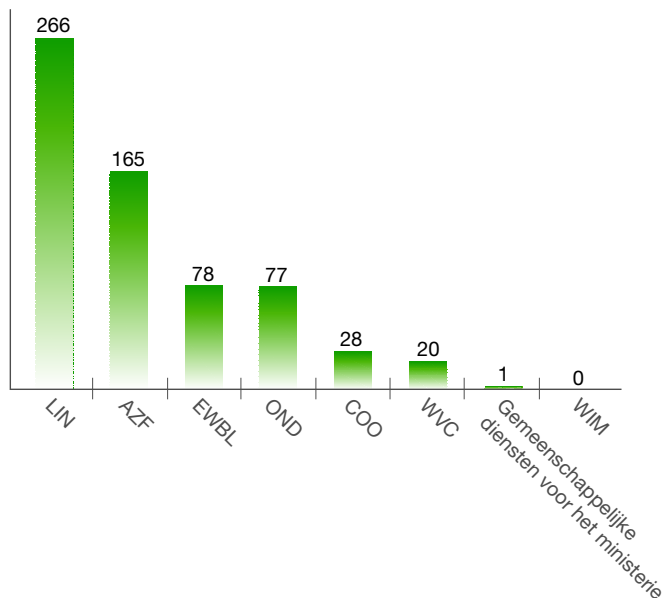


Van het totale aantal behandelde dossiers had 43% betrekking op de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 13), 34% op de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 14) en 23% op andere overheidsdiensten (zie tabel 15).

Omdat er in nogal wat dossiers meer dan één overheidsdienst is aangeschreven, ligt het totaalcijfer van 1477 hoger dan het totaalcijfer van de behandelde dossiers (1272).

Tabel 13 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2005

	AANTAL
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	266
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	165
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	78
Onderwijs (OND)	77
Coördinatie (COO)	28
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	20
Gemeenschappelijke diensten voor het ministerie	1
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	0
<b>Totaal</b>	<b>635</b>

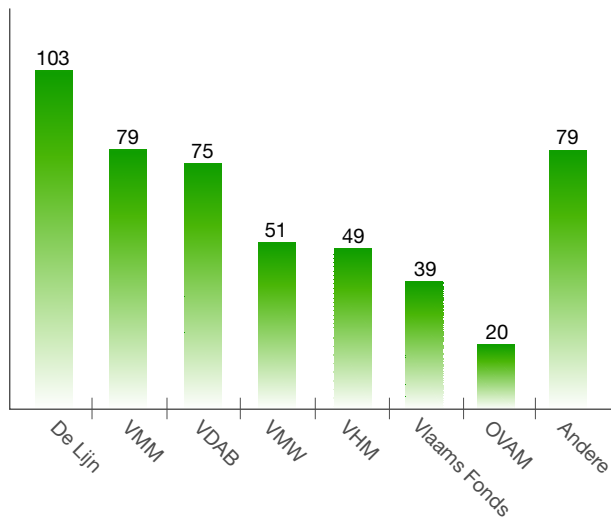


De statistische verdeling binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gebeurt over de verschillende departementen. In de dagelijkse ombudspraktijk zijn vanzelfsprekend bijna altijd de afdelingen binnen die departementen de aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst.

De hoge score van het departement Leefmilieu en Infrastructuur hangt vanzelfsprekend samen met de hoge thematische score van de klachten over het leefkader (**verkeer, infrastructuur en mobiliteit; ruimtelijke ordening; wonen en milieu**). De heel lage score van het departement Wetenschap, Innovatie en Media heeft natuurlijk in eerste instantie te maken met het heel beperkte rechtstreekse contact tussen dit departement en de burgers.

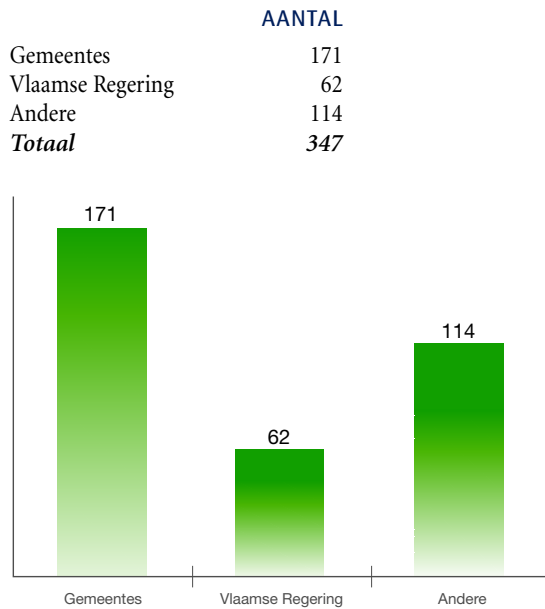
Tabel 14 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 2005

	AANTAL
Vlaamse Vervoermaatschappij (De Lijn)	103
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	79
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	75
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	51
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	49
Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Vlaams Fonds)	39
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	20
Andere	79
<b>Totaal</b>	<b>495</b>



Vooraf instellingen die veel contacten met de burgers onderhouden, staan bovenaan in de tabel. De zeven meest door de Vlaamse Ombudsdienst aangesproken instellingen vertegenwoordigen circa 85% van de klachten over alle VOI's samen.

Tabel 15 Dossiers andere overheidsdiensten in 2005



Van de 347 dossiers waarbij andere overheidsdiensten betrokken zijn, gaat ongeveer de helft over de gemeentebesturen, in het kader van het medebewind. Een kleiner deel van de klachten gaat over de rechtstreekse werking van de Vlaamse ministeriële kabinetten ten aanzien van de burgers. Verder betreft het vooral sociale-huisvestingsmaatschappijen en drinkwatermaatschappijen.



## 2.5 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren

Tabel 16 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren in 2005

DOSSIERS	AALST	HASSELT	KORTRIJK	TIENEN	TURNHOUT	TOTAAL
Wonen	6	1	1	1	2	11
Ruimtelijke Ordening	1	1	1	1	3	7
Onderwijs	2	2				4
Water, Gas en Elektriciteit	2			1		3
Milieu	1			1		2
Onroerende voorheffing		1				1
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit				1		1
Economie en Werkgelegenheid						0
Welzijn en Gezondheid						0
Andere						0
<b>Totaal dossiers</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>29</b>
Onmiddellijke dienstverlening	23	7	3	12	17	62
<b>Algemeen totaal</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>91</b>

Ook in 2005 organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst 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.





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). Door het decreet van 9 juni 1998 dat het WIB 92 wijzigt voor de onroerende voorheffing, is de Vlaamse overheid vanaf 1999 verantwoordelijk voor de inning en de vrijstellingen van de onroerende voorheffing. De bijzondere wet van 13 juli 2001 tot herfinanciering van de gemeenschappen en uitbreiding van de fiscale bevoegdheden van de gewesten heeft geleid tot de wijziging van de bijzondere wet van 16 januari 1989 over de financiering van de gemeenschappen en gewesten. Met ingang van 1 januari 2002 is hierdoor 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, maar niet het federale kadastrale inkomen.

In de *Beleidsbrief 2006* kondigt de Vlaamse minister van Financiën en Begroting aan dat hij "voortgaand op de aanbevelingen van de ombudsman in het recente verleden en in lijn met de taakomschrijving, die de Vlaamse Regering aan de Kenniscel Wetsmatiging heeft gegeven" vanaf 2006 gaat werken aan de eenduidigheid en doorzichtigheid in de hele Vlaamse fiscale regelgeving.

### 3.1.2 UITVOERING

De onroerende voorheffing wordt geïnd door de Belastingdienst voor Vlaanderen. De Belastingdienst valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Financieel Management van de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management (ABAFIM) van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De inning en de invordering van de onroerende voorheffing is voor een groot deel uitbesteed aan de intercommunale maatschappij Cipal.

Er is daarbij sturing vanuit het ministerie. ABAFIM neemt ook de eindbeslissingen over de innings- en invorderingstaken. Dat hangt onder meer samen met het feit dat bij de onroerende voorheffing een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat. Gemotiveerde bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzendingsdatum van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Belastingdienst.

In zijn *Beleidsnota 2004-2009* en *Beleidsbrief 2006* kondigt de minister een toekomstige insourcing aan van de inning van de onroerende voorheffing. De tot nu toe gevolgde politiek van outsourcing heeft het Vlaamse Gewest te afhankelijk gemaakt van een derde partij. Dezelfde informaticamodules zullen in de toekomst bovendien nodig zijn voor andere heffingen. De overname moet grondig voorbereid worden. Een van de kritische punten ligt op ICT-vlak. Op 24 juni 2005 heeft de Vlaamse Regering beslist om de administratieve taken inzake de inning van de onroerende voorheffing in te sourcen tegen 1 mei 2007. Dat is het eerste onderdeel van een proces, dat alle componenten van de Vlaamse fiscaliteit, zowel in de breedte als de diepte, zal omvatten.

In de *Beleidsnota 2004-2009* kondigde de minister ook verdere activiteiten aan voor een samenwerking tussen de verschillende overheden op het gebied van patrimoniale informatie. Dit voorne- men wordt echter voor een deel doorkruist door twee vonnissen op 22 december 2004 en 20 januari 2005 van de fiscale kamer van de rechtbank van eerste aanleg te Gent. Die vonnissen handelen over de wijze van inning van de onroerende voorheffing, meer bepaald de taakverdeling tussen de Vlaamse overheidsdiensten en de federale Administratie Kadaster, Registratie en Domeinen (AKRED). Volgens de rechterlijke uitspraken zou het Vlaamse Gewest helemaal niet zijn gebonden door de door AKRED verstrekte gegevens, maar een eigen verantwoordelijkheid hebben om die op hun juistheid te controleren en te corrigeren. De automatische overname van de gegevens van het Kadaster wordt uitdrukkelijk aangeduid als "oorzaak" van de gerechtelijke procedure. In de *Beleids- brief 2006* wijst de minister erop dat de authenticiteit van het Kadaster als enige gegevensleverancier inzake eigendomgegevens hiermee in vraag wordt gesteld. De Vlaamse overheid heeft hoger beroep aangetekend, onder meer omdat een bijkomende controle door de Vlaamse overheid van de cor- rectheid van de kadastrale gegevens "geen schoolvoorbeeld is van efficiëntie en administratieve ver- eenvoudiging".

In het *Jaarverslag 2004* van de Belastingdienst voor Vlaanderen - Onroerende Voorheffing staat een uitgebreid overzicht van de werking van de dienst. Naast statistieken, grafieken en kaarten bevat het verslag onder meer een beschrijving van de geautomatiseerde inningsprocedures.

De website over de onroerende voorheffing ([www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be)) is uitgegroeid tot een goede informatiebron met een antwoord op de meeste vragen. Tevens kan men een bezwaar- schrift volledig elektronisch indienen via de site en de stand van zaken van de behandeling volgen. Een nieuwe webservice is de mogelijkheid om zijn volledige onroerende-voorheffingsdossier op te vragen. Door een integratie met de applicaties van de Vlaamse Infolijn is deze informatie ook beschikbaar voor de burgers zonder eigen internettoegang. De burger wordt wel door de website bij de vraag "Waar kan ik terecht indien ik niet tevreden ben over de wijze waarop ik door de Belastingdienst voor Vlaanderen behandeld werd?" nog steeds enkel verwezen naar de eerstelijns- klachtendienst. Een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsdienst ontbreekt.

In 2005 heeft de Vlaamse overheid een portaalsite over de Vlaamse fiscaliteit opgestart: [www.vlaanderen.be/belastingen](http://www.vlaanderen.be/belastingen).

In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid heeft de Vlaamse Regering de Vlaamse Belastingdienst opgericht, een intern verzelfstandigd agentschap (IVA) zonder rechtspersoonlijkheid, dat zal fungeren binnen het toekomstige departement Financiën en Begro- ting. Vanaf 1 januari 2006 worden departement en IVA geleidelijk operationeel. De feitelijke start is gepland rond april 2006. De Klachtendienst Financiën, die verbonden is aan ABAFIM, heeft zich tot nu toe enkel beziggehouden met de eerstelijnsklachten op fiscaal gebied. Vanaf april 2006 behandelt de klachtendienst alle eerstelijnsklachten van het hele beleidsdomein Financiën en Begroting. Concreet betekent dit dat de Klachtendienst Financiën opgenomen wordt in het departement, ter- wijl 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 132 ontvankelijke klachten behandeld. 6 ontvankelijke klachten over de onroerende voorheffing zijn rechtstreeks verwerkt door het kabinet van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 94 ontvankelijke klachten onderzocht over onroerende voorheffing en daarvan 74 beoordeeld.

Tabel 17 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2005

	Onroerende Voorheffing
<b>Totaal</b>	<b>169</b>
Ontvankelijk	138
Onontvankelijk	31
-45 dagen	19
+45 dagen	119
Gegronnd	66
Ongegronnd	72
Opgelost	59
Niet opgelost	7
Beslissing	17
Behandeltermijn	28
Informatieverstrekking	15
Bereikbaarheid	3
Bejegening	0
Andere	3

Tabel 18 Onroerende Voorheffing: dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	19
Beoordelingsfase (fase D)	74
Opschorting behandeling	1
<b>Totaal</b>	<b>94</b>

Tabel 19 Onroerende Voorheffing: kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	22
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>29</b>
Terechte opmerking	6
Ongegronde klacht	38
Geen oordeel mogelijk	3
Andere	1
<b>Totaal</b>	<b>77</b>

Tabel 20 Onroerende Voorheffing: geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Actieve dienstverlening	11
Vlotte bereikbaarheid	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	11
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15
Redelijke behandeltermijn	8
Efficiënte coördinatie	6
<b>Totaal</b>	<b>56</b>

De Klachtendienst Financiën signaleert een daling van de ingediende klachten over onroerende voorheffing met 37% ten opzichte van 2004. In 2004 werd 22% van de ingediende klachten als onontvankelijk beschouwd, in 2005 is dat percentage gedaald tot 16%. De dienst zegt ernaar te streven om soepel te zijn in de interpretatie van de onontvankelijkheidsgronden.

De Klachtendienst Financiën wijst op enkele specifieke factoren die ten grondslag liggen aan de verdere daling van het aantal klachten in 2005:

- de uitbreiding van de dienstverlening en informatieverstrekking via de website [www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be);
- de verdere oplossing van fouten in verzendingsadressen;
- de gemiddelde behandeltermijn van bezwaarschriften van 111,5 dagen (3-4 maanden);
- de automatische opsplitsing van de onroerende voorheffing onder mede-eigenaars; dit is het gevolg van een vereenvoudigingsproject (nr. 03-01) dat Abafim in 2005 heeft uitgevoerd in het kader van het reguleringsmanagement van de Kenniswet Wetsmatiging.

Ook het aantal nieuwe bezwaarschriften dat wordt ingediend bij de Belastingdienst voor Vlaanderen over de onroerende voorheffing, toont dezelfde dalende trend:

1999:	119.325	<sup>1</sup>
2000:	63.029	<sup>1</sup>
2001:	47.537	<sup>1</sup>
2002:	43.124	<sup>1</sup>
2003:	34.112	<sup>1</sup>
2004:	24.250	<sup>1</sup>
2005:	22.296	<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Belastingdienst voor Vlaanderen, onroerende voorheffing, jaarverslag 2004, cijfers per 31 december 2004.

<sup>2</sup> Jaarverslag werkjaar 2005 over het klachtenmanagement van de Klachtendienst Financiën, cijfers per 3 februari 2006.

Zoals bij het aantal bezwaarschriften en het aantal eerstelijnsklachten, vertoont ook het aantal tweedelijnsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst een verdere dalende trend. In 2001 waren er 457 klachten over de onroerende voorheffing. Vanaf 2002 is dat aantal ieder jaar gedaald. De 94 klachten van 2005 vormen maar één vijfde van het aantal van 2001. Parallel met deze daling is er ook een daling van het percentage **gegronde** klachten. Van 75,9% in 2001 en 79,7% in 2002 is dat percentage geleidelijk gedaald naar 39,2%. Als ook de **deels gegronde** klachten worden meegerekend, is in 2005 met 47,3% minder dan de helft van de tweedelijnsklachten deels of volledig gegrond. Opmerkelijk is dat bij de eerstelijnsklachten bijna exact hetzelfde percentage (47,0%) van de klachten (**deels**) **gegrond** is.

Klachten zijn vaak **ongegrond** omdat de geldende wetgeving door de verzoekers verkeerd geïnterpreteerd wordt. Nogal wat ongegronde klachten hebben betrekking op het niet toekennen van een proportionele vermindering wegens onvrijwillige leegstand van meer dan 3 maanden. Na onderzoek blijkt dat de heffingsplichtige te weinig inspanningen gedaan heeft om zijn goed te verkopen en te verhuren, ofwel dat de onvrijwillige leegstand korter dan 3 maanden heeft geduurd. De maximale termijn van 12 maanden wordt ten gevolge van een arrest van het Arbitragehof niet meer toegepast.

Van de **gegronde** klachten worden de volgende drie klachttypes hieronder nader toegelicht:

- Lange tijd geen nieuwe aanslagbiljetten en daarna meerdere aanslagbiljetten in korte tijd, zonder verdere uitleg daarover.
- Problemen bij de inning en invordering van de onroerende voorheffing van echtgenoten die in een echtscheidingsprocedure zijn verwikkeld.
- Het niet langer aanvaarden van niet-Belgische attesten die aangeven dat het om een persoon met een ernstige handicap gaat.

### 3.2.1 EERST JARENLANG GEEN NIEUWE AANSLAGBILJETTEN EN VERVOLGENS ZONDER UITLEG DRIE BILJETTEN KORT NA ELKAAR

Het aantal bezwaarschriften met een niet-redelijke behandeltermijn is verder afgenomen. Toch zijn er nog steeds enkele klachten rond de onroerende voorheffing waarbij de erg lange behandeltermijn van een bezwaarschrift aan de oorsprong ligt van een probleem met de ontvangst van nieuwe aanslagbiljetten. In het Jaarverslag 2004 van de Vlaamse Ombudsdienst is deze problematiek al uitgebreid aan bod gekomen. Hoewel in 2005 een verbetering heeft plaatsgevonden (zie onder punt 3 in het natraject van aanbeveling 2004-01), is er nog geen definitieve oplossing.

Als de behandeling van een bezwaarschrift langer dan één jaar (soms meerdere jaren) duurt, krijgt de heffingsplichtige binnen een kort tijdsbestek de achterstallige aanslag(en) plus de aanslag van het lopende jaar. De vertraging in de verzending van de aanslagbiljetten kan ook ontstaan als na afloop van de bezwaarbehandeling de blokkeringscode niet wordt opgeheven.

In dossier 2005-0385 ontvangt de verzoeker in een periode van 19 maanden - tussen 24 december 2003 en 26 juli 2005 - de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing van vijf aanslagjaren, van 2001 tot en met 2005. In de voorafgaande periode van 33 maanden - tussen 30 maart 2001 en 24 december 2003 - heeft hij geen enkel aanslagbiljet ontvangen.

Op 13 juli 2001 heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen een positieve beslissingsbrief bezorgd aan de verzoeker over zijn bezwaarschrift over de aanslag van 2000. De blokkeringscode die op het dossier rustte, is ten onrechte pas twee jaar later opgeheven, op 9 juli 2003. Tot in 2005 heeft dit nog invloed gehad op de onregelmatige verzendingsdatum van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing. In deze **gegronde** klacht is het probleem ontstaan door een gebrek aan een **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

In dossier 2005-0687 ontvangt de verzoeker in een periode van 11 maanden het aanslagbiljet van vier verschillende aanslagjaren onroerende voorheffing.

<i>Aanslagjaar</i>	<i>Verzenddatum</i>
2002	30 september 2004
2003	10 mei 2005
2004	24 juni 2005
2005	26 augustus 2005

De verzoeker heeft een bezwaarschrift ingediend voor de aanslagjaren 1999 en 2000. Wanneer een belastingplichtige voor een bepaald aanslagjaar een bezwaar indient, wacht de Belastingdienst voor Vlaanderen eerst het resultaat van het bezwaar af vooraleer zij overgaat tot een aanslag voor de volgende jaren. Hierdoor kan de herhaling van fouten voorkomen worden. Deze **gegronde** klacht is vergelijkbaar met het hierboven behandelde dossier 2005-0385. Nu ligt echter het ontbreken van een **redelijke behandeltermijn** en niet een administratieve fout ten grondslag aan het probleem. Een bezwaarschrift van de onroerende voorheffing 2000 heeft nog invloed op de verzendingsdatum van de onroerende voorheffingen van 2002, 2003 en 2004.

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 of dat er binnen afzienbare tijd nog een aanslagbiljet zal verstuurd worden.



De heffingsplichtige kan een afbetalingsregeling aanvragen. Als in een periode van 6 maanden meerdere aanslagbiljetten ontvangen zijn, wordt een dergelijke regeling steeds toegestaan. Die regeling wordt echter niet spontaan aangeboden. De informatieverstrekking beperkt zich tot de belastingbetalers die internet gebruiken en zelf op de website [www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be) gaan zoeken. De site vermeldt dat een afbetalingsplan op eenvoudig verzoek mogelijk is voor belastingplichtigen die verschillende aanslagbiljetten op korte tijd ontvangen.

In beide dossiers is er dus ook een schending van twee bijkomende ombudsnormen: **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en **actieve dienstverlening**. Er gebeurt in de processtroom geen controle op de onregelmatige aanmaak van aanslagbiljetten. Hoewel dat wettelijk niet hoeft, zou die controle de klantvriendelijke dienstverlening aanzienlijk verbeteren en wordt het herstel van de fout van de overheid niet afgewenteld op de burger. Eigenlijk zou de overheid de belastingplichtige spontaan moeten wijzen op de mogelijkheid een afbetalingsplan aan te vragen. Hoe dan ook moet zij in een dergelijk geval bij de aanslagbiljetten informatie voegen over de oorzaken van de korte opeenvolging, het gebrek aan regelmaat en het langdurig achterwege blijven van de biljetten.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert dan ook de aanbeveling om in de processtroom, op het ogenblik van de aanmaak van een aanslagbiljet, te controleren of er kort geleden nog een aanslagbiljet naar dezelfde belastingplichtige werd gestuurd en/of er binnen afzienbare tijd nog een aanslagbiljet zal verstuurd worden. Op basis van die controle kan dan eventueel beslist worden om de aanmaak en verzending van biljetten uit te stellen en/of zelf spontaan een afbetalingsregeling voor te stellen aan de belastingplichtige samen met de verzending van het aanslagbiljet.

### 3.2.2 INVORDERING BIJ EX-ECHTGENOOT

Er zijn eigendomssituaties waarbij de opsplitsing over meerdere eigenaars wettelijk onmogelijk is. Zoals al uiteengezet in het Jaarverslag 2004 is dat het geval bij een onverdeeldheid, zoals bijvoorbeeld bij een onroerend goed dat eigendom is van de huwelijksgemeenschap tussen twee echtgenoten.

In dossier 2005-0480 leeft de verzoeker al ruim 2 jaar feitelijk gescheiden van zijn echtgenote. Volgens de verzoeker is met zijn echtgenote geen redelijke dialoog meer mogelijk. Daarom vraagt hij aan de Belastingdienst voor Vlaanderen een opsplitsing van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2004. Omdat het onroerende goed toebehoort aan de gemeenschap van beide echtgenoten, kan de Belastingdienst echter niet tot splitsing overgaan. De verzoeker heeft uiteindelijk de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2004 volledig zelf betaald. Daarmee is het probleem van de verzoeker niet opgelost. Hij vreest dat hij ook de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2005 volledig zelf zal moeten betalen.

Omdat de opsplitsing van de huwelijksgemeenschap wettelijk onmogelijk is, wordt de aanslag op naam van beide echtgenoten ingekohierd, maar slechts verstuurd naar één van beide. Dat is gewoonlijk de persoon die als eerste in de kadastrale bestanden staat. Deze onmogelijkheid tot opsplitsing hoeft echter niet te betekenen dat de Belastingdienst voor Vlaanderen bij een slechts gedeeltelijke betaling het ontbrekende deel per se moet vragen aan de partner die wel zijn deel betaald heeft en die toevallig bovenaan staat in de kadastrale bestanden. Het ligt volgens de Vlaamse Ombudsdienst voor de hand dat de dienst het ontbrekende deel aan die voormalige partner vraagt, van wie de dienst weet dat die nog niets betaald heeft. Wellicht zijn er nog andere oplossingen denkbaar. In ieder geval moet de Belastingdienst dergelijke problemen oplossen door een **actieve dienstverlening**.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen een afwijkend verzendadres ingevoerd. Dit betekent dat het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2005 eerst naar de ex-echtgenote van de verzoeker zal worden gestuurd. In eerste instantie zal de Belastingdienst dus trachten de onroerende voorheffing bij de ex-echtgenote te innen. Als de ex-echtgenote daarom verzoekt, zal een kopie van het aanslagbiljet naar de verzoeker gestuurd worden aangezien de verzoeker eveneens kan aangesproken worden om de aanslag te betalen.

Vanaf het aanslagjaar 2005 volgt de Belastingdienst voor Vlaanderen blijkbaar grotendeels het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst over deze problematiek. Er wordt door de dienst nader bekeken voor welke optie het beste gekozen wordt. De ex-echtgenoten zullen alleen dan allebei aangesproken worden na verzoek van één van beiden. Ook dan wordt dossier per dossier bekeken wat de meest aangewezen werkwijze is voor herinneringen en invorderingen. De Belastingdienst moet niet alleen de fiscale regels volgen, maar ook zoveel mogelijk aansluiten bij de feitelijke situatie.

### 3.2.3 ATTESTEN

Om in aanmerking te komen voor een vermindering van de onroerende voorheffing wegens een gehandicapt gezinslid, moet een attest van de federale overheidsdienst (FOD) Sociale Zaken opgestuurd worden naar de Belastingdienst voor Vlaanderen.

In dossier 2005-0174 heeft de verzoeker een dochter die sinds haar geboorte ernstig geestelijk gehandicapt is. Tot het aanslagjaar 1998 krijgt hij daarom van de toen bevoegde federale belastingdienst vermindering van de onroerende voorheffing. Ook bij de Belastingdienst voor Vlaanderen krijgt hij die vermindering voor de aanslagjaren 1999 en 2000. Vanaf het aanslagjaar 2001 is dat echter niet meer het geval. De verzoeker, een buitenlandse ambtenaar bij de Europese Commissie, dient een bezwaarschrift in met als bewijsstuk een officieel attest van zijn werkgever. De Belastingdienst vindt dat attest echter niet meer voldoende. Er zou geen percentage van de handicap op de documenten staan.

Het staat zonder enige discussie vast dat de dochter van de verzoeker sinds haar geboorte voor meer dan 66% gehandicapt is. De verzoeker ondervindt daarom grote weerstand om zijn ernstig gehandicapte dochter enkel opnieuw te moeten laten keuren wegens bureaucratie redenen.

In het verleden was de Belastingdienst voor Vlaanderen minder strikt wat de herkomst van het attest betreft. Vanaf het aanslagjaar 2001 heeft de dienst een verstrenging doorgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat volgens de lijst die de Belastingdienst voor Vlaanderen heeft opgesteld vanaf het aanslagjaar 2001 het attest van de verzoeker inderdaad niet geldig is, omdat het invaliditeitspercentage ontbreekt. Dat is een essentieel gegeven voor de toekenning van een vermindering wegens handicap. De verzoeker krijgt van de Belastingdienst de vermindering als hij een attest aanvraagt bij de FOD Sociale Zekerheid, desnoods met een bijkomend onderzoek.

Daartegenover staat dat tot en met het aanslagjaar 2000 het attest van de Europese Commissie wel als een geldig attest is beschouwd, zowel door de federale belastingdienst als door de Belastingdienst voor Vlaanderen. De **rechtszekerheid** komt in het geding als hetzelfde attest op een gegeven moment niet meer als geldig beschouwd wordt. Bovendien is er een onvoldoende **actieve dienstverlening** van de Belastingdienst. Om formele redenen wordt een belastingplichtige gedwongen tot een overbodig medisch onderzoek dat aanleiding geeft tot een groot gevoel van miskennen en onbegrip bij de verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst is daarom van mening dat het om een **gegronde** klacht gaat.

De Belastingdienst voor Vlaanderen zou zijn *zelf* opgestelde lijst van geldige attesten moeten verfijnen, zodat dit soort pijnlijke situaties vermeden kunnen worden.

De Vlaamse overheidsdiensten moeten er rekening mee houden dat ze door de toenemende internationalisering steeds meer geconfronteerd zullen worden met attesten van buitenlandse oorsprong. In plaats van steeds Belgische attesten te blijven vragen, zou men ook kunnen streven naar een erkenning van sommige buitenlandse attesten en/of van buitenlandse overheidsdiensten die attesten uitreiken. Hiervan is een voorbeeld te vinden in dit Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst bij het thema **onderwijs** (punt 2.4).

### 3.2.4 ANDERE KLACHTEN

De overige **gegronde** klachten gaan over uiteenlopende aspecten. Opmerkelijk is dat sommige types die vroeger veel voorkwamen, nu nog maar zelden voorkomen bij de gegronde klachten:

- Ten onrechte geen splitsing van het aanslagbiljet over meerdere eigenaars.
- Ten onrechte geen automatische vermindering wegens handicap, ondanks een goedgekeurd bezwaarschrift in het aanslagjaar voordien.
- Ten onrechte deurwaardersoptreden.
- Te lange behandeltermijn van het bezwaarschrift.
- Onvoldoende telefonische bereikbaarheid van de Belastinglijn.

Soms is de dienstverlening iets te weinig actief, bijvoorbeeld bij een klacht van een belastingplichtige die de heffing op een verkeerde rekening stort. Administratieve fouten komen ook wel eens voor, zoals de inkohiering van een verkeerde eigenaar. Af en toe is de termijn tussen de inkohiering en de feitelijke verzending veel te lang.

Het inschakelen van twee verschillende gerechtsdeurwaarders voor dezelfde schuldenaar zou in de toekomst niet meer in het klachtenbeeld mogen voorkomen. De Belastingdienst voor Vlaanderen hanteert voortaan immers het principe van één deurwaarder per belastingplichtige.

## 3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-01

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Als dat toch gebeurt, moet er meteen voldoende informatie worden verstrekt over de reden en moet, uit eigen beweging, de mogelijkheid tot de aanvraag van een afbetaling worden vermeld.**

De reactie van ABAFIM op deze aanbeveling bevat verschillende elementen:

- Het feit dat een belastingplichtige de aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren kort na elkaar ontvangt, was in het verleden hoofdzakelijk een gevolg van de vele terechte bezwaarschriften bij de opstart van de eigen inning. Vele gegevensbestanden moesten manueel worden aangepast. Op het ogenblik dat de burger het antwoord op zijn bezwaarschrift ontvangt, is het dossier voor de Belastingdienst nog niet gesloten. In bepaalde gevallen moeten de gegevensbestanden dan nog aangepast worden. Die aanpassing sleepte soms lang aan omdat de

Belastingdienst er prioriteit aan gaf om eerst een beslissing te sturen over het bezwaarschrift en pas daarna de bestanden aan te passen. Aangezien de achterstand van bezwaarschriften intussen bijna volledig weggewerkt is, gebeurt de aanpassing van de gegevensbestanden nu tijdens de bezwaarbehandeling, zodat het dossier kan gesloten worden op het ogenblik dat de eindbeslissing verstuurd wordt. Dit betekent ook dat er nu geen blokkeringen meer zijn. Het annuleren van de blokkeringscode is automatisch gekoppeld aan het definitief sluiten van het dossier.

- Ook voor de aanslagbiljetten die door de post terugbezorgd werden, kan het voorkomen dat er uiteindelijk verschillende aanslagbiljetten tegelijk naar de belastingplichtige (of zijn erfgenamen) verstuurd worden. Ook het opzoeken van de juiste adressen heeft te lijden gehad onder de grote bezwaarstroom van de eerste jaren. De behandeling van deze "retour-dossiers" is pas in een latere fase aangepakt.
- De Belastingdienst verstuurt vanaf 2005 de aanslagbiljetten van het lopende aanslagjaar telkens in de periode mei-september van het aanslagjaar. Aanslagbiljetten die betrekking hebben op vorige aanslagjaren worden gebundeld in een apart kohier. Ze worden zoveel mogelijk verzonden vóór of nadat het normale verzendschema van het lopende aanslagjaar is afgewerkt.
- Het is - gelet op de automatische aanmaak van de aanslagbiljetten - niet evident om op het ogenblik van de verzending van een aanslagbiljet te weten of er kort geleden al een aanslagbiljet naar dezelfde belastingplichtige werd gestuurd of dat er binnen afzienbare tijd nog een aanslagbiljet zal verstuurd worden.
- In 2005 had ruim 97% van de verzonden aanslagen betrekking op hetzelfde aanslagjaar terwijl dit vroeger rond de 94-95% schommelde. Het probleem is dus gehalveerd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er een aanzienlijke verbetering heeft plaatsgevonden. Toch is er nog geen definitieve oplossing gevonden en blijft dit klachttype zich voordoen. Aanbeveling 2005-01 is daarom een voortzetting in gewijzigde vorm van aanbeveling 2004-01.

## AANBEVELING 2004-02

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat fouten in de verzendingsadressen van heffingsplichtigen met een tijdelijke buitenlandse verblijfplaats zo snel mogelijk verbeterd worden. Hetzelfde geldt voor de adressen van de erfgenamen van heffingsplichtigen.**

Volgens ABAFIM gebruikt de Belastingdienst voor Vlaanderen in principe het adres zoals dit in het Rijksregister vermeld wordt. Omdat het Rijksregister de belastingplichtige niet "volgt" die naar het buitenland verhuist, zijn de buitenlandse adressen vaak onbetrouwbaar. De Belastingdienst probeert op verschillende manieren het buitenlandse adres op te sporen wanneer zij geconfronteerd wordt met een retour. Veelal worden de gemeentebesturen van de laatste vermoedelijke verblijfplaats aangeschreven. Omdat foutieve adressen nogal eens voorkomen in de fase van de gedwongen invordering en de belastingplichtige er alle belang bij denkt te hebben dat men hem niet vindt, is de opzoeking van deze adressen vaak zeer moeilijk zonet onmogelijk.

Als bepaalde briefwisseling door de post terugbezorgd wordt, volgt later een onderzoek naar de reden hiervan (bijvoorbeeld verhuis, overlijden, ...). Dit soort dossiers is in het verleden een tijd lang met een lagere prioriteit behandeld door de toevloed aan bezwaarschriften. Nu worden deze door de Belastingdienst behandeld binnen de contractueel afgesproken behandeltermijn (uiterlijk 9 maanden maar in de praktijk veel korter), zodat de situatie zich niet meer zou mogen voordoen.

Bij erfgenamen is het niet zozeer het adres van de erfgenamen dat moeilijk te achterhalen is, maar wel *wie* erfgenaam is. De belastingdienst voor Vlaanderen moet die gegevens opvragen bij derden zoals AKRED, de gemeentebesturen of notarissen. Daarbij valt op dat de kwaliteit van de aangeleverde gegevens sterk verschilt.

## 3.4 Conclusies

De belangrijkste vaststelling is de verdere daling van het aantal klachten over de onroerende voorheffing, zowel op de eerste lijn bij de Klachtendienst Financiën (daling met 37%) als op de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst (daling met 23%). Ook het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen toont nog steeds een dalende trend, al is met 8% het tempo van de daling aanzienlijk vertraagd.

Deze trends wijzen erop dat de Vlaamse overheid erin slaagt om structurele oplossingen te vinden voor de problemen die zijn ontstaan vanaf de start van de eigen inning in 1999. De achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften is weggewerkt. In 2005 duurde de behandeling van een bezwaarschrift gemiddeld 111,5 dagen. In het kielzog van de fundamentele verkorting van de behandeltermijn zijn verschillende andere klachttypes, die vroeger geregeld voorkwamen, helemaal verdwenen of sterk teruggedrongen.

Een hoopgevende ontwikkeling vanaf het aanslagjaar 2005 is de gewijzigde visie van de Belastingdienst voor Vlaanderen op sommige "echtscheidingsdossiers". De ex-echtgenoten zullen allebei aangesproken worden, na uitdrukkelijk verzoek van één van beiden. Dan wordt dossier per dossier bekeken wat de meest aangewezen werkwijze is voor herinneringen en invorderingen. De Belastingdienst sluit met dit standpunt niet alleen aan op de fiscale regels, maar ook op de feitelijke situatie.

Het helemaal niet communiceren door de Belastingdienst voor Vlaanderen op sommige gebieden blijft een pijnpunt. Bij de bijna gelijktijdige verzending van de biljetten van twee, drie of meer aanslagjaren wordt nog steeds geen enkele informatie bijgevoegd over de redenen ervan en over een oplossing van de mogelijke financiële implicaties.

Een betere samenwerking tussen de Vlaamse overheid en de federale AKRED blijft nog steeds nodig om een aantal problemen verder te kunnen oplossen: snelheid, opsplitsing, vermindering, enzovoort. In een e-governmenttijdperk verwacht men dat twee overheden op een snelle en transparante wijze aan informatie-uitwisseling doen. De Vlaamse overheid stelt uitdrukkelijk dat efficiëntie en administratieve vereenvoudiging haar richtsnoeren zijn.

Ten slotte moet er bij de attesten voor vermindering wegens handicap gezocht worden naar een juist evenwicht tussen correcte procedures en een menselijke benadering. Een verfijning van de lijst van aanvaarde attesten is daartoe een mogelijke oplossing.

## 3.5 Aanbevelingen

### **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.

### **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.



We behandelen in dit hoofdstuk klachten over het leefmilieu: 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 3 juni 2005 keurde de Vlaamse Regering het besluit goed tot wijziging van Vlarem I voor wat de bepalingen inzake inspraak betreft. Een besluit van de Vlaamse Regering van 22 juli 2005 voegt aan Vlarem II een afdeling "Milieukwaliteitsnormen voor omgevingslawaai" toe. De bodemsanering is geregeld in het decreet van 22 februari 1995 en het bijhorende uitvoeringsbesluit van 5 maart 1996.

### 4.1.2 UITVOERING

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is de administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer (AMINAL) verantwoordelijk voor de uitvoering van het milieubeleid. Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Voor klachten over hinder is de afdeling Milieu-inspectie van AMINAL het belangrijkste aanspreekpunt. De afdeling bestaat uit vijf provinciale buitendiensten en één hoofdinspectie, die het werk van de buitendiensten coördineert en wetenschappelijk ondersteunt. De afdeling publiceert jaarlijks een *Milieuhandhavingsrapport*. Daaruit blijkt onder meer dat de afdeling per jaar zowat 10.000 inspecties uitvoert, vaak aangevuld met monsternemingen en allerlei controlemetingen van bijvoorbeeld de lucht- en waterkwaliteit. Naast de Milieu-inspectie oefenen ook andere instellingen, zoals de Gezondheidsinspectie en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM), toezicht uit.

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 en hun milieuhinder.

De belangrijkste Vlaamse Openbare Instellingen inzake leefmilieu zijn de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM) die het afvalstoffenbeleid uitvoert en sinds 1995 ook het bodemsaneringsbeleid ondersteunt, en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM), waar de mestbank is in ondergebracht.



In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid is de administratie vanaf 1 januari 2006 omgevormd tot het Vlaams Ministerie van Leefmilieu, Natuur en Energie. Naast het departement Leefmilieu, Natuur en Energie zijn er voor milieu vijf verzelfstandigde agentschappen. De Vlaamse Milieu-maatschappij (VMM), de OVAM, het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek en het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) zijn intern verzelfstandigde agentschappen. De VLM is een publiek-rechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap. Milieuhandhaving en -vergunningen blijven taken van het departement.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door de Algemene Administratieve Diensten van het departement LIN, de administratie AMINAL, de OVAM en de VLM.

## 4.2 Klachtenbeeld

Tabel 21 Milieu: eerstelijnsklachten in 2005

	Hinder/ Algemeen	Bodem	Mestbank en beheersovereen- komsten	<b>Totaal</b>
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>76</b>	<b>120</b>
Ontvankelijk	23	16	58	97
Onontvankelijk	3	2	18	23
-45 dagen	14	13	-	-
+45 dagen	9	3	-	-
Gegrond	11	4	36	51
Ongegrond	12	12	22	46
Opgelost	10	2	19	31
Niet opgelost	1	2	17	20
Beslissing	2	0	0	2
Behandeltermijn	6	2	22	30
Informatieverstrekking	1	2	2	5
Bereikbaarheid	0	0	2	2
Bejegening	0	0	0	0
Andere	4	0	25	29

Tabel 22  
Milieu:  
dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	51
Beoordelingsfase (fase D)	61
Opschorting behandeling	6
<b>Totaal</b>	<b>118</b>

Tabel 23  
Milieu:  
kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	39
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>42</b>
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	18
Geen oordeel mogelijk	3
Andere	5
<b>Totaal</b>	<b>70</b>

Tabel 24  
Milieu:  
geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	1
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	18
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	18
Efficiënte coördinatie	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	3
<b>Totaal</b>	<b>57</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **milieu** samen 97 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 118 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **milieu** en 61 daarvan beoordeeld.

In de tweede lijn behandelt de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten ten aanzien van gemeenten en hun taken in het kader van de Vlaamse milieuregelgeving. De gemeenten vallen niet onder het Klachtendecreet. De kolom "Bodem" omvat zowel de 15 klachten van de OVAM als de 3 klachten bij de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement LIN, die beroepen tegen beslissingen van de OVAM behandelt. AMINAL registreerde in 2005 26 klachten. In het *Milieuhandhavingsrapport* telt de Milieu-inspectie 2030 hinderklachten voor het jaar 2004.

#### 4.2.1 BODEMSANERING

##### BOFAS HELPT?

In maart 2004 trad het Bodemsaneringsfonds voor Tankstations (BOFAS) in werking, dat tussenkomt in de sanering van benzinstations. Het fonds werd opgericht in antwoord op de vaak schrijnende situaties waarin uitbaters van benzinstations verzeild geraakten. De lange duur van sommige saneringsprojecten blijft echter voor problemen zorgen.

De verzoekster van dossier 2005-0446 krijgt de goedkeuring van BOFAS voor haar lopend saneringsproject van een benzinstation. Na afloop van de sanering, als de OVAM een eindverklaring aflevert, zal BOFAS de gemaakte kosten terugbetalen. In juni 2005 worden de saneringswerken stilgelegd omdat zij de openstaande facturen van de aannemer niet meer kan betalen. De verzoekster vraagt de OVAM om het resterende bedrag dat als waarborg op een bankrekening staat, vrij te geven. De vrijgave van de waarborg moet echter gebeuren op basis van meetresultaten die de afronding van een fase van de sanering aantonen. Een factuur van uitgevoerde werken volstaat niet. Een tussenkomst van BOFAS komt er pas na een eindverklaring van de OVAM dat de grond afdoende gesaneerd is. Voor de grondwatersanering wordt echter nog een periode van 4 jaar geschat plus nadien een jaar nazorg. Die periode kan de verzoekster niet meer overbruggen. Een bijkomende lening of overbruggingskrediet is voor haar financieel niet leefbaar. De sanering dreigt nu stil te vallen wegens gebrek aan financiële middelen, ondanks de goedkeuring van het project door BOFAS.

Na verder overleg is de OVAM toch bereid om een vrijgave van de bankgarantie af te spreken, in het kader van artikel 48 van het Bodemsaneringsdecreet. Dat artikel laat de Vlaamse Regering toe om schikkingen te treffen die afwijken van de verplichtingen die het Bodemsaneringsdecreet oplegt. Deze procedure neemt ongeveer vijf maanden in beslag terwijl de intresten op de uitstaande facturen oplopen. Vermits dit voor de verzoekster slechts een gedeeltelijke oplossing biedt, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst naar mogelijkheden inzake een vervroegde tussenkomst van BOFAS, bijvoorbeeld gefaseerd op basis van partiële verklaringen over de voortgang van de sanering. De OVAM deelt mee dat de aflevering van partiële eindverklaringen voor haar haalbaar is maar dat financiële tussenkomsten op die basis niet stroken met de geest van het samenwerkingsakkoord dat de werking van BOFAS regelt. De verzoekster kan haar aanvraag bij BOFAS in het kader van een stopzetting wel omzetten in een aanvraag in het kader van een stopzetting met overgangsmaatregel. BOFAS neemt dan de sanering en de bekostiging ervan over, maar de verzoekster kan dan de al gemaakte kosten niet terugkrijgen. Vermits er al voor 170.000 euro werken zijn uitgevoerd, is zij daar niet voor te vinden.

De kwestie wordt besproken op de Interregionale Bodemsaneringscommissie (IBC). De IBC keurt een procedure goed dat BOFAS een sanering kan overnemen, op basis van het conform verklaarde bodemsaneringsproject, en verder bekostigen in geval van ernstige financiële moeilijkheden van de saneringsplichtige. De al gemaakte kosten zullen dan nog steeds door BOFAS worden terugbetaald als de sanering volledig is afgerond. Deze procedure blijft binnen de grenzen van het samenwerkingsakkoord. De overname van een sanering moet ter goedkeuring aan de IBC worden voorgelegd, die elk dossier individueel zal beoordelen. Het dossier van de verzoekster wordt op 31 januari 2006 aan de IBC voorgelegd. Zowel BOFAS als de OVAM wist te bevestigen dat er nog dergelijke dossiers gekend zijn maar kon hierover geen exacte cijfers geven.

#### WANNEER WORDT DE VERONTREINIGING VAN DE STOOKOLIETANK VAN MIJN BUURMAN AANGEPAKT?

Op 20 mei 2005 werd een principieel akkoord ondertekend door de gewesten en de federale overheid over de oprichting van een saneringsfonds stookolietanks. Analoog aan de werking van BOFAS kan dit fonds financiële steun verlenen bij bodemsanering als gevolg van particuliere stookolietanks. Ook hier komen mensen immers onverwachts voor zeer zware financiële verplichtingen te staan. Over de datum van inwerkintreding van het fonds valt voorlopig weinig te zeggen. De ervaring met BOFAS wees uit dat er na een principeakkoord nog een lange weg te gaan is.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft sinds september 2004 een klacht in onderzoek over een aanslepende bodemsanering.

In september 2002 wordt er bij de bureaus van de verzoekster van dossier 2004-0729 bodemvervuiling vastgesteld die ook haar eigendom schade heeft berokkend. De verzoekster wenst een start van de sanering. Ook haar verzekeringsmaatschappij wacht de conclusies van de OVAM en een overzicht van de uit te voeren werken af voor de berekening van de schade. Op 20 oktober 2003 wordt een bodemsaneringsproject ingediend. De OVAM wijst dit in januari 2004 af en vraagt een aangepast saneringsproject, na bijkomend onderzoek, tegen december 2004. In 2005 wordt nog altijd niet gestart met de sanering.

In 2004 laat de OVAM nog weten dat zij een termijn zou opleggen om binnen een korte termijn de start van de saneringswerken te eisen. Begin 2005 verwijst de OVAM echter naar een richtlijn van de minister van 17 januari 2005 dat het in dergelijke dossiers niet aangewezen is om, indien er geen onmiddellijk en ernstig gevaar dreigt voor mens en milieu, saneringsplichtigen aan te manen tot het

voortzetten van een sanering of aan al gestelde aanmaningen verder gevolg te geven. Dit met het oog op het in oprichting zijnde stookoliefonds dat in dergelijke saneringsdossiers in de toekomst financieel zal tussenkomen.

De OVAM kan geen overzicht geven van het totale aantal dossiers dat stilligt als gevolg van de instructies van het kabinet om geen druk uit te oefenen in die dossiers. In augustus 2005 had de OVAM weet van een 40-tal probleemdossiers binnen die groep, waarin er een vraag van het parket is, het om een ligging in waterwingebied gaat, de media erover berichtten of er hinder voor de burens is. Die probleemdossiers worden aan het kabinet gemeld.

Pas in oktober 2005 is er in het dossier van de verzoekster een gewijzigd bodemsaneringsproject. Nu in het principeakkoord ook vaststaat dat het fonds zal tussenkomen bij saneringen uitgevoerd na 1 januari 2000 zal er terug op een concrete timing worden aangedrongen. Begin 2006 is er nog geen nieuws over een effectieve start van de werken. Dat is meer dan 3 jaar na de vaststelling van de verontreiniging.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling stelt de OVAM vooral klachten betreffende informatieverstrekking vast naar aanleiding van concrete bodemsaneringsdossiers. De OVAM investeert daarom in de uitbouw van een infolijn die de betrokkenen kan informeren over specifieke dossiers en procedures. In 2005 beantwoordde de infolijn zo 7000 oproepen, dit zonder te moeten doorschakelen naar de dossierhouders. Enkel voor complexe technische vragen of wettelijke kwesties wordt nog naar de dossierhouder of de juridische dienst verwezen.

## HOEVEEL BODEMONDERZOEKEN ZIJN ER NODIG?

De verzoekers van dossier 2005-0889 zijn eigenaar van een benzinstation dat tot 1999 werd uitgebaat. Een oriënterend bodemonderzoek in 2001 wijst uit dat er bodemverontreiniging is. Een saneringsproject is door de OVAM conform verklaard en wordt ook door BOFAS goedgekeurd. BOFAS zal de sanering uitvoeren maar omwille van de lage prioriteit zal dit zeker niet de eerstkomende 5 jaar gebeuren. De verzoekers willen ondertussen de leegstaande woning op het perceel verkopen. De OVAM eist een nieuw oriënterend bodemonderzoek om een bodemattest te kunnen afleveren. Het vorige onderzoek is te oud. De verzoekers vinden die vraag onzinnig: er is een beschrijvend onderzoek van minder dan 2 jaar oud en een conform verklaard saneringsproject.

Het Bodemsaneringsdecreet legt uitdrukkelijk de verplichting op van een oriënterend bodemonderzoek bij overdracht van een risicoground, tenzij er in een periode van 2 jaar voorafgaand aan de verkoop van de grond een oriënterend bodemonderzoek is geweest. Hierop zijn geen uitzonderingen. De klacht is in die zin dan ook **ongegrond** ten aanzien van de OVAM. Zonder een nieuw oriënterend bodemonderzoek kan er geen bodemattest worden afgeleverd.

Binnen dat wettelijk kader heeft de OVAM de bemonsteringsstrategie 5 uitgewerkt, voor onderzoekslocaties waarop al een oriënterend bodemonderzoek werd uitgevoerd. Volgens die richtlijnen volstaat een minimaal onderzoek. De precieze invulling verschilt naargelang de situatie. In het geval van de verzoekers gaat het om een perceel dat is opgenomen in het register, waarop sinds het oriënterend bodemonderzoek geen Vlarebo-activiteiten meer plaatsvonden en waar bodemsanering nodig is. Die situatie valt onder strategie 5 E wat de mogelijkheid biedt om enkel te werken met een verklaring van de bodemsaneringsdeskundige als die van mening is dat hij zonder bijkomend veldwerk kan verzekeren dat de toestand zoals gerapporteerd in het oriënterend bodemonderzoek nog geldig is. Anders volstaat een minimale bemonstering. Dergelijk

minimaal bodemonderzoek is een stuk goedkoper dan een volledig oriënterend bodemonderzoek. Met het nieuwe gegeven van saneringen door BOFAS en de spreiding door BOFAS van de uitvoering over een termijn van meer dan 5 jaar, zullen saneringsplichtigen vaker geconfronteerd worden met de vraag naar een nieuw oriënterend bodemonderzoek terwijl het saneringsplan al is vastgelegd.

De verzoeker van dossier 2005-0204 wil zijn ondergrondse garage in een appartementsgebouw verkopen en vindt het onterecht dat hij om een oriënterend bodemonderzoek wordt gevraagd. Vermits er voordien een metaalfabriek was op die plaats, moet de eerste verkoper na de inwerkingtreding van het Bodemsaneringsdecreet een oriënterend bodemonderzoek laten uitvoeren. De kosten van dat onderzoek zijn volgens het Bodemsaneringsdecreet voor de overdrager. De OVAM raadt wel aan om de kosten solidair te laten dragen door de vereniging van mede-eigenaars.

Ook in dit geval moet worden beaamd dat een oriënterend bodemonderzoek vereist is. De OVAM wijst er verder op dat bij een volgende verkoop opnieuw een oriënterend bodemonderzoek zal moeten worden uitgevoerd als het vorige meer dan 2 jaar oud is. Dat er sinds het vorige onderzoek geen risico-activiteiten meer plaatsvonden verandert niets aan die verplichting. Enkel indien een bodemsanering volledig werd uitgevoerd, vervalt die verplichting van een oriënterend bodemonderzoek. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert een **beleidsaanbeveling** om die verplichting te beperken.

De OVAM heeft een voorstel uitgewerkt om in het Bodemsaneringsdecreet de onderzoekspllicht in dergelijke situaties te beperken tot éénmaal als er sinds de oprichting van het appartementsgebouw geen risico-activiteiten meer hebben plaatsgevonden. De OVAM stelt ook voor om in het Bodemsaneringsdecreet uitdrukkelijk op te nemen dat wanneer de vereniging van mede-eigenaars het bodemonderzoek zou weigeren uit te voeren, de overdrager dit kan doen en hij de kosten kan terugvorderen van de vereniging van mede-eigenaars. Omdat de vereniging van mede-eigenaars juridisch gezien geen onroerend goed kan bezitten, kan ze in de huidige wetgeving niet worden aangesproken om de kosten van het bodemonderzoek te dragen.

## LOPEN DE BEROEPEN?

In de twee voorgaande jaarverslagen kwam de problematiek van de vlarebberoepen tegen beslissingen van de OVAM al uitgebreid aan bod. Kort samengevat: de afdeling Juridische Dienstverlening ondervond een ernstige en structurele achterstand in de verwerking van de beroepen. Midden 2005 was de afdeling versterkt met 3 juristen.

De Vlaamse Ombudsdienst kon in 2005 zeven klachtdossiers afsluiten nadat een beslissing was genomen. De **redelijke behandeltermijn** voor het beroep was steeds overschreden en liep op tot 26 of 36 maanden. Zeven klachten zijn nog in onderzoek. Het gaat om beroepen ingediend in de tweede helft van 2003 en begin 2004, die eind 2005 nog niet zijn afgehandeld. De afdeling zelf verwacht dat de achterstand pas midden 2007 volledig zal zijn weggewerkt.

### 4.2.2 MILIEUHINDER

Ruim de helft van de klachten slaat op hinder. Naargelang de aard van de inrichting die de hinder veroorzaakt, valt het milieutoezicht onder de gemeente (klasse 2 en 3) of de Milieu-inspectie (klasse 1). Bij enkele klachten zijn er andere overheidsdiensten betrokken.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling kent AMINAL vooral klachten over het uitblijven van informatie of antwoord op vragen en over onnauwkeurigheid van de administratie. In zowat alle gevallen kon dit worden rechtgezet. Een aantal klachten over het niet-optreden van de Milieu-inspectie werd **ongegrond** beoordeeld door de klachtenbehandelaar omdat de Milieu-inspectie niet zelf bevoegd was maar hoog toezicht uitoefende. Hierbij kon in de regel worden aangetoond dat de afdeling Milieu-inspectie haar verantwoordelijkheid had opgenomen.

### KAN AAN DEZE HINDER NU IETS GEDAAN WORDEN?

De terughoudendheid van gemeenten om hinderklachten te onderzoeken blijft een aandachtspunt. De nood aan een concreet onderzoek ter plaatse door een milieumbtenaar of de milieupolitie komt terug in verschillende klachten.

De verzoekers van dossiers 2005-0502 en 2005-0517 ondervinden lawaai- en stofhinder van een aangrenzend bedrijf in bouwmaterialen. Verscheidene meldingen van hinder bij de gemeente leiden niet tot inspectie of overleg. De gemeente deelt mee geen weet te hebben van deze meldingen maar kan wel meteen bevestigen dat de groenvoorzieningen niet zijn uitgevoerd conform de vergunning. Pas na herhaald aandringen stelt de gemeente een onderzoek ter plaatse in. Volgende zaken worden vastgesteld: de containers zijn niet geplaatst zoals vermeld op het uitvoeringsplan bij de milieuvergunning, de maximale hoeveelheid afvalstoffen wordt overschreden, er is geen automatische weegbrug, het groenscherm is niet aangelegd, de exploitant heeft geen afvalstoffenregister. De milieupolitie stelt PV op en maakt afspraken op al deze punten en over de installatie van een sproeisysteem om stofontwikkeling tegen te gaan.

Over de bezoeken en telefoons aan de milieudienst, waar de verzoekers van spreken, valt niet met zekerheid uitsluitel te geven. Opvallend is dat zelfs na de kennisgeving door de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente niet meteen een onderzoek instelt maar aan de verzoekers vraagt om een nieuwe melding van de hinder te doen bij de gemeentelijke milieupolitie. Pas na aandringen gaat de gemeente ter plaatse en worden al snel afspraken gemaakt met het bedrijf.

In dossier 2005-0074 ondervindt de verzoeker lichthinder van een grote lichtreclame van een bedrijf in zijn straat. Hij heeft de gemeente hierover al enkele keren gecontacteerd. De gemeente bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst een kopie van de stedenbouwkundige vergunning. Het bedrijf kreeg inderdaad een vergunning voor het vervangen van bestaande lichtreclamepanelen op de gevel van het gebouw en in de graszone aan de ingang van het gebouw. De bijgevoegde foto's tonen aan dat de inplanting identiek is aan de vorige lichtreclames. De verzoeker klaagt echter specifiek over de lichtsterkte en het binnenvallen van de verlichting in zijn woning. VLAREM II bepaalt, zowel voor de ingedeelde als voor de niet-ingedeelde inrichtingen, dat onverminderd andere reglementaire bepalingen de nodige maatregelen moeten worden getroffen om lichthinder te voorkomen en dat een lichtreclame de normale intensiteit van de openbare verlichting niet mag overtreffen. Na verder aandringen gaat de gemeente over tot een plaatsbezoek. De milieumbtenaar stelt een overtreding van de VLAREM-regelgeving vast. Het bedrijf wordt door de gemeente aangemaand om de lichtsterkte van de verlichting aan te passen aan de Vlaamse milieuregelgeving.

In deze en vergelijkbare dossiers oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en/of **redelijke behandeltermijn** geschonden. Een veelgehoorde reactie van gemeenten is dat het eigenlijk geen kwestie van milieuhinder is maar een burenruzie. De gemeente ziet dan geen reden om een onderzoek in te

stellen of om met de exploitant en de buren te overleggen. Als het om een VLAREM-ingedeelde inrichting gaat, is een degelijk onderzoek echter de eerste stap om uit te maken of er van milieuhinder sprake is of niet. Met een dergelijke controle en een toelichting over de geldende milieuregels en de vastgestelde situatie, wordt net getoond dat de meldingen ernstig worden genomen, maar uiteraard binnen het kader van de milieunormen. Een meer zorgvuldige opvolging van hindermeldingen is nodig. Uit het *Milieuhandhavingsrapport 2004* blijkt dat er in 23% van de Vlaamse gemeenten geen VLAREM-toezichthoudend ambtenaar is aangewezen.

Met een nieuw decreet dat in voorbereiding is, moet de bestuurlijke handhaving worden versterkt. Op twee rondetafels georganiseerd door de Vlaamse minister van Leefmilieu, werden de principes van dat Handhavingsdecreet toegelicht en besproken. Het uitgangspunt is de verruiming van de bestuurlijke handhavingsmaatregelen, voornamelijk door geldboeten. Een aantal milieuinbreuken zal ook enkel bestuursrechtelijk gesanctioneerd kunnen worden. Het toezicht blijft een lokale bevoegdheid voor de klasse 2- en 3-inrichtingen. Voor het opleggen van een bestuurlijke geldboete wordt wel een tussenkomst van het Vlaamse Gewest geregeld.

## KUNT U NOG EVEN WACHTEN?

Gemeenten kijken ook graag naar de toekomst en vragen geduld van omwonenden. In dossier 2005-0081 bijvoorbeeld, klaagt de verzoeker begin februari 2005 over zwaar vrachtvervoer door de dorpskern als gevolg van de inplanting van een nieuw bedrijf. De gemeente beaamt dat. In de milieuvergunning werden ook geen bijzondere voorwaarden opgelegd omdat een nog aan te leggen ontsluitingsweg het vrachtverkeer rechtstreeks naar de N16 zal leiden. Een snelheidsbeperking zal in afwachting de hinder moeten inperken.

De verzoeker van dossier 2004-0847 stelt vast dat een bedrijf bouw- en sloopafval verwerkt, zonder over enige milieuvergunning te beschikken. De gemeente laat weten dat het bedrijf binnenkort geherlokaliseerd zal worden. Daarvoor wordt gewacht op de goedkeuring van het BPA die een uitbreiding van de KMO-zone mogelijk maakt. Een regularisatie op de huidige locatie zou de ontwikkeling van het nieuwe BPA industriezone III belemmeren. De geplande ontsluitingsweg zou dan dwars door de nieuwe loods van het bedrijf moeten lopen. Een concrete timing kan echter nog niet worden gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de Milieuspectie om advies. Die voert in februari 2005 een inspectie uit en stelt vast dat grote hoeveelheden afval en puin rechtstreeks op de bodem liggen opgeslagen. Op vraag van de Milieuspectie maant de gemeente het bedrijf dan toch aan om al de aanwezige afvalstoffen op het terrein op te ruimen en op een legale manier af te voeren en om verdere exploitatie op het terrein stop te zetten. De gemeente deelt tevens mee dat de uitvoering van BPA Industriezone III en mogelijke perceelruil nog 2 jaar kan duren. In afwachting zal de exploitant zich in regel stellen door het aanvragen van een milieuvergunning voor een beperkte verdere exploitatie.

De goede uitvoeringspraktijk is hier geschonden, de klacht werd wel voldoende hersteld. Zonder een oplossing binnen een redelijke termijn kunnen vastgestelde overtredingen niet zomaar worden gedoogd.

Een positieve ontwikkeling om beter zicht te krijgen op de hinderproblematiek is alvast de uitbreiding in 2006 van MKROS (het Milieuklachten Registratie- en Opvolgingssysteem) naar alle gemeenten die een milieusamenwerkingsovereenkomst sluiten met de Vlaamse overheid. In 2005 was dat 81% van de Vlaamse steden en gemeenten. Zowel de Milieuspectie als de gemeenten zullen hierin hun gegevens over de aanpak van milieuhinder registreren. Er wordt nog gekeken of ook nuttige informatie van de lokale politie in MKROS kan worden ingevoerd. Een consequente

en systematische registratie van klachten en signalen is noodzakelijk wil de overheid de vinger aan de pols houden. Dit vormt een belangrijke bron van informatie, zeker voor situaties waarvoor niet meteen een pasklare oplossing voorhanden is.

### METEN IS WETEN MAAR WORDT ER OOK CONFORM GEMETEN?

De klachtdossiers waarin het milieutoezicht door de Milieu-inspectie wordt uitgeoefend, zijn beperkt. Volgend dossier raakt een structureel probleem aan.

In dossier 2005-0459 klaagt de verzoekster midden 2005 over geluidshinder van een bedrijf. Vooral de koelinstallatie zorgt voor problemen. De Milieu-inspectie verwijst in de eerste plaats naar de geluidsstudie die in mei 2004 werd uitgevoerd door een externe deskundige. Uit die studie komen de dakventilatoren, de koelinstallatie en de laad- en loswerkzaamheden als bronnen van geluidshinder naar voor en worden saneringsmaatregelen voorgesteld die ook grotendeels zijn uitgevoerd. De geluidsstudie wordt door de afdeling echter niet goedgekeurd omwille van de matige beoordelings- of toetsingswijze van de meetwaarden. De Milieu-inspectie besluit dat er meer afdoende saneringsmaatregelen noodzakelijk zijn dan deze uit het geluidsonderzoek. Het bedrijf wordt daartoe aangemaand op 30 juni 2004. Na enige discussie over mogelijke ingrepen, beslist de exploitant in december 2004 om de rollenafdeling, die voor de meeste geluidsoverlast zorgt, over te plaatsen.

Het door de Milieu-inspectie opgelegde geluidsonderzoek voldoet niet aan de vereisten die de Milieu-inspectie stelt. De toezichthoudende ambtenaren en de erkende geluidsdeskundigen hanteren een verschillende bepalingen- en beoordelingswijze van het specifieke geluid afkomstig van laad- en losactiviteiten en van transportbewegingen (fluctuerende geluidsbronnen). De toezichthoudende ambtenaren hanteren maxima en de geluidsdeskundigen gemiddelden. In een recent kortgeding voor de burgerlijke rechtbank in een zaak van geluidshinder onderschreef de rechter de benaderingswijze van de toezichthoudende ambtenaar: periodes van stiltes compenseren geen geluidspieken.

De maatregelen die uit de studie volgen, blijken ook geen afdoende oplossing te bieden. Vermits het om erkende deskundigen gaat, is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat deze discussie structureel moet worden uitgeklaard zodat opgelegde geluidsonderzoeken conform de vereisten van de afdeling worden uitgevoerd. Dat is een kwestie van **efficiënte coördinatie**.

### 4.2.3 VERGUNNINGEN, BEZWAREN EN VRIJSTELLINGEN: TERMIJNEN EN PROCEDURES

#### KAN IK DE VERGUNNING INZIEN EN WAT GEBEURT ER MET MIJN BEZWAAR?

In dossier 2005-0002 wenst de verzoeker bij de bestendige deputatie in beroep te gaan tegen een milieuvergunning klasse 2 die de gemeente op 23 november 2004 had verleend en op 30 november 2004 bekend gemaakt. De beroepstermijn loopt tot 30 december maar bij de gemeente kan enkel een voorlopige versie van de vergunning worden ingezien, niet de officiële vergunning. De gemeente wijst er op dat de vergunning die ter inzage lag wel de volledige tekst was, zoals goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen, maar dat de ondertekening ontbrak. Pas op 28 december stuurt de gemeente een kopie van de ondertekende milieuvergunning naar de adviesverlenende instanties. De regelgeving stelt dat dit binnen de 10 dagen na de beslissing moet gebeuren.



Door de vergunning pas eind december te ondertekenen en mee te delen aan de adviesverlenende instanties, schendt de gemeente de **redelijke behandeltermijn** en de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Voor de adviesverlenende instanties wordt de beroepstermijn door deze laattijdige mededeling opgeschoven. De termijn begint pas te lopen vanaf het moment dat de beslissing aan hen wordt meegedeeld. Voor de verzoeker blijft de beroepstermijn hetzelfde.

Andere bezwaarindieners contacteerden de Vlaamse Ombudsdienst met vragen over wat hun bezwaar nu als resultaat had. In antwoord op zijn klacht ontvangt een verzoeker (2005-0478) dan toch een kopie van de volledige ministeriële beslissing waarin zijn beroep tegen een klasse 1-milieuvergunning voor een varkenshouderij was verwerkt. De verzoeker had wel vernomen dat het beroep was afgewezen maar wist niet waarom precies. Die communicatie is erg belangrijk.

De verzoekers van dossier 2004-0846 ondervinden geluidshinder van een outdoor carting. De carting is vergund en verkreeg ook een ministeriële afwijking op de VLAREM-afstandsregel van 500 meter ten aanzien van woongebied. De afstandsregel van 75 meter ten aanzien van individuele woningen bleef echter behouden maar werd niet nageleefd. De stad beslist op 17 april 2004 dat de exploitant binnen de 6 maanden een ministeriële afwijking moet bekomen op die afstandsregel. Binnen die periode kan hij verder exploiteren. De bestendige deputatie vernietigt die beslissing wegens manifeste onwettigheid: een toestemming om uit te baten tegen dwingende VLAREM-bepalingen in, kan niet. De stad treedt niet op en de exploitant dient op 5 augustus 2004 zijn afwijkingsaanvraag in. De verzoeker schrijft de afdeling daarover aan in september 2004. Zijn brieven blijven onbeantwoord. Op 18 april 2005 weigert de minister de aanvraag en op 27 april 2005 beveelt de burgemeester de sluiting van de carting.

Volgens VLAREM II moet binnen de 3 maanden worden beslist over een aanvraag tot afwijking. De **redelijke behandeltermijn** is dus overschreden. De brief van de verzoeker werd verwerkt als bezwaar in het kader van de aanvraag tot afwijking op de 75 meter-afstandsregel. De VLAREM-procedure legt geen ontvangstmelding van bezwaren op. Ook de beslissing wordt niet aan de indieners van een bezwaar meegedeeld maar wordt bekendgemaakt door aanplakking. Het is wettelijk niet verplicht om bezwaarindieners individueel te antwoorden. De Vlaamse Ombudsdienst acht het een zaak van **actieve dienstverlening** voor een klantgerichte overheidsdienst om aan bezwaarindieners toch de uiteindelijke beslissing individueel mee te delen. De Vlaamse Ombudsdienst wees al op dit algemene principe, in het kader van bezwaarindieners tegen stedenbouwkundige vergunningen.

Frappant nog in deze klacht is dat de stad besliste om geen beperkingen op te leggen aan de exploitatie in afwachting van een beslissing over de afwijkingsaanvraag. Na herhaalde klachten van de verzoekers over geluidshinder geeft de stad wel opdracht aan de lokale politie om een geluidsmeting te laten uitvoeren. Die meting werd nooit uitgevoerd zo blijkt, omdat de politie stelde dat de carting niet beschikte over de nodige milieuvergunning met bijgaande geluidsnormen die getoetst konden worden. Dat de exploitatie tijdelijk wordt gedoogd, vormt dus tevens het argument om de mogelijke geluidshinder niet te onderzoeken. Dit is geen **goede uitvoeringspraktijk**.

## WAT IS EEN BOS EN HOE LEG IK ER EEN AAN?

Uit enkele klachten over de compensatie bij ontbossing blijkt dat gemeenten niet altijd duidelijke informatie verstrekken.

De verzoeker van dossier 2004-0876 koopt een stuk bouwgrond. Omdat de gemeente heeft meegedeeld dat er op het perceel geen bescherming geldt inzake bossen en dat het perceel niet in bosgebied is gelegen, veronderstelt de verzoeker dat hij de bomen mag kappen. Er wordt PV opgesteld en de verzoeker moet alsnog een stedenbouwkundige vergunning aanvragen, waarbij voor de ontbossing een compensatie wordt geëist.

Het Bosdecreet geldt voor alle bossen, ongeacht in welk gebied ze liggen. De klacht is in die zin dan ook **ongegrond**, er wordt terecht een compensatievergoeding geëist. Er kon wel worden vastgesteld dat de notaris de verzoeker niet heeft geïnformeerd over de geldende regels inzake ontbossing. Het Bosdecreet legt aan de notaris die informatieverplichting op. Tussen de afdeling Bos en Groen en de Koninklijke Federatie van Belgische Notarissen zijn daarover afspraken gemaakt, die ook werden gepubliceerd in een notarieel vakblad. De klacht is voor de afdeling aanleiding om nog meer aandacht te besteden aan de communicatie naar de gemeenten en de notarissen.

In dossier 2005-0154 vraagt de verzoeker een stedenbouwkundige vergunning aan. In de afgeleverde vergunning heeft de afdeling Bos en Groen de door de verzoeker opgegeven beboste oppervlakte gewijzigd. Onterecht, zo blijkt nadien. Op inplantingsplannen en luchtfoto's kan worden vastgesteld dat het achterste deel van de grond gedeeltelijk gelegen is op het naastliggende perceel, dat niet bebost was. De verzoeker moet een nieuwe stedenbouwkundige vergunning aanvragen om de fout recht te zetten.

Doordat de bosbehoudsbijdrage deel uitmaakt van de stedenbouwkundige vergunning, kan dit niet zomaar worden gewijzigd. Eens de beroepstermijn van de stedenbouwkundige vergunning is verstreken, kan de afdeling de fout niet rechtzetten. Bij een nieuwe aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning, kan de afdeling zich akkoord verklaren met het oorspronkelijke compensatievoorstel. Het opnieuw indienen van een compensatievoorstel, zonder dat dit gevoegd is bij een (nieuwe) aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning, is wettelijk onmogelijk.

In een ander dossier stelt de verzoeker de vraag of hij in plaats van een volledige financiële compensatie toch nog gedeeltelijk mag compenseren door herbebossing (2005-0366). De beroepstermijn voor de vergunning is echter verstreken. Zolang de vergunning nog niet is uitgevoerd, blijft de mogelijkheid om aan de vergunning te verzaken en een nieuwe stedenbouwkundige vergunning aan te vragen. Omdat er in dit geval al bouwwerken zijn uitgevoerd, is dat volgens de afdeling Bos en Groen niet meer mogelijk. Na overleg en advies van de afdeling Juridische Dienstverlening stemt de afdeling in met de zienswijze dat een nieuwe stedenbouwkundige vergunning kan worden aangevraagd voor de al gerealiseerde bouwwerken, waarin dan desgewenst de compensatieregeling kan worden gewijzigd. De afdeling contacteert de verzoeker om de mogelijkheden van gedeeltelijke herbebossing te bespreken.

## DE ADMINISTRATIE WACHT MET U MEE

Nieuwe regelgeving zorgde voor problemen bij de erkenning van een natuurvereniging. Een vzw moet uiterlijk 31 december 2005 bij de federale overheid kunnen aantonen dat zij van het Vlaamse Gewest in 2005 een subsidie ontving (2005-0910). Anders kan de vzw niet langer fiscale vrijstellingsattesten afleveren. De afdeling Algemeen Milieu- en Natuurbeleid bevestigt dat de vzw aan alle voorwaarden voldoet om in het kader van het besluit van de Vlaamse Regering van 10 oktober 2003 tot vaststelling van de bijzondere regelen inzake de erkenning en de subsi-

diëring van de Milieu- en Natuurverenigingen, subsidie te ontvangen. Omwille van het feit dat in 2004 het besluit houdende subsidiëring van de vogelopvangcentra in werking is getreden en om dubbele subsidiëring te vermijden, werd voorlopig in het kader van het besluit van 2003 geen subsidie toegekend. Gezien het Vogelopvangbesluit slechts eind 2004 in werking is getreden, wordt voor het werkingsjaar 2004 alsnog een subsidie in het kader van het besluit van 10 oktober 2003 toegekend. In december 2005 wordt de subsidie toegekend en uitbetaald. De afstemming op het nieuwe besluit gaf wel enige vertraging maar de erkenning bij de FOD Financiën kwam niet in het gedrang.

De verzoekster van dossier 2005-0211 heeft gronden geërfd, gelegen in VEN-gebied (Vlaams Ecologisch Netwerk). Op basis van artikel 55ter van het Wetboek Successierechten kan voor deze gronden een vrijstelling worden verkregen. Hiervoor is een attest van de Vlaamse overheid vereist dat de grond inderdaad in VEN-gebied ligt. Als de verzoekster in januari 2005 de afdeling contacteert, wordt haar meegedeeld dat er nog wordt gewacht op een uitvoeringsbesluit dat de modaliteiten moet regelen. Het decreet tot invoering van een vrijstelling van successierechten voor bossen en van een vrijstelling van successierechten en onroerende voorheffing voor gronden gelegen in het VEN dateert van 9 mei 2003 met als datum van inwerking-treding 1 januari 2003. Bij een reeks besluiten van 18 juli 2003 werden al verschillende VEN-gebieden vastgelegd. Pas op vrijdag 4 februari 2005 hecht de Vlaamse Regering haar definitieve goedkeuring aan het uitvoeringsbesluit. Op 2 mei 2005 wordt het besluit van de Vlaamse Regering gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad met inwerking-treding vanaf 1 januari 2003. Op 16 juni 2005 wordt het attest bezorgd aan de verzoekster.

De **redelijke behandeltermijn** is hier ruim overschreden. De attesten ter verkrijging van de vrijstelling kunnen pas worden afgeleverd vanaf het ogenblik van verschijning in het Belgisch Staatsblad van het uitvoeringsbesluit. Dat besluit werd 21 maanden na het decreet goedgekeurd en vervolgens verliepen er nog 3 maanden vooraleer het werd gepubliceerd. Op het moment van publicatie lagen bij de afdeling Financieel Management een vijftiental aanvragen te wachten. Om te voorkomen dat de belastingplichtigen nadeel zouden ondervinden, heeft de afdeling met de dienst Patrimoniumdocumentatie van de federale overheid afgesproken dat de erfopvolgers die aangifteplichtig zijn voor nalatenschappen opengevallen in de periode tussen 1 januari 2003 en ten laatste de dag vóór de publicatie van het uitvoeringsbesluit, nog gedurende een termijn van 2 jaar, te rekenen vanaf de datum van publicatie in het Belgisch Staatsblad van het uitvoeringsbesluit, de mogelijkheid zullen hebben om de vrijstelling van successierechten voor gronden gelegen in VEN-gebied in te roepen door middel van indiening van een bijvoeglijke aangifte van nalatenschap samen met het vereiste attest. De eventueel te veel geheven rechten worden dan terugbetaald op basis van artikel 134, 1° van het Wetboek Successierechten.

#### 4.2.4 DE MESTBANK

Opvallend in het eerstelijnsklachtenrapport van de VLM is dat zowat alle klachten rechtstreeks van de burger komen en niet via de Vlaamse Ombudsdienst, zoals dat bij de andere instanties in dit hoofdstuk veelal het geval is. De VLM wijst bij de Mestbank vooral op klachten over administratieve geldboetes wegens het niet tijdig indienen van de aangifte en de boete wegens overbemesting. Bij die laatste boete gaan de verzoekers niet akkoord met het feit dat de Mestbank bij de controles op overbemesting de drie voorafgaande productie-jaren onderzoekt en dan ook voor drie jaar verbaliseert en een administratieve geldboete oplegt, als overbemesting wordt vastgesteld. De verzoekers vinden dat ze vroeger verwittigd dienden te worden zodat de bedrijfsvoering tijdig had kunnen aangepast worden in plaats van achteraf te worden beboet.

Verder zijn er klachten over het uitvoeren van staalnamen voor het bepalen van het nitraat-residu. De landbouwers worden niet of onvoldoende verwittigd van het tijdstip waarop de staalname door het labo zal plaatsvinden zodat de landbouwer hierbij niet altijd aanwezig kan zijn. Tenslotte zijn er ook een aantal klachten in verband met de uitgevoerde controles en over het overschrijden van een redelijke termijn van antwoord.

Het eerstelijnsklachtenrapport formuleert jaarlijks een aantal aanbevelingen. De VLM plant onder meer afspraken met de laboratoria om de organisatie van de staalnamen te verbeteren en zal onderzoeken hoe landbouwbedrijven van meer nabij kunnen gevolgd worden en sneller verwittigd als er onregelmatigheden worden vastgesteld.

## 4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

Op 23 juni 2005 werd het Jaarverslag 2004 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41-A (2004-2005) – Nr. 4).

### AANBEVELING 2004-03

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de afdeling Juridische Dienstverlening) moet op korte termijn de achterstand in de behandeling van de VLAREBO-beroepen wegwerken en een redelijke behandeltermijn verzekeren voor de dossiers.**

Sinds juli 2005 is de afdeling Juridische Dienstverlening, waar het secretariaat van de Adviescommissie Bodemsanering is gevestigd, versterkt met drie contractuele juristen. Tevens helpen twee advocaten die zetelen in de Adviescommissie met het uitschrijven van de adviezen. Er wordt geschat dat 2 jaar na de indiensttreding van de bijkomende juristen de achterstand in de verwerking van de artikel 23-beroepen zal zijn weggewerkt. Met de vaststelling dat er nog beroepen in behandeling zijn die al in 2004 werden ingediend, is dat een behoorlijk lange termijn.

### AANBEVELING 2004-04

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet nagaan of de te doorlopen procedure bij een bodemsanering niet versneld kan worden in functie van een redelijke termijn. Tevens moeten strenge criteria worden opgesteld voor het verlenen van uitstel aan de saneringsplichtige en moeten alle belanghebbenden geïnformeerd worden over de timing en de procedure.**

De OVAM heeft aan de Vlaamse minister van Leefmilieu een aantal vereenvoudigingen in de procedure voorgesteld. Het gaat onder meer om het schrappen van het voorstel en de tussentijdse verslagen van een beschrijvend bodemonderzoek, de mogelijkheid tot samenvoeging van het oriënterend en het beschrijvend bodemonderzoek en een versneld overdrachtsmoment na de uitvoering van het beschrijvend bodemonderzoek.

Het opleggen van strenge criteria voor uitstel kan alleen als er ook voldoende kan worden gesanctioneerd bij niet-naleving. Dat kan door een ambtshalve optreden door de overheid met de mogelijkheid tot terugvordering bij de saneringsplichtige of door een strafrechtelijke vervolging. Beide instrumenten zijn bij bodemsanering echter moeilijk toepasbaar omdat het de OVAM momenteel ontbreekt aan middelen om de verplichtingen over te nemen en de parketten weinig geneigd zijn tot vervolging. Een alternatief is dan om te sleutelen aan de opgelegde

termijnen. De termijnen worden bepaald in functie van het actueel en/of potentieel humaantoxiologisch risico, het mogelijke verspreidingsrisico en de complexiteit van de bodemsanering. De termijnen moeten de saneringsplichtige eveneens in staat stellen tot het oordeelkundig kunnen aanstellen van een bodemsaneringsdeskundige of een bodemsaneerder voor het uitvoeren van de werken.

De beleidsnota bepaalt dat de bodemsanering rekening zal moeten houden met de financiële realiteit. Daarbij worden prioriteitstelling en spreiding in de tijd de sleutelwoorden. De OVAM stelt voor om de momenteel gehanteerde termijnen voor de verplichtingen te herevalueren in het licht van de beleidsnota. Indien in het Milieuhandhavingsdecreet een instrument wordt voorzien voor de handhaving via administratieve geldboetes, kan de OVAM toezien op een meer strikte naleving van de gestelde termijnen of criteria ontwikkelen voor het toestaan van uitstel.

Het verlenen van uitstel aan de saneringsplichtige zal in de tussentijd wel beter worden gecommuniceerd. Bij het verlenen van uitstel zal de OVAM de saneringsplichtige opleggen om de nodige communicatie te verzorgen naar mogelijke belanghebbenden, zijnde alle eigenaars en gebruikers van de gronden waarop verontreiniging is vastgesteld.

#### AANBEVELING 2004-05

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet onderzoeken hoe er op een efficiënte en kostenverhalende manier kan worden overgegaan tot ambtshalve sanering als de saneringsplichtige zijn verplichtingen niet nakomt binnen een redelijke termijn. Duidelijke informatie moet worden verstrekt over de concrete planning en timing van de ambtshalve saneringen gefinancierd door het Bodemsaneringsfonds.**

In 2004 en 2005 werden nagenoeg alle beschikbare middelen ingezet voor de uitvoering van bodemsaneringen. Omdat de vraag naar ambtshalve tussenkomsten beduidend groter is dan de financiële middelen van het bodembeschermingsfonds, wordt er gewerkt op basis van de milieukundige prioriteit. In een vroeg stadium wordt er nagegaan binnen welke termijn een sanering zich opdringt en in hoeverre er veiligheids- en/of voorzorgsmaatregelen nodig zijn. Het traject wordt uitgestippeld en gecommuniceerd aan de betrokkenen.

#### AANBEVELING 2004-06

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet na de invoering van de watertoets bij de aflevering van stedenbouwkundige vergunningen ook oplossingen uitwerken voor het historisch passief, desnoods op regelgevend vlak, en samen met de lokale overheden nagaan wat er verder kan worden gedaan voor reeds bestaande woningen in zware risicogebieden.**

Op 20 januari 2006 werd een voorontwerp van besluit over de watertoets goedgekeurd. Het voorontwerp bevat richtlijnen om een efficiënte en uniforme toepassing van de watertoets te verzekeren bij een vergunningsaanvraag. Het voorontwerp wordt voorgelegd aan de adviesverlenende instanties.

De opmaak van (deel)bekkenbeheerplannen wordt geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 9 september 2005. Deze plannen zullen de nodige programma's en projecten bevatten om op het niveau van het (deel)bekken een integraal waterbeleid te kunnen voeren. De beheerplannen zullen in functie daarvan ook een antwoord proberen te bieden op historisch scheefgegroeide situaties.

## 4.4 Conclusies

De grote bedragen en de lange termijn die vele bodemsaneringsprojecten vergen, zorgen voor een structureel probleem inzake de voorfinanciering door de saneringsplichtige als BOFAS in de sanering tussenkomt. De werkwijze van een terugbetaling door BOFAS als de sanering volledig is afgerond, bleek in bepaalde dossiers onvoldoende om de schrijnende situaties, die aan de oorsprong van het fonds liggen, aan te pakken. Na lange discussie werd toch een mogelijke oplossing gevonden, die nog binnen het kader valt van het samenwerkingsakkoord dat de werking van BOFAS regelt. Momenteel zitten de gewesten en de federale overheid opnieuw aan tafel om een samenwerkingsakkoord voor een saneringsfonds stookolietanks uit te werken. In Vlaanderen wordt tevens gewerkt aan een decreetale basis voor de oprichting van andere sectorale bodemsaneringsfondsen. Een ontwerp van decreet zal waarschijnlijk in 2006 worden ingediend in het Vlaams Parlement. Het is belangrijk om in de werking van toekomstige fondsen voldoende waarborgen in te bouwen opdat zij vlot en flexibel kunnen inspelen op de specifieke noden en situaties.

Dat saneringsplichtigen die momenteel met een bodemverontreiniging van een stookolietank zitten, de mogelijkheid wordt geboden om in het saneringsfonds stookolietanks in te stappen, is zeker een aanvaardbaar uitgangspunt. Er moet dan wel een redelijke termijn worden vooropgesteld waarbinnen het fonds in werking zal treden. Zeker als ook burenhinder onderkennen, is het niet aanvaardbaar dat meer dan 3 jaar na de vaststelling van de verontreiniging er nog niets is gewijzigd aan de situatie.

Een oriënterend bodemonderzoek van een risicoground geldt momenteel 2 jaar als men de grond wil verkopen. De OVAM stelt voor om die termijn op 5 jaar te brengen. Naast een uitbreiding van die termijn kan ook worden overwogen om niet alleen een oriënterend bodemonderzoek te laten gelden voor die verplichting maar ook een beschrijvend bodemonderzoek of een conform verklaard bodemsaneringsplan. De saneringen die nu zijn goedgekeurd om te worden uitgevoerd door BOFAS, zijn gespreid over een termijn langer dan 5 jaar. Het Bodemsaneringsdecreet moet op die timing van BOFAS en andere toekomstige bodemsaneringsfondsen worden afgestemd. Er moet worden onderzocht of die gronden waarvan de sanering door een fonds is goedgekeurd en waarop sindsdien geen verdere risico-activiteiten plaatsvinden, niet kunnen worden vrijgesteld van een verplichting tot bodemonderzoek bij een verkoop. Het is belangrijk dat een koper wel goed wordt geïnformeerd over de timing en reikwijdte van de uit te voeren sanering.

Ten slotte moet daarbij ook het probleem van de aansprakelijkheid van de vereniging van mede-eigenaars voor een bodemonderzoek worden aangepakt. De OVAM heeft al een voorstel tot wijziging van het Bodemsaneringsdecreet uitgewerkt dat een verkoper de kosten van een bodemonderzoek kan terugvorderen van de vereniging van mede-eigenaars als die zou weigeren een onderzoek te laten uitvoeren.

Elk jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over de aanpak van milieuhinder. Zowel de termijn als de afdoendheid van de interventie kan in een aantal dossiers beter. Vooral gemeenten zijn soms te terughoudend om meldingen van hinder te onderzoeken. Een nieuw handhavingsdecreet en het implementatietraject van het kerntakendebat zijn de belangrijkste ingrepen die tot een grondige verbetering moeten leiden. Het ontwerp van decreet zou in 2006 in het Vlaams Parlement worden ingediend.

Hiermee wordt echter nog geen antwoord geboden op de vaststellingen van te weinig expertise en te grote terughoudendheid bij gemeenten om handhaving werkelijk aan te pakken. Klachtenbeheer is meer dan wat het handhavingsdecreet voorstelt. Een afdoende milieuhandhaving moet in gans Vlaanderen verzekerd kunnen worden. Dat vergt een investering in personeel en in instrumenten. Naast een nieuw handhavingsdecreet, dat net de bestuurlijke handhaving wil versterken, zullen er maatregelen nodig zijn om de toezichtsfunctie te versterken op de verschillende niveaus en om de gemeenten te stimuleren en te ondersteunen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt daarbij opnieuw aandacht voor de harde en zachte kanten van milieuhandhaving. Milieutoezicht is meer dan meten en het afdoetsen van regels. In het kerntakendebat werd daartoe "conflictbemiddeling" als begrip naar voor geschoven. Een punt dat zeker ook moet worden uitgeklaard, is de discussie tussen de Milieu-inspectie en de door de Vlaamse overheid erkende geluidsdeskundigen over de wijze waarop het geluidsonderzoek moet worden uitgevoerd.

De inhoud en de lay-out van de bekendmakingsformulieren voor vergunningsaanvragen en vergunningsbeslissingen worden verbeterd. Uit de klachten blijkt dat burgers die een bezwaar indienen of in beroep gaan, hierop feedback verwachten. Als het aantal bezwaren beperkt is, moet het mogelijk zijn om de indieners individueel te informeren en de gemotiveerde beslissing mee te delen.

## 4.5 Aanbevelingen

### 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 de 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.

### 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.

### 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.

### AANBEVELING 2005-06

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

### 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.





Dit thema omvat de klachten over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen, de klachten over 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 de water bestemd voor menselijke aanwending (Drinkwaterdecreet). In dat decreet worden, naast kwaliteitsnormen voor drinkwater, ook een aantal regels bepaald over de wateraansluiting en het geleidelijk verplichte gebruik van watermeters. Het decreet regelt ook de levering van een gratis hoeveelheid water per gezinslid en de oprichting van een onafhankelijke reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau.

De afvalwaterheffing is een Vlaamse heffing die tot voor kort geheven werd op het waterverbruik dat het voorafgaande jaar aan de burgers en bedrijven werd gefactureerd en die mee de waterzuivering moest financieren. De regeling ervan staat in de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging. De overheid heeft diverse sociale vrijstellingen ingevoerd die vanaf 2000 grotendeels automatisch gebeuren.

Door een wijziging van het Drinkwaterdecreet is vanaf 2005 voor de kleinverbruikers het principe van de integrale waterfactuur ingevoerd, waarbij voortaan een saneringsbijdrage wordt geïnd ter vervanging van de afvalwaterheffing. Naast de "bovengemeentelijke" saneringsbijdrage kan er ook een gemeentelijke saneringsbijdrage aangerekend worden. In dit hoofdstuk verwijzen we met "saneringsbijdrage" altijd naar de "bovengemeentelijke saneringsbijdrage". De inning van die bijdrage wordt geïntegreerd op de factuur voor waterverbruik van de drinkwatermaatschappijen. Die bijdrage is gebaseerd op het principe "de vervuiler betaalt".

Sedert 1 juli 2003 is de gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrijgemaakt. De consument kan sindsdien vrij van leverancier veranderen. De controle en regulering inzake gas en elektriciteit is bij de staatshervorming opgedeeld tussen de federale overheid en de gewesten. De vrijmaking of liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt werd voor Vlaanderen voorbereid met het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. Met een besluit van 31 januari 2003 werden aan de elektriciteitssector een aantal openbaredienstverplichtingen opgelegd. Een besluit van 14 november 2003 legde de verplichte levering vast van 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid in Vlaanderen.

### 5.1.2 UITVOERING

De waterdistributie is in Vlaanderen in handen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) en een aantal (inter)gemeentelijke drinkwatermaatschappijen. Die zorgen samen voor de drinkwaterverdeling in Vlaanderen en onder meer ook voor de inning van de saneringsbijdrage die sedert 2005 in de plaats is gekomen van de afvalwaterheffing. Door die nieuwe decretale inningsopdracht is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd om klachten daarover te onderzoeken ten aanzien van alle drinkwatermaatschappijen. De VMW is een Vlaamse Openbare Instelling. Het Drinkwaterdecreet bepaalt de oprichting van een reguleringsinstantie voor drinkwater.

Voor de afvalwaterheffing van de gezinnen en de bedrijven werd in 2005 een restheffing geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is een Vlaamse Openbare Instelling die onder meer de kwaliteit van het milieu mee controleert.

De regeling van de kosten voor waterzuivering is verschillend voor klein- en grootverbruikers. Voor de kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen gezinnen) staan sedert 2005 de drinkwatermaatschappijen in voor de inning van de saneringsbijdrage via de drinkwaterfactuur in plaats van de vroegere afvalwaterheffing. De grootverbruikers (circa 32.000, vooral bedrijven) blijven verder een afvalwaterheffing betalen aan de VMM, die ook nog instond in 2005 voor de inning bij kleinverbruikers van een restheffing op het waterverbruik in 2003 waarop nog geen afvalwaterheffing was geheven.

In het kader van het Elektriciteitsdecreet werd op Vlaams niveau de VREG opgericht, de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt. De VREG is een openbare instelling die moet samenwerken met de CREG, de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas. De VREG moest de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen begeleiden, werkt mee aan de (naleving van) de reglementering en heeft ook een informatieve taak.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid wordt de VMM omgevormd tot een intern verzelfstandigd agentschap (IVA) en de VREG tot een extern verzelfstandigd agentschap (EVA).

De VMW, de VREG en de VMM dienden een eerstelijnsklachtenrapportage in.

## 5.2 Klachtenbeeld

Tabel 25 Water, Gas en Elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2005

	Waterlevering (VMW)	Afvalwaterheffing (VMM)	Energie (VREG)	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>160</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>189</b>
Ontvankelijk	153	23	5	181
Onontvankelijk	7	1	0	8
-45 dagen	126	22	4	152
+45 dagen	27	1	1	29
Gegronde	109	9	3	121
Ongegronde	44	14	2	60
Opgeloste	108	9	3	120
Niet opgeloste	1	0	0	1
Beslissing	19	3	0	22
Behandeltermijn	13	0	1	14
Informatieverstrekking	60	1	1	62
Bereikbaarheid	3	0	0	3
Bejegening	4	0	3	7
Andere	10	11	0	21

Tabel 26  
Water, gas en elektriciteit:  
dossiers in 2005

	AANTAL	
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1	(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld
Onderzoeksfase (fase C)	73	
Beoordelingsfase (fase D)	81	(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen
Opschorting behandeling	0	(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen
<b>Totaal</b>	<b>155</b>	(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar
		<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>
		Terechte opmerking
		Beleidsaanbeveling
		Ongegronde klacht
		Geen oordeel mogelijk
		Andere
		<b>Totaal</b>

Tabel 27  
Water, gas en elektriciteit:  
kwalificaties in 2005

	AANTAL	
	24	Overeenstemming met het recht
	5	Redelijkheid en evenredigheid
	2	Actieve dienstverlening
	6	Deugdelijke correspondentie
	37	Vlotte bereikbaarheid
	6	Doeltreffende algemene informatieverstrekking
	6	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
	27	Zorgvuldige interne klachtenbehandeling
	4	Redelijke behandeltermijn
	3	Efficiënte coördinatie
	83	Respect voor de persoonlijke levenssfeer
		<b>Totaal</b>

Tabel 28  
Water, gas en elektriciteit:  
geschonden ombudsnormen in 2005

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 181 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 155 ontvankelijke klachten onderzocht over dit thema en 81 klachten daarvan beoordeeld.

### 5.2.1 DE BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER DE SANERINGSBIJDRAGE

Het jaar 2005 was voor de plichtsbewuste burger die zijn kosten voor zijn waterverbruik opvolgt, een vrij ingewikkeld jaar. Enerzijds ontving hij, vergeleken met het vorige jaar, een fiks hogere factuur voor zijn waterverbruik, onder meer door de aanrekening van de saneringsbijdrage op het waterverbruik in 2005. Anderzijds kreeg hij daarnaast ook nog eens van de VMM een "restheffing" aangerekend voor de afvalwaterheffing, gebaseerd op dat deel van zijn waterverbruik in 2003 waarop nog geen afvalwaterheffing was aangerekend. Het waterverbruik in 2004 was dan weer vrijgesteld zowel van de saneringsbijdrage als van de afvalwaterheffing.

Die overgang naar de inning van een saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen in plaats van de eerdere inning van een afvalwaterheffing door de VMM, gaf in 2005 aanleiding tot heel wat ongenoegen en tot heel wat klachten en vragen. Het was ook de belangrijkste oorzaak voor de klachtentoe name in de eerste lijn.

#### MAG IK WETEN WAT IK BETAAL?

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.

In dossier 2005-0772 heeft de verzoekster, klant van de drinkwatermaatschappij TMVW, van die maatschappij een factuur ontvangen voor haar waterverbruik die verhoudingsgewijs veel hoger is dan het jaar voordien.

De verzoekster is hierover niet tevreden. Omdat ze niet weet waar die verhoging aan te wijten is doet ze navraag bij haar drinkwatermaatschappij. De inning gebeurde, zo legt

TMVW uit, voorheen via Electrabel, maar is nu door TMVW in eigen beheer genomen. Tegelijk werd het inningsritme aangepast en werden de tarieven en de vaste vergoeding of abonnement "geactualiseerd".

Bij haar navraag blijkt dat de haar aangerekende drinkwaterprijs ook een niet onbelangrijk deel saneringsbijdrage bevat, 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 niet in rekening gebracht en wordt nu achterstallig aangerekend. Dat is het geval bij vele abonnees van de drinkwatermaatschappij. Omdat de verzoekster de vorige jaren op basis van een tegemoetkoming voor haar handicap vrijgesteld was van de afvalwaterheffing van de VMM, betwist ze nadien de aanrekening van de saneringsbijdrage op basis van een vrijstellingsattest van de federale overheid. De drinkwatermaatschappij annuleert na aandringen de tussentijdse factuur en belooft bij de jaarlijkse afrekening rekening te houden met de vrijstelling.

Deze klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond** waarbij onder meer de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden was, omdat net als bij de facturen van de meeste andere drinkwatermaatschappijen, geen aanduiding werd gegeven van onder meer het aandeel van de saneringsbijdrage in de totale drinkwaterfactuur.

Zoals ook wordt aangehaald in de klachtenrapportage van de VMW, was de inning van de saneringsbijdrage voor de drinkwatermaatschappijen een geheel nieuwe opdracht die nog net vóór het jaareinde van 2004 en als besluit van een ingewikkelde operatie vastgelegd werd in het Programmadecreet van 24 december 2004, in de vorm van een aanvulling van het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002.

Bij de invoering van de saneringsbijdrage werden grotendeels de regels overgenomen die voordien van toepassing waren op de afvalwaterheffing (onder andere dezelfde regels inzake vrijstelling en een jaarlijkse verplichte inning tegen een sterk gelijkend, decretaal bepaald tarief in verhouding tot het waterverbruik).

In dat opzicht is de nieuwe bijdrage grotendeels een afspiegeling en voortzetting van de eerdere milieuheffing op de vervuiling van het oppervlaktewater (of kortweg de afvalwaterheffing), maar dan zonder het fiscale karakter van die heffing. Die overgang naar een bijdrage had als voordeel dat de overheid en de drinkwatermaatschappijen voor de kosten en investeringen voor de waterzuivering voortaan een aanzienlijk gunstiger BTW-regime kunnen toepassen. Daartoe was het wel noodzakelijk wettelijk gezien de zorg voor de waterzuivering op te dragen aan de drinkwatermaatschappijen (de nieuwe "bijdrage" is daardoor geen heffing, maar een vergoeding voor hun taak op het vlak van waterzuivering).

Tegelijk werd een duidelijkere band gelegd tussen de aangerekende kosten voor waterzuivering (nu bijdrage, voorheen heffing) en het eigenlijke drinkwaterverbruik. Daardoor verdween het probleem van het "onweerlegbare vermoeden" dat de persoon aan wie het jaar voordien de kosten voor drinkwaterverbruik was gefactureerd, steeds de heffingsplichtige was van de afvalwaterheffing. Daardoor moest die voor de heffing opdraaien, ook al had hij - door bijvoorbeeld verhuis - geen uitstaans meer met het drinkwaterverbruik op zijn vroeger adres. Maar tegelijk verviel voor de burger ook de bescherming van de fiscale regels (bezwaartermijn, motivering, enzovoort).

Een aantal verzoekers hebben het ook 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 is. Ook op die hoeveelheid wordt immers door de drinkwatermaatschappijen de saneringsbijdrage aangerekend.

De overgang naar de saneringsbijdrage werd in sneltempo doorgevoerd. Daardoor werd - zoals ook duidelijk uit de eerstelijnsklachten blijkt - te weinig aandacht besteed aan de informatie voor de burger. Aanvankelijk werd dan ook, op de facturen en de jaarlijkse afrekeningen van de verschillende drinkwatermaatschappijen, geen enkele aanduiding gegeven van hoe die meestal hogere verbruikskosten dan wel samengesteld was en wat daarin het aandeel was van de saneringsbijdrage.

De Vlaamse overheid zou hier wetgevend kunnen optreden door een verplichte opgave te bepalen op de factuur zelf van de samenstellende delen van de kostprijs voor het drinkwater (en met name van het aandeel van de saneringsbijdrage). Maar bovenal zou dit een voortdurend aandachtspunt moeten zijn van de drinkwatermaatschappijen zelf.

In een aantal gevallen werd door de drinkwatermaatschappij aan de klant gewoon meegegeeld dat zij van de overheid dat aandeel van de saneringsbijdrage niet mocht meedelen, omdat de goedkeuring van het gunstige BTW-stelsel nog niet rond was.

Vanaf maart 2005 werd - onder druk van de vele klachten daarover in de eerste lijn - door de VMW een bijlage bij de factuur gevoegd waarbij het aandeel van de saneringsbijdrage in de globale waterprijs werd vermeld, wat voor een aantal verzoekers voldoende bleek. In die zin werden die klachten door de VMW dan ook als **deels gegrond maar opgelost** beschouwd. Ook werd door een aantal drinkwatermaatschappijen bij de eerste factuur in 2005 een vouwblaadje gevoegd waarin verduidelijking werd gegeven over de overgang naar een integrale drinkwaterfactuur en de invoering van een saneringsbijdrage.

In ieder geval zullen de overheid en zeker de drinkwatermaatschappijen meer stelselmatig de nodige informatie moeten verstrekken over de weerslag van de saneringsbijdrage op de globale drinkwaterfactuur.

### 5.2.2 HET MISLOPEN VAN VRIJSTELLINGEN

Zoals eerder aangegeven kwam in 2005 de saneringsbijdrage in de plaats van de afvalwaterheffing, maar toch viel die afvalwaterheffing in 2005 nog niet volledig weg.

In 2005 werd immers door de VMM nog een restheffing geïnd, gebaseerd op dat deel van het drinkwaterverbruik in 2003 waarop voordien nog geen afvalwaterheffing was betaald. Bovendien deed de VMM in 2005 nog veel invorderingen voor de afvalwaterheffing van aanslagjaar 2004 (en gebaseerd op een deel van het waterverbruik van 2003).

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

#### AANVRAAG TE LAAT, VRIJSTELLING VERVALLEN?

Sommige categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op een vrijstelling van de afvalwaterheffing. Het gaat vooral om personen met een handicap met een bepaalde uitkering, personen die van een leefloon leven en bejaarden met een beperkt inkomen.

Een aantal van die vrijstellingsgerechtigden vallen echter uit de boot, omdat voor hen geen automatische vrijstelling geldt, terwijl hun aanvraag wegens laattijdigheid wordt afgewezen.

In dossier 2004-0371 heeft de verzoeker een zwaar gehandicapte broer die bij hem inwoont en die als gehandicapte persoon een integratietegemoetkoming ontvangt. Omdat de broer alleen dan recht geeft op een vrijstelling, heeft de verzoeker - op aansturen van de VMM - de wateraansluiting op naam van zijn gehandicapte broer geplaatst.

Als de VMM in 2004 het aanslagbiljet voor de afvalwaterheffing toestuurt wordt dit prompt door de verzoeker betaald. Doordat de verzoeker echter eerst niet dacht aan het recht op vrijstelling en nadien een hele tijd ziek was, dient hij aanvankelijk geen aanvraag voor vrijstelling in. Op aanraden van het plaatselijk OCMW doet hij dat twee maanden na betaling toch nog met de bijhorende vraag om terugbetaling, maar zijn verzoek wordt afgewezen.

Volgens de VMM is zijn aanvraag te laat. Ingeval van een aanslagbiljet moet de vrijstelling aangevraagd worden binnen 3 maanden na de verzending van het aanslagbiljet door het opsturen van een attest aan de VMM. De verzoeker had een dergelijk attest voor zijn broer, maar heeft volgens de VMM te lang gewacht met de verzending ervan. Ook na tussenkomst blijft de VMM bij de afwijzing. Op de vraag een ambtshalve ontheffing te overwegen gaat de VMM niet in.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst druist dat standpunt in tegen de beginselen van behoorlijk bestuur. Het feit dat er ten onrechte geen automatische vrijstelling is gebeurd, terwijl de verzoeker te goeder trouw handelde en tijdelijk ziek was, kan als een nieuw feit worden beschouwd om een ambtshalve ontheffing te overwegen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt daarbij vast dat bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen duidelijk vlugger een ambtshalve ontheffing toekent dan de VMM en de mogelijkheid daartoe ook op meer systematische wijze onderzoekt.

Een aanvraagtermijn van maar 3 maanden vanaf de verzending van het heffingsbiljet is bovendien vrij kort. Daarom moet de overheid een verlenging van die aanvraagtermijn overwegen of vlugger een ambtshalve ontheffing toepassen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is die klacht dan ook **gegrond** en zijn de ombudsnormen **actieve dienstverlening** (geen onderzoek naar de ambtshalve ontheffing) en **efficiënte coördinatie** (geen automatische vrijstelling) geschonden.

## DE AUTOMATISCHE VRIJSTELLING: EEN ZEGEN, MAAR GEEN RECHT?

Door een nog meer doorgedreven coördinatie tussen de verschillende gegevensbestanden was er in het hiervoor besproken dossier allicht een automatische vrijstelling geweest en had het probleem zich niet voorgedaan. Het huidige systeem biedt echter geen garantie op een automatische vrijstelling, ook niet als die er de vorige jaren wél was. De automatische vrijstelling hangt immers af van een succesvolle elektronische koppeling van gegevensbestanden. Elk jaar opnieuw moeten de betrokkenen bijgevolg afwachten of zij al dan niet een aanslagbiljet zullen ontvangen. Zo ja, dan blijven de betrokkenen verplicht tijdig op basis van een attest een vrijstelling aan te vragen.

Na de invoering vanaf 2000 (onder meer als gevolg van een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst) van de automatische vrijstellingen, werd het aantal gevallen door de VMM stelselmatig uitgebreid, waardoor de administratieve last en problemen voor de betrokkenen aanzienlijk werd verminderd. Toch is het geenszins een recht en blijven er gevallen waarin elk jaar opnieuw een vrijstelling moet worden aangevraagd.

Het systeem werd vanaf 2005 overgenomen door de drinkwatermaatschappijen. Op een paar uitzonderingen na zijn daarover weinig klachten binnengekomen. Allicht zijn de betrokkenen nog onvoldoende op de hoogte van de aanrekening van een saneringsbijdrage omdat daarover vaak niets op de drinkwaterfactuur wordt vermeld.

## WAAROM TELT MIJN VRIJSTELLING NIET?

Een aantal vrijstellingen werden ook mislopen door een zeer strikte toepassing door de VMM van het principe van de "onweerlegbare band" dat vastgelegd lag in de regelgeving.

In dossier 2004-0215 heeft de vrouw van de verzoeker op basis van haar zware handicap recht op vrijstelling van de afvalwaterheffing. Om de vrijstelling te kunnen krijgen moet de persoon die recht heeft op vrijstelling (vrijstellingsgerechtigde) en de heffingsplichtige (dit is de persoon aan wie het jaar voordien het waterverbruik is gefactureerd en dus op wiens naam de waterfactuur staat) volgens de VMM dezelfde zijn, een gevolg van een onweerlegbaar wettelijk vermoeden in de wet.

De waterfactuur stond aanvankelijk alleen op naam van de man. Omdat die niet de vrijstellingsgerechtigde is, wordt de vrijstelling door de VMM afgewezen. De verzoeker laat daarom de wateraansluiting en dus de waterfactuur zetten op "X (hij) per adres Y (naam van zijn gehandicapte echtgenote)", om te vermijden dat de facturen en invorderingen toekomen op (alleen) de naam van zijn gehandicapte vrouw. Zijn aanvraag om vrijstelling wordt echter opnieuw afgewezen door de VMM. Om de vrijstelling te krijgen, moet de wateraansluiting effectief op naam komen van de gehandicapte echtgenote zelf. Dat gaat volgens de Vlaamse Ombudsdienst te ver, aangezien de vrouw niet bekwaam is facturen te beheren.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond**, omdat het probleem door de VMM te weinig klantvriendelijk is aangepakt. Daarom ook acht de Vlaamse Ombudsdienst onder meer de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden. De VMM had het probleem soepeler kunnen benaderen en in samenspraak met de verzoeker naar een meer aanvaardbare oplossing kunnen zoeken. Zo had de VMM zich onder meer kunnen informeren door bij de gemeente een attest van gezinssamenstelling op te vragen.

### 5.2.3 HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

De Vlaamse Ombudsdienst en ook de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de VMW hebben in 2005 opnieuw een aanzienlijk aantal klachten behandeld die te wijten zijn aan een verborgen lek in de waterleiding. Vaak vielen die klachten uiteen in twee aspecten: één over de hoge waterfactuur van de drinkwatermaatschappij en met name de VMW en één over de integrale aanrekening van de afvalwaterheffing door de VMM.

## WAAROM VERDWIJNT, SAMEN MET MIJN LEIDINGWATER, OOK MIJN GELD?

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. Net zoals in 2004, kwam de VMW slechts in één geval toch over de brug.

In dossier 2005-0523 wordt door de verzoekers een lek vastgesteld in een verbindingsbuis van de binneninstallatie onder de vloer van de keuken. Als de verzoekers hun factuur voor waterverbruik van de VMW ontvangen, blijkt dat de VMW hen het lekverlies integraal heeft doorgerekend. In plaats van hun normale jaarlijks verbruik, wordt hen nu een verbruik aangerekend dat een veelvoud daarvan is. De verzoekers doen vol goede hoop navraag, maar de VMW blijft een herziening afwijzen. Volgens haar is er geen reden voor een herberekening van de waterfactuur op basis van een verminderd lektarief.



Na een nieuw onderzoek en na de inschakeling van de Vlaamse Ombudsdienst herziet de VMW toch haar standpunt. Uiteindelijk gaat de VMW akkoord met de helft van het aanvankelijk gevorderde bedrag (2000 euro) door de toepassing van een verminderd tarief voor lekverlies voor de verzoeker, waarbij rekening wordt gehouden met het onzichtbare lek.

De VMW gaat er op basis van het waterverkoopreglement van uit dat al het water dat door de teller is gestroomd ten laste is van de klant. In dit uitzonderlijke geval is de VMW uiteindelijk toch bereid tot een herziening omdat het ondergrondse lek voor de verzoeker slechts na heel wat graafwerk zichtbaar was. Het lek was met andere woorden moeilijk detecteerbaar, wat echter ook kan gezegd worden van sommige andere gevallen waarin nochtans door de VMW geen herziening werd doorgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en voldoende hersteld** door de herziening. Daarbij werd vooreerst de norm **redelijkheid en evenredigheid** miskend, omdat een integrale aanrekening van de factuur geen verantwoording vindt in een fout van de verzoeker, voor wie het lek totaal onzichtbaar was en de volledige aanrekening ook onredelijke gevolgen zou hebben voor de afvalwaterheffing of de saneringsbijdrage. Daarnaast werd ook tekortgeschoten in de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** in verband met lekken en had de VMW haar houding sneller moeten herzien. De Vlaamse Ombudsdienst gaf ook als aanbeveling mee dat de VMW moet zorgen voor een klantvriendelijkere benadering van de problematiek van een verborgen lek, waarbij men zich best zoveel mogelijk baseert op het gemiddelde verbruik van de voorgaande jaren.

De Vlaamse Ombudsdienst trad, na een eerdere rondvraag bij andere watermaatschappijen, in overleg met de VMW over het probleem. Volgens de VMW kan slechts een minnelijke schikking worden overwogen als "de klant in financiële moeilijkheden verkeert of wanneer een ondergronds lek pas na omstandige lekdetectie en graafwerk kon ontdekt worden". Het basisprincipe blijft dat het water dat door de watermeter gestroomd is, betaald moet worden.

Door de VMW wordt ieder geval afzonderlijk beoordeeld. Lekken aan de binneninstallatie (keuken, toilet of boiler) worden sowieso niet aanvaard. Bovendien is een onzichtbaar lek voor de VMW niet (meer) voldoende om een vermindering van de factuur te geven, zoals bijvoorbeeld bij een onzichtbare afloop van een boiler naar de riolering.

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

Inmiddels is die Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater echter nog steeds niet gerealiseerd. Hoewel een eenvormige regeling door bijvoorbeeld die reguleringsinstantie volgens de Vlaamse Ombudsdienst de beste oplossing is, kan de VMW inmiddels zelf al werk maken van een realistischere gedragslijn in geval van een lek, samen met of desnoods los van de andere drinkwatermaatschappijen. Desnoods kan ook gedacht worden aan een compensatiefonds (bij elke watermaatschappij of één gezamenlijk fonds op Vlaams niveau).

## WAAROM BETAAL IK TWEE KEER VOOR EEN ONOPGEMERKT LEK?

Met de betaling aan de drinkwatermaatschappij (VMW of andere) leek het leed van de burger geleden, tot hem een jaar later door de VMM ook nog eens een aanzienlijk verhoogde afvalwaterheffing werd toegestuurd. Die werd immers, conform de regelgeving, op de waterfactuur berekend.

In dossier 2004-0430 wordt bij de verzoeker, naar aanleiding van de ontvangst van de drinkwaterfactuur, een onzichtbaar lek in de kelder vastgesteld, maar een vermindering van de waterfactuur is door zijn drinkwatermaatschappij definitief afgewezen. Het lek heeft geleid tot het tienvoudige van het normale jaarlijks verbruik. De klant betaalt. Een jaar later ontvangt hij echter een sterk verhoogde afvalwaterheffing van ruim 2000 euro, die gebaseerd is op de hoge waterfactuur ingevolge het lek. Het bezwaar van de verzoeker wordt door de VMM afgewezen, die ook na verdere tussenkomst bij de afwijzing blijft.

Aan dergelijke klachten ten aanzien van de VMM werd dan door de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** gekoppeld: een wijziging van de houding van de VMM kon slechts door een wijziging van de reglementering. De laatste jaren kon de VMM de afvalwaterheffing alleen nog herzien na effectieve vermindering van de waterfactuur van de watermaatschappij (via een creditnota), wat echter meestal wordt geweigerd.

Dat probleem is door de invoering van de saneringsbijdrage en de inning via de waterfactuur niet opgelost: waar de burger met een lek vroeger bijkomend betaalde aan de VMM, doet hij dat nu aan de drinkwatermaatschappij via de saneringsbijdrage op het niet-verbruikte en niet-vervuilde water dat door het lek is weggestroomd.

Een globale oplossing voor dit probleem ligt vooral bij de drinkwatermaatschappijen (creditnota en/of een fonds, zie voorheen) en aanvullend ook bij de Vlaamse overheid. Die zou een eenvormige regeling voor lekken kunnen laten uitwerken of een compensatiefonds kunnen instellen. In ieder geval is de huidige toestand moeilijk aanvaardbaar, omdat men nu moet betalen voor het verbruik en nog eens voor de vervuiling en zuivering, terwijl men het water noch verbruikt noch vervuild heeft. Een intensievere informatieverstrekking op dit vlak door de drinkwatermaatschappijen zou al een pril begin van oplossing kunnen zijn.

## 5.2.4 BETWISTE INVORDERINGEN

### WAT DOET DIE GERECHTSDEURWAARDER IN MIJN HUIS?

Zoals ook uit de eerstelijnsklachten blijkt, blijven klachten over foutieve elektronische gegevenskoppelingen en daardoor foutieve invorderingen van de afvalwaterheffingen een terugkerend fenomeen, al zijn door de VMM de voorbije jaren grote inspanningen geleverd.

Verkeerde adressering wegens foutieve koppeling van gegevensbestanden was één van de meest voorkomende klachten in de eerstelijnsklachtenbehandeling van de VMM. Soms worden - daardoor of door een andere oorzaak - ook bij de verdere invordering personen en adressen verwisseld, zoals ook in het volgende dossier het geval was.

In dossier 2004-0171 krijgt de verzoekster onverwacht een gerechtsdeurwaarder op bezoek in opdracht van de VMM omdat er nog een afvalwaterheffing van aanslagjaar 2000 onbetaald is voor het waterverbruik op dat adres. Hoewel de verzoekster stelt dat dit niet voor haar kan bestemd zijn omdat zij pas sinds begin 2004 daar woont, verschaft de gerechtsdeurwaarder zich toch doorgang en begint hij een inventaris te maken van alle bezittingen in de woning van de verzoekster met dreiging van openbare verkoop bij niet-betaling.

Pas na klacht en controle achteraf geven de VMM en de gerechtsdeurwaarder toe dat diens uitvoerend beslag bij de verzoekster onterecht was omdat het niet voor haar maar voor de vorige bewoner bestemd was. Die was echter voordien reeds verhuisd. Dit had de verzoekster aan de gerechtsdeurwaarder gezegd, maar dat was door de gerechtsdeurwaarder weggewuifd.

De VMM erkent de fout en annuleert vervolgens de aangerekende invorderingskosten en het uitvoerend beslag.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf aan deze klacht de kwalificatie **gegrond en voldoende hersteld** door de annulatie van de kosten, met miskenning van onder meer de ombudsnorm **respect voor de persoonlijke levenssfeer** (ten onrechte inventaris en uitvoerend beslag bij de verzoekster) en de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (ten onrechte geen afdoende controle van de concrete gegevens voorafgaand aan de toch wel stigmatiserende tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder).

De meeste van deze klachten werden tot nu toe opgevangen in de bezwaarprocedure voor de afvalwaterheffing. Sommige sijpelden toch door tot bij de Vlaamse Ombudsdienst. Als er een fout is gemaakt, ging de VMM in de meeste gevallen over tot herstel.

## DE WATERAFSLUITING ALS VERANTWOORD DWANGMIDDEL?

Waar de VMM doorgaans voor de invordering van de afvalwaterheffing een beroep moet doen op een gerechtsdeurwaarder, hebben de drinkwatermaatschappijen een ander wapen ter beschikking als ultiem drukkingsmiddel: de afsluiting van de watertoevoer. Een waterafsluiting bij gewone burgers en gezinnen vereist wel de tussenkomst van de zogenoemde "lokale adviescommissie" die daartoe bij elk OCMW is ingesteld. Die tussenstap moet een waarborg zijn om een onverantwoord beroep op een afsluiting van de watertoevoer te verhinderen, maar wordt blijkbaar soms (al dan niet bewust) vergeten.

De verzoekster in dossier 2005-0351 is een alleenstaande moeder uit het Antwerpse die voor haar drinkwaterverbruik aangewezen is op de drinkwatermaatschappij AWW (Antwerpse Waterwerken). Ze heeft het financieel moeilijk en heeft daardoor een betalingsachterstand bij de drinkwatermaatschappij. Groot is haar verbazing als zij 's avonds van haar werk thuis komt en haar kinderen haar vertellen dat men via een kraan in de straat de watertoevoer bij haar (en enkele andere gezinnen) heeft afgesloten omdat zij haar facturen niet betaalt.

Bij haar navraag bij de drinkwatermaatschappij wordt die reden voor de afsluiting bevestigd: ze zou voor verschillende facturen achterstal hebben. De verzoekster kijkt na: blijkbaar slaat de achterstal slechts op één factuur van om en bij de 100 euro. Ze vindt een waterafsluiting, louter om die reden, wel erg drastisch.

Bij nader onderzoek blijkt dat de drinkwatermaatschappij bovendien nagelaten heeft vooraf haar dossier voor te leggen aan de plaatselijke lokale adviescommissie die bij het OCMW is ingesteld en die vooraf toestemming moet geven voor een waterafsluiting. Dat is nochtans een verplichte procedure die is vastgelegd in een Vlaams decreet van 1996 en waarvan de drinkwatermaatschappij op de hoogte moet zijn.

De drinkwatermaatschappij erkent dat zij de procedure via de lokale adviescommissie niet heeft gevolgd maar repliceert dat de afsluiting een efficiënt middel is om onwillige klanten tot betaling aan te zetten en dat vooraf aan de verzoekster een herinnering en een ingebrekestelling werd gestuurd. Dat kan echter volgens de Vlaamse Ombudsdienst nog geen reden zijn om een wettelijk vastgelegde beschermings- en controlemaatregel te negeren.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **gegrond** (de wettelijke procedure werd niet nageleefd) en **voldoende hersteld** door de heraansluiting, met miskenning van onder meer de ombudsnormen **overeenstemming met het recht en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Door een actievere en meer klantvriendelijke opvolging van de betalingsituatie van de verzoekster door de drinkwatermaatschappij, had de waterafsluiting wellicht vermeden kunnen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft nog meerdere klachten in behandeling waarin een afsluiting aan de orde is. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet het wapen van de waterafsluiting zoveel mogelijk vermeden worden en is de naleving van de wettelijke voorwaarden daarbij alleszins een minimumvereiste.

### 5.2.5 DE GROOTVERBRUIKERS

De belangrijkste taak in verband met de afvalwaterheffing waarvoor de VMM verder bevoegd blijft, is de milieuheffing op de waterverontreiniging voor grootverbruikers.

#### IS EEN REGLEMENTAIRE BOETE OOK ALTIJD EEN TERECHTE BOETE?

Wie meer dan 500 m<sup>3</sup> water verbruikt, is een "grootverbruiker". Hoewel de VMM beschikt over de factuurgegevens van de watermaatschappijen, moeten die grootverbruikers toch jaarlijks bij de VMM een aangifte indienen met de gegevens voor de berekening van de afvalwaterheffing. Die heffing wordt berekend op het drinkwaterverbruik dat gefactureerd werd in het jaar voorafgaand aan het heffingsjaar. Een vergetelheid of een vergissing in die aangifte, kan een fikse boete van de VMM tot gevolg hebben.

Dat ondervond ook de verzoeker in dossier 2004-0476, die als beheerder van een groot internaat een lakse voorganger is opgevolgd. Door die voorganger werd nagelaten voor 2002 bij de VMM een aangifte in te dienen. Daarom heeft de VMM, op basis van de gegevens die zij heeft van de drinkwatermaatschappij, ambtshalve een afvalwaterheffing betekend en een boete aangerekend van 781 euro. Omdat de instelling daarop binnen de maand reageerde bleef de boete beperkt tot 10% van het niet-aangegeven gedeelte (anders 50%).

Voor 2003 moet de instelling geen afvalwaterheffing betalen omdat er door een uitgestelde meteropname in 2002 geen waterverbruik aan de instelling was gefactureerd.

Voor de afvalwaterheffing van 2004 dient de beheerder tijdig een aangifte in. Toch wordt door de VMM, na een bericht van rechtzetting, opnieuw een boete aangerekend omdat de verzoeker volgens de VMM, gezien de facturatiegegevens van de drinkwatermaatschappij, niet de correcte gegevens heeft ingevuld. Omdat de instelling tijdig (binnen de maand) op de ambtshalve rechtzetting heeft gereageerd, bedraagt de boete opnieuw 10%. Volgens de verzoeker is de toelichting bij het aangifteformulier onduidelijk en voor meervoudige interpretatie vatbaar. De VMM weigert echter de boete te annuleren. De verzoeker vindt de boete onterecht omdat er geenszins de intentie was om te frauderen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde klacht als **deels gegrond** omdat de VMM weliswaar niet vrij van de wettelijk vastgelegde boete kan afzien, maar door een duidelijkere toelichting de onjuiste invulling van de aangifte en dus de boete had kunnen vermijden.

Het is bovendien erg frustrerend voor de aangifteplichtigen te moeten vaststellen dat de VMM zelf via de drinkwatermaatschappijen over alle essentiële gegevens in verband met het waterverbruik van de betrokken bedrijven en instellingen beschikt. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst er voor deze wettelijke aangifteplicht en boeteregeling te heroverwegen.

### 5.2.6 TEKORTEN IN DE DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVERSTREKKING

#### KAN IK SOMS WAT WATER KRIJGEN?

Uit de eerstelijnsklachten bij de VMW blijkt dat er in 2005 een sterk toegenomen aantal klachten waren over de dienstverlening en de informatieverstrekking, vooral dan door de VMW. Het ging dan bijvoorbeeld over een tekort aan water en waterdruk, een tekort aan (informatie over) de facturen of fouten daarin, behandelings- en betalingstermijnen, administratiekosten, enzovoort. Het volgende dossier gaat over het plotse en geruime tijd onbeschikbaar zijn van leidingwater. Vooral in de eerste lijn komen daarover veel klachten binnen.

De verzoeker in dossier 2005-0447 woont in het Hageland en is klant van de VMW. De verzoeker stelt op een morgen in juni 2005, als hij en zijn gezin zich willen wassen en koffie zetten, vast dat er geen druppel water meer uit de kraan komt. Dat duurt zo de hele dag. Als hij dit vervolgens wil melden op het daartoe bestemde groene nummer van de VMW, krijgt hij steeds de bezettoon te horen. De verzoeker is daar niet mee gediend. Hij kan een kortstondig probleem met de watertoevoer wel begrijpen maar niet één van een ganse dag. Hij vindt het ook onbehoorlijk dat hij zijn probleem zelfs niet kan melden.

De VMW erkent dat er in de betrokken regio zich onverwacht een ernstig probleem heeft voorgedaan met de waterbevoorrading. Dat heeft minstens vier dagen aangesleept. De aanvankelijke oorzaak was een onverwacht grote afname door de land- en tuinbouwsector, wat door een algemeen meerverbruik door de warmte slechts moeizaam kon hersteld worden. Er werden door de meeste getroffen gemeenten tankwagens met water ingezet.

Voor het groene telefoonnummer (noodnummer) was er een permanente verzekerd, maar die kon blijkbaar de telefonische oproepen niet volgen, zo geeft de VMW toe.

Dit dossier werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond en voldoende hersteld** (door herstel van de waterbevoorrading), met onder meer een schending van de **vlotte bereikbaarheid**. Blijkbaar was de VMW op het meerverbruik en op de onverwachte toename van het aantal oproepen op het groene nummer onvoldoende voorbereid.

### 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, waarvan sommige ook in verband met de VREG, de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt. De VREG moet, samen met haar federale evenknie de CREG, toezien op de naleving van de vrije concurrentie en van de wetgeving. Daarnaast kreeg de VREG ook een informatietaak.

#### WIE GEEFT MIJ MIJN DEEL GRATIS ELEKTRICITEIT?

Met name de controle- en informatietaak van de VREG kwam aan bod bij de ontvankelijke klachten. De burger heeft vele vragen over de aanrekening van de kosten voor energie door de verschillende private elektriciteits- en aardgasleveranciers. Vele burgers deden niets en bleven aangesloten bij hun vroegere leverancier (standaardleverancier). Anderen wisselden of sloten met hun vroegere leverancier een contract af dat hen een korting opleverde. Die korting of de overstap naar een andere leverancier leidde niet zelden toch tot een hogere jaarlijkse factuur, deels door een stijging van de energiekosten maar ook door een toename van de diverse heffingen op energie (federaal en

Vlaams). Daardoor werd de Vlaamse burger nog gevoeliger voor zijn recht op een gratis hoeveelheid elektriciteit, een Vlaamse maatregel waarvan de VREG de juiste toepassing moet controleren.

In dossier 2004-0367 werkte de echtgenote van de verzoeker destijds bij een gemengde intercommunale, waarin Electrabel vooral vóór de vrijmaking van de energiemarkt de dominante partner was en die de personeelsvoordelen van Electrabel volgde. Volgens de verzoeker werd hen op de factuur van hun elektriciteitsleverancier Electrabel geen gratis elektriciteit toegekend.

De verzoeker doet navraag bij de bevoegde Vlaamse minister, die hem bevestigt dat elk Vlaams gezin recht heeft op die wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit. De verzoeker klaagt over ontoereikende informatieverstrekking en stelt dat hij en zijn vrouw die gratis hoeveelheid van Electrabel niet gekregen hebben. De VREG laat na navraag weten dat Electrabel die wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit sedert 1 juli 2003 (vrijmaking van de energiemarkt) aan al zijn klanten toekent, ook aan eigen personeel. De verzoeker stelt vervolgens in juli 2004 dat dit wel na, maar niet vóór de vrijmaking van de energiemarkt in 2003 het geval was. Het duurt vervolgens nog ruim zes maanden en drie rappels vooraleer de VREG eind januari 2005 een antwoord verstrekt.

Uiteindelijk laat de VREG weten dat de sector van de gemengde intercommunes heeft geantwoord dat na besprekingen met alle partijen, in de sector een consensus bereikt werd dat de wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit "gecompenseerd werd in het personeelstarief". De VREG laat zonder verder onderzoek weten dat daarmee volgens haar de geest van de betrokken bepalingen is nageleefd en dat zij er niet verder wenst op in te gaan.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond en voldoende hersteld** en stelde daarbij vast dat de VREG geen eigen onderzoek instelt en aanvankelijk nalaat een antwoord te verstrekken. Omdat het antwoord bijna zes maanden op zich laat wachten en dan nog vaag blijft, is met name de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden.

Ook in andere dossiers was de toekenning van een wettelijke gratis hoeveelheid elektriciteit aan de orde. Zo was die in dossier 2005-0342 ook niet toegekend, maar werd dat euvel na navraag van de VREG vrij snel door de elektriciteitsleverancier rechtgezet.

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 voor de burger. Die blijkt vooral gevoelig voor het financiële aspect van de energievoorziening.

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 een vrijstelling krijgen van 500 kWh elektriciteit per jaar. Voor die maatregel is echter niet de Vlaamse, maar de federale overheid bevoegd.

Die verwarring met het "sociaal tarief" kwam ook in een aantal dossiers aan bod.

Dat is onder meer het geval in dossier 2005-0150, waar de verzoeker - die een leefloon ontvangt - klaagt dat hem dat sociaal tarief wel is toegekend door zijn elektriciteits- en aardgasleverancier voor elektriciteit, maar niet voor het aardgas. Hij krijgt wel 500 kWh gratis elektriciteit, maar de aanverwante tegemoetkoming van 556 kWh gratis aardgas is hem door zijn energieleverancier niet toegekend.

De VREG, die hij daarover heeft aangeschreven, doet er twee maanden over om te laten weten dat niet zij, maar het federale bestuursniveau hiervoor bevoegd is.

De sociale tarieven voor energie waren in 2005 het voorwerp van discussie omdat een onderzoek van Test-Aankoop had aangetoond dat die niet steeds leiden tot het goedkoopste tarief en dus tot het beoogde voordeel voor de doelgroep. Daar komt nog bij dat nog heel wat mensen met een laag inkomen het voordeel mislopen omdat zij niet op de hoogte zijn van het systeem en van de jaarlijks verplichte aanvraag. Daarom werden recent op federaal niveau initiatieven genomen voor een verhoging van het voordeel en voor een automatische toekenning.

De belangen en de moeilijkheden van de mensen met een beperkt inkomen kwamen op Vlaams niveau in 2005 dan weer aan bod in het Vlaams Parlement, tijdens een aantal hoorzittingen van een commissie ad hoc, de commissie Energiearmoede. Daaruit bleek dat de bescherming van de mensen met betalingsmoeilijkheden bij wie de energietoever wordt afgesloten, onvoldoende is en nog merkelijk kan worden verbeterd. Zo is de rol van en de procedure voor de lokale adviescommissies in elke gemeente, die voorafgaand aan een afsluiting hun instemming moeten geven, voor de betrokkenen vaak niet duidelijk en is hun aanpak onderling verschillend. De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten daarover in onderzoek. Ook is er eind 2005 binnen de Vlaamse Regering overleg opgestart om de rol en aanpak van die lokale adviescommissies te verbeteren en op elkaar af te stemmen.

Ook de verdeling van een gratis spaarlamp of spaardouchekop aan alle Vlaamse gezinnen in 2004-2005 kwam nog in het klachtenbeeld aan bod. Het is afwachten of de nieuwe verdeelactie, aangekondigd voor 2006, vlotter zal verlopen.

## NAAR EEN KLACHTINSTANTIE VOOR DE ENERGIESECTOR?

De klachten en vele vragen in verband met (gratis) energie tonen aan dat de burger toch vooral gevoelig is voor de financiële kant van de energievoorziening. Dat blijkt vooral uit de vele vragen over betwiste 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 en die vaak het gevolg zijn van een overgang van de verbruiker naar een andere private energieleverancier. Daardoor is er een grote behoefte ontstaan aan een algemene klachtinstantie voor de energiesector.

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

Op 1 september 2005 ging binnen de federale overheidsdienst Economische Zaken, KMO, Middenstand en Energie de "dienst Hermes" van start, een informatiedienst die vragen beantwoordt over de rechten en plichten van de burgers en van de energieleveranciers in de vrijgemaakte energiemarkt. De dienst is bereikbaar via een gratis telefoonnummer.

Op 13 januari 2006 werd vervolgens door de federale regering een voorontwerp van wet goedgekeurd tot instelling van een ombudsdienst voor energieaspecten. Die zou vanaf september 2006 moeten operationeel zijn om klachten over energiefacturen te behandelen.

Zolang niet vaststaat dat die ombudsdienst alle soorten klachten zal (kunnen) behandelen in verband met energie, pleit de Vlaamse Ombudsdienst ook voor een klachtenregeling op Vlaams niveau. Volgens de Vlaamse minister van Energie is dit niet opportuun omdat de Vlaamse burger dan tweemaal zou betalen: één keer via de federale heffing op energie en nog eens via de Vlaamse begroting. De vele klachten en vragen bij de VREG en bij de Vlaamse Ombudsdienst tonen echter aan dat er dringend behoefte is aan een klachtinstantie voor energie, die alle klachten kan onderzoeken. Het is dan ook aan de overheid om daarvoor te zorgen.



## 5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-07

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing of bijdrage als gevolg van een verborgen lek.**

Er werd voor het probleem van de verborgen lekken in 2005 geen noemenswaardige vooruitgang geboekt. De Vlaamse Ombudsdienst heeft, na overleg met de sector, voorgesteld dit probleem te laten onderzoeken door de reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau waarvan de oprichting in het Drinkwaterdecreet is bepaald, maar die nog niet is gerealiseerd. Die zou dan een eenvormige regeling kunnen uitwerken voor alle drinkwatermaatschappijen, zodat bezwaren uit concurrentieoverwegingen worden omzeild. In afwachting zouden de drinkwatermaatschappij en de VMW in het bijzonder - liefst gezamenlijk, maar desnoods ieder afzonderlijk - ruimere criteria en een soepelere regeling voor verborgen lekken kunnen hanteren dan nu het geval is.

Door de integratie vanaf 2005 van de afvalwaterheffing op de waterfactuur en de aanrekening op die factuur van een saneringsbijdrage, is de rol van de drinkwatermaatschappijen bij de afhandeling van een verborgen lek nog toegenomen. Aangezien de verschillende drinkwatermaatschappijen slechts zeer zelden overgaan tot een eenzijdige herziening en vermindering van de factuur, lijkt de oprichting van een compensatiefonds (door de maatschappijen of door de overheid) de meest aangewezen weg. De verplichte controle vanaf 1 juli 2004 voor nieuwe waterleidinginstallaties in woningen zou het aantal onopgemerkte lekken door niet-conforme binneninstallaties wel geleidelijk moeten doen verminderen.

### AANBEVELING 2004-08

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VMM) moet samen met de watermaatschappijen de aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing klantgericht onderzoeken en de automatische vrijstelling maximaal toepassen.**

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen elementen gevonden die aantonen dat de VMM de aanpak van te laat aangevraagde vrijstellingen van de afvalwaterheffing zou hebben versoepeld. De VMM wijst daarbij op beperkingen die de regelgeving oplegt, maar blijkt tegelijk toch minder klantvriendelijk dan bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Wel is het zo dat de VMM, voortaan samen met de drinkwatermaatschappijen, de toepassing van de automatische vrijstellingen in 2005 verder heeft uitgebreid, vooral dan voor personen die een leefloon ontvangen. Door die inspanningen werd het aantal automatische vrijstellingen stelselmatig opgedreven van bijna 32.000 in 2000 tot bijna 77.000 in 2005. Die inspanning moet zeker verder gezet worden. De VMM en de drinkwatermaatschappijen beseffen nog te weinig dat nog steeds mensen met een handicap of een beperkt inkomen een vrijstelling missen doordat er geen automatische vrijstelling gebeurde.

Door de aanrekening sedert 2005 van de saneringsbijdrage op de drinkwaterfactuur zijn het voortaan de drinkwatermaatschappijen die de vrijstelling van die bijdrage moeten garanderen. Het aantal klachten daarover is duidelijk kleiner dan die over de afwijzing van vrijstellingen door de VMM. Het probleem is echter dat de betrokkenen vaak niet weten dat er een saneringsbijdrage wordt aangerekend.



## AANBEVELING 2004-09

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de VMM) moet samen met de watermaatschappijen de aanrekening van minimumheffingen of -bijdragen door automatisering vermijden en de noodzaak van minimumheffingen heroverwegen.**

Het aantal klachten over minimumheffingen heeft zich in 2005 niet doorgezet. Nochtans bleef de regel van een minimumtarief, ondanks een zeer gering verbruik, behouden in de wetgeving in verband met de saneringsbijdrage. Volgens navraag was dit een vergetelheid van de regelgever. Door de inning van de saneringsbijdrage in verhouding tot het waterverbruik via de drinkwaterfactuur, is die maatregel in feite overbodig geworden.

## AANBEVELING 2004-10

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VREG en de Vlaamse Regering) moet haar inspanningen voor informatieverstrekking voortzetten en moet de instelling van een klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening realiseren.**

De VREG heeft haar eerder genomen initiatieven op het vlak van de informatieverstrekking inderdaad voortgezet. Dat was met name het geval voor de prijsvergelijking die zij via de website en ook op telefonisch verzoek aanbiedt en die in de loop van 2005 werd aangepast (onder meer voor de verrekening van de sociale tarieven). In tegenstelling tot het oorspronkelijke opzet van de VREG, die afwijzend stond tegen een prijsvergelijking door de overheid in een vrijgemaakte markt, is die prijsvergelijking intussen terecht een definitief gegeven geworden. Daarnaast werd de website zelf verder uitgebreid, onder meer met info over de procedure bij verhuis. Die procedure werd ook vereenvoudigd en toegelicht in een brochure. Marktonderzoek en enquêtes bij eindafnemers moesten verder aantonen dat de vrijmaking een positieve invloed had op de prijzen. De informatietaak van de VREG is niet formeel vastgelegd. Dat zal veranderen bij de inwerkingtreding van het decreet van 30 april 2004 waarbij de VREG werd omgevormd tot een extern verzelfstandigd agentschap en waarin de VREG een duidelijke taak krijgt inzake informatieverstrekking.

Op het vlak van de uitbouw van een klachtinstantie voor de energiesector, bij de VREG of elders, lijkt er nu toch beweging te komen. Hoewel daartoe op het federale niveau (bij de CREG) via energieheffingen 800.000 euro was voorbestemd, werd die federale klachtinstantie niet gerealiseerd. Door de federale en Vlaamse ombudsmannen werd dit probleem meermaals aangekaart, maar lange tijd zonder succes. Anderzijds stuitte de eenzijdige instelling van een klachtinstantie bij de VREG op bezwaren van de Vlaamse overheid.

Inmiddels werd begin september 2005 binnen de federale overheid de informatiedienst "Hermes" opgestart voor informatievragen in verband met energie(facturen). Op 13 januari 2006 werd vervolgens door de federale regering een voorontwerp van wet goedgekeurd tot instelling van een ombudsdienst voor energieaspecten. Die zou vanaf september 2006 moeten operationeel zijn om klachten over energiefacturen te behandelen. Zolang niet duidelijk is dat die klachtinstantie alle soorten klachten in verband met energie zal kunnen behandelen, pleit de Vlaamse Ombudsdienst ook voor een klachtenregeling op Vlaams niveau.

## 5.4 Conclusies

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2005, samen met de eerstelijnsklachtenbehandelaars, onder het thema **water, gas en elektriciteit** opnieuw klachten behandeld waaruit enkele nieuwe knelpunten naar voren kwamen.

De belangrijkste nieuwe soort klachten had te maken met de invoering vanaf 2005 van de aanrekening van een "bovengemeentelijke" saneringsbijdrage via de drinkwaterfactuur. Die saneringsbijdrage kwam in de plaats van de afvalwaterheffing die voordien afzonderlijk bij elke afnemer van drinkwater geheven werd door de VMM. Door de VMM werd in 2005 voor de afvalwaterheffing nog wel een restheffing geïnd bij de Vlaamse gezinnen op nog niet belast waterverbruik in 2003. De inning voortaan van de saneringsbijdrage door de drinkwatermaatschappijen - die op zeer korte tijd werd doorgevoerd - gaf aanleiding tot heel wat klachten over het gebrek aan informatie, vooral dan over het niet vermelden van het aandeel van de saneringsbijdrage in de globale, integrale drinkwaterfactuur. Dat kwam duidelijk naar voren in de vele eerstelijnsklachten bij de VMW, maar ook in de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst die bevoegd is dit aspect bij alle drinkwatermaatschappijen te onderzoeken.

Het probleem van de verborgen lekken was in 2005 opnieuw aan de orde, zonder dat hiervoor een afdoende oplossing werd gevonden. Voor een eenvormige aanpak van het probleem zouden we moeten kunnen rekenen op een Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater. Die is echter nog steeds niet gerealiseerd. Hoewel die optie te verkiezen blijft, is het inmiddels aangewezen dat de drinkwatermaatschappijen en de VMW in het bijzonder nu reeds - gezamenlijk of elk afzonderlijk - een soepelere regeling of gedragslijn uitwerken. Daarbij kan ook gedacht worden aan een compensatiefonds bij de drinkwatermaatschappijen of bij de overheid.

Hoewel het probleem van de bijkomende, onverwacht hoge afvalwaterheffing na een verborgen lek geleidelijk zal wegvallen, blijft er een probleem van dubbele aanrekening: naast de kost voor het waterverbruik zelf, zal er - via de saneringsbijdrage - ook verder een kost voor de vervuiling en waterzuivering aangerekend blijven, hoewel het gaat om niet-verbruikt en niet-vervuild water.

Het probleem van verkeerde invorderingen (onder meer door foutieve gegevenskoppelingen) en betwistbare waterafsluitingen is een terugkerend fenomeen. Meestal zorgen de VMW en de VMM, als er fouten vastgesteld worden, voor herstel.

Zowel uit de eerstelijnsklachten als uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst kwam ook opnieuw het probleem van mislopen vrijstellingen voor de afvalwaterheffing tot uiting. De VMM past de al erg korte aanvraagtermijn voor vrijstelling te strikt toe. Een automatische vrijstelling is nog altijd geen recht.

Het probleem van de onweerlegbare band en van de vermijdbare minimumheffingen als gevolg van de geautomatiseerde verwerking door de VMM, is zo goed als wege gevallen.

Uit de klachten in verband met energie ten slotte blijkt vooral de bezorgdheid bij de burger voor de financiële aspecten van de energievoorziening en de noodzaak van volgehouden inspanningen van de VREG op het vlak van informatie en van controle op de openbaredienstverplichtingen (gratis hoeveelheid elektriciteit). De vele problemen over facturen wijzen ook op de dringende behoefte aan de reeds lang aangekondigde, maar nog niet gerealiseerde klachtinstantie voor de energiesector. De recente initiatieven op dit vlak wettigen wel hoop voor de toekomst.

## 5.5 Aanbevelingen

### **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.

### **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.

### **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.





Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouwvoertredingen, planningsinstrumenten 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 november 2005 zijn de eerste gemeenten ontvoogd: Vilvoorde en Avelgem. Ook Sta-broek en Zwevegem kunnen vanaf 1 januari 2006 zelfstandig vergunningsaanvragen afhandelen. Voor hen gelden vanaf die datum de procedureregels en behandeltermijnen van het Decreet Ruimtelijke Ordening. Dat decreet had eigenlijk 1 mei 2005 als uiterste datum voor alle gemeenten vastgelegd, maar dat was niet realistisch. Met een decreetswijziging van 22 april 2005 is die uiterste datum verschoven naar 1 mei 2007, wat voor een aantal gemeenten nog steeds moeilijk haalbaar zal zijn. Het decreet van 22 april 2005 heeft ook nog enkele andere wijzigingen aangebracht.

Met haar besluit van 23 december 2005 heeft de Vlaamse Regering de dossiersamenstelling voor een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning gewijzigd en het nieuwe model voor de aanvraagformulieren vastgesteld. Daarbij is onder meer rekening gehouden met de inwerkingtreding van de energieprestatieregelgeving op 1 januari 2006. Die materie is nu niet meer gekoppeld aan de stedenbouwkundige vergunning, en de naleving ervan steunt ook niet meer op de handhavingsregels van ruimtelijke ordening. Wij komen daarop later terug.

Eind 2005 is de Hoge Raad voor het Herstelbeleid operationeel geworden. De Vlaamse Regering heeft op 22 juli 2005 de leden benoemd en op 16 december 2005 het huishoudelijk reglement goedgekeurd. Het eensluitend advies van de Raad is nodig voor de indiening van een herstelvordering bij de rechtbank en voor de ambtshalve uitvoering van een vonnis.

### 6.1.2 UITVOERING

De voor de hand liggende aanspreekpunten bij de behandeling van de klachten zijn de afdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM). Vooral de vijf buitenafdelingen staan veel in contact met de burger. Zij hebben een advies- en controletaak in het kader van de vergunningsaanvragen en treden ook op tegen bouw misdrijven.

De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, die met behulp van de gemeenten de inventaris maakt, en van de afdeling Financieel Management, die de aanslagbiljetten verstuurt. Voor klachten over een ruilverkaveling wendt de Vlaamse Ombudsdienst zich tot de Vlaamse Landmaatschappij (VLM).

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. Ook het decreet van 19 april 1995 over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten bevat een opdracht voor de gemeenten: ze moeten aan de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen jaarlijks een geactualiseerde lijst bezorgen van de leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op hun grondgebied. De provincies fungeren in het kader van de ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. De bestendige deputatie moet beslissen binnen een bepaalde termijn.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid wordt AROHM omgevormd tot het Vlaams Ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, met naast een gelijknamig departement ook enkele intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's). Voor ruimtelijke ordening zijn dat RO-Vlaanderen, Inspectie RWO en het Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed. De Vlaamse Landmaatschappij is een extern verzelfstandigd agentschap (EVA).

De voormelde Vlaamse overheidsdiensten hebben alle 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 2005

	Handhaving	Vergunning	Ruimtelijke Planning	Monument	Kabinet	Heffing	Ruilverkaveling	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>82</b>
Ontvankelijk	10	14	1	2	10	9	9	55
Onontvankelijk	2	2	1	1	16	2	3	27
-45 dagen	-	-	-	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-	-	-	-
Geground	3	6	0	2	8	4	7	30
Ongegrond	7	8	1	0	2	5	2	25
Opgelost	3	6	0	2	8	4	5	28
Niet opgelost	0	0	0	0	0	0	2	2
Beslissing	0	2	0	0	1	2	2	7
Behandeltermijn	0	4	0	0	5	1	0	10
Informatieverstrekking	1	0	0	2	1	1	1	6
Bereikbaarheid	0	0	0	0	1	0	0	1
Bejegening	0	0	0	0	0	0	0	0
Andere	2	0	0	0	0	0	6	8

Het kabinet van de Vlaamse minister van Ruimtelijke Ordening heeft geen verdere inhoudelijke onderverdeling gegeven.

Tabel 30  
Ruimtelijke Ordening:  
dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	52
Beoordelingsfase (fase D)	122
Opschorting behandeling	4
<b>Totaal</b>	<b>182</b>

Tabel 31  
Ruimtelijke Ordening:  
kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	49
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	6
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	6
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	10
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<i>72</i>
Terechte opmerking	8
Beleidsaanbeveling	4
Ongegronde klacht	40
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	23
<b>Totaal</b>	<b>154</b>

Tabel 32  
Ruimtelijke Ordening:  
geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Afdoende motivering	6
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	8
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	13
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	30
Redelijke behandeltermijn	28
Efficiënte coördinatie	5
<b>Totaal</b>	<b>101</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 55 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 182 ontvankelijke klachten onderzocht en 122 daarvan beoordeeld.

Dat het aantal tweedelijnsklachten een veelvoud is van de eerstelijnsklachten, heeft twee hoofdredenen. Een groot deel van de klachten heeft betrekking op gemeenten en provincies, die niet onder het Klachtendecreet vallen.

Maar verder moet de Vlaamse Ombudsdienst toch opnieuw vaststellen dat AROHM bijzonder weinig inspanningen doet om het Klachtendecreet ten volle toe te passen. **Er bestaat een duidelijk probleem van klachtherkenning en klachterkenning.** In het vorige Jaarverslag had de Vlaamse Ombudsdienst al opgemerkt dat bijvoorbeeld de afdeling Bouwinspectie al het derde jaar op rij geen enkele klacht geregistreerd had. Na overleg begin 2005 werd de afdeling Bouwinspectie bereid gevonden gedurende een beperkte periode en op een vereenvoudigde manier de klachten wel te registreren. Van 1 maart tot 22 april 2005 noteerde de afdeling ongeveer 160 "uitingen van ongenoegen", klachten dus, over haar handelingen of werking. De afdeling wees erop dat het eigenlijk steeds ging om de uitvoering van een gerechtelijke beslissing of dat tegelijkertijd een gerechtelijke procedure liep. Gelet op het beperkte personeelsbestand van de afdeling vond ook de minister-president het niet realistisch al die uitingen van ongenoegen volgens het Klachtendecreet te behandelen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er natuurlijk begrip voor dat bestuursinstellingen voorrang geven aan hun kerntaken, maar wijst toch nogmaals op het essentiële belang van een uitgewerkte eerstelijnsklachtenbehandeling, zeker in een sector als ruimtelijke ordening. Bovendien bevinden vooral de buitenafdelingen van AROHM zich niet in die vrij specifieke situatie van de afdeling Bouwinspectie.

In het klachtenbeeld komen vooral de drie hoofditems van ruimtelijke ordening aan bod: handhaving, vergunningen en planning. Zij worden ook in die volgorde behandeld.



## DE UITVOERING VAN AFBRAAKVONNEN: DWANGSOMMEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf ook enkele klachten over de uitvoering van vonnissen ontvangen, waarvan een deel **ongegron**d is, althans ten aanzien van de afdeling Bouwinspectie die via de dwangsommen aandrang op uitvoering. Het ongenoegen is soms meer dan begrijpelijk, maar de afdeling Bouwinspectie heeft nu eenmaal de taak de uitvoering van vonnissen na te streven. Het is de rechter die geoordeeld heeft.

Enkele verzoekers waren het er niet mee eens dat de afdeling Bouwinspectie alsnog aandrang op de uitvoering van een vonnis uit de jaren 1970. De Vlaamse Ombudsdienst heeft die klachten als **deels gegron**d beoordeeld wegens schending van de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn**. Dat er wordt aangedrongen op uitvoering, acht de Vlaamse Ombudsdienst terecht. De vonnissen effectief laten verjaren is nog onbehoorlijker en leidt tot **gegronde** klachten daarover van omwonenden (bijvoorbeeld 2005-0034). Aandringen op uitvoering had wel veel eerder moeten.

Sinds eind 2005 is de Hoge Raad voor Herstelbeleid operationeel, maar die kan in dossiers over dwangsommen niet tussenkomen. De Raad heeft wel een essentiële rol inzake ambtshalve uitvoering (concreet: afbraak door de overheid op kosten van de overtreder), maar kan bijvoorbeeld niet adviseren om de dwangsommen niet verder te innen. Het betekenen van een gerechtelijke uitspraak om de dwangsom te doen verbeuren, is geen onderdeel van een ambtshalve uitvoering. De dwangsom heeft juist tot doel geen gebruik te moeten maken van de machtiging tot ambtshalve uitvoering.

De nieuwe vonnissen blijken wel beter te worden opgevolgd.

## GEEN KLACHT, DUS GEEN BOUWOVERTREDING?

De meeste klachten inzake handhaving hebben betrekking op de voorafgaande fases, namelijk de opsporing en de vaststelling van de bouwovertredingen en de indiening van passende herstellingsvorderingen. De burger klaagt vooral over andermans overtreedingen, zelden over de aanpak van de eigen overtreedingen.

Opvallend is dat meerdere bouwovertredingen door de overheid al lang gekend zijn of zouden moeten gekend zijn, maar dat daartegen pas wordt opgetreden nadat een omwonende daarop aangedrongen heeft, of zelfs pas nadat die een klacht heeft ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In dossier 2004-0665 heeft de verzoeker aan de gemeente gemeld dat er in zijn buurt een cowboydorp gevestigd is in natuurgebied. Volgens hem beschikt de eigenaar niet over de nodige stedenbouwkundige vergunningen. De gemeente wil niet optreden. De verzoeker wendt zich tot de Vlaamse Ombudsdienst.

De gemeente bevestigt dat het cowboydorp niet over de nodige vergunningen beschikt. Maar omdat de zaak er al tientallen jaren gevestigd is, heeft de gemeente beslist momenteel niet op te treden op basis van een klacht om persoonlijke redenen van slechts één persoon. De verzoeker betwist dat.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst de gemeente erop dat het hoe dan ook gaat om een flagrante bouwovertreiding in kwetsbaar gebied, en dat de motieven van de verzoeker eigenlijk niet relevant zijn. Bovendien zijn er recent nog bouwwerken uitgevoerd, ter vervanging van een gesloopt gebouw. De afdeling ROHM Antwerpen wordt op de hoogte gebracht, en ook zij dringt bij de gemeente aan op een proces-verbaal. Uiteindelijk stelt de gemeente op 5 januari 2005 een proces-verbaal op en bezorgt dat aan het parket en de afdeling ROHM Antwerpen. De afdeling dient op 14 maart 2005 een herstellvordering in bij het parket.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het in strijd met de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** om gedurende jaren niet op te treden tegen een dergelijke duidelijke overtreiding. Dit gedoogbeleid geeft de burger het signaal dat het gemeentelijk handhavingsbeleid inzake ruimtelijke ordening niet ernstig genomen moet worden.

Ook bij andere gemeenten wordt soms vastgesteld dat zij niet uit eigen beweging maar pas na aandringen optreden tegen bijvoorbeeld een loods die 20 jaar geleden slechts een tijdelijke vergunning voor 2 jaar kreeg, onvergunde verbouwingen in een beschermd begijnhof, een met kiezelsteen verharde parking voor 40 auto's in een tuinzone, of onvergunde infrastructuur van de lokale sportverenigingen.

## HEEFT VOETBAL VOORRANG OP (GOEDE) RUIMTELIJKE ORDENING?

In dossier 2004-0791 dient de verzoekster een klacht in over de overlast die een voetbalclub veroorzaakt. Het geroep, geschreeuw en gestamp en de felle, verblindende lichten zijn voor haar zeer irriterend. De voetbalvelden zijn gelegen in agrarisch gebied en vormen een bouwovertreiding. De stad treedt echter niet op.

De verzoekster had een tiental jaar geleden ook al een klacht ingediend bij de stad. Die deelde toen mee dat op haar grondgebied wel meerdere gelijkaardige constructies werden gedoogd. De meeste kleine sportverenigingen zouden financieel niet de mogelijkheid hebben om volwaardige accommodaties op te richten. De verzoekster werd toen gevraagd begrip te hebben voor het standpunt van de stad om de constructies te gedogen, zolang er geen echte hinder voor omwonenden was. De verzoekster wijst erop dat zij effectieve hinder heeft. Bovendien zijn er andere locaties beschikbaar die volgens haar beter geschikt zijn voor voetbalvelden. In 2001 heeft de verzoekster ook de afdeling ROHM Antwerpen aangeschreven. Die heeft toen de stad gevraagd een PV op te stellen, maar daarop is nooit een reactie gekomen.

Uiteindelijk heeft de stad alle nog beschikbare gronden bekeken. De stad is nu van plan om in hetzelfde binnengebied een sporthal te bouwen en ijvert ervoor de gronden om te vormen tot een zone voor dagrecreatie. De voetbalvelden wil men dus regulariseren na de wijziging van de bestemming van de gronden. Daarover worden besprekingen gevoerd met de hogere overheden.

De eventuele wijziging tot recreatiezone is een beleidskwestie. Maar een dergelijk langdurig gedoogbeleid kan niet worden aanvaard en is in strijd met de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**. De stad had veel eerder moeten handelen. Gedogen kan maar tijdelijk, mits maximale beperking van de hinder en het vooruitzicht van een definitieve oplossing binnen een redelijke termijn.

In dossier 2005-0097 heeft de verzoeker zelf de grootste moeite gehad om een stedenbouwkundige vergunning te krijgen, maar stelt hij vast dat de terreinen, kleedkamers en kantine van de lokale voetbalclub eveneens in landschappelijk waardevol agrarisch gebied liggen, dat ze onvergund zijn én dat de gemeente daartegen niet optreedt. De gemeente erkent dat, maar heeft wel al beslist tot herlokalisatie. Inmiddels heeft zij de procedure voor de opmaak van een bijzonder plan van aanleg (BPA) gestart. In dossier 2005-0428 is het de voetbalclub zelf die haar ongenoegen uit omdat een beloofd BPA uitblijft, en de rechtsonzekerheid voor de club blijft duren. In dossier 2002-0780 is een BPA er uiteindelijk gekomen, die regularisatie mogelijk maakte.

Blijkens een antwoord op een parlementaire vraag van 21 oktober 2005 hebben sinds 2004 een 30-tal gemeenten een sectoraal BPA opgesteld voor zonevreemde sport- en recreatie-infrastructuur. De omzendbrief RO 98/05 schetst daarvoor het kader. De minister herinnert er in zijn antwoord aan dat het uitgangspunt bij het opmaken van een BPA voor zonevreemde sportinfrastructuur het maken van een volwaardige ruimtelijke afweging is, en niet het regulariseren van een bouwovertreiding.

De opportuniteit van bestemmingswijzigingen via dergelijke BPA's is een beleidskwestie, maar de Vlaamse Ombudsdienst dringt er wel op aan dat snel knopen worden doorgehakt voor de onvergunde infrastructuur. Gedogen zonder een vooruitzicht op een regularisatie of een herlokalisatie binnen redelijke termijn is hoe dan ook nefast voor het vertrouwen van de burger in de handhavende overheid. Ook voor sportinfrastructuur gelden de regels inzake ruimtelijke ordening.

## GEDOGEN KAN IN UITZONDERLIJKE SITUATIES, MAAR DIE WORDEN BEST VERMEDEN

Niet alleen onvergunde sportinfrastructuur maar ook onvergunde bedrijfsgebouwen worden soms gedoogd totdat, na een bestemmingswijziging via een BPA of een ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP), een regularisatievergunning mogelijk wordt of totdat de uitbater een andere locatie heeft gevonden die een vergunning voor een dergelijk bedrijf wel mogelijk maakt.

Wij herinneren aan aanbeveling 2004-12: "De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten bouwovertradingen tijdig opsporen en vaststellen, en binnen een redelijke termijn een herstellordering indienen. Men mag niet blijven wachten op een uitblijvende beslissing over een vergunningsaanvraag". Dat geldt des te meer voor een BPA of RUP in opmaak, waarvoor de procedure beduidend langer is. De Vlaamse Ombudsdienst meent verder dat gedogen de uitzondering moet blijven, en een onmiddellijk stakingsbevel de regel moet zijn.

In het Jaarverslag 2003 hebben wij een aantal criteria aangeduid voor de beoordeling of verder gedogen in een bepaalde situatie aanvaardbaar is of niet. Die criteria hebben onder meer betrekking op de mate van hinder voor omwonenden, de ernst van de overtreiding, de goede of kwade trouw van de overtreder en de inspanningen van de overtreder om een einde te maken aan de overtreiding.

In dossier 2005-0437 bijvoorbeeld informeert de gemeente na de vaststelling van de overtreiding naar de intenties van de uitbater van de onvergunde smederij. Die deelt in juli 2005 mee dat hij de smederij tegen einde 2005 elders wilde vestigen en de onderhandelingen al in een ver gevorderd stadium zijn. De gemeente beslist tijdelijk te gedogen. In december is de smederij inderdaad geherlokaliseerd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geoordeeld dat de klacht over het tijdelijk gedogen **ongegrond** is, omdat er concrete plannen waren voor de beëindiging van de overtreding en omdat de verzoeker eigenlijk geen milieuhinder ondervond. Wel zou de gemeente door een actiever opsporingsbeleid de overtreding misschien tijdig ontdekt hebben, waardoor gedogen niet nodig zou geweest zijn. Op dat vlak is de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk** geschonden geacht.

## OOK VOOR LICHTE OVERTREDINGEN IS EEN ACTIEF HANDHAVINGSBELEID NODIG

In dossier 2005-0167 vraagt de verzoeker een stedenbouwkundige vergunning voor een houten tuinscherm. De gemeente weigert die op grond van de geldende BPA-voorschriften: alleen levende hagen zijn toegelaten, al dan niet voorzien van een draadversperring. De gemeente wil tot een kwalitatieve en uniforme manier van perceelsbegrenzing komen. Zij blijft achter die optie staan, en wil het BPA niet wijzigen.

De verzoeker merkt op dat de optie in de praktijk niet wordt toegepast. Er zijn in de loop der jaren op verscheidene percelen tuinafsluitingen geplaatst waartegen de gemeente nooit heeft opgetreden. De gemeente erkent dat, en geeft als argument dat de illegale afsluitingen in het bouwblok van de verzoeker niet zichtbaar zijn vanaf de openbare weg en er geen formele klachten geweest zijn over die afsluitingen. Het is pas in de nasleep van de weigering in dit vergunningsdossier dat de gemeente door de verzoeker formeel in kennis werd gesteld van overtredingen. De gemeente houdt in beraad of hier al dan niet repressief zal worden opgetreden.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht **deels gegrond**. De optie om alleen levende hagen toe te laten, is een beleidskwestie. Eenmaal die optie genomen, moet de gemeente inderdaad de vergunning weigeren. Maar als de gemeente belang hecht aan levende hagen, dan moet zij ook actief de naleving daarvan nastreven. Blijkbaar heeft zij al decennia lang geen controle uitgevoerd. Dat is een schending van de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Door jarenlang niet te controleren en op te treden, schendt de gemeente ook de ombudsnorm **rechtszekerheid**.

## JE MOET NIET ALTIJD DE DEUR UIT VOOR EEN ACTIEVE OPSPORING VAN EEN BOUWOVERTREDING

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in enkele dossiers vastgesteld dat de gemeente mits een verbeterde verwerking van beschikbare informatie en een **efficiënte coördinatie** van haar diensten een aantal bouwovertredingen veel eerder had kunnen ontdekken.

In dossier 2005-0709 heeft de stad 30 jaar geleden een stedenbouwkundige vergunning afgeleverd voor het bouwen van een handelscomplex, toonzalen en burelen. In het gebouw zijn echter al geruime tijd een 16-tal woongelegenheden gecreëerd. Alle appartementen zijn verkocht en enkele zijn zelfs al doorverkocht. Telkens heeft de notaris dus in te vullen inlichtingenformulieren aan de stad bezorgd. De stad heeft daarop steeds vermeld dat geen bouwovertredingen gekend waren, maar heeft ook niet stilgestaan bij de verkoop van woongelegenheden in een gebouw dat volgens de vergunning geen woongelegenheden mag bevatten. Bovendien staan er sinds 1987 bewoners ingeschreven in de bevolkingsregisters op dat adres, maar ook dat gegeven is nooit gekoppeld aan de vergunningstoestand.

Pas recent ontdekt de stad de bouwovertradingen. Een van de bewoners had een stedenbouwkundige vergunning voor verbouwingen gevraagd, die door de stad was ingewilligd, maar door AROHM werd geschorst wegens strijdigheid met de oorspronkelijk vergunde toestand van het gebouw. Regularisatie is niet meteen mogelijk. De stad merkt op dat het gebouw in woongebied ligt, maar dat het gewestplan slechts twee woonlagen toestaat. Momenteel zijn dat er drie.

De stad heeft de ombudsnormen **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. De kandidaat-kopers hadden recht op volledige én juiste informatie over het stedenbouwkundig statuut van het appartement dat te koop stond. Het is de taak van de gemeente bouwovertradingen op te sporen en juiste en volledige informatie daarover te verstrekken als een notaris daarom verzoekt. Het getuigt niet van zorgvuldig bestuur als noch de talrijke in te vullen notariële inlichtingenformulieren voor de verkoop van een appartement, noch de inschrijvingen in het bevolkingsregister sinds 1987 met de daarvoor nodige politiecontroles hebben geleid tot de ontdekking en vaststelling van de bouwovertradingen. De gemeenten moeten actiever gebruik maken van dergelijke informatiebronnen.

## BLIJVEN LICHTE OVERTREDINGEN ONGESTRAFT?

In de vorige jaarverslagen hebben wij al gesignaleerd dat lichte overtradingen dikwijls onbestraft blijven: de gemeente treedt onvoldoende op of het parket seponeert. Nochtans stoort de burger zich vooral aan die kleinere, onvergunde constructies in zijn onmiddellijke woonomgeving: terrassen, veranda's, garages, duiventillen, tuinhuisjes, afsluitingen, reclamepanelen, reliëfwijzigingen, ... die op basis van de regelgeving of de voorschriften niet of niet zonder vergunning mogen worden uitgevoerd.

In een aantal dossiers wordt de overtreder wel bereid gevonden een regularisatievergunning aan te vragen, en kan de gemeente die ook verlenen. In andere gevallen seponeert het parket de zaak of laat de gemeente zelfs na een proces-verbaal op te stellen, wat een schending inhoudt van de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk**. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dat de overheid er nooit in kan slagen het handhavingsbeleid inzake ruimtelijke ordening geloofwaardig te maken als niet ook de kleinere maar heel zichtbare overtradingen in woongebied aangepakt worden. Dat de kans op seponering reëel is, mag voor de gemeente geen reden zijn om haar eigen werk niet te doen.

In dossier 2005-0323 heeft de buurman van de verzoeker in 2002 de zijstrook niet aangevuld, zoals op zijn bouwplannen stond, maar uitgegraven. Daardoor is er een groot niveauverschil met het perceel van de verzoeker. De buurman heeft uiteindelijk op 1 april 2004 een regularisatievergunning gekregen van de bestendige deputatie, met als voorwaarde dat binnen het jaar een keermuur zou worden geplaatst. De buurman leeft die voorwaarde niet na. De verzoeker dringt erop aan dat de oorspronkelijk vergunde aanvulling alsnog uitgevoerd wordt. De gemeente maant de overtreder aan om de zijstrook alsnog aan te vullen volgens de oorspronkelijke stedenbouwkundige vergunning, maar dat heeft geen effect.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft er bij de gemeente verder op aandringen dat een proces-verbaal wordt opgesteld en een passende herstelvordering wordt ingediend. De vrederechter is voor de verzoeker uiteraard een optie, maar terecht merkt die op dat de overheid zelf toch moet zorgen voor de naleving van de stedenbouwkundige vergunning die zij heeft afgeleverd.

Ook een gepast optreden van de gemeente heeft niet altijd het gewenste effect. In dossier 2004-0192 had de gemeente voor een onvergund reclamepaneel wél een proces-verbaal opgesteld en op 25 mei 2004 ook een herstellvordering ingediend bij het parket, voorlopig zonder gevolg. De gemeente had de overtreder ook aangemaand de situatie in orde te brengen. Dat is niet gebeurd. De overtreder heeft in 2005 zelfs een ander reclamepaneel geplaatst, opnieuw zonder de nodige stedenbouwkundige vergunning.

Vorig jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid aanbevolen te zoeken naar alternatieve handhavinginstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertrdingen die het parket seponeert. Die **beleidsaanbeveling**, aanbeveling 2004-13, blijft actueel. Frappant is dat de Vlaamse decreetgever met het decreet van 5 juli 2004 over energieprestaties voor gebouwen de overstap heeft gemaakt van de link met het Decreet Ruimtelijke Ordening naar een eigen handhavingssysteem met administratieve sancties. Studies hadden namelijk uitgewezen dat de vroegere isolatieregelgeving onvoldoende nageleefd werd. De straffen herstelmaatregelen inzake ruimtelijke ordening stonden niet in verhouding tot de overtrding, met als gevolg dat de parketten de processen-verbaal meestal seponeerden.

Hetzelfde kan worden gezegd over de lichtere bouwovertrdingen. De Vlaamse Ombudsdienst merkt wel op dat het niet de bedoeling kan zijn om bouwovertrdingen gewoon af te kopen door een eenmalige administratieve geldboete. Het systeem van administratieve sancties moet erop gericht zijn een einde te maken aan de bouwovertrding. Als gekozen wordt voor een systeem van administratieve geldboetes, dan lijkt bijvoorbeeld een periodieke geldboete totdat de overtrding ongedaan gemaakt is, misschien meer aangewezen.

## VOORKOMEN IS HET MEEST GESCHIKTE HANDHAVINGSINSTRUMENT

Een performant en zichtbaar handhavingssysteem heeft uiteraard ook een sterk preventief effect. Omgekeerd wordt een handhavingssysteem pas werkbaar als er voldoende aandacht besteed wordt aan een preventiebeleid. Beide aspecten zitten vervat in het stedenbouwkundig attest van conformiteit. Dat instrument is in 2003 opgenomen in het Decreet Ruimtelijke Ordening (artikel 105, § 3). Het houdt in dat na de uitvoering van de stedenbouwkundige vergunning geattesteerd wordt dat de werken conform die vergunning uitgevoerd zijn. De Vlaamse Regering moet nog de nodige uitvoeringsbesluiten uitwerken.

Preventie begint echter met een doeltreffende informatieverstrekking over wat vergunningsplichtig is. De Vlaamse overheid doet op dat vlak behoorlijk wat inspanningen, met de website [www.ruimtelijkeordering.be](http://www.ruimtelijkeordering.be) als permanente blikvanger. Hoe belangrijk informatie is, blijkt uit het volgende voorbeeld.

In dossier 2005-0298 meldt de verzoeker dat in het kanaal al 2 jaar een woonboot ligt op dezelfde plek. Hij betwijfelt of dat wel in overeenstemming is met de regels inzake ruimtelijke ordening. De gemeente wijst op de onduidelijke regelgeving en doet navraag. Het uiteindelijke standpunt luidt dat een stedenbouwkundige vergunning nodig is. AROHM legt uit dat een woonboot kan worden beschouwd als een constructie die aan de grond is gevestigd, namelijk doordat de boot op permanente basis aangemeerd is aan een meerpaal, die verankerd is in de grond. Vaak wordt bovendien de aanwezigheid vastgesteld van een vaste aankoppeling aan nutsleidingen, specifieke steigers enzovoort.

De eigenaar van de woonboot dient op zijn beurt een klacht in tegen de gemeente. Hij meende in orde te zijn want hij heeft het akkoord van de NV De Scheepvaart en hij heeft zich ingeschreven in de bevolkingsregisters. Als inderdaad een stedenbouwkundige vergunning nodig is, dan had de gemeente hem dat vooraf moeten meedelen. Bovendien is hij ervan overtuigd dat geen enkele andere woonbooteigenaar op de hoogte is van de vergunningsplicht, en dat dus alle woonboten die min of meer permanent aangemeerd zijn, in overtreding zijn. AROHM meent dat een communicatie naar bewoners en eigenaars van woonboten praktisch niet haalbaar is en bovendien niet opportuun. Zij acht het niet aangewezen telkens voor een specifieke doelgroep communicatie te voeren over de vergunningsplicht van een bepaalde constructie of handeling.

De klacht van de verzoeker is **gegrond** in die zin dat de woonboot al 2 jaar niet in orde bleek te zijn met de regels inzake ruimtelijke ordening, zonder dat de gemeente optrad. De gemeente heeft de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

De klacht van de eigenaar van de woonboot is eveneens **gegrond** in die zin dat de gemeente hem vooraf had moeten informeren over de vergunningsplicht. Hier is de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat ook AROHM die ombudsnorm schendt. Dat men een stedenbouwkundige vergunning nodig heeft voor het langdurig aanmeren van een woonboot, is blijkbaar onvoldoende geweten. Als de Vlaamse overheid dit vergunningsplichtig maakt, betekent dat dat de overheid het dus nodig acht dat de ruimtelijke verenigbaarheid van een permanent aangemeerde woonboot met de omgeving vooraf wordt getoetst. Blijkbaar gebeurt dat niet. AROHM zou dan ook over de vergunningsplicht moeten communiceren, en dat hoeft uiteraard geen aparte campagne te zijn voor een inderdaad erg specifieke doelgroep. Er is blijkbaar geen vereniging van woonbooteigenaars die kan worden aangeschreven, maar AROHM kan wel de gemeenten informeren die dan de eventuele woonbooteigenaars op hun grondgebied kunnen wijzen op de vergunningsplicht. Dat kan bijvoorbeeld via een tijdelijk bericht op hun website, die ook door de burger veel geraadpleegd wordt.

## 6.2.2 VERGUNNINGEN

### WAAROM IS DAT WEL/GEEN GOEDE PLAATSELIJKE RUIMTELIJKE ORDENING?

Meerdere burgers hebben zich tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend omdat ze niet akkoord konden gaan met een beslissing over een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in enkele dossiers geoordeeld dat de ombudsnorm **afdoende motivering** geschonden was. Dat het project wel of niet verenigbaar is met de goede plaatselijke ruimtelijke ordening, verdient voldoende concrete toelichting. De bezwaarindiener moet kunnen begrijpen waarom zijn bezwaar is afgewezen. De aanvrager moet precies weten waarom zijn aanvraag niet ingewilligd wordt, zodat hij voldoende weet wat eventueel wel kan.

In dossier 2005-0497 wil de verzoeker een appartementsblok bouwen. Na een verkennend gesprek met de gemeente dient hij een aanvraag in voor 5 woongelegenheden, maar dat aantal wordt te groot geacht. Ook ontwerpplannen voor 4 woongelegenheden stuiten op bezwaren van de gemeente. Tijdens overleg met de gemeente en met de afdeling ROHM Oost-Vlaanderen krijgt hij een mondeling akkoord voor 3 woongelegenheden. Tot zijn verrassing is het advies van de gemachtigd ambtenaar ongunstig, met als motivering dat het voorziene aan-



tal woongelegenheden te groot is gelet op de beperkte oppervlakte van het perceel en dat het project een te grote impact heeft op de directe omgeving.

De klachtenbehandelaar van de afdeling herinnert eraan dat een mondeling principieel akkoord enkel ten informatieve titel is. Een definitief advies kan pas gegeven worden op basis van een volledig dossier en na kennisname van de noodzakelijke adviezen en van de resultaten van het openbaar onderzoek. In dit dossier zijn er 4 bezwaarschriften ingediend, op grond waarvan bepaalde voorwaarden opgelegd worden. Door die voorwaarden kunnen op de eerste verdieping geen 2 volwaardige, leefbare wooneenheden met voldoende wooncomfort gecreëerd worden. De klachtenbehandelaar ontvangt, samen met de dossierbehandelaar, de verzoeker en licht alles nog eens mondeling toe.

Het inhoudelijke standpunt van de afdeling blijkt niet onredelijk te zijn. De klacht over de motivering is wel **gegrond**. De uiteindelijk gegeven toelichting was best meteen in het advies van de afdeling en de vergunningsbeslissing van de gemeente verwerkt geweest.

#### **DE BEHANDELTERMIJN VAN VERGUNNINGSAANVRAGEN: NOG EEN PROBLEEM?**

Ook in 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst weinig klachten ontvangen over het uitblijven van een beslissing. De ontvangen klachten over de adviestermijn van AROHM slaan op aanvragen voor een verkavelingsvergunning en aanvragen voor een stedenbouwkundig attest. Die worden nu minder prioritair behandeld omwille van de meer dwingende adviestermijn van 50 dagen voor aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, bevestigt ook de klachtenbehandelaar van de afdeling ROHM Antwerpen. De doorlooptijden worden ook strikt opgevolgd. Volgens het eerstelijnsklachtenrapport voor de afdeling ROHM Oost-Vlaanderen confronteert het afdelingshoofd de dossierbehandelaars maandelijks met hun aantal afgewerkte dossiers en wordt het werk van afwezige collega's verdeeld.

In 2005 zijn de eerste gemeenten "ontvoogd": zij moeten geen voorafgaand advies meer vragen aan AROHM en kunnen dus volledig zelfstandig vergunnen. Tegen 1 mei 2007 zou elke gemeente moeten zijn ontvoogd, waardoor de aanvragen sneller en doorzichtiger zouden worden afgehandeld. Vilvoorde merkt wel op dat zij jaarlijks een 300-tal aanvragen behandelt, waarvan zij vóór haar ontvoogding al 250 zelf afhandelde. Vilvoorde neemt zich ook voor overleg te blijven plegen met AROHM, die over veel expertise beschikt.

De behandeltermijn lijkt momenteel vooral een probleem te zijn bij de hogere beroepsinstantie, de minister dus, wiens beslissing voorbereid wordt door de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen. Een 10-tal verzoekers hebben zich daarvoor tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend, die meermaals een termijn heeft vastgesteld van meer dan 12 maanden in plaats van de decretaal voorgeschreven 75 dagen. De minister erkent het probleem dat volgens hem zijn oorzaak vindt in een sterk gedaalde personeelsbezetting, onaangepast aan het takenpakket. Eind 2005 zou een substantiële inhaalbeweging aan de gang zijn die door gericht aandacht te schenken aan die achterstand en een aantal taken door te schuiven, een meer aanvaardbare behandeltermijn moet garanderen.



**DE AANVRAGER STOORT ZICH HET ERGST AAN FOUTIEVE INFORMATIE**

In dossier 2005-0332 vraagt de verzoekster een stedenbouwkundige vergunning voor de bouw van een woning. Zij had van de gemeente vernomen dat het perceel in woongebied lag, en de gemeente levert ook een vergunning af. Volgens AROHM ligt het perceel echter in agrarisch gebied. De vergunning wordt geschorst en uiteindelijk vernietigd.

Uit nieuwe opmetingen en een zonegrensbepaling blijkt dat een zijdelingse strook van het perceel in "woongebied met landelijk karakter" ligt, waar een bijkomende woning kan worden opgericht. De verzoekster kan links een woning oprichten in halfopen verband, tegen de bestaande woning. Dat is echter niet evident: de buurman heeft een vrijstaande woning.

De gemeente heeft de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden door een vergunning af te leveren voor een woning die ook volgens de laatste metingen deels in agrarisch gebied zou liggen. Ook het **gerechtvaardigd vertrouwen** van de verzoekster is geschonden: zij moest er vanuit kunnen gaan dat de informatie en de vergunning correct waren. Positief is de belofte van de gemeente om met de verzekeraar voor een passende schadevergoeding te zorgen. Het probleem van de vage zonebegrenzing van de gewestplannen zal op termijn opgelost worden als elke gemeente gedetailleerde ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's) heeft.

In enkele andere dossiers bleek de gemeente een zogenaamd "inlichtingenformulier vastgoed-informatie" foutief of minstens onvolledig te hebben ingevuld voor de notaris. De betrouwbaarheid van de vermelding op het formulier dat er geen bouwovertradingen vastgesteld zijn, hebben wij in het deel over de handhaving al moeten relativeren.

In dossier 2005-0278 heeft de gemeente nagelaten te vermelden dat er een ontwerp van rooi-lijn bestond, in tegenstelling tot haar gewoonte weliswaar. De onwetende kopers zijn erg misnoegd als zij vernemen dat een stedenbouwkundige vergunning voor verbouwingen alleen kan na een afstand van meerwaarde, en dat zij dat eigenlijk al als een gunst moeten beschouwen.

Het Decreet Ruimtelijke Ordening legt de informatieverplichting bij de notaris die de koop van de woning regelt. Het algemeen gebruikte formulier waarmee de notaris informatie aan de gemeente vraagt, vermeldt bovendien met nadruk: "Dit formulier heeft louter een informatieve waarde. Het gemeentebestuur is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid ervan." Toch meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de klacht ten aanzien van de gemeente **gegrond** is wegens schending van de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Van een zorgvuldige, klantvriendelijke overheidsdienst mogen de notaris en de koper een correct en zo volledig mogelijk ingevuld formulier verwachten.

De Vlaamse Ombudsdienst meent zelfs dat de gemeente die kennis heeft van een lopend vernietigingsberoep bij de Raad van State tegen de stedenbouwkundige vergunning die ze heeft afgeleverd, dat best vermeldt op het vastgoedformulier. Als de gemeente alleen de vergunning zelf vermeldt, dan is de kandidaat-koper op dat vlak onvoldoende ingelicht. Het is een vorm van **actieve dienstverlening**.

## ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

Minder administratieve lasten is een van de acht uitgangspunten in de *Beleidsnota Ruimtelijke ordening en Monumenten en Landschappen 2004-2009*. Dat is niet verwonderlijk want in het Vlaams Regeerakkoord zelf wordt de terugdringing van de administratieve last als een topprioriteit beschouwd. Enkele projecten zijn inmiddels opgestart. De voortgang kan worden opgevolgd via de website van de Kenniscel Wetsmatiging ([www.wetsmatiging.be](http://www.wetsmatiging.be)).

Ook gemeenten werken projecten uit. Een van de projecten die de Vlaamse overheid ondersteunt, is het "uniek vergunningenloket" van de stad Kortrijk: ondernemers worden gestimuleerd om gelijktijdig een stedenbouwkundige vergunning en een milieuvergunning aan te vragen. Kortrijk kreeg trouwens ook een nominatie voor de award "eenvoudigste gemeente" voor de opmaak van een algemene stedenbouwkundige verordening.

De website van de Evergemse gemeentelijke dienst Ruimtelijke Ordening wordt als een toonbeeld van administratieve vereenvoudiging en e-government beschouwd. Via het digitale loket kan iedereen op eender welk moment stedenbouwkundige uittreksels en notariële inlichtingen aanvragen. Via de website kan de burger ook het vergunningenregister en de stedenbouwkundige voorschriften van BPA's en gemeentelijke RUP's raadplegen. De notariële inlichtingen zijn gratis. Voor de uittreksels betaal je 50 euro via de website. Het uittreksel wordt ook digitaal geleverd. Andere gemeenten staan minder ver inzake administratieve vereenvoudiging.

In dossier 2004-0779 ontvangt de verzoeker een aangetekende brief waarin de stad hem mededeelt dat zijn vergunningsaanvraag afgewezen is. Hij wordt gevraagd het weigeringsbesluit persoonlijk te komen ophalen, in het bezit van een fiscale zegel van 7 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat die wijze van kennisgeving administratief onnodig belastend is voor de aanvrager. Dat is een schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening**. De vergunningverlenende instanties moeten eens onderzoeken of de kennisgeving van beslissingen op een meer eenvoudige wijze kan gebeuren. Kan de overheid de vergunning niet meteen versturen? Kunnen de retributies niet op een andere wijze dan met fiscale zegels verevend worden, zoals dat sinds 1 januari 2006 voor de afgifte van rijbewijzen kan? Een wijziging van de regelgeving is allicht aangewezen, maar niet noodzakelijk. Een aantal gemeenten koopt bijvoorbeeld zelf fiscale zegels aan die de burger dan kan terugbetalen in contanten, via overschrijving of elektronisch.

## OPENBAAR ONDERZOEK EN OPENBAARHEID VAN BESTUUR BIJ VERGUNNINGSDOSSIEREN

Tijdens het openbaar onderzoek kan de burger het aanvraagdossier inzien. De verzoeker van dossier 2005-0829 stelt vast dat dat niet altijd evident is voor de werkende mens, die tijdens de werkuren zich niet naar het gemeentehuis kan begeven.

Op grond van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur kan de burger wel een kopie opvragen van het aanvraagdossier voor de stedenbouwkundige vergunning. De verzoeker van dossier 2005-0253 heeft ervaren dat dat geen oplossing is: volgens het Openbaarheidsdecreet heeft de gemeente 15 dagen tijd om te beslissen of ze de gevraagde informatie zal meedelen, en heeft ze nog eens 30 dagen om die beslissing uit te voeren. Tegen dan is de termijn om een bezwaarschrift in te dienen tegen de vergunningsaanvraag, al verstreken.

Bovendien kan de gemeente geen kopie geven van de bouwplannen, omwille van de bescherming door de auteurswetgeving. Dat heeft de Beroepsinstantie inzake openbaarheid al meermaals beslist (Verslag 2004-2005 van de Beroepsinstantie inzake de openbaarheid van bestuur, bijlage II, onder meer dossiers 2004/44, 2005/32 en 2005/52). Inzage kan wel.

De openbaarheid blijft wel ruim. Zo zijn tussentijdse rapporten, adviezen en nota's openbaar, nog vóór de eindbeslissing gevallen is. Die tussentijdse documenten moeten dan wel definitief af zijn, dat wil zeggen ondertekend door de bevoegde persoon, zelfs al zijn ze vatbaar voor wijziging of herziening ten gevolge van nieuwe factoren. Ook wanneer bestuursdocumenten worden opgevraagd buiten de periode van het openbaar onderzoek, kan de openbaarmaking ervan niet worden geweigerd omwille van het ontbreken van een eindbeslissing. Men kan zelfs een kopie vragen van de ingediende bezwaarschriften, al vallen de namen en adressen van de ingediende bezwaarschriften onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (zie het hoger vermeld Verslag, dossier 2004/44).

Uiteraard kan de bezwaarindienaar ook een kopie opvragen van de uiteindelijke beslissing over de vergunningsaanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst meent echter dat het een vorm van **actieve dienstverlening** is om uit eigen beweging de bezwaarindieners individueel op de hoogte te brengen van de vergunningsbeslissing, en heeft dat eerder al in een aanbeveling 2002-16 verwerkt. Ook in 2005 echter heeft de Vlaamse Ombudsdienst een aantal gemeenten daaraan moeten herinneren, zodat de aanbeveling hernomen wordt in aanbeveling 2005-13.

### 6.2.3 RUIMTELIJKE PLANNING

#### OPENBAAR ONDERZOEK EN OPENBAARHEID VAN BESTUUR BIJ RUIMTELIJKE PLANNEN

Wat geldt voor de vergunningsaanvragen, geldt in principe ook voor de ontwerpen van ruimtelijke structuurplannen (RSP's) en ontwerpen van ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's).

Een individuele mededeling van de uiteindelijke beslissing aan de bezwaarindieners is mede door het groot aantal bezwaarschriften echter niet haalbaar. Het Decreet Ruimtelijke Ordening bepaalt dat de goedkeuringsbeslissing bij uittreksel in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt wordt en dat de documenten bij de gemeente ter inzage liggen. Nuttiger is de opname van de documenten op een website. Gewestelijke plannen kunnen worden geraadpleegd op [www.ruimtelijkeordening.be](http://www.ruimtelijkeordening.be). De planningsdocumenten bevatten echter erg veel vakjargon. In een antwoord op een parlementaire vraag om uitleg van 30 juni 2005 erkent de minister dat het voor de geïnteresseerde burger en ook voor heel wat lokale beleidsverantwoordelijken een hele opgave is om de inhoud van de planningsdocumenten correct in te schatten. Het gaat bovendien om erg omvangrijke documenten, waarin de burger niet meteen zijn weg vindt.

In dossier 2005-0323 heeft de verzoeker op 21 oktober 2004 een bezwaarschrift ingediend over een ontwerp van gewestelijk RUP. Nadien vraagt hij de Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening (VLACORO) om een antwoord, en na een herinneringsbrief ontvangt hij dat ook. Daarin beperkt de VLACORO zich tot een verwijzing naar de website waarop haar advies en de uiteindelijke beslissing van de Vlaamse Regering kunnen worden gelezen. De verzoeker dringt aan op een inhoudelijk, begrijpelijk antwoord, maar dat krijgt hij niet. De VLACORO antwoordt dat zij een adviesorgaan is dat adviezen uitbrengt aan de Vlaamse Regering. Persoonlijke contacten met een bezwaarindienaar vindt zij dan ook niet relevant en zijn trouwens niet voorzien in de procedure.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** geschonden. Het is nefast voor de participatie van de burger en dus het draagvlak van de ruimtelijke planning als de burger niet kan vatten welk gevolg er aan zijn bezwaarschrift gegeven is. De minister suggereert in zijn bovenvermeld antwoord dat bij de opmaak van een bestek voor de uitwerking van een voorontwerp van een plan uitdrukkelijk wordt opgenomen dat er een grondige redactie moet gebeuren vanuit het oogpunt van de leesbaarheid. Dat is dan wel een absoluut minimum.

### **OOK IN 2005 ONTDEKT DE BURGER PLANSCHADE WAARVOOR ZIJN RECHT OP VERGOEDING VERJAARD IS**

Zoals elk jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2005 aan enkele verzoekers moeten meedelen dat het voor een planschadevergoeding wellicht ruim te laat is. In het Jaarverslag 2002 werd daarop dieper ingegaan, met de aanbeveling dat de plannende overheid bij bestemmingswijzigingen de betrokken burgers actief moet informeren over de mogelijkheid planschadevergoeding te krijgen.

Verder werd aanbevolen dat die overheden een regeling in der minne niet bij voorbaat mochten uitsluiten. Omwille van de complexiteit verwijst de Vlaamse overheid burgers die planschadevergoeding vragen, stevast door naar de rechter. Eind 2005 zouden ongeveer 500 dossiers verwikkeld zijn in gerechtelijke procedures (parlementaire vraag nr. 38 van 25 november 2005). De Vlaamse Ombudsdienst dringt er nogmaals op aan dat verder onderzocht wordt hoe de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd, zodat de burger zich niet steeds tot de rechter moet wenden.

### **EEN BIJZONDER GEVAL: DE OVERHEID BLOKKEERT MEER DAN 50 JAAR BOUWPERCELEN ZONDER ENIGE VERGOEDING**

In dossier 2004-0889 heeft de verzoeker in het begin van de jaren 1950 te horen gekregen dat zijn perceel in een reservatiestrook ligt voor de aanleg van een grote ring rond Antwerpen. Door de jaren heen heeft hij verscheidene instanties aangeschreven met de vraag om werk te maken van de onteigening, maar vergeefs.

In 1998 beslist het Vlaamse Gewest af te zien van de aanleg van de grote ring. De reservatiestrook wordt wel behouden, ditmaal voor de aanleg van pijpleidingen. De rechter oordeelt in 2003 dat de verzoeker niet in aanmerking komt voor een planschadevergoeding. De verzoeker dringt dan maar opnieuw aan op een spoedige onteigening. In de nabije toekomst zijn er echter nog steeds geen grote projecten voorzien.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het onaanvaardbaar dat dergelijke percelen gedurende meer dan 50 jaar geblokkeerd blijven zonder enige vergoeding voor de eigenaar. De federale Algemene Directie Energie, Gas & Elektriciteit merkt zelfs op dat er voor de aanleg van pijpleidingen eigenlijk niet eens onteigend wordt. Als de pijpleiding er ligt, wordt er aan de eigenaar van het perceel wel een minimale vergoeding gegeven voor de erfdienstbaarheid. Bovendien blijkt de aanleg van pijpleidingen technisch vrij flexibel te zijn, zodat men gemakkelijk pijpleidingen om hindernissen (zoals gebouwen) heen kan leggen. Dat is zelfs gebruikelijk en zou volgens de federale dienst geen problemen opleveren.

De afdeling Ruimtelijke Planning verwijst naar de beleidsvisies die vervat zijn in het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen. Daarin wordt de transportfunctie van pijpleidingen en elektriciteitsnetten van cruciaal belang geacht voor het economisch en maatschappelijk functioneren van Vlaanderen. De afdeling merkt op dat geen stedenbouwkundige vergunningen kunnen wor-

den afgeleverd voor hoofdtransportleidingen die niet op (gewestelijke) ruimtelijke uitvoeringsplannen zijn aangeduid.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is dat niet de kern van de zaak, maar wel de vraag of percelen onbebouwd moeten blijven omdat er later mogelijk een pijpleiding wordt gelegd. Dat moet uiteindelijk toch afhangen van de vraag of pijpleidingen technisch gezien voldoende flexibel zijn om langs hindernissen zoals gebouwen heen te worden gelegd. Als het antwoord daarop positief is, dan moet juridisch de mogelijkheid gecreëerd worden de bouwpercelen te bebouwen. Is het antwoord negatief of is er twijfel, dan moet de overheid een vergoedingssysteem uitwerken voor de periode dat de percelen geblokkeerd blijven.

### 6.2.4 ANDERE KLACHTEN

De klachten over monumenten en landschappen, over ruilverkavelingen en over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijven hebben geen bijzondere knelpunten aan het licht gebracht. Ook de rapporten van de eerstelijnsklachtenbehandelaars bevatten geen opvallende klachten.

De Klachtendienst Financiën meldt wel dat verder gewerkt wordt aan de harmonisatie van de heffing met de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen, in uitvoering van aanbeveling 2000-19.

De klachtenbehandelaars van de VLM hebben eigen aanbevelingen geformuleerd, maar voornamelijk over het thema **milieu**. Over ruilverkavelingen hernemen zij een onderwerp uit het Jaarverslag 2004. Daarin had de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid gevraagd te onderzoeken of de procedure kon worden vereenvoudigd en gestroomlijnd. Volgens het klachtenrapport is het de bedoeling daar nu mee te starten door de opmaak van een decreet waarbij een vraaggestuurde en modulaire aanpak centraal staat en waarin bestaande inrichtingsinstrumenten inhoudelijk en procedureel kunnen worden afgestemd.

## 6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

In het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed heeft ze besproken op 21 september 2005 (Stuk 41 – A (2004-2005) – Nr. 4). De minister heeft ze ook beantwoord in zijn *Beleidsbrief ruimtelijke ordening 2005*.

### AANBEVELING 2004-11

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en AROHM) moet samen met de provincies en de gemeenten de kwaliteit van de vergunningverlening en de controle daarop verder verbeteren.**

Dit is volgens de minister een zeer belangrijke aanbeveling. Hij wil de gemeenten zo snel mogelijk ontvoogden, zodat AROHM eindelijk de taak kan opnemen die het volgens hem al lang had moeten vervullen, namelijk kwaliteitsbewaking, begeleiding, coaching en sturing om zo het ruimtelijke orderingsbeleid te brengen op het niveau van een planologische benadering in plaats van een ad-hoc-benadering. Vanuit dat perspectief van responsabilisering van de gemeenten wijst de

minister de idee van een opgewaardeerde schorsingsbevoegdheid van AROHM voor gemeenten met een hogere foutenlast resoluut af. AROHM hoeft zich dus niet binnen de huidige schorsingstermijn uitdrukkelijk akkoord te verklaren met de vergunningsbeslissing van de gemeente.

Belangrijker om de procedurele foutenmarge te verminderen, is de idee van een computerprogramma dat aanduidt of een openbaar onderzoek nodig is, welke adviezen moeten worden ingewonnen enzovoort. Daar wordt al aan gewerkt. Het bestaande dossieropvolgingsysteem BREDERO wordt verder geïmplementeerd binnen AROHM. Daarnaast zal het systeem weldra een GIS-component bevatten die gekoppeld is aan informatielagen. Het ingeven van het kadastraal perceel zal meteen een aantal belangrijke elementen aanduiden, zoals de bestemming van het gebied. Omdat aan het systeem ook procedures en documenten zijn gekoppeld, zullen de noodzakelijke adviezen automatisch worden opgevraagd. In het kader van reguleringsmanagement zal worden nagegaan of er niet te veel adviesaanvragen worden opgelegd.

Wat de inhoudelijke kwaliteit van de vergunningen betreft, besteedt de administratie momenteel veel aandacht aan het concipiëren van duidelijke en eenduidige stedenbouwkundige voorschriften, en bouwt zij het systeem van periodiek overleg met de gemeenten verder uit.

#### AANBEVELING 2004-12

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder AROHM) moet samen met de gemeenten bouw-overtredingen tijdig opsporen en vaststellen, en binnen een redelijke termijn een herstellvordering indienen. Men mag niet blijven wachten op een uitblijvende beslissing over een vergunningsaanvraag.**

Momenteel staan er onvoldoende personeel en middelen ter beschikking, erkent de minister. Maar zelfs met een verdubbeling kan AROHM niet alles opvolgen. Handhaven moet volgens de minister meer dan ooit een opdracht zijn van de lokale overheden. Ook hier moet de rol van de Vlaamse overheid verschuiven van uitvoering naar begeleiding, ondersteuning en toezicht op de eerstelijnsverantwoordelijke, de gemeente.

De Vlaamse Ombudsdienst merkt op dat de gemeenten nog steeds weinig geneigd lijken te zijn om die taak ten volle op zich te nemen. Terecht onderstreept de minister dat handhaving moet worden losgekoppeld van de vergunningverlening, zodat de handhaver de vrijheid heeft om te wijzen op de onvolkomenheden in de vergunningverlening. De meeste gemeenten hebben inmiddels wel een stedenbouwkundig ambtenaar, maar die kan dus eigenlijk niet instaan voor de handhaving. De lokale politiediensten zijn naar verluidt weinig geneigd de handhavingstaak inzake ruimtelijke ordening op zich te nemen omwille van de specialistische kennis die daarvoor nodig is. De minister is wel bereid om toelichtingsdagen voor gemeenten te organiseren, en meent dat samenwerking met interpolitiezones mogelijk moet zijn.

#### AANBEVELING 2004-13

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouw-overtredingen die het parket seponeert.**

De minister verkiest dat de gemeenten in eerste instantie in overleg zouden treden met het parket, alvorens overwogen wordt om nieuwe actiemiddelen te ontwikkelen. Volgens zijn informatie heeft slechts een beperkt aantal gemeenten gesprekken opgestart met het parket om hun handhavingsbeleid, uitgewerkt in een gestructureerde gemeentelijke handhavingsnota, op strafrechtelijk vlak te doen ondersteunen. Enkele leden van de parlementscommissie pleiten er wel voor om het administratiefrechtelijk spoor verder te verkennen.

Eerder in dit hoofdstuk hebben wij er al op gewezen dat de Vlaamse decreetgever voor de handhaving van de nieuwe energieprestatieregelgeving toch geopteerd heeft om de toepassing van het handhavingssysteem inzake ruimtelijke ordening te vervangen door een systeem van administratieve geldboetes.

**AANBEVELING 2004-14**

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een vlotte regeling uitwerken voor de vergoeding van schade, veroorzaakt door fouten in de toekenning van restauratiepremies voor beschermde monumenten, in plaats van systematisch door te verwijzen naar de rechter.**

Die aanbeveling is gebaseerd op een concreet geval, uiteengezet in het Jaarverslag 2004. De minister relateert de schade door erop te wijzen dat de actualisatie van de premie foutief berekend was, en niet de raming. Dat klopt, maar dat is niet de kern van de aanbeveling, wel dat de Vlaamse overheid meer bereid moet zijn schadeclaims in der minne te regelen in plaats van systematisch naar de rechter door te verwijzen. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de planschadevergoedingen.

In zijn antwoord op een parlementaire vraag wijst de minister trouwens zelf op de voordelen van een correct en integer dadingbeleid (vraag nr. 171 van 18 augustus 2005). Het bijhorende overzicht van gesloten dadingen in uiteenlopende beleidsdomeinen en zowel met rechtspersonen als met gewone particulieren bewijst dat er geen geldige principiële bezwaren zijn maar het probleem eerder ligt bij de bereidheid om tot een minnelijke schikking te komen.

## 6.4 Conclusies

Het Vlaams Parlement heeft op 16 maart 2005 in een met redenen omklede motie aan de Vlaamse Regering onder meer gevraagd een duidelijk en doortastend handhavingsbeleid te voeren zodat er een preventieve werking van uitgaat en nieuwe bouwovertradingen maximaal worden voorkomen (Stuk 92 (2004-2005) – Nr. 3). Het klachtenbeeld van 2005 maakt duidelijk dat er nog een hele weg te gaan is. Vooral de passieve houding van de overheid ten aanzien van bouwovertradingen die gekend zijn of zouden moeten zijn, valt op. Meermaals heeft de Vlaamse Ombudsdienst moeten vaststellen dat pas wordt opgetreden nadat een omwonende daarop aangedrongen heeft, of zelfs pas nadat die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ingeschakeld.

Een actief en rechtlijnig handhavingsbeleid is nochtans essentieel om de burger opnieuw vertrouwen te geven in de overheid. De Vlaming is geen ruimtelijke anarchist. Als er klare regels zijn, die consequent worden toegepast, aanvaardt hij die en aanvaardt hij ook dat die afgedwongen worden. Als de burger ziet dat de overheid niet of slechts selectief optreedt tegen bouwovertradingen, dan hoeft die overheid geen burgerzin te verwachten.

Actief bouwovertradingen opsporen en ze consequent aanpakken is niet alleen nodig in kwetsbare gebieden maar zeker ook in de onmiddellijke leefomgeving van de burger. Tegen de meestal lichtere maar meer zichtbare bouwovertradingen in woongebied treden de gemeenten onvoldoende op, en bovendien brengt het parket die dossiers meestal niet voor de strafrechter. De minister dringt er bij de gemeenten terecht op aan om met een gestructureerde gemeentelijke handhavingsnota in overleg te treden met het parket.

Toch moet opnieuw de vraag worden gesteld of de huidige, langdurige procedure via de strafrechter wel de meest efficiënte handhavingsmethode is voor die lichtere overtradingen. In andere beleidsdomeinen wordt meer en meer gegrepen naar een systeem van administratieve sancties. In de ruimtelijke ordening blijft het beperkt tot de administratieve geldboete bij de doorbreking van een stakingsbevel. Dat is meteen ook het meest efficiënte handhavingsinstrument. De voor- en nadelen van een verruimd systeem van administratieve sancties binnen ruimtelijke ordening verdienen verder onderzoek.



Bij vergunningen en planning stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de overheid wel inspraakmogelijkheden voorziet voor de burger, maar de inzagemogelijkheden in de praktijk soms beperkt zijn. Bovendien laat een aantal gemeenten nog steeds na de bezwaarindieners individueel op de hoogte te brengen van de uiteindelijke vergunningsbeslissing.

Een dergelijke actieve dienstverlening is momenteel onhaalbaar voor wie tegen een ontwerp van ruimtelijk structuurplan of ruimtelijk uitvoeringsplan een bezwaar ingediend heeft. Ook wie aandringt op een antwoord, krijgt alleen een verwijzing naar uitgebreide planningsdocumenten die door hun vakjargon moeilijk te begrijpen zijn. Zeker als de individuele beantwoording administratief niet haalbaar is, moeten de beslissingen en andere planningsdocumenten zo leesbaar mogelijk gemaakt worden.

## 6.5 Aanbevelingen

### 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 handhavingbeleid.

### 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.

### 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.

### 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.





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

## 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). Het Heffingsdecreet werd in het programmadecreet van 23 december 2005 opnieuw licht gewijzigd. Bij besluit van 8 juli 2005 werd de termijn binnen dewelke voor woningen en/of gebouwen die reeds vóór augustus 2004 waren geïnventariseerd, een registratieattest moest betekend worden, verlengd tot februari 2006.

Nieuw inzake wonen is ook het decreet van 15 juli 2005 tot wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende de Vlaamse Wooncode met betrekking tot het kooprecht van sociale huurders.

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

Het Sociale Huurbesluit dateert van 20 oktober 2000. In december 2005 keurde de Vlaamse Regering het ontwerpdecreet tot wijziging van de Wooncode goed. Deze wijziging zal de basis worden voor de uitwerking van het nieuwe Sociale Huurbesluit. De Vlaamse Regering keurde tevens het ontwerp van decreet houdende wijziging van decretale bepalingen inzake wonen als gevolg van het bestuurlijk beleid goed. Dit laatste is van bijzonder belang voor de Vlaamse Ombudsdienst. Er wordt uitdrukkelijk bepaald dat de sociale-woonorganisaties (de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, de erkende sociale-huisvestingsmaatschappijen en het Vlaams Woningfonds) onder de toepassing van het Ombudsdecreet vallen.

### 7.1.2 UITVOERING

Voor klachten over de heffing op leegstand en verkrotting voert de Vlaamse Ombudsdienst het onderzoek via de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën en soms via de inventarisbeheerders. Dat zijn de gemeenten ofwel de buitenafdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM). De afdeling Financieel Management zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de bezwaarschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend.

De aanspreekpunten voor de behandeling van klachten over tegemoetkomingen aan particulieren zijn de huisvestingsafdelingen van AROHM. Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Met "huisvestingsafdelingen" bedoelen we de vijf buitenafdelingen in de provincies en de twee centrale huisvestingsafdelingen.

De twee centrale huisvestingsafdelingen ondersteunen en coördineren de werking van de buitenafdelingen en hebben daarnaast beleidsvoorbereidende taken. Beide afdelingen behandelen echter ook concrete dossiers. De afdeling Woonbeleid behandelt subsidieaanvragen van bepaalde initiatiefnemers van sociale-woningprojecten. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid is de instantie waar de burger tegen de afwijzing van zijn premieaanvraag door de buitenafdeling in beroep kan gaan. Ze zorgt ook voor de uitbetaling van de premie bij de goedgekeurde premiedossiers.

Onder het Beter Bestuurlijk Beleid zal het Vlaams Ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed bestaan uit een gelijknamig departement en enkele intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's): RO Vlaanderen, Wonen Vlaanderen, Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed en Inspectie RWO. Daarnaast werd bij decreet het extern verzelfstandigd agentschap (EVA) Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Woonkrediet (VMSW) opgericht die als missie heeft mee te werken aan de financiële ondersteuning van de uitvoering van het Vlaamse woonbeleid.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zal het Vlaams Ministerie van Begroting en Financiën bestaan uit het departement Financiën en Begroting en twee IVA's: Vlaamse Belastingdienst en Centrale Accounting. De Klachtendienst Financiën zal opgenomen worden in het departement terwijl de inning en de dossierafhandeling zal gebeuren in de IVA's.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving inzake het thema **wonen** klachtenrapporten van de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid, van de provinciale afdelingen van AROHM, van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij en van de Klachtendienst Financiën.

## SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen liep het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst tot medio 2005 via de betrokken maatschappij of via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM).

Op 10 juni 2005 heeft het Hof van Cassatie geoordeeld dat de Raad van State niet bevoegd is om kennis te nemen van een beroep tot vernietiging van een beslissing van een sociale-huisvestingsmaatschappij om geen gevolg te geven aan een inschrijving/prijsopgave van de verzoekende partij naar aanleiding van een openbare aanbesteding. Het Hof van Cassatie stelde daarbij in ogenschijnlijk algemene bewoordingen dat de sociale-huisvestingsmaatschappij in kwestie geen administratieve overheid is in de zin van artikel 14, §1 van de Raad van State-wet.

Hierdoor heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen onderzoeks- en bemiddelingsbevoegdheid ten aanzien van de sociale-huisvestingsmaatschappijen meer.

Voor klachten over de VHM zelf blijft de Vlaamse Ombudsdienst wel bevoegd. Met de VHM is de volgende werkwijze afgesproken voor de opvolging van de klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen:

1. Als er nieuwe klachten binnenkomen, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst telefonisch/mondeling onmiddellijk door naar de VHM als klachtenbehandelaar.
2. Bij schriftelijke klachten en mails stuurt de Vlaamse Ombudsdienst een typebrief naar de verzoeker en wordt het originele dossier doorgestuurd naar de VHM.
3. De dossiers in verband met sociale-huisvestingsmaatschappijen uit het verleden werden ofwel afgesloten, ofwel doorgezonden naar de VHM, indien een probleem nog niet was opgelost.

Wellicht zal de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de sociale-huisvestingsmaatschappijen "herleven" door de wijziging van de Vlaamse Wooncode. Het ontwerp van decreet houdende wijziging van decretale bepalingen inzake wonen als gevolg van het bestuurlijk beleid werd reeds goedgekeurd in de commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (Stuk 641 (2005-2006) - Nr. 1). De sociale-huisvestingsmaatschappijen zullen dan opnieuw onder de toepassing van het Ombudsdecreet vallen.

## 7.2 Klachtenbeeld

Tabel 33 Wonen: eerstelijnsklachten in 2005

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale huisvesting	Tegemoetkomingen aan particulieren	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>84</b>	<b>628</b>	<b>60</b>	<b>772</b>
Ontvankelijk	74	520	25	619
Onontvankelijk	10	108	35	153
-45 dagen	-	434	16	-
+45 dagen	-	86	9	-
Gegronnd	25	51	12	88
Ongegrond	49	469	13	531
Opgelost	20	29	10	59
Niet opgelost	5	22	2	29
Beslissing	7	-	5	-
Behandeltermijn	11	-	1	-
Informatieverstrekking	7	-	4	-
Bereikbaarheid	0	-	0	-
Bejegening	0	-	1	-
Andere	0	-	1	-

Tabel 34 Wonen: dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	22
Beoordelingsfase (fase D)	151
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>174</b>

Tabel 35 Wonen: kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	38
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	7
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>51</b>
Terechte opmerking	1
Beleidsaanbeveling	9
Ongegronde klacht	34
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	56
<b>Totaal</b>	<b>155</b>

Tabel 36 Wonen: geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	8
Afdoende motivering	5
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	30
<b>Totaal</b>	<b>65</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **wonen** samen 619 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 174 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **wonen** en 151 daarvan beoordeeld.

Er zijn drie categorieën klachten:

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

### 7.2.1 LEEGSTAND EN VERKROTTING

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Klachtendienst Financiën hebben over de heffing op leegstand en verkrotting 82 klachten behandeld. In 2004 waren dat er nog 237. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn een 60-tal klachten over die heffing onderzocht, tegenover 120 in 2004. Er werden in 2005 dus minder klachten over de heffing op leegstand en verkrotting ingediend. Dit kwam vooral omdat er geen aanslagen voor de heffingsjaren 2002 en 2003 verstuurd werden. Ook het feit dat de meeste bezwaarschriften al afgehandeld waren, zorgde voor een daling.

Twee derde van de ontvankelijke klachten in de eerste lijn heeft de klachtenbehandelaar als ongegrond beoordeeld. Het betreft hier voornamelijk verzoekers die een antwoord kregen van de administratie, waarmee ze niet akkoord gaan. De antwoorden van de administratie werden wel correct en duidelijk bevonden door de Klachtendienst Financiën. Verder handelden de ongegronde klachten in de eerste lijn over gerechtsdeurwaardersproblemen, opsplitsingen, terugbetalingsproblemen en verzoekers die wilden weten of ze de vordering al dan niet dienden te betalen. Al deze klachten werden ongegrond bevonden maar elke verzoeker kreeg wel een duidelijk antwoord.

Gelijkaardige klachten worden door de Vlaamse Ombudsdienst soms wel als **gegrond** gekwalificeerd, omdat de administratie ten aanzien van een aantal knelpunten (onder andere bij mede-eigendom) een ander standpunt inneemt of omdat bijvoorbeeld de Vlaamse Ombudsdienst de lat voor de overheid inzake informatieplicht hoger legt.

#### ACHTERSTAND BIJ DE BEHANDELING VAN DE BEZWAREN WEGGEWERKT?

De voorbije jaren kampte de afdeling Financieel Management met een enorme achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften inzake heffingen op leegstand en verkrotting. In bijna alle dossiers zowel in de eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst was de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden. Deze achterstand werd in 2004 voor een groot stuk weggewerkt. In 2004 werden er 6168 beslissingen betekend. De uitbesteding van de bezwaarschriften die een start nam midden 2002, kwam in de loop van de eerste helft van 2005 ten einde.

In 2005 werden er 1576 bezwaarschriften afgehandeld. De behandeltermijn van de bezwaren bedroeg in 2005 gemiddeld twee jaar en twee maanden, wat ruimschoots boven de norm van zes maanden ligt.

Aangezien er al een groot aantal bezwaarschriften afgehandeld werd (zowel in 2005 als in de voorgaande jaren), is men volop bezig met de invordering van de heffingen. In 2005 werden er vooral afrekeningen, aanmaningen, herinneringen en dwangbevelen verstuurd en werden er 1627 ambtshalve ontheffingen toegestaan. De bezwaarschriften die nu nog lopende zijn worden door de administratie zelf afgehandeld. Dit aantal bedraagt nog 1064. Deze bezwaarschriften zitten "vast" in een geschil, dit wil zeggen dat er tegen een beslissing van de administratie inzake een bezwaar

een gerechtelijke procedure aanhangig werd gemaakt. De administratie moet daarom het vonnis van de bevoegde rechtbank afwachten vooraleer een volgend bezwaar te behandelen.

## WIE BETAALT DE GEVOLGEN VAN DE LANGE BEHANDELTERMIJN VAN DE BEZWAREN?

Veel belastingplichtigen ontvingen in 2005 een afrekening waarop in geval van niet-betaling nalatigheidsintresten werden aangerekend. Hoewel op de aanslagbiljetten uitdrukkelijk vermeld werd dat het indienen van een bezwaarschrift niet zorgt voor een kwijtschelding van intresten, zijn er heel wat belastingplichtigen die verkeerdelijk veronderstelden dat hun bezwaar toch zou worden ingewilligd en aldus niet betaalden en de beslissing afwachtten. Door de bijzonder lange behandeltermijnen lopen de intresten dan ook hoog op.

In dossier 2005-0521 tekent de verzoekster in april 2003 bewaar aan tegen de heffing op verkrotting van twee woningen. De heffing bedraagt tweemaal 2970 euro. De beslissingen over deze bezwaren worden aan de verzoekster betekend in mei 2005. Door deze lange behandeltermijn van meer dan twee jaar worden de heffingen verhoogd met 754,48 euro intresten.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat in deze dossiers ook de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden: de verzoekers kregen geen informatie over de lange duurtijd van de behandeling van de bezwaarschriften en konden derhalve ook niet weten dat de intresten van 0,5% per maand op de heffing zo hoog zouden oplopen. In het oorspronkelijke Heffingsdecreet was immers een behandeltermijn van 3 maanden, later verlengd tot 6 maanden, opgenomen.

Het gewijzigde Heffingsdecreet bepaalt nu dat de betaalplicht niet meer wordt opgeschort wanneer de heffingsplichtige bezwaar aantekent tegen de heffing. Zo blijven ook de intresten op de verschuldigde heffingen niet meer oplopen tijdens de behandeling van het bezwaar.

## KAN HET WAT DUIDELIJKER?

Ook de klachtenbehandelaar stelt vast dat er vaak ontoereikend en onduidelijk wordt gecommuniceerd. Vooral de beslissingen betreffende de bezwaarschriften zijn door de te ambtelijke taal moeilijk leesbaar voor de meeste verzoekers. Bijvoorbeeld: *"Overwegende dat dienvolgens in casu geen overmacht als verschoningsgrond voor de verwaarlozing van de panden kan worden weerhouden."*

Ook is het voor de burgers soms heel onduidelijk tot wie zij zich moeten wenden, omdat er verschillende actoren bij deze heffing betrokken zijn: de gemeentelijke of de gewestelijke inventarisbeheerder, de cel Bezwaren van de afdeling Financieel Management en het ontvangkantoor van de afdeling Financieel Management.

## IS DIT IN OVEREENSTEMMING MET HET RECHT?

Enkele beslissingen blijken niet correct te zijn. Deze gaan vooral over verkeerdelijk toegekende of niet-toegekende ambtshalve ontheffingen, erfeniskwesties en problemen inzake de onverdeeldheid. De norm **niet-correcte beslissing** wordt door de Klachtendienst Financiën gehanteerd wanneer de dienst vindt dat de administratie een handeling verkeerd of niet gesteld heeft. De Klachtendienst Financiën benadrukt dat wanneer hij fouten vaststelt, de administratie in de mate van het mogelijke een oplossing tracht te vinden.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **overeenstemming met het recht** geschonden in een aantal dossiers inzake onverdeeldheid. De rechtbank oordeelde in 2004 dat, in geval van een onverdeeld goed, aan alle houders van het zakelijk recht verplicht vooraf kennisgegeven moet worden van de vaststelling van leegstand. De niet-naleving ervan brengt de absolute nietigheid mee van de aldus onwettig gevestigde aanslag.

De administratie bevestigde aan de Vlaamse Ombudsdienst dat vanaf 4 juni 2004 alle nog niet afgehandelde bezwaren inzake de heffing worden ingewilligd indien het betrokken pand aan meerdere eigenaars toebehoorde.

In dossier 2005-0307 ontvangt de verzoekster op 29 maart 2005 een negatieve beslissing over haar bezwaar tegen de leegstandsheffing voor het jaar 1998. De woning was toen in onverdeeldheid tussen erfgenamen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat bij deze beslissing geen rekening werd gehouden met wat de administratie had bevestigd. Toch kwam er een rechtzetting. Tijdens het onderzoek heeft de administratie een nieuwe beslissing betekend waarbij de vorige werd ingetrokken en het bezwaar gegrond werd verklaard. De klacht was **gegrond en voldoende hersteld**. De normen **redelijke behandeltermijn** (4,5 jaar voor de behandeling van het bezwaar) en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** werden geschonden omdat de nieuwe richtlijnen na de uitspraak van de rechtbank eerst niet correct werden toegepast.

Op alle dossiers die bij de administratie definitief waren afgehandeld (bezwaar afgehandeld én termijn van drie maanden om naar de fiscale rechtbank te stappen voorbij), wordt echter niet meer teruggekomen. Ook in het volgend dossier wordt de definitief geworden beslissing niet herzien.

In dossier 2005-0307 ontvangt de zus van de verzoeker respectievelijk in 2001 en 2002 de aanslagbiljetten voor 1999 en 2000. De verzoeker (mede-eigenaar van de woning) tekent bezwaar aan. Op 18 november 2003 worden twee beslissingen inzake bezwaren aan de verzoeker betekend: voor heffingsjaar 1999 wordt het bezwaar afgewezen, voor heffingsjaar 2000 wordt het aanvaard. In de brief aan de verzoeker staat dat het centraal ontvangkantoor een afrekening van het verschuldigde bedrag zou toesturen. De verzoeker heeft geen afrekening meer ontvangen. Op 25 april 2005 ontvangt de zus van de verzoeker - op wiens naam de heffing was ingekohierd - een laatste aanmaning van de deurwaarder om de heffing van het jaar 1999 te betalen. De afrekening van het heffingsjaar 1999 werd op 24 november 2003 naar de zus van de verzoeker verstuurd. Omdat een betaling uitblijft, wordt er op 25 april 2005 een aanmaning verstuurd naar haar.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en nog te herstellen**. De volgende ombudsnormen zijn geschonden: **overeenstemming met het recht**: de heffing is niet verschuldigd omdat niet alle mede-eigenaars werden betrokken bij de inventarisatie en evenmin bij de inkohiering; **redelijke behandeltermijn**: te lange termijn tussen de inventarisatie en de verzending van de heffingsbiljetten, te lange behandeltermijn van de bezwaarschriften, bijna 18 maanden tussen afrekening en aanmaning door de gerechtsdeurwaarder; **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**: de administratie had ook een afrekening naar de verzoeker moeten versturen, zoals aangekondigd in de begeleidende brief bij het bezwaar. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de afdeling Financieel Management aanbevolen de heffing oninbaar te stellen, omdat niet alle mede-eigenaars betrokken werden bij de inventarisatie en bij de inkohiering van de heffing.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een dossier ontvangen waarin zich de volgende situatie voordeed.

In dossier 2005-0184 wordt in 2005 aan de verzoekster meegedeeld dat voor de heffingsjaren 1997 en 1998 de heffing niet verschuldigd is door de rechtspraak inzake de mede-eigendom bij heffing. Ze was samen met haar ex-partner eigenaar van de woning. De verzoekster vindt het niet logisch dat ze de heffing voor 1999 en 2000 wél verder moet betalen, hoewel de situatie dezelfde was (de beslissing dateert van 24 maart 2003). Ze vraagt of ze dan minstens vanaf heden kan vrijgesteld worden om die heffingen verder af te betalen. Ook voor die jaren zijn de vormvereisten inzake inventarisatie en inkohiering geschonden. Het ontvangkantoor van de afdeling Financieel Management verleent een administratieve oninbaarstelling voor de heffingsjaren 1999 en 2000 op basis van de ingewilligde bezwaarschriften betreffende de heffingsjaren 1997 en 1998.

De klacht is **gegrond en voldoende hersteld**. De ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** is geschonden gezien het voor eenzelfde pand onredelijk zou zijn de eerste jaren niet en de latere jaren wel te belasten, terwijl de omstandigheden onveranderd gebleven zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de afdeling Financieel Management in alle dossiers waarin een pand in mede-eigendom was en waarbij noch bij de inventarisatie noch bij de inkohiering alle mede-eigenaars betrokken waren, de heffingen zoveel mogelijk oninbaar moeten worden gesteld.

## DE KOPER INFORMEREN: EEN PLICHT VOOR DE NOTARIS?

Ook in 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw een paar klachten ontvangen waaruit blijkt dat de heffingsplichtigen niet wisten dat op hen de plicht rustte om de opname op de inventaris mee te delen aan de koper bij verkoop van de woning.

In dossier 2005-0496 was er geen inschrijving in het bevolkingsregister in 1997 en 1998 op het adres van de woning van de verzoeker. Daarom werd die opgenomen op de lijst leegstand op 10 februari 1998. De woning was volgens de verzoekster verhuurd en in september 1998 verkocht. De bejaarde vrouw beweert ook dat ze nooit de mededeling van de opname op de inventaris ontvangen heeft. De verzoekster ontvangt in november 2003 negatieve beslissingen over haar bezwaren. De verzoekster gaat niet spontaan over tot betaling. In oktober 2004 betekent de deurwaarder een dwangbevel, dit na een aanmaning tot betaling in augustus 2004. De verzoekster klopt medio 2005 aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Na onderzoek legt de inventarisbeheerder het bewijs van de aangetekende zending op datum van het verzenden van de administratieve akte van leegstand voor. De heffingen zijn definitief: de verzoekster legt een huurovereenkomst over maar de effectieve bewoning tussen 10 februari 1997 en 10 februari 1998 kan niet meer worden aangetoond. De heffing voor 1998 is dus verschuldigd. De heffing voor 1999 is verschuldigd omdat bij het verlijden van de verkoopakte op 22 september 1998 de verzoekster de kopers niet op de hoogte had gebracht van de opname van de woning op de inventaris van leegstaande woningen.

De beslissingen werden genomen overeenkomstig het Heffingsdecreet. De Vlaamse Ombudsdienst kan alleen de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden achten omdat de beslissingen inzake de bezwaren laat werden genomen.



De informatieplicht rust nu op de notaris, die als openbaar ambtenaar geacht wordt de regelgeving te kennen en juist toe te passen. Als de notaris nalaat de koper te informeren, blijft de verkoper heffingsplichtig. Wellicht kan die de notaris hiervoor aansprakelijk stellen.

In het Programmadecreet van 2005 werd de informatieplicht opnieuw licht gewijzigd. Naast de inventarisbeheerders moeten nu ook de ambtenaren die gelast zijn met de inning en de invordering van de heffing, op de hoogte gebracht worden van de overdracht van het pand.

## WAT BIJ OVERMACHT?

In dossier 2005-0247 wordt de woning (eigenlijk een kasteeltje) van de verzoeker op 7 januari 2000 opgenomen op de lijst van leegstaande woningen. De moeder van de verzoeker heeft tot haar overlijden begin 1997 in het gebouw gewoond. Sindsdien heeft de verzoeker inspanningen geleverd om het gebouw opnieuw in gebruik te nemen. De grote hinderpaal was de bestemming van de zone waarin het gebouw ligt: "woonpark bestemd voor bejaardenwoningen gekoppeld aan het aldaar gecreëerd verzorgingscentrum". Hergebruik moest in overeenstemming zijn met die bestemming. Het gebouw gewoon opnieuw bewonen lijkt niet echt in overeenstemming te zijn met die specifieke bestemming. De verzoeker heeft eerst getracht de specifieke bestemming te realiseren, maar dat bleek onmogelijk, onder meer omwille van de actuele strenge normen voor verzorgingsinstellingen. Het BPA (bijzonder plan van aanleg) moest dus worden gewijzigd.

Voor de heffingsjaren 2000 en 2001 werden de bezwaren respectievelijk op 16 september 2003 en op 17 februari 2005 afgewezen. De verzoeker kan niet aanvaarden dat er geen overmacht wordt aanvaard. Hij heeft immers alles in het werk gesteld om een nieuwe bestemming aan het pand te geven.

Voor de afdeling Financieel Management zijn de genomen beslissingen definitief. De BPA-wijziging was nodig om het gebouw te kunnen gebruiken. Voor het opmaken van een ontwerp van BPA is geen termijn bepaald, en evenmin voor de ministeriële goedkeuring. Voor de tusseliggende stappen gelden wel termijnen, maar die zijn niet overschreden. Het opmaken van een BPA is nu eenmaal complex en dus tijdrovend.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de invulling van het begrip overmacht door Financieel Management bij de behandeling van de bezwaren heel eng is. Het gewijzigd Heffingsdecreet is hieraan tegemoetgekomen door een commissie in het leven te roepen die gevallen van overmacht bij leegstand in concreto zal beoordelen.

Die "Commissie leegstand ter beoordeling van de vrijstellingen op basis van elementen van overmacht" is inmiddels opgericht bij ministerieel besluit. De belastingplichtige kan zijn verzoek aangetekend bij deze commissie indienen binnen een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de datum waarop hem de beslissing werd meegedeeld dat zijn bezwaar geheel of gedeeltelijk werd afgewezen. De commissie neemt een beslissing binnen zes maanden.

## MONUMENT WEL BESCHERMD, MAAR NIET TEGEN LEEGSTANDSHEFFING

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten over de heffing op beschermde monumenten ontvangen. Tot grote frustratie van de verzoekers stelt het Heffingsdecreet enkel die monumenten vrij waarvoor een ontvankelijk verklaard restauratiedossier is ingediend ofwel wanneer de overheid attesteert dat het beschermde pand in de bestaande toestand mag blijven. Dit was in geen van de dossiers het geval. Aangezien de ontwerpen, aanvragen en uitvoering van werken aan beschermde monumenten aan zeer stringente regels onderworpen zijn en veel tijd vergen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst de vrijstellingsvoorwaarde voor beschermde monumenten erg zwaar. Enkele van die verzoekers zijn een procedure gestart voor de rechtbank tegen de heffing.

## EEN FOUT IN DE TWEDE LIJN RECHTGEZET

In dossier 2005-0390 wordt op 1 mei 1999 de woning van de verzoeker opgenomen op de inventaris "ongeschikt/onbewoonbaar". De heffing 1999 is niet verschuldigd door een beslissing van 19 juni 2003: de heffing was geschorst ingevolge een bouwvergunning. Voor de jaren 2000 en 2001 stelt de verzoeker dat hij de heffingsbiljetten niet heeft ontvangen. Na een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder in 2005 tekent hij vooralsnog bezwaar aan. Dit wordt afgewezen als onontvankelijk, de verzoeker moet de heffingen ten belope van bijna 6000 euro betalen. Dit wordt bevestigd door de Klachtendienst Financiën op 11 maart 2005. De verzoeker vindt het onaanvaardbaar dat hij die heffingen moet betalen. Sedert 21 mei 2001 was de woning opnieuw bewoond, zodat kan worden aangenomen dat de in de bouwvergunning vermelde werken werden beëindigd binnen een termijn van 2 jaar vanaf de datum van de bouwvergunning. Vanaf 20 maart 2000 was de BVBA X al eigenaar van de gebouwen. De notaris heeft geen opname op de inventaris doorgegeven aan die nieuwe eigenaar van de gebouwen omdat er volgens de gemeente geen opname op de lijst "onbewoonbaar" was. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst wil de administratie vooralsnog een ambtshalve ontheffing toekennen voor beide jaren. De heffingen zijn niet verschuldigd.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en zorgvuldige interne klachtenbehandeling** zijn geschonden: na de afwijzing van het bezwaar of na het onderzoek door de klachtenbehandelaar had het dossier al kunnen worden rechtgezet.

## WIE BEWAAKT DE KWALITEITSBEWAKER?

De huisvestingsafdeling van AROHM Antwerpen ontving enkele klachten over ongeschikt/onbewoonbaarverklaring van woningen. In één dossier maakte een onderzoeker een foutieve beoordeling en kon de ongeschiktheid worden opgeheven. De technische verslagen zijn niet altijd leesbaar voor de gewone burger. De Vlaamse Ombudsdienst acht in een gelijkaardig dossier de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden.

In dossier 2005-0279 was de verzoeker het niet eens met 9 strafpunten voor het blinderen van de ramen in een verslag voor verwaarlozing. De afdeling blijft bij het standpunt dat het blinderen van de ramen, ook aan de binnenzijde ervan, 9 strafpunten met zich meebrengt. Dit heeft in alle gelijkaardige gevallen aanleiding gegeven tot 9 strafpunten bij de beoordeling van verwaarlozing. Het dichtmaken met isolatie aan de binnenkant van de ramen van de woning valt onder de technische omschrijving van "dichtgemaakte gevelopeningen". De afdeling blijft er bij dat dit verslag correct werd opgemaakt. Ook de Vlaamse Ombudsdienst kon geen onregelmatigheden vaststellen, maar ondervindt dat in de technische verslagen van onderzoeken naar verwaarlozing en ongeschiktheid begrippen gebruikt worden waaraan de administratie een invulling geeft die voor de betrokken eigenaars totaal onduidelijk is.

## TOCH NOG HEFFINGEN VOOR 2002 EN 2003? NEEN!

De decreetswijziging van 2004 had belangrijke financiële gevolgen voor sommige lokale besturen omdat werd besloten de heffingen van 2002 en 2003 niet te innen. Door het Programmadecreet 2004 werd bovendien ook geen heffing geïnd voor de periode januari-augustus 2004. Enkele gemeenten stelden een procedure in bij het Arbitragehof en ze kregen gelijk in december 2005.

Het Arbitragehof is van mening dat er ongelijkheid is tussen gemeenten die de gemeentelijke heffing hebben afgeschaft en gemeenten die dat niet deden en de eigen heffing behielden. De decreetgever had het gewettigd vertrouwen niet mogen verstoren van steden en gemeenten die opcentiemen hieven op de gewestelijke heffing, zonder in enig compensatiemechanisme te voorzien voor de financiële inkomsten en de onkostenvergoeding die de betrokken steden en gemeenten door de decreetswijziging moesten ontberen.

De decreetgever kon de betrokken gemeenten het ganse inkomen van die financieringsbron niet ontnemen, zonder op enige wijze die gemiste inkomsten en onkostenvergoeding te compenseren. De Vlaamse minister van Wonen bevestigde in de commissie voor Wonen, Stedelijk beleid, Inburgering en Gelijke Kansen dat dit geenszins betekent dat de aanslagen voor die jaren vooralsnog zouden geïnd worden. Dit is trouwens niet meer mogelijk.

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

De afdeling Financieel Management heeft 65 aanslagen ingekohierd in het derde kwartaal 2005 onder het nieuwe regime.

Voor alle gebouwen en/of woningen die geïnventariseerd werden vóór 5 augustus 2004 werd aan de eigenaar een registratieattest betekend vóór 5 februari 2006 waarbij de inventarisatiedatum bepaald wordt op datum van het registratieattest. Verder wordt het verloop van de nieuwe procedure gevolgd. Voor deze panden wordt de teller opnieuw op nul gezet.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over dat registratieattest. Zo werd bijvoorbeeld in een dossier een attest verstuurd voor een leegstaande en verwaarloosde woning, terwijl er enkel nog restanten waren van deze woning. Het goed was op het kadaster sinds 2003 omschreven als puin. De inventarisbeheerder heeft deze fout rechtgezet en er werd een nieuw registratieattest betekend, ditmaal enkel voor verwaarloosd gebouw, van een woning kon immers geen sprake meer zijn. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. In een ander dossier wordt de leegstand betwist omdat de bejaarde verzoekster de woning gebruikt als tweede verblijf. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de verzoekster aangeraden om de beroepsprocedure tegen het registratieattest eerst uit te putten.

### 7.2.2 DE SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft tot medio 2005 een 60-tal klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen behandeld. Toen oordeelde het Hof van Cassatie dat sociale-huisvestingsmaatschappijen niet langer als administratieve overheden worden beschouwd. De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst gingen over de berekening van de huurprijs en huurlasten, over noodzakelijke herstellingen aan de huurwoning, over de lange wachtlijsten voor kandidaat-huurders, over domiciliefraude en over leefbaarheidsproblemen. De dossiers die niet konden worden afgesloten, werden voor verdere afhandeling van de klacht naar de VHM gezonden.

Zoals bij de inleiding reeds werd toegelicht, zal de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de sociale-huisvestingsmaatschappijen herleven door de wijziging van de Vlaamse Wooncode. De erkende sociale-huisvestingsmaatschappijen zullen dan opnieuw onder de toepassing van het Ombudsdecreet vallen.

Bij de VHM kwamen het afgelopen jaar 561 klachten binnen tegenover 502 in 2004. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid ontving 67 klachten over sociale huur. De cel Sociale verhu-

ring van de VHM kreeg net zoals de voorgaande jaren het grootste deel van de klachten te verwerken. 243 kandidaat-huurders klopten bij de VHM aan om via de toezichthoudende instantie sneller een sociale woning te verkrijgen. Ook probeerden huurders via diezelfde weg hun mutatie naar een andere woning te bespoedigen. Andere bewoners van een sociale huurwoning vroegen opheldering over de (gestegen) huurprijs. Daarnaast waren er vragen over huurropzegging, huurlasten en huurachterstallen. Een tiental burgers deden aangifte van zogenaamde domiciliefraude. Harmonieus samenleven blijft een heikel punt: een deel van de klachten had betrekking op de leefbaarheidsproblematiek in sociale woonwijken.

Een zeventigtal klachten betrof technische problemen aan koop- en huurwoningen. De behandeling van die problemen neemt veel tijd in beslag, omdat een technisch inspecteur (architect) het probleem soms ter plaatse moet gaan onderzoeken. Meestal zijn dergelijke klachten wel **gegrond**. Elke bouw gaat immers met de gebruikelijk onvermijdelijke perikelen gepaard en oudere sociale woningen zijn vaak dringend aan renovatie toe.

De wachtlijsten voor kandidaat-huurders blijven zeer lang ondanks de vele inspanningen om het sociale huurpatrimonium uit te breiden. Vele sociale huurders klagen over de gestegen huurprijzen. Klagers die domiciliefraude aangeven, vinden dat er niet voldoende wordt opgetreden. In het voorontwerp van decreet houdende wijziging van de Vlaamse Wooncode wordt de domiciliefraude strafbaar gesteld.

## WANNEER KOMT ER EEN VOETPAD IN ONZE SOCIALE WOONWIJK?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten over de aanleg van de gemeenschappelijke delen van sociale woonwijken ontvangen. Het is de afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur van het departement Algemene Zaken en Financiën die voor de aanleg verantwoordelijk is.

In dossier 2005-0049 zijn de verzoekster en haar burenhuurders van appartementen in een sociale woonblok. Het gebouw staat er al sinds 2002. De bewoners klagen over het onkruid en het afval omdat de omgeving van het blok niet wordt aangelegd. De afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur deelt mee dat het publicatiebericht voor de aanbesteding pas op 24 maart 2005 is verstuurd. De aanvang der werken zelf werd vastgesteld op 17 oktober 2005.

Er is een ruime tijd tussen de gunning op 18 juli 2005 en de effectieve aanvang van de werken op 17 oktober 2005. De oorzaak hiervan is dat de aannemer niet vroeger kon beginnen.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden: de aanleg van omgeving moet nauwer aansluiten bij de datum van de ingebruikname van de woningen. Dit komt de leefbaarheid van sociale wooncomplexen ten goede.

## KIND TEN LASTE VOLGENS HET SOCIALE HUURBESLUIT

In dossier 2005-0141 is de verzoeker gescheiden. Zijn enige dochter is 50% te zijnen laste. Er is een co-ouderschapsregeling waarbij het kind alternerend bij de moeder en de vader woont. Het kind is wel bij de moeder gedomicilieerd en kan hierdoor niet als een persoon ten laste van de vader worden beschouwd overeenkomstig het Sociale Huurbesluit. Hierdoor verliest de vader het recht op een sociale huurwoning. De voorwaarden zijn bepaald in het Sociale Huurbesluit. De dochter kan niet als "persoon ten laste" beschouwd worden. Door de domiciliëring van de dochter bij de moeder geniet deze wel een aantal voordelen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft naar aanleiding van deze klacht een **beleidsaanbeveling** geformuleerd: de Vlaamse overheid moet bij het toekennen van voordelen en tegemoetkomingen inzake huisvesting meer rekening houden met nieuwe samenlevingsvormen waarbij "een kind/persoon ten laste" niet altijd zal samenvallen met de domiciliëring van dat kind of die persoon.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het Jaarverslag 2004 gevraagd aan de overheid om in de toekomst meer rekening te houden met onder meer co-ouderschap en het gedeeld ten laste nemen van de onderhoudsplicht om het aantal personen ten laste te bepalen in allerlei regelgeving. Het is aangewezen dat de Vlaamse Regering hier rekening mee houdt bij het opstellen van een nieuw Sociale Huurbesluit.

### 7.2.3 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

De meeste klachten inzake financiële tegemoetkomingen aan particulieren worden behandeld door de klachtenbehandelaars van de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid, namelijk 47. Dit zijn klachten over huursubsidies, klachten over de verbeterings- en aanpassingspremie, klachten over de verzekering gewaarborgd wonen. De huisvestingscellen van de vijf buitenafdelingen van AROHM behandelden samen 4 klachten over de tegemoetkomingen. 18 klachten over tegemoetkomingen bereikten de Vlaamse Ombudsdienst. Nogal wat klachten inzake tegemoetkomingen zijn hetzij onontvankelijk omdat ze betrekking hebben op het beleid, hetzij **ongegrond** omdat de regels correct werden toegepast. De verzoekers klagen de strikte voorwaarden aan voor het verkrijgen van een premie, wanneer blijkt dat ze er (net) niet aan voldoen.

#### HUURSUBSIDIE

In enkele dossiers wordt de weigering van de huursubsidie aangevochten, maar een bijkomend nazicht bevestigt de correctheid van de genomen beslissing. Zo wordt er geen huursubsidie voor een kamer verleend, mag een transitwoning niet meer dan 6 maanden betrokken worden, bleek de ontruimde woning geen krot te zijn. In de andere dossiers ging het om een (tussentijdse) verhuizing naar een woning met verschillende fysieke gebreken, een te kleine studio, een in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest gelegen woning of een woning met andere vormen van onaangepastheid dan deze in de oorspronkelijk ontruimde woning.

Enkele klachten konden in de eerste lijn worden opgelost door de aanvulling van de dossiers met bijkomende documenten. Zo kon de weigering van een buitendienst om reden van een te hoge huurprijs ongedaan gemaakt worden door de extractie uit de huurprijs van de vergoeding voor de garage en de onderhoudskosten. De aanvankelijke berekening door een buitendienst van de huursubsidie zonder verhoging wegens invaliditeit werd herzien na de voorlegging van een geactualiseerd invaliditeitsattest.

#### VERBETERINGS- EN AANPASSINGSPREMIE

Bij de klachtbehandeling in eerste lijn is in een tiental dossiers het al te lage niveau van de absolute inkomensbegrenzing op 20.000 euro (zonder kinderlast) in vraag gesteld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten over de verbeterings- en aanpassingspremie ontvangen die als **ongegrond** werden gekwalificeerd: de facturen waren te oud of het inkomen bleek te hoog. Een klacht was wel **gegrond**: de norm **deugdelijke correspondentie** was geschonden omdat de briefwisseling, zelfs na een melding, naar het verkeerde adres bleef gestuurd worden.

In enkele dossiers bij de klachtenbehandelaar in de eerste lijn bleek dat bij enkele autonoom wonende bejaarden en gehandicapten de illusie was gewekt dat zij voor de plaatsing op de benedenverdieping van een supplementaire sanitaire installatie betaald zouden worden.

In de folder en in de toelichting bij de aanvraagformulieren werd het verschil tussen de zelfstandige inwoning bij een ander gezin en het geheel autonoom wonen onvoldoende benadrukt. Een betere accentuering van het onderscheid zal op zich in die gevallen uiteraard niet resulteren in een premietoekenning, maar moet voortaan voorkomen dat valse verwachtingen gewekt worden, waardoor de betrokkenen een teleurstelling achteraf wordt bespaard. De klachtenbehandelaar stelt terecht dat de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** werd geschonden.

Eén aanvrager bekloeg zich in de eerste lijn over de overschrijding van de **redelijke behandeltermijn**: de buitendienst had weliswaar het inkomen al twee maal opgevraagd, maar de eerste opvraging had toch eerder kunnen gebeuren. Door het uitblijven van het antwoord van de fiscus, heeft de klager dan uiteindelijk zelf het vereiste inkomensattest ingezonden en de premie ontvangen. De al te lange behandeltermijn kon helaas niet ongedaan gemaakt worden.

In een aantal dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst werd een achterstand in de behandeling van de verbeterings- en aanpassingspremie vastgesteld bij de huisvestingscel van ROHM Oost-Vlaanderen.

In dossier 2005-0725 ontving de verzoeker op 1 maart 2005 de bevestiging van zijn premie-aanvraag (aanpassingspremie). Hij neemt verscheidene malen contact op met de dienst, maar die wijst de verzoeker alleen op de achterstand bij de behandeling van de aanvraag. De verzoeker begrijpt ook niet waarom er een onderzoeker ter plaatse moet komen, omdat hij alleen een nieuwe verwarmingsketel heeft geïnstalleerd. Een thuiscontrole is toch noodzakelijk om na te gaan of de ketel aan de opgelegde normen voldoet. Door de toename van het aantal aanvragen en de ziekte van een onderzoeker anderzijds is er een achterstand ontstaan bij de behandeling. Op 1 december 2005 is de onderzoeker langs geweest bij de verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden.

In een ander dossier werd de premie, na de voorlopige beoordeling door de Vlaamse Ombudsdienst, vooralsnog toegekend.

In dossier 2005-0055 dienen de ouders van de verzoeker een aanvraag in voor een verbeteringspremie voor het aanleggen van een nieuwe dakbedekking. Aangezien zij al op 8 april 1994 een premie hebben gevraagd en gekregen voor de installatie van een centrale verwarming, wordt de nieuwe aanvraag eerst geweigerd door de huisvestingsafdeling van de buitenafdeling van ROHM Antwerpen en vervolgens in beroep door de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid. In de motivering wordt verwezen naar het besluit waarin letterlijk staat dat de aanvrager ten hoogste drie aanvragen kan indienen binnen een termijn van 10 jaar, met dien verstande dat geen twee aanvragen betrekking kunnen hebben op eenzelfde onderdeel van de verbeterings- of aanpassingswerkzaamheden. In het beroepschrift stelden de ouders van de verzoeker dat ze echter nergens enige zinsnede terugvinden waarbij gesteld wordt dat er geen nieuwe aanvraag meer mogelijk is ná de termijn van 10 jaar. Volgens de administratie kon na de periode van 10 jaar geen nieuwe aanvraag worden ingediend. De afdeling verwijst vooral naar de interpretatie die in het verleden werd gegeven en wil die interpretatie eenvormig blijven toepassen.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst bepaalt de tekst van het besluit inderdaad nergens dat het onmogelijk is om na een periode van 10 jaar opnieuw een aanvraag in te dienen. Zoals de bepaling is opgesteld, lijkt het alsof de regering alleen heeft willen vastleggen dat binnen een periode van 10 jaar hoogstens drie aanvragen kunnen gebeuren. Omdat er nog extra wordt aan toegevoegd dat twee aanvragen geen betrekking kunnen hebben op dezelfde werken, wordt deze interpretatie bevestigd. Nadat de Vlaamse Ombudsdienst gemeld had dat de norm **overeenstemming met het recht** geschonden was, heeft de administratie haar interpretatie van de rechtsregel met goedkeuring van het Rekenhof veranderd. De aanvragers hebben inmiddels hun premie ontvangen. Ook 14 andere lopende dossiers zullen in het licht van deze interpretatie herbeoordeeld worden.

## VERZEKERING GEWAARBORGD WONEN: NIET VOOR GEHANDICAPTE PERSONEN?

Bij de klachten behandeld in de eerste lijn, blijkt dat Ethias verkeerdelijk de "gouden handdruk" van een gewezen Ford-werknemer als vervangingsinkomen had aangerekend, waardoor de verzekering gewaarborgd wonen werd geweigerd. Tijdens het onderzoek van de klacht werd duidelijk dat een "gouden handdruk" niet met een vervangingsinkomen gelijk te stellen is: Ethias heeft de weigering herzien.

Door een vertraging bij de herdruk van de verzekeringsformulieren waren deze tijdelijk onbeschikbaar. Eén persoon klaagde hierover. Hij ontving de formulieren met uitstel, maar verkreeg later toch de dekking. De norm **redelijke behandeltermijn** was geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een klacht over deze verzekering ontvangen.

In dossier 2005-0468 kocht de dochter van de verzoeker een huis en wou een verzekering gewaarborgd wonen onderschrijven. "Deze verzekering is voor u volledig gratis. De Vlaamse overheid betaalt de verzekeringspremie." De dochter heeft een visuele handicap en werkt als boekhouder in een school. Op 30 mei 2005 ontving ze vanwege Ethias-verzekering het volgend schrijven. *"Na onderzoek van uw dossier kunnen wij u met genoeg meedelen dat de verzekeringsdekking voor u en uw partner (mede-ontlener) verworven is vanaf 3 maart 2005, zijnde de datum van uw verzekeringsaanvraag, en dit voor een periode van tien jaar. Voor mevrouw wordt er evenwel nader bepaald dat de verzekeringsdekking echter niet verworven is wanneer de onvrijwillige werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid het gevolg is van haar aandoening aan de ogen"*. De verzoeker vindt de brief erg kwetsend en discriminerend en vraagt of er enige juridische grond is om deze clausule toe te passen. Met betrekking tot de vraag naar de juridische grondslag, verwijst de klachtenbehandelaar naar de regelgeving. De aanvrager van de verzekering moet verklaren dat hij op de aanvraagdatum volledig arbeidsgeschikt is en in goede gezondheid verkeert. Wie getroffen is door een bestendige invaliditeit van minstens 20% moet daarenboven een medisch verslag bijvoegen over de aard en de graad van de aandoening, ter beoordeling van de adviserende geneesheer van de verzekeraar.

Wat het vermeende discriminatoire karakter betreft, verwijst de klachtenbehandelaar naar de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie onder meer in de verzekeringssector. Een verschil in behandeling is geoorloofd, indien voldaan is aan 3 voorwaarden:

1. het oogmerk van de differentiatie is rechtmatig; de premie mag (en moet) in verhouding staan tot het hogere schaderisico;
2. de toegepaste differentiatie is relevant;
3. de toegepaste differentiatie is evenredig met het nagestreefde oogmerk; een absolute weigering zonder meer van de dekking is te vermijden, indien een alternatieve aanpak mogelijk is middels een hogere premie dan wel de toepassing van bijzondere modaliteiten.



De verzekering gewaarborgd wonen voorziet niet in de mogelijkheid van hogere tarificaties voor de dossiers die het doorsnee-risico overstijgen, waardoor alleen de optie van de inlassing van specifieke voorwaarden overblijft. De administratie is van oordeel dat de genomen beslissing kadert in een correcte toepassing van de wet. De Vlaamse Ombudsdienst gaat akkoord maar acht de normen **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en **afdoende motivering** geschonden: het is aangewezen om al in de informatiebrochure te wijzen op de andere voorwaarden voor aanvragers met een gekend risico of invaliditeit. De motivering en de verwijzing naar de wettelijkheid van de verzwaring van de voorwaarden was beter toegelicht geweest in de brief waarin de verzekering werd toegezegd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de administratie aanbevolen in de informatiebrochure en op de site Wonen Vlaanderen melding te maken van mogelijk specifieke voorwaarden voor mensen met een gekend risico of invaliditeit. In de brochure staat alleen: "op de aanvraagdatum moet u volledig arbeidsgeschikt zijn".

### TERUGBETALING IN ÉÉN KEER?

In dossier 2005-0586 genoot de verzoeker in het verleden van de VHM een tussenkomst in de aankoopprijs van een bouwgrond in de Vlaamse Rand. Hij voldoet echter niet meer aan de bewoningsplicht. De 72 bijdragen van 117,75 euro die hij maandelijks ontving moet hij in 1 keer terugbetalen. De verzoeker begrijpt niet waarom hij het bedrag van 8478 euro in 1 maal moet terugbetalen. Hij krijgt geen reactie op zijn vragen van de cel West-Vlaanderen van de VHM. Ondanks het feit dat de tussenkomst maandelijks werd uitbetaald, is de VHM volgens de regelgeving gerechtigd om het bedrag in 1 keer terug te vorderen. Na de klacht mag de verzoeker toch een afbetalingsplan voorstellen aan de VHM.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **actieve dienstverlening** geschonden: de VHM had spontaan de mogelijkheid tot het voorleggen van een afbetalingsplan kunnen aanbieden. Het is immers duidelijk een hoog bedrag om in één keer terug te betalen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat informatie over terugbetalingsfaciliteiten standaard moet worden aangeboden op het moment van een terugvordering.

## 7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst 5 aanbevelingen. De commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement besprak ze op 6 juli 2005 (Stuk (2004-2005) - Nr. 3).

### AANBEVELING 2004-15

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Financieel Management) moet de kosten van de betekeningen van de verjaringstuitende dwangbevelen voor de oude heffingsjaren op zich nemen, ongeacht de beslissing ten gronde gelet op het extreem laat behandelen van de bezwaren voor 1997 én met de kennis dat inmiddels wel vele recentere bezwaren werden behandeld.**



Om de discussie rond de kosten van verjaring van de schuldvordering in de toekomst te vermijden, heeft het ontvangkantoor geen verjaringstuitende dwangbevelen meer betekend vanaf medio 2005. Het laat nu voor de heffingen altijd een dwangbevel betekenen voor de sommen die opeisbaar zijn, zodat dan ook de kosten eenduidig ten laste van de belastingplichtige kunnen blijven en dit zonder enige mogelijke betwisting. Voor de niet-opeisbare sommen zal een afstand van het recht op het inroepen van de verjaring worden gevraagd. Zo vervalt de aanbeveling door de oplossing die aan het probleem werd gegeven.

## AANBEVELING 2004-16

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de inventarisbeheerders, dit kan een gemeente zijn of de cel Huisvesting van de provinciale buitenafdeling van AROHM) moet bij het in praktijk brengen van het gewijzigde Heffingsdecreet de betrokken eigenaars correct identificeren, hen zo ruim mogelijk informeren en hen actief bijstaan in het zoeken naar een oplossing voor de leegstand, verwaarlozing en onbewoonbaarheid van hun pand.**

Volgens het gewijzigde Heffingsdecreet moeten de inventarisbeheerders de betrokken particulieren informeren en de staat van de geïnventariseerde panden opvolgen. Zo wordt door het gewijzigde decreet de verplichting opgelegd om de opname van een pand op de inventaris bijkomend te bevestigen door een registratieattest. Naast de bevestiging van de opname geeft het registratieattest aan welke gevolgen hieraan verbonden zijn en wat de individuele verweermiddelen zijn. In het bijzonder wordt de heffingsplicht belicht. Elke houder van het zakelijk recht ontvangt het registratieattest en kan hiertegen een beroep indienen.

Het opsturen van het registratieattest wordt verplicht gesteld voor alle geïnventariseerde panden, ook deze geïnventariseerd vóór de inwerkingtreding van het wijzigend decreet van 7 mei 2004. Concreet gaat het over 18.021 panden waarvoor een registratieattest moest worden opgemaakt. Meer in het bijzonder betreft de inventaris 11.832 panden gekwalificeerd als leegstaand, 2521 als verwaarloosd en 3667 als ongeschikt of onbewoonbaar. Voor deze gevallen hernieuwt het registratieattest de inventarisdatum op datum van het registratieattest. Om de registratieattesten te versturen had de inventarisbeheerder tijd tot begin februari 2006. Begin december 2005 waren reeds heel wat registratieattesten verstuurd. Voor de gewestelijke inventarisbeheerders is het registratieattest verstuurd voor 63% van de leegstaande panden, 70 % van de verwaarloosde panden en 88% voor de ongeschikt of onbewoonbare woningen. Als geen registratieattest is verstuurd vóór 5 februari 2006 vervalt de opname op de inventaris.

Tevens werd na het wijzigend decreet een folder gemaakt ten behoeve van de particulieren. In de folder wordt bevattelijk uiteengezet hoe de procedure verloopt, welke verhaalmogelijkheden de particulier heeft en hoe de vrijstellingen en schorsingen kunnen worden aangevraagd. Deze folder werd op een ruime schaal gedrukt en verspreid. Zo is onder meer de administratieve praktijk ontwikkeld om met het registratieattest telkens de folder op te sturen.

## AANBEVELING 2004-17

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet zorgen voor voldoende kwaliteitsvolle sociale huurwoningen en sterke huurprijsstijgingen beperken.**

Concreet kan verwezen worden naar het bestaande investeringsvolume van de VHM in de huursector. Dit volume werd ieder jaar stelselmatig verhoogd. Terwijl het in de periode 1991-1999 goed was voor gemiddeld 56 miljoen euro per jaar, werd het in de periode 2000-2003 opgetrokken tot gemiddeld 197 miljoen euro per jaar en in 2004 verhoogd tot 227 miljoen euro. Dit leidde tot een realisatie van ongeveer 2000 à 2500 bijkomende sociale huurwoningen op jaarbasis en dit naast omvangrijke initiatieven van renovatie van het bestaand sociale huurpatrimonium. Zowel in 2004 als in 2005 werden deze inspanningen verder gezet. Het in de begroting 2006 opgenomen investeringsvolume bedraagt inmiddels 233,8 miljoen euro.

Voor wat betreft de huurprijzen kan algemeen gesteld worden, met verwijzing naar het jaarverslag 2004 van de VHM, dat de gemiddelde reële huurprijs op 31 december 2003 198 euro per maand bedroeg voor alle woningtypes. In de studie van de Universiteit Antwerpen van februari 2001 *Profiel van de sociale huurder en subjectieve beleving van de realisaties van de sociale huisvesting* kan men lezen dat sociale huurwoningen beter betaalbaar zijn dan private huurwoningen.

De evolutie van de huurprijzen van sociale huurwoningen moet inderdaad zorgvuldig worden opgevolgd om zowel de relatie met de kwaliteit als het sociale karakter ervan te bewaken. Om die reden zal werk gemaakt worden van een monitoring van de evolutie van de sociale huurprijzen. De VHM heeft de intentie om in de toekomst in haar jaarverslagen informatie op te nemen over de evolutie van de huurprijzen.

#### AANBEVELING 2004 -18

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet onderzoeken of bij sociale verhuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen die voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders. Verder is het aangewezen om de mogelijkheid voor feitelijke partners in strikte zin om huurder te worden, te beperken tot diegenen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn op een sociale huurwoning.**

In reactie op de vorige aanbeveling 2003-21 met ongeveer dezelfde inhoud wees de VHM al op het feit dat de definitie van huurder zeer bewust zodanig is geformuleerd om te verhinderen dat een sociale woning zou overgaan van het ene gezinslid op het andere. Een dergelijke optie zou betekenen dat de wachttijd voor een normale kandidaat-huurder (die niet bij een familielid kan inwonen) nog verlengd wordt. Samenwonende ouders en volwassen kinderen kunnen, onder het huidige Sociale Huurbesluit, samen huurder worden als ze de huurovereenkomst van bij de aanvang samen aangaan. Daarnaast is in deze reglementering de mogelijkheid ingebouwd om af te wijken van de toewijzingsregels. In die gevallen waarin bijzondere omstandigheden van sociale aard kunnen worden aangetoond, kan een voorstel tot afwijking aan de VHM worden voorgelegd (zoals in geval van opname van zorgfuncties voor hulpbehoevende ouder). De VHM is er geen voorstander van dat de definitie van huurder verruimd zou worden.

Het voorontwerp tot wijziging aan de Vlaamse Wooncode als decretale basis voor invoering van het Kaderbesluit Sociale Huur werd principieel goedgekeurd in de Vlaamse Regering. Over het woonrecht voor inwonende erfgenamen werd bij de voorbereiding grondig gediscussieerd. Dit resulteerde in het voorstel om dit woonrecht mogelijk te maken enerzijds voor de particuliere ondertekenaars bij de aanvang van de huurovereenkomst en anderzijds gehuwden en (wettelijk en feitelijk) samenwonenden.

#### AANBEVELING 2004-19

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een grotere tijdsperiode inbouwen voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd.**

Als een gunstige regeling wordt uitgewerkt, zoals bij de wijziging van de verbeterings- en aanpassingspremies in 2003, wordt gekozen voor een onmiddellijke inwerkingtreding van het meer gunstige regime. De keuze voor een onmiddellijke inwerkingtreding is ingegeven vanuit het voordeel aan de begunstigde. Na de inwerkingtreding hebben dan ook heel wat begunstigten hun lopende aanvraag ingetrokken ten voordele van een nieuwe, meer gunstige aanvraag. Evenwel is in een beperkt aantal gevallen, met name de aanvragen voor een aanpassingspremie voor bejaarden, het nieuwe regime minder gunstig. Voor deze gevallen was een inderdaad meer uitdovend scenario of een overgangsregeling wenselijk geweest.

## 7.4 Conclusies

De daling van het aantal klachten over de heffing op leegstand en verkrotting zet zich voort. Dit vloeit voort uit de standstillbepaling van het gewijzigde Heffingsdecreet waardoor er voor de jaren 2002, 2003 tot medio 2004 geen heffingen zijn. De achterstand met betrekking tot de behandeling van de bezwaren werd inmiddels weggewerkt. In 2005 werden inzake de heffing op leegstand en verkrotting vooral klachten behandeld naar aanleiding van de gedwongen invordering van de heffing. Dit betekent dat ze in principe al definitief verschuldigd waren.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de administratie in alle dossiers waarin een pand in mede-eigendom was en waarbij niet alle mede-eigenaars betrokken waren bij de inventarisatie en de inkohiering, de heffingen zoveel mogelijk oninbaar dienen te worden gesteld, ook al dateert de beslissing inzake het bezwaar van vóór juni 2004. De rechtbank oordeelde immers dat die aanslagen ongeldig waren.

Wat de sociale huisvesting betreft, blijft het aantal klachten in de eerste lijn zeer hoog. De lange wachtlijsten voor kandidaat-huurders blijven klachten genereren. Ook de stijgende huurprijzen en de afrekeningen van de huurlasten geven aanleiding tot klachten. Uit een aantal klachten bleek de nood om de aanleg van voetpaden, opritten en andere gemeenschappelijke delen in en rond sociale woonprojecten nauwer te doen aansluiten bij de (nieuwe) bewoning van de woningen of appartementen. Zoniet blijkt dat de bewoners enkele jaren door het zand en de modder moeten lopen en dat klein zwerfvuil zich opstapelt. Dit komt de leefbaarheid van sociale wooncomplexen niet ten goede. Het is net de optimale leefbaarheid van de wijken die een bijzondere doelstelling is van het woonbeleid volgens de *Beleidsbrief woonbeleid 2005-2006*.

Uit het klachtenbeeld blijkt dat voor sociale huur en tegemoetkomingen voor huisvesting een persoon maar als ten laste wordt beschouwd, wanneer hij bij de kandidaat-begunstigde is gedomicilieerd. Hieruit blijkt dat de regelgeving niet voldoende aansluit bij de maatschappelijke evoluties in de samenstelling van de leefeenheid. Vaak hebben ouders kinderen ten laste zonder dat die bij die ouder gedomicilieerd zijn.

## 7.5 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.

### **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.

### **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 leef-eenheden.



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

## 8.1 Regels en uitvoering

### 8.1.1 REGELS

Inzake regelgeving is onder meer het decreet van 30 april 2004 betreffende de studiefinanciering en studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap van belang. Dit decreet werd op 9 november 2005 gewijzigd. 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, heeft onder meer gezorgd voor de Raad voor Examenbetwistingen die in januari 2005 van start ging.

### 8.1.2 UITVOERING

Het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is bevoegd voor alle onderwijsniveaus en voor de niveau-overschrijdende materies zoals Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), leerlingenvervoer en studietoelagen. Het is onderverdeeld in administraties per onderwijsniveau (basis, secundair, hoger onderwijs en permanente vorming), een administratie Ondersteuning, die bevoegd is voor het personeelsbeleid, de logistiek en niveau-overschrijdende materies, en een aantal specifieke diensten waaronder de Onderwijsinspectie en de dienst voor Onderwijsontwikkeling, die onder meer de opleidingsstructuur ontwikkelt.

De Vlaamse Ombudsdienst is ook volledig bevoegd voor het Gemeenschapsonderwijs. Ten aanzien van de andere erkende onderwijsinstellingen is er, in het kader van het medebewind, een beperkte bevoegdheid in zoverre de klacht betrekking heeft op zaken die door de Vlaamse overheid in regelgeving vervat zijn. 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. Als het om personeelsleden uit het vrij onderwijs gaat, heeft de Vlaamse Ombudsdienst daarvoor geen bevoegdheid omdat die scholen inzake arbeidsrelaties niet als administratieve overheid optreden. Personeelsleden uit het vrij onderwijs werken niet voor de Vlaamse overheid maar voor een privé-instantie, met name de inrichtende macht. Zijn het klachten van werknemers van het Gemeenschapsonderwijs, dan geldt, net als voor de andere Vlaamse Openbare Instellingen en voor de medewerkers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 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 rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid". Uit het Ombudsdecreet blijkt dus duidelijk de keuze van de overheid voor een

ombudsdienst die toeziet op de dienstverlening aan burgers en zich niet in werkgevers/werknemersverhoudingen mengt. 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.

Het departement Onderwijs verzorgt wel een algemene dienstverlening aan het onderwijspersoneel. In de werkstations van de afdelingen Beleidsuitvoering Personeel Basis/Secundair Onderwijs en in afdelingen van de overige onderwijsniveaus wordt het personeelsdossier beheerd op basis van de gegevens die de werkgevers bezorgen en wordt rechtstreeks de wedde uitbetaald. Omdat het hier niet over de werkgever gaat, kunnen personeelsleden van scholen met klachten over de uitvoering van die taken door het departement Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid is de administratie vanaf 1 januari 2006 omgevormd tot het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming. Naast het departement Onderwijs en Vorming zijn er vier intern verzelfstandigde agentschappen: het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs, het Onderwijsdienstencentrum Leerplichtonderwijs, het Onderwijsdienstencentrum Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs en het Agentschap voor Onderwijscommunicatie.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door het departement Onderwijs, de Vlaamse minister van Onderwijs, het Gemeenschapsonderwijs en de Universiteit Gent.

## 8.2 Klachtenbeeld

Tabel 37 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2005

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Scholen van Het Gemeenschaps- onderwijs	Universitair onderwijs	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>9</b>	<b>208</b>
Ontvankelijk	63	59	42	8	172
Onontvankelijk	0	8	27	1	36
-45 dagen	63	53	40	8	164
+45 dagen	0	6	2	0	8
Gegronnd	23	26	13	6	68
Ongegrond	40	33	29	2	104
Opgelost	22	26	11	6	65
Niet opgelost	1	0	2	0	3
Beslissing	4	10	5	1	20
Behandeltermijn	7	6	0	0	13
Informatieverstrekking	7	6	3	1	17
Bereikbaar	0	1	0	0	1
Bejegening	2	0	3	0	5
Andere	3	3	6	4	16

Tabel 38  
Onderwijs:  
dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	7
Beoordelingsfase (fase D)	86
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>93</b>

Tabel 39  
Onderwijs:  
kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	42
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>49</b>
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	29
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	4
<b>Totaal</b>	<b>89</b>

Tabel 40  
Onderwijs:  
geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	3
Afdoende motivering	4
Redelijkheid en evenredigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	3
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	28
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	9
Efficiënte coördinatie	6
<b>Totaal</b>	<b>75</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 172 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 93 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **onderwijs** en 86 daarvan beoordeeld.

### 8.2.1 ERKENNING VAN BUITENLANDSE DIPLOMA'S

De verzoeker van dossier 2004-0727 is een vereniging die alloctonen begeleidt. Ze contacteert de Vlaamse Ombudsdienst over de erkenningsprocedure van buitenlandse diploma's secundair onderwijs bij de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen. Vier aspecten worden behandeld.

Enkel aanvragen die volledig worden afgewezen, worden gemotiveerd. Als er geen gelijkwaardigheid wordt verleend met een eindexamen secundair maar met bijvoorbeeld een tweede graad, wordt dit door de aanvragers echter dikwijls als een gedeeltelijk negatieve beslissing ervaren. De afdeling bevestigt dat tot nu toe een specifieke motivering enkel wordt gegeven wanneer de aanvrager expliciet aangeeft met welk diploma of graad hij een gelijkstelling aanvraagt. Er wordt afgesproken om voortaan bij alle beslissingen die geen gelijkwaardigheid verlenen met een eindexamen secundair, te motiveren waarom.

Een aantal beslissingsbrieven van het najaar 2004 vermelden geen beroepsmogelijkheid. Er wordt afgesproken om twee standaardparagrafen op te nemen in de beslissingsbrieven: de vermelding dat beroep kan worden ingesteld bij de Raad van State en de vermelding dat met bijkomende stukken een herziening van de beslissing kan worden gevraagd bij de afdeling.

In principe wordt een volledig dossier binnen de vijf weken afgehandeld. Die termijn geldt echter niet in geval van twijfel over de authenticiteit van het diploma. Omdat de termijn niet kan worden verzekerd, verkiest de afdeling hierover niets mee te delen. Er wordt ook geen ontvangstbevestiging verstuurd.

Het aanvraagformulier bevat geen checklist van toe te voegen documenten. Vermits onvolledige aanvragen regelmatig voorkomen, wordt er afgesproken om dit op het aanvraagformulier op te nemen.



Ten slotte is er een klacht over de titel van het diploma. Bij een erkenning wordt er voor de benaming van het Vlaamse diploma teruggegrepen naar de titel zoals die gold voor de studierichting op de datum dat het buitenlandse diploma werd afgeleverd. Dit creëert soms verwarring. De afdeling gebruikt de oude diplomabenoamingen, na enkele betwistingen inzake discriminatie van houders van Vlaamse studiebewijzen.

Behalve op het punt van de diplomabenoaming beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht als **deels gegrond**. De afdeling moet zich houden aan de geldende diplomtitels op de datum van uitreiking van het buitenlandse diploma. In het beroepsonderwijs bijvoorbeeld kan men pas vanaf het schooljaar 1984-85 een getuigschrift lager secundair onderwijs behalen en pas vanaf 1987-88 een getuigschrift van het hoger secundair onderwijs. Als de afdeling de huidige benamingen zou hanteren, zou iemand die in het buitenland is afgestudeerd vóór die data, wel een getuigschrift lager of hoger secundair beroepsonderwijs kunnen verkrijgen.

Het overleg leidt tot een reeks praktische afspraken die voortaan zorgen voor een **afdoende motivering** in alle dossiers waarin er geen erkenning van een eindexamen is. Ook wanneer de beslissing in de onderwijslogica terecht is, is dat immers niet noodzakelijk de inschatting van de aanvrager. Een inhoudelijke motivering zal de beslissing voor de aanvrager verduidelijken en is noodzakelijk om hem de mogelijkheid te bieden die te beoordelen. Ook de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** over het indienen van een aanvraag en over de beroepsmogelijkheden wordt sterk verbeterd.

Enkel over de ontvangstbevestiging en behandeltermijn blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening verschillen met de afdeling. Een ontvangstbevestiging met vermelding van een te verwachten behandeltermijn, zo nodig onder voorbehoud van de volledigheid van het dossier of bijkomend onderzoek, biedt de aanvrager zekerheid dat zijn aanvraag goed is ontvangen en geeft tevens een timing om eventueel te informeren als een antwoord uitblijft. De afdeling blijft bij haar standpunt dat er geen termijn kan worden verzekerd en acht een ontvangstbevestiging niet wenselijk. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dat een zaak van **deugdelijke correspondentie**.

Bij de erkenning van buitenlandse diploma's hoger onderwijs springt de samenwerking met de universiteiten er uit. Als er geen precedenten zijn, vraagt de cel NARIC advies aan drie Vlaamse universiteiten. In enkele dossiers kon de beoogde behandeltermijn van vier maanden niet gehaald worden omdat een of meerdere adviezen op zich lieten wachten.

## 8.2.2 STUDIETOELAGEN

### WAT STUDEERT U IN HET BUITENLAND?

Opleidingen die niet door de Vlaamse overheid of de bevoegde onderwijsoverheid in het buitenland erkend zijn, komen niet in aanmerking voor een studietoelage. Zeker als het om een studie gaat die wel erkend wordt door beroepsorganisaties, zoals bijvoorbeeld in Groot-Brittannië de "Master in Radionics" in de medische sector, komt het raar over dat er geen studietoelage mogelijk is. Om uitsluitel te geven over de erkenning van buitenlandse opleidingen, doet de afdeling Studietoelagen een beroep op de cel NARIC (National Academic (& Professional) Recognition and Information Centre) binnen de administratie Hoger Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. NARIC informeert over de Vlaamse en buitenlandse onderwijsstelsels en behandelt ook de academische erkenning van buitenlandse diploma's hoger onderwijs. Het NARIC-netwerk is uitgebouwd in de Europese Unie. Onduidelijkheden over de erkenning van een buitenlandse opleiding zorgen soms voor een overschrijding van een **redelijke behandeltermijn**.

De verzoeker van dossier 2005-0223 vraagt in september 2004 een studietoelage hoger onderwijs aan voor het academiejaar 2004-2005. In maart 2005 is er nog geen beslissing. De verzoeker studeert "Sound Engineer" aan het SAE College, Australië. De afdeling Studietoelagen vraagt op 22 september 2004 advies aan NARIC. Op 18 oktober 2004 wordt geantwoord dat volgens de data waarover NARIC beschikt het SAE College geen door het Australische Ministerie van Onderwijs erkende instelling is. NARIC raadpleegt hiervoor de "World Higher Education"-databank van de UNESCO. Omdat de databank niet feilloos is, laat NARIC altijd de mogelijkheid open voor de student om zelf de erkenning van de school te bevestigen. De afdeling Studietoelagen vraagt de verzoeker daarom naar de officiële toelatingsvoorwaarden en leerplannen van de opleiding.

Pas na de klacht wordt er in maart 2005 meegedeeld dat een attest van het Australische Ministerie van Onderwijs vereist is. Een attest van de school zelf volstaat niet. De verzoeker bezorgt nog enkele documenten, echter uitsluitend van de school zelf. Hij voegt er aan toe dat de school samenwerkt met de Middlesex University, Groot-Brittannië, en dat die het diploma uitreikt. In dat geval moet de opleiding erkend zijn door het Britse Ministerie van Onderwijs. Een transnational education-overeenkomst moet bevestigen dat het SAE College voor die opleiding een onderdeel is van Middlesex University. Over die samenwerking valt op de website van de school niet meteen iets terug te vinden. De website vermeldt wel: "government approved and registered status as an Australian Higher Education Institution".

Om de aanslepende discussie en documentenstroom tot een einde te brengen, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst of NARIC dit niet rechtstreeks met NARIC UK en de gelijkaardige dienst in Australië kan uitklaren. Op 4 juli 2005 vraagt NARIC beide instanties om advies. Op 26 augustus laat NARIC Vlaanderen de afdeling Studietoelagen weten dat de opleiding erkend is. De aanvraag wordt afgehandeld en een studietoelage wordt in september 2005 toegekend.

In een ander dossier wordt een aanvraag in eerste instantie afgewezen omdat de onderwijsinstelling, het Scheepvaart en Transportcollege in Rotterdam, niet voorkomt op de lijst van de door het Nederlandse Ministerie van Onderwijs erkende hoger onderwijsinstellingen (2005-0615). De verzoeker stuurt daarop nog een attest van de school in. Die brief wordt niet beantwoord. Ook in dit dossier vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dat NARIC contact opneemt met de Nederlandse collega's. Uit het onderzoek blijkt dat niet is voldaan aan de pedagogische voorwaarden hoger onderwijs, maar dat de aanvraag wel kan worden behandeld op het niveau secundair onderwijs. In Nederland staan de opleidingen hoger onderwijs geregistreerd in het CROHO (Centraal register voor opleidingen hoger onderwijs). Het attest van het Scheepvaart en Transportcollege vermeldt echter dat de beroepsopleiding Kapitein geregistreerd staat onder CREBO (Centraal register voor beroepsopleidingen). Die beroepsopleidingen vallen niet onder het hoger onderwijs. Voor toelagen secundair onderwijs gelden er echter strengere inkomsgrenzen waardoor de student toch geen studietoelage kan verkrijgen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt in deze dossiers een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en efficiënte coördinatie** vast. De verzoeker in het eerste dossier wordt eerst om leerplannen en toelatingsvoorwaarden gevraagd. Pas later wordt er meegedeeld dat een attest van het Australische Ministerie van Onderwijs vereist is. Vervolgens wordt een hele reeks documenten gevraagd om de samenwerking met Middlesex University te onderzoeken. De verzoeker van het tweede dossier wordt niet geïnformeerd dat het ingestuurde attest onvoldoende is en het wordt niet verder onderzocht. De discussie wordt steeds snel en efficiënt uitgeklaard zodra NARIC rechtstreeks de NARIC-collega's in het buitenland contacteert. De

samenwerking tussen Studietoelagen en NARIC moet dan ook worden verbeterd. Als NARIC de erkenning van het SAE College meteen had onderzocht bij de buitenlandse collega's, had men de toelage binnen een **redelijke behandeltermijn** kunnen toekennen. Nu was het academiejaar reeds afgelopen op het moment van de uitbetaling.

## GEGEVENSUITWISSELING: EEN NIMMER EINDIGEND PROCES

De voorbije jaren heeft de afdeling Studietoelagen sterk geïnvesteerd in gegevensuitwisseling met andere (overheids)diensten. Informatie over het gezinsinkomen wordt op een vlotte manier verkregen via de administratie der Directe Belastingen. Waar er enkele jaren geleden nog veel problemen waren met gezinnen die onder het belastbaar minimum vallen en daardoor zelf niet over een aanslagbiljet beschikken, is dat door een proactieve aanpak fel verminderd. Enkel gegevens die de afdeling niet via andere instanties kan verkrijgen, worden nog aan de aanvrager gevraagd. Het gaat dan voornamelijk over informatie om het vermoedelijke inkomen te kunnen berekenen of bijvoorbeeld een huurcontract van een studentenkamer. In enkele klachten kon worden vastgesteld dat bijkomende gegevens worden opgevraagd na het ontvangen van een aanvraag in oktober-november. Enkele maanden later wordt diezelfde informatie opnieuw opgevraagd alhoewel de aanvrager de gegevens ondertussen heeft bezorgd. De periode november-december blijft een absolute piekperiode voor de afdeling in het verwerken van de dossiers. De verwerking van de binnenkomende post loopt dan vertraging op.

De gegevensuitwisseling met andere instanties blijft een continu aandachtspunt van de afdeling om de administratie voor de aanvrager zo minimaal mogelijk te houden. Zo zal het vanaf het academiejaar 2006-2007 niet langer nodig zijn om een inschrijvingsattest van hogeschool of universiteit te bezorgen. De afdeling heeft hiervoor dan rechtstreeks toegang tot de Databank Tertiair Onderwijs. Vermits in het nieuwe systeem het loutere bewijs van inschrijving niet meer volstaat maar altijd het exacte aantal studiepunten moet gekend zijn, is dat onontbeerlijk wil men een stroom bijkomende correspondentie met vragen om informatie vermijden. Een vlotte toegang tot deze databank is dan ook erg belangrijk.

In het eerstelijnsklachtenrapport wijst de afdeling op de nieuwe applicatie waardoor de afdeling voortaan beschikbare dossiergegevens uit het verleden kan hergebruiken. Samen met gegevens uit externe databanken, zorgt dit voor een minimum aan gegevens die de aanvrager nog zelf moet bezorgen. Vanaf het academiejaar 2006-2007 zal ook de aanvraag digitaal kunnen gebeuren voor studietoelagen hoger onderwijs.

## HEB IK GEEN RECHT OP EEN STUDIETOELAGE?

Een aantal verzoekers stappen naar de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze het niet eens zijn met de beslissing over hun aanvraag. In de meeste gevallen blijkt die beslissing correct en wordt de geldende regelgeving toegelicht.

Een studente die niet slaagt in haar eerste jaar lerarenopleiding, start het volgende jaar een A2 verpleegkunde (2005-0695). Zij kan geen jokerbeurs inzetten omdat de opleiding A2 verpleegkunde tot het secundair onderwijs behoort. De jokerbeurs bestaat enkel voor studietoelagen hoger onderwijs. Aangezien de verzoekster reeds een opleiding op secundair niveau heeft afgerond en zij niet langer leerplichtig is, komt zij niet meer in aanmerking voor een studietoelage secundair onderwijs.

Enkele studenten veronderstelden dat zij hun aanvraag konden doen als samenwonend student op basis van het inkomen van hun partner. In de vorige regelgeving werd men als samenwonend beschouwd als men op 31 december van het academiejaar gedurende ten minste één jaar feitelijk samenwoonde. Vanaf het academiejaar 2004-2005 vallen samenwonende studenten onder de categorie "gehuwd student" en is een verklaring van wettelijke samenwoning vereist. Als men niet wettelijk samenwoont, kan het inkomen van de partner niet gebruikt worden voor de berekening. Als de student over onvoldoende eigen inkomsten beschikt, moet er worden teruggegrepen naar het inkomen van de ouders.

De verschillen tussen de inkomensgrenzen voor studietoelagen secundair en hoger onderwijs zijn een typische reden om beslissingen in vraag te stellen. De van elkaar verschillende mogelijkheden in beide systemen om gebruik te maken van het vermoedelijke inkomen bij de inkomensberekening, zorgen eveneens voor onduidelijkheden. Vanaf 2007-2008 zouden de inkomensgrenzen van het secundair onderwijs tot hetzelfde niveau worden opgetrokken.

Vergelijkbare vaststellingen zijn er voor de terugvorderingen van studietoelagen, uitbetaald in 2002-2003. De toelagen die indertijd werden toegekend op basis van het vermoedelijke inkomen, worden nu getoetst aan het aanslagbiljet inkomstenbelasting. Vermits het vermoedelijke inkomen een raming is op basis van wat de aanvragers opgeven, zijn verschillen met het aanslagbiljet mogelijk. Bij enkele klachten werd vastgesteld dat de oorspronkelijke aanvraag onzorgvuldig werd verwerkt en de aanvraag onterecht werd toegekend. Dat de afdeling bij de toekenning van de toelage een fout heeft gemaakt, heft de geldende inkomensgrenzen natuurlijk niet op. De afdeling moet terugvorderen maar biedt wel ruime afbetalingsfaciliteiten.

### 8.2.3 KLACHTEN VAN ONDERWIJSPERSONEEL EN SCHOLEN

#### TERUGVORDERINGEN EN ACHTERSTALLEN

Bij klachten over terugvorderingen van wedden blijft de informatieverstrekking over terugbetalingsfaciliteiten een aandachtspunt. Een aantal klachten vertoont nog een gebrek aan informatie als er brutobedragen worden teruggevorderd.

De verzoekster van dossier 2005-0393 ontvangt een terugvordering van haar wedde voor de periode september 2004 - maart 2005. Er wordt een brutobedrag teruggevorderd en de verzoekster wil graag het bedrag van de bedrijfsvoorheffing gespreid terugbetalen. De terugvordering voor de periode september - december 2004 slaat op een reeds afgesloten fiscaal jaar zodat de afdeling de bedrijfsvoorheffing niet van de fiscus kan terugkrijgen. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs is bereid om uitstel van terugbetaling te verlenen voor het bedrag van de bedrijfsvoorheffing tot op het moment dat de administratie der Directe Belastingen dit heeft geregulariseerd. De afdeling vraagt wel dat de verzoekster hiervoor nog een schriftelijke aanvraag richt aan het werkstation.

De oorzaak van de foutieve uitbetaling lag in het feit dat de school het verlof voor verminderde prestaties van de verzoekster had doorgegeven aan het werkstation met als einddatum 31 augustus 2004 in plaats van 31 december 2004. Daardoor werd vanaf september terug een volledige wedde uitbetaald. De foutieve einddatum werd begin maart 2005 gemeld. De terugvordering voor de maanden januari - maart 2005 omvat enkel het nettobedrag. Doordat de school geen stopzettingsdatum had doorgestuurd, werd de wedde verder uitbetaald. Bij het opstellen van het pensioendossier heeft het werkstation die verdere uitbetaling over het hoofd gezien.

De klacht over de foutieve uitbetaling is slechts **deels gegrond**. De uitbetaling van een voltijdse in plaats van een deeltijdse wedde eind 2004, is het gevolg van foutieve informatie van de werkgever. Van de pensioendatum was de afdeling uiteraard wel op de hoogte. De Vlaamse Ombudsdienst vindt verder de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. De afdeling acht het niet opportuun om de mogelijkheid tot uitstel in de terugvorderingsbrief te vermelden. Voor het overgrote deel van de betrokkenen volstaat de informatie dat zij enkele maanden later dit bedrag zullen recupereren. Zij die ernstige betalingsmoeilijkheden kunnen ondervinden, kunnen steeds een aanvraag tot spreiding van terugbetaling indienen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat informatie over terugbetalingsfaciliteiten standaard moet worden aangeboden op het moment van de terugvordering. Het is net op dat moment dat mensen behoefte hebben aan die informatie. Bovendien volstond ook de vraag om gespreide terugbetaling via de klacht niet voor de afdeling. De verzoekster moest dit nog eens apart aanvragen.

In het eerstelijnsklachtenrapport wijst de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs op de maandelijkse risicolijsten, enkele dagen voor de betalingsdatum, die werden ingevoerd als kwaliteitscontrole. Als een fout wordt vastgesteld, worden alle gelijkaardige dossiers gecontroleerd.

In het Jaarverslag 2003 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst reeds een aanbeveling om intresten uit te betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen. Tot voor kort werd dit door het departement altijd afgewezen omdat het niet de werkgever is. De Vlaamse Ombudsdienst achtte de loonbeschermingswet van toepassing. Het departement heeft nu besloten om geval per geval te onderzoeken of er een juridische grond is voor de betaling van intresten. In dossier 2005-0182 gaat de afdeling Deeltijds Kunstonderwijs (DKO) in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst en worden er intresten uitbetaald op achterstallen zonder dat de verzoeker hiervoor een juridische procedure heeft moeten voeren. Het gaat om een leraar met een combibaan (prestaties in hoofdambt en bijambt in het secundair en het deeltijds kunstonderwijs). De herberekening van de wedde neemt verschillende maanden in beslag omwille van de complexe combibaanregelgeving. Uiteindelijk worden er achterstallen uitbetaald voor de periode 1995-2004. Aansluitend wordt tevens beslist om op die bedragen ook intresten te betalen.

## ONWETTIG IN HET ZIEKENHUIS?

Een verzoekster die in het secundair onderwijs werkt, betwist dat zij vooraf toestemming had moeten vragen om tijdens haar ziekteverlof op reis te gaan omdat de reis volledig binnen een vakantie viel (2005-0961). De regelgeving stelt echter dat niet de reisperiode maar de volledige ziekteperiode dan in de vakantie moet vallen. Als men al ziek is tijdens een schoolperiode en op reis wil gaan tijdens het ziekteverlof, moet het controlemechanisme de mogelijkheid hebben de ziekte te controleren. Door zomaar te vertrekken onttrekt de verzoekster zich aan die controlemogelijkheid met een sanctie tot gevolg. De afdeling is hierin streng maar correct. In andere dossiers wordt er te streng geoordeeld.

De verzoeker van dossier 2005-0007 werkt in het basisonderwijs. Hij is in ziekteverlof en is niet thuis als op vrijdagavond 19 november 2004 de controledokter langskomt. De controledokter laat een bericht achter om diezelfde avond nog bij hem langs te komen. Op vrijdagavond controleert de verzoeker de brievenbus niet meer. Maandagochtend, als hij op het punt staat te vertrekken naar het ziekenhuis, vindt hij de oproepkaart. Hij meldt dit bij zijn opname aan de behandelende arts maar de controledienst ontvangt pas de daaropvolgende vrijdag een bericht van de arts. De afdeling beslist om voor de periode van vrijdag tot en met donderdag (zes dagen) geen wedde uit te betalen.

In antwoord op de klacht wordt die beslissing gedeeltelijk herzien. Van maandag tot donderdag (de periode dat de verzoeker in het ziekenhuis verbleef) wordt wel uitbetaald omdat de verzoeker meteen de arts heeft verwittigd. Dat de controledienst pas later op de hoogte werd gesteld, gebeurde buiten zijn wil. Voor de periode van vrijdag tot zondag verwijst de afdeling naar de omzendbrief betreffende de controle op de afwezigheid wegens ziekte, die stelt dat bij thuiskomst steeds de brievenbus moet worden gecontroleerd. Na verdere bemiddeling wil de afdeling ook aanvaarden dat het lichten van een brievenbus tijdens het weekend niet vanzelfsprekend is en dat de verzoeker geen fout heeft gemaakt. Bovendien belet het feit dat er op 19 november 2004 geen onderzoek door de controlearts plaatsvond niet om in dit dossier ten gronde te oordelen over de arbeidsongeschiktheid van de verzoeker.

Het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de controle op de afwezigheid wegens ziekte verbindt eventuele sancties specifiek aan het niet naleven van de verplichting van een personeelslid om zich aan de controle door het controle-organisme te onderwerpen. Die controle werd door de verzoeker niet belet. De arbeidsongeschiktheid werd afdoende beoordeeld. Met de strikte interpretatie van de formulering in de omzendbrief, dat bij thuiskomst steeds de brievenbus moet worden gecontroleerd, oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst de *redelijkheid en evenredigheid* geschonden.

## HOEVEEL ZOU MIJN WACHTGELD BEDRAGEN?

Binnen het departement Onderwijs krijgen de afdelingen die instaan voor het personeelsbeheer van de verschillende onderwijsniveaus regelmatig vragen van het onderwijspersoneel over hun personeelsdossier en de van toepassing zijnde regelgeving.

Naar aanleiding van een aantal klachten de voorbije jaren over de weigering van mededeling van het aantal resterende ziektedagen aan een onderwijspersoneelslid, stelde de Werkgroep Overleg Onderwijspersoneel van het departement dat dit niet wordt meegedeeld behalve in geval van uitputting van de ziektedagen binnen de zes maanden. Dit om mogelijk misbruik te vermijden. De Vlaamse Ombudsdienst is steeds van mening dat een personeelslid recht heeft op informatie uit zijn eigen personeelsdossier. De afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer komt die aanbeveling nu tegemoet door aan de verzoeker van dossier 2005-0126 het aantal reeds opgenomen ziektedagen mee te delen.

Een andere aanleiding tot klachten is de informatie over de uitstapmogelijkheden die het onderwijspersoneel wordt aangeboden via de vrijwillige terbeschikkingstelling vanaf een bepaalde leeftijd. In afwachting van pensionering ontvangt men dan een wachtgeld. De regelgeving van de verschillende systemen zit dikwijls ingewikkeld in mekaar. Ook voor de afdeling is het moeilijk om precieze informatie te geven.

De verzoekster van dossier 2005-0312 is leerkracht in het basisonderwijs. In februari 2005 vraagt zij haar werkstation om informatie inzake de toepassing van de uitstapregeling VTBS56+. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs laat weten niet te kunnen berekenen hoeveel haar wachtgeld zou bedragen. De afdeling bevestigt dat zij momenteel niet kan ingaan op vragen naar de berekening van een mogelijk wachtgeld. De kernopdracht om de wedden tijdig en correct uit te betalen zou dan in het gedrang komen. Een oplossing kan niet worden geboden. De afdeling engageert zich om bij de bespreking van de informatica-budgetten aan te dringen op de uitwerking van een berekeningsprogramma.

De Vlaamse overheid kiest ervoor om uitstapregelingen uit te werken voor het onderwijspersoneel. Voor iemand die overweegt om van een bepaalde regeling gebruik te maken, is informatie over de financiële implicaties onontbeerlijk om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. Het informeren hierover is onlosmakelijk verbonden met het uitwerken en aanbieden van de uitstapregelingen op zich. De Vlaamse Ombudsdienst acht het een kwestie van **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** dat dergelijke vragen gehonoreerd worden. De afdeling erkent dat de berekening van een mogelijk wachtgeld tot haar takenpakket behoort. Als beheerder van de administratieve en geldelijke loopbaan van onderwijspersoneelsleden, is ze daarvoor het best geplaatst. Omwille van de complexiteit is het voor een personeelslid ook niet evident om dit zelf te berekenen. Een tussentijdse oplossing, in afwachting van een berekeningsprogramma op de website, is voor de afdeling niet haalbaar. Eind 2005 blijkt er nog steeds geen oplossing te zijn en is er nog geen nieuws over de ontwikkeling van een berekeningsprogramma dat op de website kan worden geplaatst. Mensen moeten naar bestvermogen zelf een inschatting trachten te maken. In deze tijden van e-government is dat niet meer aanvaardbaar.

## WELKE OMZENDBRIEF IS DE JUISTE?

Naast het personeel zijn uiteraard de scholen een grote klant voor het departement Onderwijs. Verificatie van leerlingenaantallen en de uitbetaling van integratietoelagen waren het voorwerp van klachten. Hierin werden weinig onzorgvuldigheden vastgesteld. De afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen heeft een draaiboek opgesteld voor de verificatie van de leerlingentellingen, dat jaarlijks wordt aangepast of verfijnd. De terugbetaling van vervoerkosten gaf wel aanleiding tot discussie.

Een basisschool vraagt in dossier 2005-0448 de terugbetaling van de vervoerkosten van personeelsleden voor de periode september - december 2000. De afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding Onderwijs wijst de aanvraag af omdat de schuldvordering is toegekomen op 28 februari 2001 in plaats van vóór 28 februari 2001 zoals door de geldende regelgeving wordt geëist. De school verwijst naar de omzendbrief *Uitvoering van de sectorale sociale programma's voor de jaren 1999-2000 en 2001-2002 van de sector Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap*. Daarin staat dat men de schuldvordering ten laatste op 28 februari 2001 moet indienen. De afdeling antwoordt opnieuw dat het vóór 28 februari 2001 moet zijn, op straffe van verval van het recht op terugbetaling. Zowel de school als de afdeling bezorgen een kopie van de omzendbrief die hun versie bevestigt. Edulex, de onderwijswetgeving op de website van het departement Onderwijs, vermeldt "ten laatste op". Het onderzoek wijst uit dat de omzendbrief oorspronkelijk werd opgesteld en gepubliceerd met de datum "vóór 28 februari". De aanpassing naar "ten laatste op 28 februari 2001" werd op 18 januari 2002 gepubliceerd. De afdeling stemt toe om de vervoerkosten alsnog uit te betalen.

De afdeling moet zich houden aan de gewijzigde versie van de omzendbrief, ongeacht of de wijziging laattijdig werd doorgevoerd. De terugbetaling werd dan ook onterecht geweigerd. De school en de Vlaamse Ombudsdienst hebben driemaal naar de huidige versie van de omzendbrief moeten verwijzen vooraleer de afdeling instemde om die bepalingen te gebruiken voor de afhandeling van het dossier. De **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** kon dan ook beter.



## 8.2.4 KLACHTEN OVER SCHOLEN

### MET WELK ATTEST KRIJG IK VRIJSTELLING?

De verzoekster van dossier 2004-0831 is arbeidsongeschikt verklaard voor meer dan 80%. Dat geeft recht op vrijstelling van inschrijvingsgeld in het volwassenenonderwijs. De vrijstelling wordt echter geweigerd door de verificateur van de afdeling Volwassenenonderwijs. De verzoekster beschikt over een Nederlands attest en de afdeling stelt dat de vrijstelling niet kan worden verleend omdat niet duidelijk is welke Nederlandse instantie bevoegd is om arbeidsongeschiktheid vast te stellen. De website van het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken meldt dat dit de opdracht is van het UWV (Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen). De website somt alle UWV-centra op, waaronder dat van de verzoekster, en bevat ook een aparte rubriek voor informatieverstrekking aan publieke overheden. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de afdeling dan ook om de geldigheid van het attest te controleren. Na raadpleging van het Nederlandse Ministerie van Sociale Zaken erkent de afdeling de bevoegdheid van de UWV en stelt voor om het besluit van de Vlaamse Regering dat de vrijstellingen van inschrijvingsgeld regelt, aan te passen zodat attesten van het UWV voortaan kunnen aanvaard worden. Het decreet van 2 maart 1999 eist echter enkel een attest, uitgereikt door "de bevoegde overheid". Na verder overleg stemt de afdeling in dat het attest van de UWV recht geeft op vrijstelling. Het inschrijvingsgeld wordt uiteindelijk terugbetaald.

Dat het UWV de bevoegde overheid is, kon al snel worden bevestigd. Het was dan ook geen **goede uitvoeringspraktijk** om dit niet meteen te onderzoeken. De Vlaamse Ombudsdienst vond het ook geen **afdoende motivering**. Noch het decreet noch het uitvoeringsbesluit leggen een beperking op dat de arbeidsongeschiktheid door een welbepaalde instantie, bijvoorbeeld het "Ministerie van Sociale Zaken", moet worden uitgereikt. Integendeel, als vaststaat dat het UWV de "bevoegde overheid" is, is er geen reden om de vrijstelling binnen de huidige regelgeving af te wijzen. De specifieke benaming in de regelgeving inschrijven zou een vlotte werking eerder hinderen dan verbeteren. De afdeling Beleidscoördinatie laat weten dat een algemene herziening van de regelgeving nodig is omdat op andere punten wel een specifieke instantie met naam wordt genoemd. In dat geval belet de regelgeving dat een Nederlands equivalent kan aanvaard worden. Voor werklozen is bijvoorbeeld een attest van de VDAB vereist. De afdeling werkt aan die globale evaluatie maar laat weten dat ook zij voor attesten arbeidsongeschiktheid geen probleem ziet, vermits daar reeds de algemene bepaling "bevoegde overheid" is gebruikt.

Ook bij de afdeling Beleidvoorbereiding Secundaire Scholen maakte de Vlaamse Ombudsdienst een opmerking over een te strikte en strenge werkwijze. Een verzoeker die zich eind augustus 2005 inschrijft voor de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap voor het voltijds secundair onderwijs maar op 2 september nog niet het inschrijvingsgeld heeft gestort, krijgt te horen dat de termijn is verstreken en hij een volgende examenronde zal moeten afwachten (2005-0609). De examens gaan pas door in november. Na een tussenkomst van de klachtenbehandelaar kan de verzoeker in september nog zijn betaling doen en mag hij 2 maanden later deelnemen. De afdeling maakt afspraken met de secretariaten van de verschillende examencommissies om in de toekomst wat vlotter en soepeler te werken.



## HET GEMEENSCHAPSONDERWIJS

In dossier 2005-0058 wordt de zoon van de verzoeker van school gestuurd. De ouders hadden deze zware tuchtsanctie niet verwacht. De aanleiding was een vechtpartij op school op 21 januari 2005. De klassenraad beslist op 24 januari de leerling onmiddellijk van school te sturen. Dit wordt op 25 januari per brief meegedeeld aan de ouders. De Vlaamse regelgeving eist drie stappen bij het opleggen van een tuchtsanctie: een voorafgaandelijk advies van de begeleidende klassenraad, het voorafgaandelijk horen van de leerling en zijn ouders en de beslissing schriftelijk en gemotiveerd vooraf meedelen.

De school heeft geen ruimte gelaten om voorafgaand aan de sanctie de situatie te bespreken, de leerling en zijn ouders werden niet gehoord. De beslissing werd niet vooraf en onvoldoende gemotiveerd meegedeeld. Pas nadien, op 31 januari, volgde een grondige motivering van de beslissing tot uitsluiting. Het CLB heeft dan geholpen bij het zoeken naar een andere school. De verzoeker had ondertussen bezwaar ingediend tegen de sanctie bij de algemeen directeur van de scholengroep. Het schoolreglement voorziet in die beroepsprocedure. Een beroepscommissie moet dan de beslissing ofwel bevestigen ofwel herzien. De beroepscommissie wordt echter niet samengeroepen. Omdat de verzoeker niet op de vastgelegde wijze een formeel beroep heeft ingediend wordt zijn brief beschouwd als een informele klachtbrief en niet als een beroep. De verzoeker wordt daar niet over geïnformeerd.

Dat de procedure inzake tuchtsancties niet werd gevolgd is uiteraard een schending van de **goede uitvoeringspraktijk**. De verzoeker uitte zijn bezwaren tegen de sanctie per e-mail, gericht aan de algemeen directeur van de scholengroep. Ook het verslag van de klassenraad van 31 januari vermeldt dat de ouders niet akkoord gaan met de sanctie en klacht hebben neergelegd bij de scholengroep. Via de Vlaamse Ombudsdienst klaagt de verzoeker niet alleen over de wijze waarop de sanctie werd uitgesproken maar ook over de sanctie op zich. Ondanks al die mededelingen acht de scholengroep het niet nodig om dit aan de beroepscommissie voor te leggen. Dat is geen **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**.

In zijn jaarverslag 2004-2005 stelt ook het Kinderrechtencommissariaat vast dat de procedures bij tuchtsancties onvoldoende worden nageleefd: ouders worden niet op voorhand gewaarschuwd dat hun kind een sanctie boven het hoofd hangt en er wordt geen recht op verdediging geboden.

In dossier 2005-0612 is de verzoeker niet tevreden over de pedagogische aanpak van een school en het type buitengewoon onderwijs dat zijn zoon zou aankunnen. Hij wenst een gesprek met de algemeen directeur van de scholengroep. De verzoeker moet dit absoluut schriftelijk melden. Het is voor hem echter moeilijk om dit precies te verwoorden. Nederlands is bovendien niet zijn moedertaal. Na tussenkomst wordt dan toch een gesprek georganiseerd met de algemeen directeur van de scholengroep, de directrice van de school en een psychologe van het CLB, dit tot tevredenheid van de verzoeker.

De scholengroep is het klachtkanaal voor ouders en leerlingen als zij bij de school geen gehoor vinden. Inderdaad vraagt de procedure een formele schriftelijke klacht. Dit moet echter met de nodige soepelheid worden toegepast. Een scholengroep moet op een efficiënte manier openstaan voor vragen naar bemiddeling en overleg.

In een ander dossier (2005-0172) komt de scholengroep tussenbeide na klachten van een moeder over de behandeling van haar zoon door een bepaalde leerkracht. Kort nadien zijn er volgens de moeder opnieuw problemen, ditmaal met een andere leerkracht. Alhoewel duidelijk is dat er een moeilijke relatie is met de school en de problemen nog niet zijn opgelost, beschouwt de scholengroep dit als een volledig nieuwe klacht en wordt de verzoekster terugverwezen naar de directie van de school. Met meer aandacht voor een oplossingsgerichte houding in plaats van de formele vereisten, zou de scholengroep een verdere verstoring van de relatie tussen de ouders en de school kunnen voorkomen.

In zijn eerstelijnsklachtenrapport stelt het Gemeenschapsonderwijs vast dat het aantal geregistreerde klachten klein blijft in verhouding tot de vele gemeenschapsscholen. Vele klachten worden op informele wijze opgelost binnen de scholen en komen niet in de rapportage. Een aantal klachten worden **gegrond** beoordeeld met betrekking tot de beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting en tegen een B- of C-attest. De procedure bleek niet strikt gevolgd of er was geen goede uitvoeringspraktijk.

## 8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-20

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het hoger onderwijs.**

Voor het secundair onderwijs is er tot op heden geen netwerk uitgebouwd zoals NARIC. Voor het secundair beroepsonderwijs is er wel het "Kopenhagenproces" dat tot op zekere hoogte te vergelijken valt met het "Bolognaproces" van het hoger onderwijs. In Kopenhagen werden door de ministers van onderwijs in 2002 vier doelstellingen afgesproken inzake de problemen van beroepsonderwijs en beroepsopleiding: een steviger Europese dimensie in VET (Vocational Education and Training), de erkenning van elders verworven competenties en kwalificaties, doorzichtige opleidings- en kwalificatiestructuren en meer waarborgen inzake kwaliteit. Twee initiatieven zijn in dit kader relevant: Europass en de NRP (National Reference Points).

Europass moet de mobiliteit van studenten in beroepsopleidingen vergroten door het inzicht in de behaalde kwalificaties en competenties te verbeteren. Naast ondermeer een Europees curriculum vitae is er het certificaatsupplement, een aanvulling op het behaalde secundair diploma binnen het beroepsonderwijs. De gevolgde studierichting wordt beschreven zowel naar kwalificaties als competenties toe. Dit is dus tevens een ideaal instrument inzake het vergelijken van buitenlandse diploma's. Begin 2006 zal het Nationaal Europass Centre (NEC) Vlaanderen operationeel zijn in de administratie Permanente Vorming. Op termijn zou er een Europese databank moeten komen waarin de studierichtingen en beroepsopleidingen met elkaar kunnen worden vergeleken. Een stuurgroep brengt momenteel de hele kwalificatiestructuur binnen het Vlaamse beroepsonderwijsveld in kaart. Hoewel deze netwerkvorming niet direct de gelijkwaardigheid van buitenlandse secundaire diploma's voor ogen heeft, zijn er toch belangrijke linkjes.

De administratie Secundair Onderwijs werkt tevens aan een rapport waarin de procedures van andere Europese landen inzake gelijkwaardigheden van buitenlandse secundaire diploma's aan bod komen. Uit de reeds verzamelde informatie blijkt dat de procedures nogal van land tot land verschillen (bijvoorbeeld inzake afhandelingstermijnen, vereiste documenten en kostprijs).

Het vereenvoudigen van de erkenning van buitenlandse diploma's is alvast een beleidsdoelstelling in de *Onderwijsnota 2004-2009* en in de *Onderwijsbeleidsbrief 2005-2006*. Tijdens deze legislatuur zullen kleine en structurele ingrepen gebeuren om de procedure snel en billijk te laten verlopen.

#### AANBEVELING 2004-21

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die instaan voor de uitbetaling en terugvordering van wedden) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in rekening nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.**

Er zijn instructies gegeven aan alle werkstations om de terugvorderingen beter te verzorgen. In het vakje "nadere omschrijving" wordt voortaan een uitgebreide beschrijving van de reden van de terugvordering alsook de berekening gegeven. Inzake uitstel van het betalen van een terugvordering is er een algemene instructie van 7 april 1992 voor alle afdelingen van het departement Onderwijs. Uitstel of gespreide terugbetaling kan bij terbeschikkingstelling wegens ziekte met terugwerkende kracht, bij pensionering wegens ziekte met terugwerkende kracht, bij invordering van belastbare in plaats van netto-bedragen en bij terugvordering als gevolg van een fout van de administratie. Daarnaast kunnen specifieke sociale toestanden worden ingeroepen, bijvoorbeeld een beperkt inkomen, ziekte of overlijden, die individueel worden beoordeeld.

Aanvragen om spreidingen waarbij het niet mogelijk is objectief te oordelen of waarvan de ingeroepen redenen niet kunnen worden gecontroleerd, worden niet toegestaan. Er mogen nooit faciliteiten worden verleend indien de terugvorderingen het gevolg zijn van doorbetalingen na ontslag of bij dubbele betalingen.

#### AANBEVELING 2004-22

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die instaan voor de berekening van wedden) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.**

De klacht was reeds voorgelegd aan de minister die het standpunt van de administratie bijtrad. De volledige discussie werd opgenomen in het vorige jaarverslag.

#### AANBEVELING 2003-25

**De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.**

In de loop van 2005 waren er verdere ontwikkelingen in het standpunt aangaande deze aanbeveling uit het Jaarverslag 2003.

De loonbeschermingswet van 1965 wordt ingeroepen om interest te vragen bij een laattijdige betaling van het salaris. De onderwijsadministratie blijft dit afwijzen op basis van de schoolpactwet (derdebetaler-systeem) en rechtspraak in verband met het Sluitingsfonds voor Ondernemingen. Het departement Onderwijs is immers geen werkgever en betaalt in wezen een subsidie aan de werkgever, zijnde het schoolbestuur, die overeenstemt met het bedrag van het loon.

Het uitbetalen van interesten heeft ook zijn organisatorische en financiële gevolgen. Het uitbetalen op systematische wijze van interesten houdt een financiële meerkost in zowel wat betreft de betaling zelf als de organisatie en de informatica. Het is ook niet verantwoord dat de onderwijsadministratie systematisch interesten zou betalen omdat gegevens van de werkgever laattijdig de administratie bereiken.

Het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming zal geval per geval onderzoeken of er een juridische grond voor de betaling van interesten bestaat en hoe die dossiers dan organisatorisch en financieel opgevolgd moeten worden.

Met het elektronische personeelsdossier is er voor het basisloon van bijna alle onderwijs-personeelsleden geen verplichte tussenkomst meer van de onderwijsadministratie behalve voor het onderwijs sociale promotie en de centra leerlingenbegeleiding. Enkel bij laattijdige zendingen, uitzonderingsgevallen, afwijkingen en juridische betwistingen kan de gewone procedure vertraging oplopen. Er werd ook een nieuwe omzendbrief gemaakt inzake de indiensttreding van het onderwijspersoneel. Deze omzendbrief vereenvoudigt en verduidelijkt de documenten die nodig zijn om als onderwijspersoneel in dienst te treden (PERS/2005/09 van 29 juni 2005) en om dus snel het correcte maandloon te ontvangen. Deze omzendbrief die er voorheen niet was, is van groot belang voor het onderwijspersoneel.

Het onderwijspersoneel en het schoolsecretariaat krijgen er overzichtelijk en gedocumenteerd een overzicht van de drie documenten die nog nodig zijn om dadelijk een maandloon betaald te krijgen: een attest goed gedrag, het diploma en een medisch attest.

## 8.4 Conclusies

De *Beleidsbrief onderwijs en vorming 2005-2006* stelt een snellere erkenning en gelijkwaardigheidverklaring van buitenlandse diploma's voorop. Zowel inzake informatieverspreiding, vorming voor overheidsdiensten en organisaties uit het middenveld als ingrepen in de procedure zelf, worden er verbeteringen aangekondigd. NARIC heeft de opdracht om het volledige takenpakket uit te tekenen. Het actieplan is dus vooral op de diploma's hoger onderwijs gericht. De erkenning van buitenlandse diploma's secundair onderwijs, die door de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen gebeurt, mag daarbij niet uit het oog worden verloren. Met de afdeling zijn het voorbije jaar afspraken gemaakt die zorgen voor betere informatie vooraf en een goed gemotiveerde beslissing met vermelding van de beroepsmogelijkheden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft vragende partij om hieraan nog een ontvangstbevestiging van de aanvraag toe te voegen en de aanvragers te informeren over de te verwachten behandeltermijn.

De afdeling Studietoelagen heeft de voorbije jaren grote inspanningen geleverd om de samenwerking en gegevensuitwisseling met andere diensten te verbeteren. Voor het academiejaar 2007-2008 is de digitale aanvraag voor studietoelagen hoger onderwijs gepland. Uit de klachten blijkt dat nu vooral de coördinatie met interne diensten aandacht verdient. De samenwerking met NARIC inzake de aanvraag van een studietoelage voor een opleiding in het buitenland kan sneller en efficiënter. Er wordt onvoldoende gebruik gemaakt van het internationale netwerk dat er reeds bestaat om duidelijkheid te verkrijgen over de erkenning van buitenlandse opleidingen. Er is geen reden om de aanvrager zelf allerlei documenten te laten opsporen.

Positief zijn de plannen om de inkomensgrenzen voor studietoelagen secundair en hoger onderwijs gelijk te schakelen. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde in 2003 de aanbeveling om de voorwaarden voor een studietoelage secundair en hoger onderwijs optimaal op mekaar af te stemmen (aanbeveling 2003-24). Zeker wat betreft de mogelijkheden om een beroep te doen op het vermoedelijke inkomen bij de inkomensberekening zijn beide systemen uit mekaar gegroeid.

Inzake de dienstverlening aan het onderwijspersoneel wil de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals aandacht vragen voor de informatieverstrekking over de faciliteiten en voorwaarden van gespreide terugbetaling op het moment dat een terugvordering wordt meegedeeld. Een belangrijk aandachtspunt is de vaststelling dat het departement Onderwijs onvoldoende antwoord kan bieden op concrete vragen van onderwijspersoneel die overwegen gebruik te maken van een uitstapregeling. Een dergelijk informatieaanbod is onlosmakelijk verbonden met het uitwerken en aanbieden van uitstapregelingen. De nodige berekeningsprogramma's moeten zeer spoedig worden aangeboden.

Het eerstelijnsklachtenrapport van het departement Onderwijs stelt vast dat het aandeel klachten over ontoereikende informatieverstrekking jaarlijks toeneemt. Er is enerzijds een uitgebreid aanbod aan informatie via massamedia en allerlei gespecialiseerde kanalen, maar anderzijds worden er vragen om informatie in persoonlijke dossiers afgewezen omdat de betrokken ambtenaren meer prioritaire taken hebben. Oplossingen zijn nodig, aldus de klachtenrapportage.

In het Jaarverslag 2000 bracht de Vlaamse Ombudsdienst verslag van een verzoekster die geen vermindering van inschrijvingsgeld aan de kunstacademie kreeg. Haar invaliditeitsattest van de FOD Volksgezondheid volstond niet voor de afdeling Deeltijds Kunstonderwijs. Het moest een attest van de FOD Sociale Zaken zijn. Dit jaar erkent de afdeling Volwassenenonderwijs een attest uit Nederland niet, alhoewel de regelgeving net de mogelijkheid biedt om na te gaan of het attest is afgeleverd door de bevoegde overheidsinstantie. In plaats van de bevoegdheid te onderzoeken wil de afdeling specifieke benamingen in de regelgeving inschrijven. Bij elke wijziging in overheidsstructuren en organisaties, kan dit voor problemen zorgen. In beide gevallen stemden de afdelingen uiteindelijk in dat de geldigheid van het attest kon worden onderzocht, met positief resultaat voor de verzoekers. De administratie moet haar bevoegdheden benutten en geen vrijstellingen afwijzen wegens het onbekend zijn van de attestuitreikende instantie.

Een wettelijke minimumvereiste voor scholen is het naleven van de door de Vlaamse overheid opgelegde procedure inzake tucht sancties. Zowel in het belang van de leerling als voor de verstandhouding tussen ouders en school, is voorafgaande communicatie essentieel. Als ouders bezwaren hebben tegen een opgelegde sanctie, moet de inhoud van hun bezwaar ter harte worden genomen en niet omwille van vormelijke vereisten genegeerd. De formele procedures moeten net een waarborg bieden voor een actieve en klantgerichte aanpak. De scholengroepen bezitten een grote autonomie in hun werking maar het Gemeenschapsonderwijs moet als instelling een minimum aan normen inzake klacht(h)erkenning en -behandeling kunnen verzekeren in alle scholen van haar net. Vanuit de centrale diensten moet de discussie hierover worden aangegaan en moeten scholen ter verantwoording kunnen worden geroepen.

## 8.5 Aanbevelingen

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.



Onder het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** vallen de klachten over het openbaar vervoer, de mobiliteit, de verkeersveiligheid, het wegen- en waterwegennet (aanleg, inrichting en onderhoud) en de havens.

## 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 het onderhoud en de aanleg van de gewestelijke wegeninfrastructuur en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit, het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensden. 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.

Met het besluit van de Vlaamse Regering van 22 juli 2005 werd aan hoofdstuk 2.2 van Vlarem II een nieuwe afdeling 2.2.3 *Milieukwaliteitsnormen voor omgevingslawaai* en 2.2.4 *Beleidsstaken betreffende de evaluatie en beheersing van omgevingslawaai* toegevoegd. Deze omzetting van de Europese richtlijn van 25 juni 2002 inzake de evaluatie en de beheersing van omgevingslawaai is onder meer belangrijk voor grote infrastructurele geluidsbronnen, zoals gewestwegen en spoorlijnen.

### 9.1.2 UITVOERING

Het Vlaamse Gewest 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.



De administratie Wegen en Verkeer van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is verantwoordelijk voor de uitvoering van het verkeers- en mobiliteitsbeleid en het beheer en onderhoud van de eigen gewestwegen. De administratie Waterwegen en Zeewezen houdt zich onder meer bezig met de maritieme toegangswegen, het loodswezen, de havens en de kust. Beide administraties worden ondersteund door de administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten. De drie administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. De Scheepvaart NV en Waterwegen en Zeekanaal NV zijn externe verzelfstandigde agentschappen die de grote Vlaamse waterwegen beheren, met name het Albertkanaal, de Schelde, het Zeekanaal en hun zijtakken.

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn, opgericht door het decreet van 31 juli 1990, 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 het op 17 oktober 2003 goedgekeurde *Mobiliteitsplan Vlaanderen* worden de beleidsvoorname aangegeven voor de korte (tot 2007) en middellange (tot 2012) termijn. De vijf zwaartepunten van het plan zijn: meer en betere vervoersalternatieven, een goede wegeninfrastructuur, een efficiënt gebruik van vervoermiddelen en infrastructuur, een mentaliteitswijziging bij de weggebruiker en de ombouw van het voertuigenpark.

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).

In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid zijn drie publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) operationeel geworden. Dat zijn De Lijn, De Scheepvaart NV en de NV Waterwegen en Zeekanaal. Die laatste NV is een fusie van de NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen met de afdelingen Boven-schelde en Zeeschelde van de administratie Waterwegen en Zeewezen. Er zijn ook drie intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) zonder rechtspersoonlijkheid opgericht: het Agentschap voor Wegen en Verkeer, het Agentschap voor Technische Opdrachten Mobiliteit en het Agentschap voor Waterwegen en Zeewezen. Vanaf 1 januari 2006 worden die drie IVA's geleidelijk operationeel.

Er zijn over 2005 eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door alle betrokken bestuursinstellingen.

## 9.2 Klachtenbeeld

Tabel 41 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2005

	Wegen en verkeer <sup>(1)</sup>	Waterwegen	Luchtverkeer	Andere thema's	Totaal (zonder De lijn) <sup>(2)</sup>	Openbaar bus- en tramvervoer (De Lijn)	Totaal (met De lijn)
<b>Totaal</b>	<b>84</b>	<b>207</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	<b>341</b>	<b>17.215</b>	<b>17.556</b>
Ontvankelijk	73	193	43	7	316	17.215	17.531
Onontvankelijk	11	14	0	0	25	0	25
-45 dagen	60	179	-	5	244	12.171 <sup>(3)</sup>	-
+45 dagen	13	14	-	2	29	1.760 <sup>(3)</sup>	-
Geground	72	81	-	7	160	-	-
Ongegrond	1	112	-	0	113	-	-
Opgelost	64	78	-	5	147	13.931	-
Niet opgelost	8	3	-	2	13	3.284	-
Beslissing	0	11	0	1	12	andere	-
Behandeltermijn	14	12	0	1	27	indeling	-
Informatieverstrekking	3	1	0	1	5	696	706
Bereikbaarheid	0	1	0	0	1	andere	-
Bejegening	5	14	0	1	20	indeling	-
Andere	50	42	43	3	95	-	-

(1) Klachten via de Wegentelefoon zijn slechts in beperkte mate verwerkt.

(2) In de totaalcijfers zonder De Lijn zijn bij het algemene totaal, de (on)ontvankelijkheid en de normen ook de cijfers van de internationale luchthavens van Antwerpen en Oostende verwerkt.

(3) Van 3284 klachten is de behandeltermijn niet bekend.

Tabel 42 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	61
Beoordelingsfase (fase D)	135
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>196</b>

Tabel 43 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	51
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	10
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	9
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>71</b>
Terechte opmerking	14
Beleidsaanbeveling	6
Ongegronde klacht	33
Geen oordeel mogelijk	17
Andere	8
<b>Totaal</b>	<b>149</b>

Tabel 44 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Redelijkheid en evenredigheid	3
Correcte bejegening	9
Actieve dienstverlening	7
Deugdelijke correspondentie	14
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	13
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	39
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	9
Redelijke behandeltermijn	18
Efficiënte coördinatie	6
<b>Totaal</b>	<b>121</b>

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben - De Lijn buiten beschouwing gelaten - over verkeer, infrastructuur en mobiliteit samen 316 ontvankelijke klachten behandeld. De Lijn heeft in 2005 17.215 klachten behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 196 ontvankelijke klachten onderzocht over verkeer, infrastructuur en mobiliteit en daarvan 135 beoordeeld.

### 9.2.1 WEGEN EN VERKEER

In 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 60 klachten beoordeeld over wegen en verkeer, terwijl de verschillende afdelingen van de administratie Wegen en Verkeer 73 ontvankelijke klachten in de eerste lijn hebben behandeld.

Geluids- en trillingshinder door het verkeer op de gewestwegen blijft een belangrijke bron van klachten. Die hinder kan twee oorzaken hebben:

- De staat en het onderhoud van het wegdek van sommige gewestwegen is gebrekkig. Een tijdelijk of structureel herstel blijft te lang uit.
- Op de Vlaamse autosnelwegen is er heel druk (vracht)verkeer. Langs sommige wegen ontbreken structurele geluidswerende maatregelen, zoals schermen of aangepaste wegbedekking.

#### WAAROM LAAT DE HERAANLEG VAN DAT LAWAAIERIGE WEGDEK ZO LANG OP ZICH WACHTEN?

Dossier 2005-0834 handelt over de N153 tussen de ring van Herentals en de gemeentegrens met Vorselaar. Dat is een belangrijke verbindingsweg tussen de E313 en E34. Het drukke verkeer op de weg neemt steeds maar toe. Ondertussen is er al 40 jaar geen fatsoenlijk structureel onderhoud van de weg gebeurd. Hierdoor bestaat er volgens de verzoekster ernstige geluids- en trillingshinder.

De afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen bevestigt dat de slechte staat van het wegdek haar bekend is. Als oplossing kiest de afdeling ervoor om de oude betonplaten uit te breken en te vervangen door een wegdek van asfalt. Om budgettaire redenen kan dit structurele onderhoud echter niet gebeuren vóór 2009.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het om een **gegronde** klacht, omdat de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en **redelijke behandeltermijn** geschonden zijn. De afdeling kiest voor een structurele oplossing, maar die verbetering zal nog minstens vier jaar op zich laten wachten. Dat is te lang voor een probleem dat al zo lang aansleept. Bij de (budgettaire) planning hadden de bevoegde minister en de administratie al vroeger met de noodzaak tot structureel herstel rekening moeten houden.

In vergelijking met de N153 verkeert in dossier 2004-0781 het wegdek van de N442 tussen Lede en Wichelen nog in relatief goede staat. Volgens de verzoeker veroorzaakt de wegbedekking van ruwe dwarsgebezemde betonplaten toch aanzienlijke geluidshinder.

Uit geluidsmetingen door de afdeling Wegenbouwkunde blijkt dat de grens van 65 dB(A) gedurende vele uren van elk etmaal wordt overschreden.

De afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen ontkent de geluidshinder niet, maar vindt een nieuwe wegbedekking onvoldoende prioritair, omdat de toestand structureel nog voldoende is. Volgens de afdeling bestaan er bij sommige andere Oost-Vlaamse gewestwegen wel structurele problemen met de staat van het wegdek en is de geluidshinder nog ernstiger. De afdeling kiest er daarom voor om de schaarse middelen voor andere herstelprojecten aan te wenden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de afdeling binnen de budgettaire middelen keuzes moet maken ten gunste van de ernstigste problemen. In die zin is de klacht **ongegrond**. Toch formuleert de Vlaamse Ombudsdienst naar aanleiding van deze klacht een **beleidsaanbeveling**.

De Vlaamse overheid moet een beleid van systematische geluidsmetingen langs gewestwegen uitwerken. Enkel door voldoende middelen ter beschikking te stellen, kan daadwerkelijk de gemeten geluidshinder door de aard van de wegbedekking geëlimineerd worden.

Momenteel is 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 ontbreken van systematische 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 tussen de drie en de zes miljoen (zoals de N442). De Vlaamse overheid is dus hoe dan ook verplicht een beleid van systematische geluidsmetingen langs gewestwegen uit te werken. Als een van de uitvloeisels van die metingen moet de geluidsintensiteit een bijkomende parameter worden voor het bepalen van de "staat van de weg".

Ook in het eerstelijnsklachtenbeeld van de administratie Wegen en Verkeer komen de slechte staat van de rijweg en de geluids- en trillingshinder regelmatig aan bod.

#### KAN DAT AANHOUDENDE LAWAAI EEN BEETJE MINDER?

Mensen die in de buurt van een drukke autosnelweg wonen worden zonder ophouden geconfronteerd met het lawaai van het voortrazende (vracht)verkeer. Dat lawaai elimineren is onmogelijk. De plaatsing van geluidsschermen, de aanpassing van het wegdek en andere maatregelen kunnen dat lawaai wel wat milderden. Dat zou het leven van de bewoners langs (voorbeelden uit de ombudspraktijk) de A13 in Antwerpen en Beringen, de A21 in Turnhout, de E314 in Tielt-Winge en de A17 in Zedelgem wat draaglijker maken.

Ook hier hebben we te maken met klachten waarbij de betrokken afdelingen Wegen en Verkeer niet in de fout zijn gegaan, maar waar er wel sprake is van een onaantvaardbare situatie. Daarom is ook hier dezelfde **beleidsaanbeveling** van toepassing als bij de slechte staat van het wegdek. Er moeten geluidskaarten worden opgesteld en er moet voldoende (budgettaire) prioriteit worden gegeven aan de bestrijding van de geluidshinder door het verkeer op de autosnelwegen.

#### WAAROM WORDT ER IN DE VERKEERSINFORMATIE VIA DE RADIO NIET OMGEROEPEN DAT DE WAASLANDTUNNEL GESLOTEN IS?

In dossier 2005-0511 moet de verzoekster in de eerste helft van juli 2005 elke dag met vijf kinderen naar het centrum van Antwerpen rijden. Omdat grote wegwerkzaamheden bezig zijn aan de Antwerpse Ring, kijkt ze voor het eerste vertrek op de kaart. Het blijkt het gemakkelijkste te zijn om het centrum te bereiken via de linkeroever en daarna de Waaslandtunnel. De eerste rit verloopt zonder problemen. 's Avonds neemt de verzoekster dezelfde weg. Ondertussen luistert ze naar de verkeersinfo op de VRT-radio.

De Waaslandtunnel blijkt nu opeens gesloten te zijn. Op de radio is dat niet omgeroepen. Ook op de E17, komende van Gent, zou die sluiting niet of onopvallend aangegeven zijn. Ook andere personen stonden voor de gesloten tunnel, omdat ze eveneens de stad willen binnensrijden via de Waaslandtunnel. De verzoekster moet rechtsomkeer maken en komt anderhalf uur te laat bij de heel ongeruste kinderen.

De afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen bevestigt dat de Waaslandtunnel tijdens de avondspits gewoonlijk gesloten wordt voor het verkeer richting centrum. Dat gebeurt op initiatief van de Lokale Verkeerspolitie Antwerpen en heeft tot doel om het verkeer staduitwaarts tijdelijk extra capaciteit aan te bieden om de stad te verlaten. Die maatregel duurt meestal 30 minuten tot een uur. Vóórdat de lokale politie de tunnel sluit, licht ze het Vlaams Verkeerscentrum in. Het verkeerscentrum meldt dan de tijdelijke sluiting aan het verkeer op de E17 naar Antwerpen op het variabele informatiepaneel boven de E17 ter hoogte van Zwijndrecht. Bij opstoppingen of ongevallen op de ring van Antwerpen wordt dat paneel echter gebruikt om de weggebruikers te informeren over de problemen die zich voordoen aan de Kennedytunnel. In dit geval kan de boodschap over de Waaslandtunnel niet in Zwijndrecht getoond worden. De boodschap verhuist dan naar een variabel bord op de ring tussen het knooppunt Antwerpen-West en de afrit St-Anna-Linkeroever. Dit bord bevindt zich rechts van de snelweg. Het is theoretisch mogelijk dat de lokale politie de sluiting van de tunnel laattijdig aan het verkeerscentrum doorgeeft of dat er zich een technisch probleem voordoet met de variabele borden. Een dergelijk voorval is volgens de afdeling echter hoogst uitzonderlijk.

De verkeersredactie van de VRT-radio bevestigt dat ze op die dag inderdaad niet hebben omgeroepen dat die tunnel dicht is. De redactie wijst erop dat de Waaslandtunnel dikwijls gesloten wordt op een doordeweekse werkdag tijdens de avondspits. In het verleden hebben de politiediensten gezegd dat het weinig zin heeft om die sluiting iedere dag mee te geven in de verkeersinfo op de radio. De politie heeft liever dat daar niet te veel ruchtbaarheid aan gegeven wordt, omdat dat nog meer verkeer naar het stadscentrum zou trekken en de problemen daar dus alleen maar erger zouden worden. De verkeersredactie begrijpt de klacht van de verzoekster. Er zal bekeken worden of er een systematiek te vinden is om het sluiten van de tunnel wel mee te geven in de verkeersinfo. Die sluiting wordt overigens vanuit het verkeerscentrum niet systematisch gemeld aan de verkeersredactie.

De sluiting van de Waaslandtunnel wordt normaliter gesignaleerd via variabele borden. Toch is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de verzoekster terecht een probleem heeft met de signalisatie en de aankondiging van die sluiting. Bij opstoppingen of ongevallen op de ring in de buurt van de Kennedytunnel wordt de sluiting van de Waaslandtunnel op een minder duidelijke manier gesignaleerd dan normaal. Omdat ook de verkeersredactie van de VRT-radio de sluiting van de Waaslandtunnel niet systematisch meldt, kan dat aanleiding geven tot een minder doeltreffende communicatie naar de weggebruikers. De **doeltreffende informatieverstrekking** en de **efficiënte coördinatie** (met de VRT-radio) komen in het gedrang.

## OVERIGE KLACHTEN OP HET GEBIED VAN WEGEN EN VERKEER

Ontoereikendheid op het gebied van coördinatie, onderhoud, uitvoeringspraktijk, behandeltermijn of communicatie liggen ten grondslag aan een uiteenlopende waaier van klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2005.

Enkele klachten handelen over de gebrekkige coördinatie tussen gewest, gemeenten en andere partners bij gelijktijdige werkzaamheden. Dat is bijvoorbeeld het geval in de Gentse regio, met de afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen, de stad Gent, de gemeente Merelbeke en Aquafin.

Soms duurt het te lang eer technische ingrepen worden uitgevoerd. Naar aanleiding van een eendaagse wielervedstrijd worden op de N47 in Asse enkele plooibakens verwijderd. Het duurt enkele maanden voordat die plooibakens door de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant worden teruggeplaatst. De fietserslift aan de Kennedytunnel is opnieuw defect en het herstel door de afdeling Elektriciteit en Mechanica Antwerpen verloopt te traag. Na de heraanleg van de N115 in Brecht draait dezelfde afdeling uitgerekend op twee kruispunten met de plaatsing van verlichting.

Onvoldoende communiceren en signaleren leiden soms tot irritatie. Het eerste signalisatiebord van de defecte lift aan de Kennedytunnel staat te dicht bij de lift, waardoor de fietsers nutteloze afstand moeten afleggen. Bij hinderlijke werken aan de N26 in Kampenhout zijn de bewoners niet van te voren geïnformeerd door de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant. Afsluitsignalisatie ten behoeve van wegenwerken in opdracht van de afdeling Wegen en Verkeer West-Vlaanderen aan de N50 in Brugge is twee weken te vroeg geplaatst.

Een stuk grond dat eigendom is van een sociale-huisvestingsmaatschappij wordt zonder toestemming van de eigenaar door de afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen tijdelijk als randparking van de Antwerpse Ring ingericht. Ook de financiële vergoeding wordt veel te traag afgehandeld.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling gaan de klachten, buiten de slechte staat van de rijweg en geluids- en trillingshinder, vooral over zwerfvuil, gebrekkige zichtbaarheid door beplantingen en hinder door wegenwerken.

### 9.2.2 DE LIJN

De eerstelijnsklachten bij De Lijn zijn in 2005 met 4,7% toegenomen tegenover 2004. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 61 klachten over De Lijn beoordeeld, waarvan 37 met de kwalificatie **gegrond**.

De tien meest frequente eerstelijnsklachten vertegenwoordigen twee derden van alle eerstelijnsklachten bij De Lijn:

Klacht	%
Klantvriendelijkheid chauffeurs	14,3
Halte voorbijrijden	12,0
Rit geheel of gedeeltelijk niet gereden	10,2
Te kleine capaciteit van bus of tram	6,4
Rijgedrag chauffeurs	5,5
Betalingswijze en aankoopmogelijkheden	5,1
Rit te laat gereden door externe oorzaak	4,3
Conflicten van chauffeurs met andere weggebruikers	3,4
Frequentie en amplitude van het aanbod	3,4
Rit te vroeg gereden door menselijke oorzaak	1,9

### BETWISTING VAN BOETES

In de vorige jaarverslagen is al de problematiek aangesneden van de manier waarop De Lijn omgaat met betwiste boetes wegens zwart- of grijsrijden. De Lijn Antwerpen gaf tot 31 januari 2005 alle boetedossiers meteen door aan het parket. Door die handelwijze sloot ze elke mogelijke discussie met De Lijn zelf over de reden of de hoogte van de boete uit.

Door artikel 86 van het *Exploitatie- en tarievenbesluit* van 14 mei 2004 is er vanaf 1 februari 2005 een volledig gewijzigde en meer klantvriendelijke vorm van behandeling van betwiste boetes geregeld. 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 formeel een duidelijke verbetering. Dat heeft de klachten over boetes echter niet doen verdwijnen. Het is niet voldoende om een procedure en een boetedienst te hebben. Bezwaren over boetes wegens zwart- of grijsrijden moeten ook altijd zorgvuldig behandeld worden en afgesloten worden met een goed gemotiveerde conclusie.

De verzoekster uit dossier 2005-0035 heeft de pech gehad dat het nieuwe reglement pas op 1 februari 2005 is ingegaan. Uit de context van haar klacht is op te maken dat er duidelijk verzachtende omstandigheden waren op 18 december 2004. Ze heeft geen kans gehad om haar zaak te verdedigen bij De Lijn, want die heeft het pv meteen doorgestuurd naar het parket. Naar haar klacht over het intimiderend optreden van de controleur is evenmin geluisterd.

In dossier 2005-0360 reist de verzoeker, samen met zijn vrouw en drie kleine kinderen, per tram vanuit Antwerpen-Groenplaats terug naar huis. De ticketautomaat van het station is stuk en daarom besluit hij tickets te kopen op de tram zelf. Ze stappen rond 16.45 u. met de grote stroom mee op de tram. Zitten is onmogelijk. Ze willen zo snel mogelijk gaan betalen, maar dat lukt niet zonder problemen. Pas na twee haltes is het mogelijk voor de moeder om plaats te nemen en de kinderen en buggy bij te houden. Tegen dat de verzoeker bij de bestuurder is, komt de tram bij de volgende halte aan. De verzoeker betaalt de ritten. Als hij bij zijn gezin terug is, staat een controleur bij hen. Die vraagt het betalingsbewijs. Dat wordt door de verzoeker getoond. Een tweede controleur wijst erop dat hij het vervoerbewijs net gekocht heeft en niet op deze halte is opgestapt. De controleur zegt tegen de verzoeker dat hij daarom een boete zal moeten betalen.

De verzoeker gaat hiermee niet akkoord. Hij vraagt meer uitleg. De controleur wil echter geen discussie en vult een pv in. Bij het overlezen gaat de verzoeker niet akkoord en vraagt om een schriftelijke verklaring te mogen afleggen. De controleur zegt geen verklaring te kunnen noteren en wijst erop dat de verzoeker binnen de drie dagen moet betalen. Indien hij niet akkoord gaat kan hij bezwaar indienen. Ten einde raad ondertekenen de verzoekers hun pv's, in de overtuiging dat hun bezwaar de situatie zal kunnen rechtzetten.

Nog dezelfde avond stellen de verzoekers hun bezwaarschrift op en betalen ze de boete om eventueel verder oplopen van de boete te voorkomen. De verzoeker neemt vervolgens twee keer contact op met De Lijn met de vraag om een schriftelijk en gemotiveerd antwoord op zijn bezwaarschriften. Bijna drie maanden na het voorval ontvangen de verzoekers een heel kort antwoord van vier regels: u was niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs, daarom blijven we bij ons standpunt; de boetes zijn betaald, dus rangschikten wij de dossiers.

Hoewel volgens De Lijn de verklaringen van de verzoekers niet helemaal overeenkomen met de vaststellingen van de controleurs, is De Lijn uiteindelijk bereid om de boetes terug te betalen. Daarmee is deze **gegronde klacht voldoende hersteld**.

Niet alleen de normen **deugdelijke correspondentie** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden. Het heeft ook ontbroken aan een **afdoende motivering** van de aanvankelijke beslissing om de boete te handhaven. Eén zin, waarin niet op de argumenten van de verzoeker wordt ingegaan en alleen de oorspronkelijke motivering ("daar u niet in het bezit was van een geldig vervoerbewijs") van De Lijn wordt herhaald, is onvoldoende voor een goede inhoudelijke behandeling van een bezwaar.

Een reiziger heeft altijd recht op een serieuze behandeling van bezwaar en beroep. In dossier 2005-0469 blijkt de boete uiteindelijk terecht te zijn en de verzoeker aanvaardt daarom de beslissing. De communicatie en motivering waren echter benedenmaats. De Lijn beschikt bijvoorbeeld over een goede folder waarin de boeteprocedure duidelijk uit de doeken wordt gedaan. De verzoeker in dit dossier heeft die folder echter nooit gekregen en is ook niet door De Lijn op een andere manier ingelicht over de procedure.

## "DEUR TOE EN RAAIEN, DAN STOPT DA GEZIEVER WEL VANZELF"

14,3% van de eerstelijnsklachten handelt over het gebrek aan klantvriendelijkheid van chauffeurs. Dat komt echter zeker niet alleen door slecht of 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.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten beoordeeld waarin het gedrag van de chauffeurs van De Lijn in het geding is.

In klacht 2004-0942 wil de verzoeker tramlijn 2 nemen in het Antwerpse station Opera. Omdat die lijn op zich laat wachten, beslist de verzoeker tramlijn 15 te nemen tot de halte Harmonie. Door de vertraging van lijn 2 staat het perron vol. De verzoeker zelf staat aan het uiteinde van het perron, vlakbij de trap. Na een paar minuten komt er een tram aan met aanduiding 15. Die lijn blijkt in feite echter niet naar station Diamant (de eerstvolgende halte richting Harmonie) te rijden, maar naar station Astrid en verder naar het volgende station. Enkele passagiers, waaronder de verzoeker, merken dat er iets niet klopt. Bij de halte Stuivenberg stapt hij uit, samen met een tiental andere reizigers, om inlichtingen te vragen aan de bestuurder. Op een beleefde manier, omringd door de mee uitgestapte passagiers (waaronder enkele toeristen), richt de verzoeker zich tot de bestuurder via de open deur. De trambestuurder bevindt zich in het gezelschap van een collega. Vervolgens ontstaat de volgende conversatie (V = verzoeker; B = bestuurder):

V: "Excuseer maar rijdt deze tram 15 een ander traject?"

B: "Dees is giene vaaiftien moar nen drai"

V: "Hoezo, er staat 15 op de twee stellen?"

B: "Ge moet vanveur zien, hé, das tienige da telt"

V: "Maar op de twee stellen staat 15, excuseer maar ik kwam juist van de trap en kon de voorzijde van de tram niet zien"

B: "Aha dan woarde te loat hé"

V: "Hoezo te laat, ik was al lang op het station; het kan toch geen grote moeite zijn om alle aanduidingen aan te passen"

B: "Allien de veurkaant telt!"

Collega tegen B: "Deur toe en raaien, dan stopt da geziever wel vanzelf"

De tram rijdt meteen verder, de betrokken passagiers beteuterd achterlatend.



De Lijn meldt dat alle lijnfilmen (voor-, achter- en zijkant) hetzelfde lijnnummer moeten dragen bij de gekoppelde stellen, dus ook op het tweede voertuig. Bij de bussen (elektronisch) en hermelijnen (gewone lijnfilmen maar elektronisch bediend) was dat gerealiseerd in de periode van het incident. Bij de tramstellen was dat nog niet geautomatiseerd. Bij het incident met de verzoeker heeft de bestuurder blijkbaar de lijnfilm niet volledig correct gedraaid. De Lijn heeft moeite gedaan om de tramchauffeurs op te sporen, maar de gegevens waren ontoereikend.

Bij deze **gegronde** klacht getuigt het onbeleefde gedrag niet alleen van een gebrek aan **correcte bejegening**. Ook de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** waren niet correct. De lijnfilmen gaven niet op alle plaatsen het juiste lijnnummer aan.

De meeste 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 kunnen de inschatting van een situatie door de chauffeur en die van de reiziger hemelsbreed van elkaar verschillen.

## MOGEN DIE AUTO'S ZOMAAR WEGGETAKELD WORDEN EN MOET IK DAN OOK METEEN BETALEN?

In dossier 2004-0566 zullen enkele bezoekers een schoolfeest in Sint-Niklaas niet meteen vergeten. De straat waaraan de school ligt is net twee dagen eerder heropend, na de aanleg van een busbaan in het midden van de straat. De tijdelijke bushalte is officieel nog niet afgeschaft. Het is op die tijdelijke bushalte dat negen auto's van bezoekers van het schoolfeest geparkeerd staan. Een inspecteur van De Lijn verbaliseert meteen alle negen automobilisten, zonder zich eerst op enigerlei manier gewend te hebben tot de bezoekers van het schoolfeest of de organiserende school. Hij roept een takelfirma op om alle auto's weg te slepen. Als de mensen in de school doorkrijgen wat er aan de hand is, ontstaat een woordenwisseling met de inspecteur. De politie van Sint-Niklaas probeert ter plaatse te bemiddelen, omdat zij de reactie van De Lijn buiten proportie vindt en in strijd met het beleid dat de stad Sint-Niklaas hanteert. De door de inspecteur opgeroepen takelfirma voert geen enkele auto daadwerkelijk weg. De automobilisten moeten echter allemaal meteen aan de takelfirma 60 tot 150 euro betalen.

Er wordt algemeen aanvaard dat bij het aanwenden van dwangmiddelen de politieambtenaren (waaronder de bevoegde inspecteurs van De Lijn) zich moeten laten leiden door het principe van de proportionaliteit. Het onmiddellijk laten wegtakelen was in dit geval geen proportionele reactie. Het officieel goedgekeurde politiebeleid van de politiezone Sint-Niklaas houdt in dat er alleen geverbaliseerd wordt als andere alternatieven niet meer mogelijk of wenselijk zijn. Wegslepen gebeurt pas als er direct gevaar bestaat voor het overige verkeer. De procureur heeft beslist om de pv's te seponeren, op basis van strijdigheid met het gehanteerde politiebeleid.

Bovendien mag een takelfirma nooit de takelkosten als gevolg van een proces-verbaal rechtstreeks doorrekenen aan de automobilisten. De takelfirma kan de kosten in rekening brengen bij De Lijn. Die moet ze vervolgens factureren (en motiveren) aan de chauffeurs. Op het moment van de feiten had de lokale politie daar reeds op gewezen. Op 7 september 2005 laat De Lijn weten dat ze besloten heeft over te gaan tot een terugbetaling van de takelkosten.

De Lijn heeft de contracten en afspraken met alle takelfirma's opnieuw bekeken. Het bleek immers in meerdere regio's de gewoonte te zijn dat de takelkosten onmiddellijk door de firma werden geïnd, omdat men zich er niet bewust van was dat een dergelijke handelwijze niet rechtmatig was.

Bij deze **gegronde** klacht heeft De Lijn voor **voldoende herstel** gezorgd. Daar was reden voor, want vijf ombudsnormen zijn geschonden: **overeenstemming met het recht** (ten onrechte onmiddellijke inning van de takelkosten), **redelijkheid en evenredigheid** (sanctie niet in verhouding tot misstap), **correcte bejegening** (houding inspecteur is mede oorzaak van het op de spits drijven van het conflict), **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** (aanvankelijk onvoldoende ernstig onderzoek) en **redelijke behandeltermijn** (afhandeling heeft veel te lang geduurd).

## KRIJG IK EEN VERGOEDING BIJ EEN ERNSTIGE VERTRAGING OF HET WEGVALLEN VAN EEN RIT ?

In dossier 2005-0173 wordt de verzoeker begin 2005 twee keer geconfronteerd met een onaangekondigde staking bij De Lijn Vlaams-Brabant. Hierdoor moet hij taxikosten maken en mist hij een belangrijke afspraak. Hij verwacht van De Lijn een financiële compensatie voor de geleden schade.

De Lijn betreurt het gebeurde, maar verklaart op basis van de geldende reglementering geen schadevergoeding te kunnen uitkeren. In de *Algemene reisvoorwaarden* (artikel 1.7.5) die begin 2005 van toepassing waren, staat inderdaad dat geen vergoeding mogelijk is bij een staking van slechts één dag.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in de nieuwe *Algemene reisvoorwaarden* die gelden vanaf 1 juli 2005 (enkele maanden na het beschreven incident) iedere terugbetaling voor stakingsdagen verdwenen is, ook in het geval van meerdere stakingsdagen na elkaar. In de artikelen 3.7 en 3.8 wordt expliciet iedere schadevergoeding bij staking afgewezen: "De reiziger heeft geen enkel recht op schadevergoeding als het voorziene vervoer niet wordt aangeboden, met uitzondering van de biljet- of kaartreiziger [...] als de rit waarvoor hij betaald heeft hem niet binnen de twee uur na de voorziene tijd aangeboden wordt".

Dit artikel sluit ook iedere schadevergoeding uit wegens vertraging, dienstwijziging en afschaffing van ritten. Er is slechts één kleine uitzondering: een zeer grote vertraging van méér dan twee uur. Die uitzondering geldt echter niet voor de abonnees.

De Lijn gaat in artikel 8.8 van de nieuwe reisvoorwaarden nog verder: "De abonnee gaat de verbintenis aan krachtens zijn abonnement, geen rechtsvordering tegen De Lijn in te spannen of geen schadevergoeding te eisen wegens oponthoud, belemmering, vertraging, dienstwijziging, vermindering van het aantal reizen of gebrek aan plaats". De Lijn ontnemt aan de gedupeerde abonnee dus iedere mogelijkheid tot rechtsvordering.

De nieuwe reglementering van De Lijn gaat in tegen de tendens bij het spoor- en vliegverkeer. In het kader van het derde Europese spoorwegpakket zullen binnenkort voor het eerst treinreizigers vergoed worden bij een vertraging van één uur. Ook wil de Europese Unie komen tot verplichte opvang van passagiers bij bepaalde gevallen van zeer grote vertraging of afschaffing van ritten. De NMBS belooft in zijn nieuwe beheersovereenkomst een vergoeding voor pendelaars die op dezelfde lijn "frequent" met vertragingen worden geconfronteerd.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert daarom de **beleidsaanbeveling** dat De Lijn een klantvriendelijkere reglementering moet ontwikkelen bij grote vertragingen en hinderlijke wijzigingen en afschaffing van ritten. Het ontnemen van iedere mogelijkheid tot rechtsvordering bij deze situaties moet uit de reisvoorwaarden verdwijnen.

## HOE KOMT HET DAT IK ALS WIGW'ER DE VOLLE POT HEB BETAALD?

In dossier 2005-0067 is de verzoeker ernstig auditief gehandicapt (+66%). Sedert 20 april 2001 heeft hij het WIGW-statuut. Vele keren sindsdien heeft hij zich voor verplaatsingen gewend tot de loketten van De Lijn, onder meer met voorlegging van zijn inschrijving als WIGW'er. Pas door een brief van 17 december 2004 is hij ingelicht over de mogelijkheid om op basis van zijn WIGW-statuut een netabonnement te krijgen voor slechts 25 euro per jaar. In de periode april 2001 tot december 2004 heeft hij in feite circa 35 euro per maand betaald. In plaats van 70 euro heeft hij dus 1120 euro betaald. Hij zou het verschil terugbetaald willen krijgen door De Lijn.

De Lijn wijst erop dat de tariefmaatregel voor de houders van een WIGW-vermindingskaart is ingevoerd vanaf 1 februari 2003. Ze is bereid om voor de periode van 1 februari 2003 tot einde 2004 voor een terugbetaling te zorgen. De verzoeker moet wel zijn onkosten bewijzen door de gebruikte vervoerbewijzen voor te leggen. Ook moet hij over een WIGW-vermindingskaart beschikken voor de betrokken periode. Hoewel de verzoeker in die periode een erkend WIGW'er is, beschikt hij niet over een WIGW-vermindingskaart. De Lijn is evenwel bereid in dit geval een attest van het ziekenfonds van de verzoeker te aanvaarden. De Lijn betaalt daarop in het najaar van 2005 ruim 1000 euro terug aan de verzoeker. Door deze terugbetaling zorgt De Lijn voor een voldoende herstel van deze gegronde klacht. De Lijn moet zorgen voor een meer doeltreffende algemene informatieverstrekking over de WIGW-vermindingskaart naar de doelgroep.

## NIET STOPPEN AAN DE HALTE

Bij de eerstelijnsklachten gaat 12% over het voorbijrijden van een halte. Dat is onder meer te wijten aan capaciteitsproblemen. Ook een grotere inspanning van lijnverkenning door chauffeurs kan ertoe bijdragen om dat hoge cijfer naar beneden te halen. Deze klacht komt helemaal niet voor in het klachtenbeeld van 2005 bij de Vlaamse Ombudsdienst.

## OVERIGE KLACHTEN IN VERBAND MET DE LIJN

De overige klachten zijn heel divers van aard. Soms loopt de informatieverstrekking mis. Zo staat er bij dossier 2004-0917 in het dienstregelingsboekje een verkeerd vertrek uur vermeld van de laatste bus. De verzoekster is daardoor gedwongen een taxi te nemen. Het kost heel wat moeite eer De Lijn bereid is de gemaakte taxikosten te compenseren. Dossier 2005-0357 gaat over de vrijdag na Hemelvaart. Op die dag nemen weliswaar meer mensen verlof dan normaal, maar verder is het gewone werkdag. Toch hanteert De Lijn op die dag zaterdagdienst voor de snelbus Maaseik-Brussel. Dat betekent dat die bus, waarvan onder meer pendelaars gebruik maken, op een werkdag helemaal niet rijdt. In dossier 2005-0650 is er een nieuwe regeling ingevoerd voor het leerlingenvervoer tussen Tienen en Meldert. Die regeling blijkt echter in de praktijk geen redelijke aansluiting te garanderen tussen alle betrokken lijnen.

### 9.2.3 WATERWEGEN EN ZEEWEZEN

De 193 ontvankelijke eerstelijnsklachten over waterwegen en zeewezen zijn verdeeld over de administratie Waterwegen en Zeewezen (104 klachten), NV De Scheepvaart (28 klachten) en Waterwegen en Zeekanaal NV (61 klachten). Bij die eerstelijnsklachten zijn lange behandeltermijnen, onvoldoende uitvoering en gebrekkige dienstverlening de meest voorkomende problemen.

De belangrijkste thema's in het eerstelijnsklachtenbeeld zijn:

- operationele en administratieve problemen bij de beloodsingen (DAB Loodswezen van de administratie Waterwegen en Zeewezen);
- veiligheid van het scheepvaartverkeer (NV De Scheepvaart);
- klantvriendelijkheid ten opzichte van de schippers (Waterwegen en Zeekanaal NV);
- onderhoud en herstel van de infrastructuur (Waterwegen en Zeekanaal NV).

De tweedelijnsklachten over waterwegen en zeewezen bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn beperkt in aantal, met 9 gegronde klachten in 2005.

## JAAGPADEN

In dossier 2005-0138 meldt de verzoeker, een regelmatige fietser, dat bij het verhogen van de Scheldeberm tussen Schoonaarde en Appels het nieuw aangelegde jaagpad niet verhard is met asfalt, maar bedekt is met dolomietkiesel. Hij begrijpt niet waarom voor een dergelijke fietsonvriendelijke wegbedekking is gekozen. De verzoeker wijst erop dat het jaagpad niet alleen recreatieve doeleinden vervult voor fietsers, maar ook functionele doeleinden. Het fietspad langs de vlakbij gelegen N416 verkeert immers in erbarmelijke staat. Bij de heraanleg van de rijbaan van de N416 is het fietspad overgeslagen. Bovendien betreft het een dubbelrichtingsfietspad, dat twee keer het oversteken van de drukke rijbaan vereist, bij gebruik in een bepaalde richting.

Buiten de zonnige weekeinden in lente en zomer, vervult het jaagpad langs de Schelde de meeste dagen van het jaar vrijwel uitsluitend een functionele rol voor fietsers. De verzoeker vindt het eigenaardig dat de Vlaamse overheid flink wat kosten maakt om het pad aan te leggen, maar de belastingbetalende fietser onvoldoende profijt haalt uit die investering.

De afdeling Zeeschelde van Waterwegen en Zeekanaal NV wijst erop dat de belangrijkste functie van een dijk de bescherming is van de omgeving tegen overstromingen. Een jaagpad is een dienstweg voor controle en onderhoud van de dijk, waar het scheepvaartreglement van toepassing is. Het valt niet onder de gebruiks- en verkeersvoorwaarden van de openbare weg, zoals een fietspad. De fietsers worden volgens de afdeling "gedoogd op het jaagpad". Het argument voor het niet verharderen van het jaagpad is volgens de afdeling ingegeven door veiligheids- en natuureisen. Immers verharde jaagpaden trekken gemotoriseerd of snelfietsend verkeer aan. Dat brengt de zachte recreant en de natuurontwikkeling in moeilijkheden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in het antwoord van de afdeling ("Fietsers worden **gedoogd** op het jaagpad") een ander standpunt wordt ingenomen dan in het *Beleidsplan waterrecreatie* van november 2003. In dat plan wordt juist het grote belang benadrukt van de jaagpaden voor het recreatieve en functionele fietsgebruik. Op zich kan de bedekking van een jaagpad met dolomiet gerechtvaardigd worden vanuit overwegingen van natuurontwikkeling. Men kan dus niet stellen dat een jaagpad per definitie geasfalteerd moet zijn. Zonder een dwingende tegenindicatie, is asfaltering echter de meest fietsvriendelijke oplossing. In de praktijk zijn de meeste Vlaamse jaagpaden dan ook geasfalteerd. Door dat goede wegdek en door het ontbreken van gemotoriseerd verkeer, horen de jaagpaden tot de beste en populairste fietswegen in Vlaanderen.

De afdeling voert geen concrete argumenten aan waarom ter plaatse op de Scheldedijk een normale verharding van het jaagpad met asfalt de veiligheid van de zachte recreant en de natuurontwikkeling in moeilijkheden zou brengen. Uit het antwoord van de afdeling blijkt juist dat er bij de keuze van de bedekking van het jaagpad **geen** rekening is gehouden met de onvei-

lige staat van het fietspad langs de N416. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de norm **efficiënte coördinatie** in deze **gegronde** klacht geschonden is. De afdeling Zeeschelde van Waterwegen en Zeekanaal NV neemt immers een standpunt in dat niet gecoördineerd is met andere Vlaamse overheidsdiensten. "Gedogen" van fietsers op de jaagpaden is in strijd met het Vlaamse beleid om het fietsgebruik juist te stimuleren.

In twee andere dossiers klagen fietsers over vermijdbare hinder op de jaagpaden ten gevolge van werken aan het Albertkanaal door De Scheepvaart NV. Er staan overbodige hinderlijke obstakels, er wordt aan beide zijden tegelijk gewerkt en de signalisatie in het donker is ontoereikend.

Ook dossier 2005-0347 heeft te maken met jaagpaden. De verzoeker is penningmeester van een visclub. De leden van de club moeten het jaagpad langs de Schelde gebruiken om per auto hun visvijver te bereiken. Er is geen andere toegangsmogelijkheid en te voet is het te ver. In het verleden werd voor dat gebruik aan de club een jaarlijkse kost gevraagd van circa 60 euro, voor alle leden samen. Nu wordt opeens een beheerkost van 60,50 euro per persoon gevraagd. Bij een gemiddeld aantal leden van twintig, betekent dat een totaalbedrag van  $20 \times 60,50 = 1210$  euro.

De afdeling Bovenschelde is uiteindelijk bereid om één algemene toelating te geven voor 60,50 euro en niet over te gaan tot een vertwintigvoudiging van de lasten. De visvereniging moet wel schriftelijk bevestigen dat zij de volledige aansprakelijkheid kan dragen voor alle leden van de club. Dat impliceert dat de visclub instaat voor alle schade aan het domein van Waterwegen en Zeekanaal NV veroorzaakt door de leden van de club.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit een **gegronde** klacht omdat de norm **redelijkheid en evenredigheid** geschonden is. Met deze beslissing zorgt de afdeling voor **voldoende herstel**.

## OVERIGE KLACHTEN OVER WATERWEGEN

De andere gegronde klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in verband met waterwegen hebben te maken met een te lange behandeltermijn: onderhoud, dossieronderzoek, onteigeningsprocedure en beantwoording correspondentie.

### 9.2.4 LUCHTVERKEER

De 43 eerstelijnsklachten over luchtverkeer hebben bijna volledig (41 klachten) betrekking op geluidshinder die veroorzaakt wordt door de Internationale Luchthaven Antwerpen in Deurne. In vergelijking met de luchthaven van Zaventem is dat een klein aantal, maar het is onduidelijk of de registratie van klachten in Deurne even systematisch gebeurt als in Zaventem. De Internationale Luchthaven Oostende heeft gemeld dat er 2 klachten over een overtreding van de milieureglementering zijn gemeld bij de afdeling Milieu-inspectie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

### 9.2.5 TAXIBESLUIT

De nationale beroepsvereniging van taxibedrijven (GTL) heeft in december 2003 een klacht ingediend (2003-1027) bij de Vlaamse Ombudsdienst over de inwerkingtreding van het Taxibesluit van 18 juli 2003. Volgens de GTL waren er voldoende redenen om aan te nemen dat de inwerkingtreding op 1 juni 2004 tot grote problemen zou leiden in de sector. Buiten juridische bezwaren en de bezorgdheid dat sommige maatregelen op het terrein onuitvoerbaar zouden zijn, was er

ook veel onvrede over de communicatie met de taxisector. In de eerste helft van 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst verschillende bemiddelingsinitiatieven genomen. Dat heeft in overleg met alle betrokkenen geleid tot een herzieningsbesluit, waardoor enkele problemen zijn weggevallen. De feitelijke gevolgen op het terrein na de inwerkingtreding op 1 juni 2004 zijn door de Vlaamse overheid als positief beschouwd, door de GTL voor een deel nog steeds negatief.

In 2005 ontstaat aanvankelijk opnieuw een impasse. Ook nu zijn er problemen in de communicatieve sfeer. In de loop van 2005 is het overleg hervat, opnieuw met bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat leidt uiteindelijk tot de oprichting, in aanwezigheid van de minister, tot de oprichting van een overlegcomité voor de taxisector.

De Vlaamse overheid heeft voldoende overgangsmaatregelen genomen bij de invoering van het Taxibesluit op 1 juni 2004. Een deel van die maatregelen zijn echter maar net op tijd genomen. De communicatie van de Vlaamse overheid naar de taxisector is op sommige momenten in de hele periode 2003-2005 onvoldoende geweest. Deze klacht is daarom **gegrond** wat de communicatie en **doeltreffende informatieverstrekking** betreft.

Het is echter duidelijk dat een deel van het al dan niet terechte ongenoegen van de sector meer te maken heeft met de inhoud van het gevoerde beleid dan met de communicatie. Het is aan de Vlaamse overheid en aan de taxisector om er samen voor te blijven zorgen dat alle inhoudelijke problemen in een open communicatie binnen het taxicomité besproken worden.

## 9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-23

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet bij de toepassing van de Europese richtlijn over omgevingslawaai expliciet aandacht hebben voor lawaai dat veroorzaakt wordt door de slechte toestand of de aard van het wegdek.**

De reacties van de minister en van de administratie Wegen en Verkeer (AWV) zijn in de meeste opzichten gelijklopend.

- In 2005 is er gezorgd voor de omzetting van de Europese Richtlijn in verband met omgevingslawaai. Het uitvoeringsbesluit maakt het mogelijk dat de Vlaamse overheid relevante geluidskaarten kan gaan opmaken in de buurt van drukke wegen, spoorwegen, luchthavens en industriële bedrijven. Op basis daarvan zullen dan geluidsactieprogramma's worden opgesteld met brongerichte en effectgerichte maatregelen voor de beheersing van het omgevingslawaai. De eerste actieprogramma's mogen verwacht worden tegen juli 2008.
- De maatregelen voor het structureel onderhoud van de gewestwegen worden voortgezet. Daarbij wordt bij de keuze van een verharding gekeken naar de gebruikseisen, de duurzaamheid en ook de akoestische kwaliteiten van het gekozen verhardingsmateriaal. Zo worden intussen geluidsarme asfalttoepassingen en geluidsarme betonverhardingen aangewend om de geluidsdruk te verlagen.

- Bij klachten over verkeerslawaai of trillingshinder vraagt de betrokken afdeling van de AWV in eerste instantie advies aan de afdeling Wegenbouwkunde om eventueel geluidsmetingen uit te voeren. Naar gelang van de resultaten van de metingen worden er al dan niet maatregelen genomen.
- Als het wegnemen van de oorzaak van de geluidshinder geen te grote budgettaire impact heeft, kan dat uitgevoerd worden in het kader van gewone onderhoudswerkzaamheden. Als echter een belangrijke investering nodig is, dan is een opname in het investeringsprogramma nodig. In dat geval streeft de AWV er wel naar om voorlopige maatregelen te nemen om de hinder te minimaliseren.
- Ook de bestaande maatregelen voor de bestrijding van geluidshinder langs autosnelwegen worden verder uitgevoerd. Dat behelst vooral een subsidiëring van de plaatsing van geluidsschermen, waarbij de lokale overheid vanaf 65 Db(A) aanspraak kan maken op een subsidie, die kan oplopen tot 100% als de gemeten geluidsdruk 80 Db(A) overschrijdt. De criteria voor subsidie worden versoepeld als de weg zich in de buurt van een ziekenhuis bevindt of als een substantieel deel van de getroffen woningen dateert van vóór de aanleg van de weg of van vóór de periode waarin de gewestplannen werden opgemaakt.

Bij de financiële kant van deze aanbeveling is er een verschil tussen de reactie van de minister en van de AWV. De minister benadrukt dat in de meerjarenbegroting van 2005-2007 voor de geluidsschermen en het structurele wegenonderhoud 6,3 miljoen euro is uitgetrokken. De AWV daarentegen wijst op de ontoereikendheid van de middelen.

#### AANBEVELING 2004-24

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet ervoor zorgen dat de aangekondigde sluiting voor sluipverkeer van de parkings van nevenbedrijven langs autowegen zo snel mogelijk gerealiseerd wordt.**

Op de dienstzone te Groot-Bijgaarden is één van de dienstwegen die aansluit op het lokaal wegennet afgesloten. Andere mogelijkheden van afsluiten worden geval per geval onderzocht. Daarbij mag de rendabiliteit van een dienstzone niet uit het oog verloren worden. De Vlaamse overheid heeft namelijk met de privé-concessiehouder een contract waarbij bijvoorbeeld voor een motel, dat slechts aan één zijde van de autosnelweg is gebouwd, de toegang via de andere zijde van de autosnelweg gewaarborgd blijft. In het recent ontwikkelde "strategisch netplan voor de dienstzones" is het principe opgenomen dat dienstzones niet langer op het lokaal netwerk mogen aangesloten worden. Dienstwegen die als sluikop- en afrit kunnen gebruikt worden, zullen dus in de toekomst niet meer bestaan. Om deze nieuwe beleids optie te kunnen uitvoeren, moet in vele gevallen wel gewacht worden op de vernieuwing van de concessie, omdat belangrijke aanpassingen aan de weginfrastructuur nodig zijn.

#### AANBEVELING 2004-25

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder De Lijn) moet ervoor zorgen dat de interne beroepsprocedure over boetes die in het Exploitatie- en tarievenbesluit is opgenomen, volledig wordt toegepast.**

De Lijn meldt dat ze binnen de Centrale Diensten per 1 februari 2005 een dienst Administratieve Boetes heeft opgericht. Sinds die datum past De Lijn de procedures over de administratieve boetes toe, zoals omschreven in het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de Vlaamse Vervoermaatschappij.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat De Lijn zich in zijn reactie op de aanbeveling beperkt tot de formele aspecten van de beroepsprocedure. Op de toepassing in de praktijk van de procedure geeft De Lijn geen commentaar.



## 9.4 Conclusies

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn duidelijk in aantal toegenomen ten opzichte van de vorige jaren. Bij de eerstelijnsklachten zien we min of meer een status-quo.

Bij de gewestwegen blijft de belangrijkste klacht de slechte staat van het wegdek op te veel plaatsen. Een beter en sneller structureel onderhoud is de beste langetermijnoplossing. Op korte termijn moeten de afdelingen Wegen en Verkeer op een kordatere en efficiëntere wijze zorgen voor noodherstellingen op die plaatsen waar ernstige geluidshinder en trillingshinder bestaat of waar de verkeersveiligheid in gevaar komt. De uitvoering van het omzettingsbesluit van 22 juli 2005 van de Europese richtlijn over omgevingslawaai moet daarom voldoende rekening houden met lawaaihinder die veroorzaakt wordt door de slechte toestand of de materiële structuur van het wegdek. In datzelfde kader blijft de bestrijding van de geluidshinder ten gevolge van het drukke verkeer op de autosnelwegen een blijvend aandachtspunt. Als fluisterasfalt problematisch is op het gebied van verkeersveiligheid, dan moeten andere vormen van geluidsarme wegbedekking de nodige aandacht krijgen van de Vlaamse wegbeheerders. Hoe dan ook moeten er meer middelen worden uitgetrokken voor de bestrijding van deze vorm van geluidshinder.

De door de minister aangekondigde definitieve sluiting voor sluipverkeer van de parkings van nevenbedrijven langs autosnelwegen is in 2005 verder aangepakt. Uiteindelijk zal deze vorm van sluipverkeer verdwijnen, na het vernieuwen van de concessies met de exploitanten.

Door het *Exploitatie- en tarievenbesluit* van 14 mei 2004 wordt formeel de mogelijkheid gegeven aan de beboete reiziger om die boete rechtstreeks bij De Lijn te betwisten. Vanaf 1 februari 2005 is er een einde gekomen aan het onmiddellijke doorsturen van de processen-verbaal naar het parket. Uit het klachtenbeeld over 2005 en ook uit de reactie van De Lijn op aanbeveling 2004-25 blijkt echter dat er nog te veel nadruk ligt op procedures en structuren en te weinig op informatieverstrekking en de grondige behandeling van boetedossiers.

Een klantvriendelijke houding van chauffeurs, inspecteurs én baliepersoneel wordt door De Lijn als een heel belangrijk aandachtspunt beschouwd. Het klachtenbeeld van 2005 bevestigt dat deze aandacht nodig blijft en een permanente inspanning vergt.

De drie beheersinstellingen van de Vlaamse waterwegen (inclusief het loodswezen) hechten ook in 2005 veel waarde aan een goede klachtenbehandeling. Dat impliceert een blijvende aandacht voor een klantgerichte werking ten aanzien van schippers en scheepskapiteins. Ook de coördinatie met andere overheidsdiensten is belangrijk, bijvoorbeeld ten aanzien van de gebruikers van de jaagpaden.

Een goede communicatie tussen de overheid en de andere partners op het gebied van verkeer, infrastructuur en mobiliteit is een basisvoorwaarde om een voldoende draagvlak te krijgen bij beleidskeuzes. De Vlaamse overheid moet er bijvoorbeeld voor zorgen dat het in 2005 opgestarte structurele overleg met de taxisector tot een blijvende verbetering leidt van de taxidiensten, in het voordeel van zowel klanten als van werkgevers en werknemers in de taxibedrijven.



## 9.5 Aanbevelingen

### 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 gemeenten geluidsintensiteit een bijkomende parameter maken voor het bepalen van de staat van de weg.

### 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.

### AANBEVELING 2005-24

De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet ervoor zorgen dat de reglementering bij grote vertragingen en hinderlijke wijzigingen en afschaffing van ritten aansluit bij de maatschappelijke tendensen. Het ontnemen van iedere mogelijkheid tot rechtsvordering bij deze situaties moet uit de reisvoorwaarden verdwijnen.

### 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.





Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over opleidings- en adviescheques, arbeidsbemiddeling en werkgelegenheidsprogramma's.

Ook klachten over aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, toerisme, landbouw en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie worden in dit thema behandeld.

Tevens worden onder dit thema de aanvragen tot bemiddeling over de subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds behandeld.

## 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 nieuwe regelgeving van 2005.

Op 20 januari 2005 ondertekenden de Vlaamse Regering en de Vlaamse sociale partners het Vlaams Werkgelegenheidsakkoord 2005-2006. Het akkoord bestaat uit vijf maatregelen voor: langdurig werkzoekenden, leren en werken, oudere werknemers, knelpuntberoepen en beroepskwalificatie. Deze maatregelen en de beleidsnota's werk en onderwijs vormen de basis van de samenwerking met de sectoren.

Erkend worden als opleidingsverstrekker en adviesinstantie kan vanaf 24 februari 2005 niet alleen met een ISO-certificaat maar ook op basis van een CEDEO-certificaat. De minister heeft op die datum zijn ministerieel besluit van 2 april 2004 over opleidingscheques gewijzigd.

Op 25 maart 2005 werd het stelsel van de aanmoedigingspremie voor de privé-sector aangepast. De wijzigingen gelden voor aanvragen die betrekking hebben op een thematisch verlof of tijdskrediet dat een aanvang neemt of wordt verlengd vanaf 1 april 2005.

Met het besluit van 24 juni 2005 voerde de Vlaamse Regering de weerwerkpremie in voor alle ontslagen oudere werknemers van een Vlaamse onderneming in moeilijkheden of in herstructurering.

### 10.1.2 UITVOERING

De voor dit thema bevoegde afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn ondergebracht in het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw. Ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen houden zich bezig met deelaspecten van het thema, zoals het Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM), Export Vlaanderen, de vijf gewestelijke ontwikkelingsmaatschappijen (GOM), het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO) en vooral de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Het ESF-Agentschap behandelt de aanvragen voor subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zorgt de Vlaamse Regering voor een grondige her-schikking. Voor dit thema worden de volgende 4 beleidsdomeinen onderscheiden: economie, wetenschap en innovatie; werk en sociale economie; landbouw en visserij en tot slot buitenlands beleid, buitenlandse handel, internationale samenwerking en toerisme. In 2004 werden de volgende agentschappen opgericht: de VDAB, het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Vlaams Agentschap Ondernemen, het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen, het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing, het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek, Toerisme Vlaanderen en het Agentschap voor Landbouw en Visserij. Met het besluit van de Vlaamse Regering van 7 oktober 2005 werd het Agentschap Economie opgericht.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door de VDAB, de afdeling Werkgelegenheidsbeleid, de afdeling Tewerkstelling - Cel Aanmoedigingspremies, het kabinet van de Vlaamse Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen, het kabinet van de Vlaamse Minister van Werk, Onderwijs en Vorming, het kabinet van de Vlaamse Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel, het departement EWBL (afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid en afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie), het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO), de Juridische afdeling EWBL Landbouw en Visserij, Toerisme Vlaanderen en het Vlaams Agentschap voor Internationaal ondernemen.

## 10.2 Klachtenbeeld

Tabel 45 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2005

	Arbeitsbemiddeling	Aanmoedigingspremie	Economische ondersteuning	Syntra-opleiding	Vlaams Agentschap voor Internationaal ondernemen	Toerisme Vlaanderen	Diverse	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>887</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>992</b>
Ontvankelijk	819	27	18	7	27	6	7	911
Onontvankelijk	68	1	0	3	4	4	1	81
-45 dagen	788	24	9	7	-	6	7	-
+45 dagen	31	3	9	0	-	0	0	-
Geground	399	19	11	5	13	6	5	458
Ongegrond	420	8	7	2	14	0	2	453
Opgelost	280	19	11	5	12	6	4	337
Niet opgelost	119	0	0	0	1	0	1	121
Beslissing	158	6	5	1	-	2	5	-
Behandeltermijn	38	4	0	0	-	0	0	-
Informatieverstrekking	52	8	1	3	-	0	1	-
Bereikbaarheid	20	1	5	0	-	0	5	-
Bejegening	131	0	0	0	-	0	0	-
Andere	0	0	0	1	-	4	2	-

*In de kolom Diverse werden de cijfers van de Juridische afdeling EWBL Landbouw en Visserij, de afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie, het Kabinet Werk en het Kabinet Sociale Economie opgeteld.*

Tabel 46  
Economie en Werkgelegenheid:  
dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	33
Beoordelingsfase (fase D)	121
Opschorting behandeling	0
<b>Totaal</b>	<b>154</b>

Tabel 47  
Economie en Werkgelegenheid:  
kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	38
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	40
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>79</b>
Terechte opmerking	4
Beleidsaanbeveling	7
Ongegronde klacht	31
Geen oordeel mogelijk	13
Andere	4
<b>Totaal</b>	<b>138</b>

Tabel 48  
Economie en Werkgelegenheid:  
geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	43
Correcte bejegening	3
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	6
Vlotte bereikbaarheid	6
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	52
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	15
Efficiënte coördinatie	2
<b>Totaal</b>	<b>138</b>

De minister van Economie meldt dat het zeer moeilijk is cijfergegevens te bezorgen inzake klachten. De klachten die op het kabinet toekomen, zijn meestal gerelateerd aan de verschillende subsidiemaatregelen. De klachten per telefoon worden onmiddellijk afgehandeld. De klachten die per mail of per brief toekomen over de diverse chequesystemen, worden ook onmiddellijk afgehandeld. Als de schriftelijke klacht zeer specifiek is, wordt een verwijznota opgesteld naar de betrokken administratie en wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **economie en werkgelegenheid** samen 911 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 154 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 121 daarvan beoordeeld.

In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde, komen de volgende thema's aan bod:

- economische ondersteuning voor ondernemingen: advies- en opleidingscheques;
- uiteenlopende aspecten van de dienstverlening door de VDAB aan werkzoekenden, zoals opleidingen voor werkzoekenden, individuele beroepsopleiding en trajectbegeleiding;
- de psycho-medische tests door de VDAB in het kader van herstelonderzoeken;
- enkele kleinere thema's zoals aanmoedigingspremies voor werknemers voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, opleidingen voor zelfstandigen (VIZO), export, landbouw en toerisme.

Ook behandelde de Vlaamse Ombudsdienst enkele aanvragen om bemiddeling over de subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds.

### 10.2.1 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN

#### ADVIESCHEQUES EN OPLEIDINGSCHEQUES: EEN TÉ GROOT SUCCES

Reeds in het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de problemen over het beperkt budget voor de adviescheques en de vroegtijdige uitputting van de adviescheques besproken. Voor 2005 heeft de Vlaamse minister van Economie beslist hetzelfde budget als voor 2004 te behouden maar op te splitsen in vier contingenten, die worden vrijgegeven op de eerste dag van het trimester.

Toch ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst tijdens het eerste en tweede trimester van 2005 opnieuw heel wat klachten van ondernemers en adviesinstanties over het verloop van de vrijgave van de adviescheques. De klachten gaan over:

- niet kunnen inloggen op de website [www.adviescheques.vlaanderen.be](http://www.adviescheques.vlaanderen.be) wegens overbezetting;
- na de vrijgave zijn de adviescheques binnen enkele dagen de deur uit.

In dossier 2005-0282 probeert de verzoeker de ochtend van 1 april 2005 adviescheques te bestellen. Hij probeert gedurende enkele uren in te loggen, zonder resultaat. Als hij via mail een klacht naar de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid stuurt, ontvangt hij als antwoord dat de website overbelast is en dat hij moet blijven proberen. Op 2, 3 en 4 april 2005 probeert de verzoeker op geregelde tijdstippen in te loggen, zonder resultaat. Op 5 april 2005 versijnt op de site de boodschap dat de adviescheques voor het tweede trimester uitgeput zijn.

Volgens de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid heeft de internetapplicatie vrij goed stand gehouden tijdens de vrijgave van de adviescheques in het eerste trimester van 2005. Bij de vrijgave van de adviescheques voor het tweede trimester stelt de afdeling vast dat in vergelijking met de standaardbelasting, de piekbelasting tijdens de eerste vijf dagen opliep tot meer dan 800% van de normale belasting.

Het budget voor het eerste trimester is op 7 januari 2005 volledig opgebruikt. Het budget voor het tweede trimester is op 5 april volledig de deur uit.

Tot en met het tweede trimester van 2005 kunnen ondernemingen per kalenderjaar maximaal 820 cheques met een waarde van 30 euro bestellen. Om tegemoet te komen aan de opmerkingen over het systeem voor de vrijgave van de cheques, werden vanaf het derde trimester twee wijzigingen doorgevoerd: het maximumaantal aan te vragen per kalenderjaar wordt beperkt tot 200 adviescheques en om een reservering te kunnen plaatsen, hebben ondernemingen een ticket met een toegangscode nodig waarop de dag en het uur vermeld staat waarbinnen de reservering kan geplaatst worden via de internetapplicatie. Op die manier wordt het aantal gelijktijdige gebruikers van de site beperkt zodat iedereen zonder technische problemen de aanvraagprocedure kan doorlopen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt in het begin van het derde trimester en het vierde trimester een aantal klachten van ondernemingen die geen ticket hadden kunnen bemachtigen of die wel in het bezit zijn van een ticket maar hun ticket op de dag en het uur van de geldigheidsperiode niet kunnen valideren.

Na de vrijgave werden alle tickets in het derde kwartaal binnen enkele minuten en in het vierde kwartaal binnen enkele seconden afgehaald. Ondernemingen die geen ticket hebben, moeten wachten op de vrijgave van niet-gereserveerde adviescheques en als die uitgeput zijn, zit er niks anders op dan te wachten op de nieuwe vrijgave van de adviescheques het volgende trimester.

De wijzigingen die doorgevoerd werden, lossen de klachten niet op. Het probleem verschuift van het inlogmoment om de adviescheques aan te vragen, naar het moment waarop een ticket kan worden gereserveerd.

Als een onderneming in het bezit is van een ticket, en als de onderneming kan aantonen dat zij tijdens de periode waarvoor het ticket toegekend werd op de applicatie is geweest, dan brengt de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid voor deze klanten de reservatie in orde. Indien dat niet aantoonbaar is, worden deze klanten doorverwezen naar de volgende vrijgave.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de ombudsnormen **gerechtvaardigd vertrouwen** en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden zijn. De administratie heeft een aantal maatregelen genomen maar de meeste klachten kunnen echter niet hersteld worden omdat de adviescheques uitgeput zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een aantal vragen en klachten ontvangen van ondernemingen die geen opleidingscheques meer kunnen bestellen. Het budget voor 2005 van 22,5 miljoen euro dat de Vlaamse minister van Economie hiervoor ter beschikking stelde was op 13 september 2005 volledig besteed. Ook in deze klachten is de norm **gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden.

Bij de promotie van de advies- en opleidingscheques gaan ondernemingen er terecht van uit dat er voldoende advies- en opleidingscheques beschikbaar zullen zijn. De Vlaamse overheid moet een voldoende ruim budget uittrekken om te beantwoorden aan de te verwachten vraag.

Na een grondige evaluatie van de bestaande cheque-instrumenten besliste de minister de ondernemerschapportefeuille in te voeren vanaf 2006. In de *Beleidsbrief economie en ondernemerschap 2006* schrijft de minister dat met de nieuwe elektronische portefeuille KMO's zich beter kunnen positioneren in de kenniseconomie door naar eigen behoefte opleiding, advies, kennis en begeleiding in te kopen met de financiële steun van de Vlaamse Regering. Op 16 december 2005 keurde de Vlaamse Regering de rechtsbasis voor de ondernemerschapportefeuille goed. Omdat aan de uitvoeringsbesluiten en de internetapplicatie nog gewerkt wordt, zal er tijdens het eerste trimester van 2006 nog geen gebruik kunnen worden gemaakt van de maatregel.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op de spoedige inwerkingtreding van de ondernemerschapportefeuille. De lancering was vooropgesteld voor begin 2006. Vanaf 1 januari 2006 kunnen ondernemingen geen gebruik meer maken van de bestaande steunmaatregelen voor opleiding, advies, kennis en mentorschap. De stopzetting van de steunmaatregelen moet samengaan met een duidelijke informatiecampagne naar de doelgroep, voorafgaand aan de lancering van het nieuwe systeem. Spijtig genoeg bleef die informatieverstrekking tot nog toe beperkt tot een persmededeling door de minister.

### 10.2.2 ARBEIDSBEMIDDELING

De Vlaamse Regering en het Beheerscomité van de VDAB hebben in 2005 een nieuwe beheersovereenkomst gesloten voor de periode 2005-2009. In de beheersovereenkomst staan drie principes ingeschreven, met name de rol van de VDAB als regisseur op de arbeidsmarkt, de realisatie van de "sluitende aanpak" in de dienstverlening voor werkzoekenden, en de beleidsmatige sturing van de VDAB via resultaatgerichte verbeterdoelstellingen. De sluitende aanpak betekent dat geen werkzoekenden instromen in de langdurige werkloosheid zonder een "nieuwe start" in de vorm van een traject op maat.



Ook voor 2005 heeft de klachtendienst van de VDAB een uitgebreid en interessant klachtenrapport ingediend. De dienst heeft zijn klachtenbeeld opgedeeld in een aantal domeinen waarvan de belangrijkste zijn: training en opleiding (20,2%), universele training (16,2%), trajectwerking (15,7%), vacaturewerking (12,6%), screening en oriëntatie (9,0%), opleiding op werkvloer-IBO (6,9%) en cursistenadministratie (4,7%).

## INDIVIDUELE TRAJECTBEGELEIDING: TEVREDEN?!

Ook in 2005 uitten een aantal werkzoekenden hun ontevredenheid over hun individuele trajectbegeleiding. De klachten gaan over de individuele trajectbegeleider en de onvoldoende begeleiding naar werk.

In dossier 2005-0206 verloopt de zoektocht van de verzoeker naar werk moeilijk. De verzoeker klaagt over de communicatie en dienstverlening door zijn trajectbegeleidster. De verzoeker heeft niet de indruk dat zijn trajectbegeleidster al het mogelijke onderneemt om hem aan werk te helpen. Tevens klaagt de verzoeker over de schending van zijn privacy. De trajectbegeleidster zou haar collega's de mogelijkheid geboden hebben om de telefoongesprekken met de verzoeker mee te beluisteren. De verzoeker heeft geen vertrouwen meer in zijn trajectbegeleidster. Zijn vraag om een andere trajectbegeleidster aan te stellen, wordt negatief beantwoord.

De VDAB deelt aan de Vlaamse Ombudsdienst mee dat de trajectbegeleidster de gebruikelijke procedures die binnen de VDAB gevolgd moeten worden, gerespecteerd heeft. Verder meldt de VDAB dat de trajectbegeleidster haar collega's niet de mogelijkheid heeft gegeven de telefoongesprekken met de verzoeker mee te beluisteren. De Vlaamse Ombudsdienst geeft aan dit aspect van de klacht de beoordeling **geen oordeel mogelijk**.

De VDAB meldt dat hij sinds de invoering van de "sluitende aanpak", die een striktere begeleiding van de werkzoekende inhoudt, van werkzoekenden regelmatig het verzoek krijgt een andere trajectbegeleider toe te wijzen. De VDAB beschouwt de trajectbegeleider als de ankerfiguur voor de verschillende stappen die de werkzoekende kan/moet zetten in de zoektocht naar werk. In dat opzicht wordt een dergelijk verzoek pas ingewilligd als de relatie niet meer kan worden hersteld. Op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst om in dit dossier toch een andere trajectbegeleider aan te stellen, wordt positief geantwoord.

De klachtendienst van de VDAB, die in de eerste lijn een 100-tal klachten over de dienstverlening door de trajectbegeleider behandeld heeft, stelt vast dat niet alle werkzoekenden gelukkig zijn met het feit dat zij op hun verantwoordelijkheden en plichten gewezen worden. Een aantal klachten is terug te brengen tot fout gelopen communicatie. De klachtendienst stelt vast dat er moet worden nagedacht over het verstrekken van algemene informatie, voorafgaand aan de individuele intake van de werkzoekende.

In dossier 2005-0186 is de verzoeker hooggeschoold en werkzoekend. De verzoeker is nu anderhalf jaar werkloos. Hij klaagt over de gebrekkige dienstverlening voor hooggeschoolden in het algemeen en voor hemzelf in het bijzonder. De verzoeker stelt dat hij onvoldoende begeleid wordt in zijn zoektocht naar werk.

De begeleiding door de VDAB van de verzoeker verloopt inderdaad moeizaam. De VDAB is van mening dat de verzoeker zijn kansen op werk kan vergroten door zijn te specifiek profiel te verbreden en door oriënterende modules te volgen of modules die zijn sollicitatiedrag gunstig kun-

nen beïnvloeden. De verzoeker verwacht echter van de VDAB een doorgedreven individuele aanpak met concrete verwijzingen naar bepaalde werkgevers. De VDAB blijft erbij dat dit maar zin heeft na een verbreding van zijn jobdoelwit waarna een programma op maat kan worden afgesproken.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de VDAB bij hooggeschoolden kan uitgaan van de zelfredzaamheid van de persoon in kwestie en de begeleiding in eerste instantie relatief beperkt kan houden. De VDAB moet wel goed opvolgen en uit eigen beweging de begeleiding actiever maken. Dat is in dit dossier te laat gebeurd. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden.

## TRAINING EN OPLEIDING

Over training en opleiding heeft de klachtendienst in de eerste lijn 158 klachten behandeld. De klachtendienst stelt vast dat cursisten nog vaak in het ongewisse worden gelaten wat hun opleidingstraject betreft. Dit geeft aanleiding tot frustratie als een bepaalde module niet meer kan of mag gevolgd worden. Ook stelt de klachtendienst vast dat klanten meer en meer de beslissing over het al dan niet toegelaten worden tot een opleiding in twijfel trekken. De vorm van klachtenbehandeling levert voor de klanten weinig positieve resultaten op aangezien de beslissing meestal gehandhaafd blijft. Mogelijke frustraties kunnen weggewerkt worden door de resultaten tijdig met de klant te bespreken.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde een 20-tal klachten over training en opleiding.

In dossier 2005-0024 volgt de verzoeker een vooropleiding verpleegkunde. Samen met de opleidingsverstrekker beslist de VDAB de opleiding stop te zetten omwille van houding, persoonlijkheid en motivatie. De verzoeker gaat hiermee niet akkoord en wil een omstandige, gedetailleerde motivering krijgen. Hij wordt uitgenodigd voor een bespreking van de resultaten van de psychologische tests. Slechts na aandringen is de VDAB bij hoge uitzondering bereid een schriftelijke neerslag van die tests te bezorgen.

Uit het geheel van het dossier van de verzoeker blijkt dat er aanvaardbare argumenten waren voor de stopzetting van de opleiding. Door de resultaten van de psychologische tests slechts bij hoge uitzondering en na aandringen mee te delen, schendt de VDAB de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat, als een deelnemer niet slaagt in de psychologische test, de reden daarvoor schriftelijk moet worden meegedeeld.

De VDAB vindt dat een brief met daarin de argumentatie waarom de deelnemer niet geslaagd is, kwetsend kan overkomen en dus niet getuigt van klantvriendelijkheid. De VDAB verkiest het om een negatief resultaat te kaderen in een gesprek met de klant, waarin er ruimte is om eventuele negatieve gevoelens op te vangen en alternatieven te bespreken. De Vlaamse Ombudsdienst geeft de VDAB gelijk maar vindt dat, als de deelnemer tijdens of na het gesprek verder aandringt op een schriftelijke motivering, hij die moet kunnen krijgen. Ook als hij weigert een gesprek te hebben en verder aandringt op een schriftelijke motivering, mag hij die verwachten. De VDAB gaat akkoord met dit voorstel.

Verder stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat een aantal verzoekers zich vragen stelt bij de objectiviteit van de mondelinge tests. In deze gevallen dringt de Vlaamse Ombudsdienst aan op een goed uitgewerkt, transparant beoordelingskader en een afdoende schriftelijke motivering van het resultaat van de tests.

Een 10-tal verzoekers hebben zich tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend met klachten over het niet slagen voor de toelatingstests om een opleiding te volgen, of over het ten onrechte niet toegelaten worden tot een opleiding.

In dossier 2005-0655 legt de verzoeker een test af voor instructeur heftruckbestuurder/magazijnier. Nadien ontvangt hij van de VDAB een brief waarin staat dat hij 65% behaalde maar toch niet geslaagd is. De minimumscore was 70%. De minimumscore was op voorhand niet meegedeeld. Had de verzoeker geweten dat 70% het minimum was, dan had hij een grotere inspanning geleverd en enkele vragen dieper uitgewerkt. Hij was in de veronderstelling dat 60% voldoende was om geslaagd te zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden is. De informatie over de minimumscore had op voorhand meegedeeld moeten worden.

In dossier 2005-0775 worden in het theoretisch examen, dat georganiseerd wordt na het volgen van de beroepsopleiding vorkheftruck, vragen gesteld over een materie die niet aan bod kwam tijdens de beroepsopleiding.

De verzoeker heeft gelijk. Er waren twee vragen gesteld over een materie die niet behandeld werd tijdens de opleiding. Dit wordt rechtgezet tijdens de herhalingslessen die volgden op het theoretisch examen. Daarna mogen de verzoeker en zijn medecursisten het examen opnieuw afleggen. De verzoeker slaagt voor het examen. In deze klacht is de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

Een aantal klachten die de Vlaamse Ombudsdienst behandelt over individuele trajectbegeleiding en training en opleiding, werd ingediend door laaggeschoolde allochtonen (onder andere in de dossiers 2005-0333, 2005-0673, 2005-0421). Alhoewel de verzoekers terecht niet slagen voor een examen, terecht niet toegelaten worden tot een opleiding of terecht de opleiding stopzetten, blijven zij toch met een wrang gevoel zitten over het verloop van de training of opleiding en stellen zij zich vragen over het verdere verloop van het traject. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een actievere dienstverlening aan deze kansengroep. De nieuwe beheersovereenkomst met de VDAB geeft alvast een goede aanzet. Er zal bijzondere aandacht besteed worden aan een aantal kansengroepen: ouderen, allochtonen, kortgeschoolden en personen met een arbeidshandicap. Dit principe wordt ook vertaald in een resultaatgerichte doelstelling.

## EEN AANGETEKENDE BRIEF VAN DE VDAB MET EEN DOORVERWIJZING NAAR DE RVA: TERECHT?

Een aantal werkzoekenden uitten bij de Vlaamse Ombudsdienst hun ongenoegen over een aangetekende brief van de VDAB met daarin een dreigende mededeling over RVA-sancties.

In dossier 2005-0477 is de verzoeker eind mei 2005 werkzoekende en leest hij in de krant een advertentie over een VDAB-opleiding tot tankwagenchauffeur. Omdat die opleiding hem interesseert, neemt hij contact op met de VDAB. Vervolgens ontvangt hij een brief van de VDAB waarin staat dat hij zal worden uitgenodigd op een infodag. Enkele dagen nadien ontvangt hij de uitnodigingsbrief. Omdat de verzoeker enkele dagen voor de infodag vier wijsheidstanden heeft laten trekken, en hij op de infodag zelf nog naar de dokter moet, belt hij naar de VDAB om zich te verontschuldigen. Nadien ontvangt hij van de VDAB een aangetekende

brief waarin staat dat hij niet aanwezig was op de infosessie en de VDAB genoodzaakt is dit door te geven aan de RVA, met als mogelijk gevolg het verlies van de werkloosheidsuitkering. Als de verzoeker meer uitleg vraagt over de aangetekende brief, wordt hem meegedeeld dat het telefoongesprek niet geregistreerd staat en hij enkel aan de hand van een doktersattest de huidige situatie kan rechtzetten.

Met wie de verzoeker gebeld heeft en wat er tijdens dit gesprek is gezegd, valt niet meer te achterhalen. Er staat niets geregistreerd bij het betrokken VDAB-kantoor. Dat er geen notitie werd genomen van het telefoongesprek, betreurt de VDAB. Vóór de klacht van de verzoeker werden er in het betrokken VDAB-kantoor nog maatregelen genomen om iedere binnenkomende boodschap te noteren.

Verder wijst de VDAB erop dat elke infosessie gebeurt in samenspraak met de werkzoekende. Niemand wordt verplicht een opleiding te volgen. Maar als men een infosessie aanvraagt en men uitgenodigd wordt, moet men verplicht ingaan op deze uitnodiging tenzij men een geldige reden voor afwezigheid heeft. Als werkzoekende heeft men de plicht om zelf stappen te ondernemen om aan werk te geraken.

Ziekte wordt aanvaard als een geldige reden om niet in te gaan op een uitnodiging. Als in het werkzoekendossier geen geldige reden voor afwezigheid is opgenomen, wordt er automatisch een aangetekend schrijven gestuurd. Daarin wordt gesteld dat bij het niet ingaan op een uitnodiging zonder geldige reden de VDAB verplicht is de RVA hiervan op de hoogte te stellen. De VDAB maakt hierbij geen onderscheid tussen spontane aanvragen en "andere" aanvragen.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de VDAB een onderscheid zou moeten maken tussen spontane aanvragen om opleidingen te volgen en andere aanvragen, met daaraan een aangepaste procedure bij afwezigheid. Tevens vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de VDAB moet nagaan of het niet mogelijk is, vooraleer een aangetekende brief te versturen met daarin de doorverwijzing naar de RVA, de werkzoekende eerst per gewone brief op de hoogte te stellen van die procedure en hem vervolgens nog de kans te geven om de nodige bewijsstukken te leveren.

Uit de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over deze thematiek ontvangt, blijkt dat er nood is aan een nog duidelijkere communicatie over de rechten en plichten van de werkzoekende en de rol van de VDAB bij het sanctioneringsbeleid.

## HOEVEEL BEDRAAGT DE TUSSENKOMST IN DE VERVOERKOSTEN ALS IK GA SOLLICITEREN?

In dossier 2005-0199 klaagt de verzoeker over de huidige regelgeving van de tussenkomst in de vervoerkosten van werkzoekenden die solliciteren. Sinds 1 januari 2003 kunnen niet-werkende werkzoekenden een treinticket kopen voor 1 euro voor een enkele reis om te gaan solliciteren.

De verzoeker wijst op enkele knelpunten:

- Als de werkzoekende uitgenodigd wordt voor een sollicitatiegesprek, dan wordt de vacature bij de VDAB meestal op "passief" gezet. Maar als er geen "actief" vacaturenummer meer toegekend is, dan kan er ook geen attest afgeleverd worden.
- De vacatures die door een werkgever geplaatst worden, zonder interventie van de VDAB, hebben een andere codering en worden dus administratief niet aanvaard door het bestaande informaticasysteem. Dit geldt eveneens voor de vacatures op de VDAB-site van andere recruiteringskanalen (bijvoorbeeld Job@). Gevolg: de werkzoekende kan geen NMBS-attest krijgen.

- Niet alle werkgevers zijn bereid een sollicitatie-uitnodiging voor te leggen. Bijvoorbeeld interimkantoren weigeren afspraken te maken: men moet maar eens "even binnenspringen" zoals op de advertentie vermeld staat. Gevolg: de werkzoekende kan geen NMBS-attest krijgen.
- Een werkzoekende die een jobbeurs wil bezoeken, kan evenmin een NMBS-attest krijgen.

De regeling is vervat in samenwerkingsovereenkomsten met de NMBS en De Lijn. De kosten van die tussenkomst in de vervoerkosten worden volledig gedragen door het VDAB-budget. Bijgevolg beslist de VDAB over de toekenning ervan. Het treinticket wordt afgeleverd aan niet-werkende werkzoekenden die:

- solliciteren op een actieve vacature die via het VDAB-netwerk verspreid werd;
- een examen gaan afleggen bij SELOR of een openbaar bestuur en hiervoor een uitnodiging kunnen voorleggen;
- uitgenodigd worden voor een sollicitatiegesprek bij een werkgever en hiervoor een uitnodiging kunnen voorleggen met datum, uur en plaats van de sollicitatie.

Vacatures die verspreid worden via het VDAB-netwerk komen enkel in aanmerking voor de reductie op voorwaarde dat ze nog actief staan. De klachtendienst heeft de verzoeker erop gewezen dat de regeling niet bepaald wordt door de VDAB maar door de sociale partners, met goedkeuring van de Vlaamse Regering.

Gelet op de budgettaire beperkingen heeft het beheerscomité op 4 september 2002 beslist dat een treinticket met een verminderde prijs wordt afgeleverd aan de drie hoger vermelde categorieën niet-werkende werkzoekenden. Om misbruiken een halt toe te roepen, werd beslist om spontane sollicitaties (de werkzoekende kan geen uitnodiging van een werkgever voorleggen) niet in aanmerking te nemen voor de reductie. De vacature moet op "actief" staan omdat het geen zin heeft om werkzoekenden te verwijzen naar een vacature die ingenomen is of waarvan de werkgever te kennen heeft gegeven dat hij voldoende kandidaten gezien heeft of de vacature intrekt.

De huidige regeling sluit inderdaad een aantal gevallen uit die wel onder de algemene doelgroep vallen, namelijk de niet-werkende werkzoekenden die verplaatsingskosten maken om werk te vinden. Budgettaire beperkingen en de vrees voor misbruik zijn de hoofdredenen. Toch formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de **beleidsaanbeveling** het huidige systeem te evalueren en na te gaan of de omschrijving van de categorieën kan worden uitgebreid en verfijnd zodat de doelgroep beter kan worden bereikt.

## OPLEIDINGS-CHEQUES VOOR WERKNEMERS: GEEN KLACHTEN?

Over de opleidingscheques voor werknemers heeft de Vlaamse Ombudsdienst slechts enkele klachten ontvangen. Van de opleidingscheques wordt veel gebruik gemaakt en het systeem om opleidingscheques aan te kopen, loopt vlot. Toch ondervinden werknemers soms nog moeilijkheden bij de afhandeling van hun aanvraag.

In dossier 2005-0893 start de verzoeker tijdens de maand september 2005 een opleiding. Omdat de opleiding kan worden betaald met opleidingscheques, bestelt de verzoeker op 6 oktober 2005 opleidingscheques via de plaatselijke werkwinkel van de VDAB. Eind oktober ontvangt de verzoeker een overschrijvingsformulier van ACCOR. De verzoeker betaalt onmiddellijk. Op 22 november 2005 ontvangt hij de opleidingscheques. Omdat de opleidingsinstelling eind november haar administratie in verband met de opleidingscheques afgesloten heeft, wil ze de cheques van de verzoeker niet meer aanvaarden.

De VDAB heeft op 20 oktober aan ACCOR gemeld dat de verzoeker in aanmerking komt voor de opleidingscheques. De betaling van de verzoeker werd op 9 november 2005 ontvangen. De opleidingscheques werden op 22 november 2005 aan de verzoeker verstuurd. ACCOR beschikt over een termijn van 13 kalenderdagen na ontvangst van betaling om de cheques aan te maken en op te sturen. Die termijn werd gerespecteerd. De VDAB geeft wel toe dat de termijn tussen de bestelling door de verzoeker en het fiat van de VDAB naar ACCOR ingekort kan worden. Nadat de VDAB contact opneemt met de opleidingsinstelling, worden de opleidingscheques van de verzoeker alsnog aanvaard.

### 10.2.3 VERLENGD RIJVERBOD

#### VIJFTIEN DAGEN RIJVERBOD KAN DRIE MAANDEN WORDEN OF MEER

Nogal wat burgers hebben bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ingediend over de procedure om een ingetrokken rijbewijs terug te krijgen. De ontevredenheid is te wijten aan de ingewikkelde procedure en aan de lange wachtlijsten voor het afleggen van de tests waarvoor de VDAB verantwoordelijk is.

In dossier 2005-0603 moet de zoon van de verzoeker op 25 augustus 2005 zijn rijbewijs inleveren voor een periode van 15 dagen. Om zijn rijbewijs terug te krijgen moet de zoon van de verzoeker een medisch en een psychologisch onderzoek ondergaan. Op 7 september 2005 ontvangt hij documenten vanwege de FOD Mobiliteit en Vervoer - dienst Verval. Die documenten heeft hij nodig vooraleer hij naar de VDAB kan gaan om een concrete afspraak voor de tests vast te leggen. Na de ontvangst van de aanvraag vraagt de VDAB het strafdossier aan bij de FOD Mobiliteit en Vervoer. Na de ontvangst van het dossier wordt de verzoeker uitgenodigd voor het afleggen van de tests. Bij de betrokken VDAB-dienst is er een wachtlijst van minstens twee maanden voor het afleggen van het psychologisch onderzoek. Uiteindelijk kan de verzoeker op 21 december 2005 de psychologische test afleggen. Enkele dagen na het onderzoek krijgt de verzoeker de documenten met het advies van de psycholoog. Als dit advies gunstig is, kan hij daarmee bij de FOD Mobiliteit en Vervoer een attest aanvragen waarmee hij bij de griffie zijn rijbewijs kan terugkrijgen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de procedure te ingewikkeld is en de informatie erover onduidelijk, dat het strafdossier in sommige gevallen te laat wordt doorgestuurd naar de VDAB, dat er een **onredelijke behandeltermijn** is bij de VDAB voor de psychologische test en dat de **coördinatie** tussen de verschillende overheidsdiensten mank loopt. Door die gebrekkige dienstverlening krijgen veel chauffeurs een extra straf van enkele maanden.

De VDAB erkent het probleem van de wachtlijsten. Om dat te verhelpen, worden sinds augustus 2004 vier full-time equivalenten psychologen bijkomend ingezet om de onderzoeken uit te voeren. Vanaf juli 2005 worden daarbovenop nog eens vier full-time equivalenten psychologen aangeworven.

De VDAB merkt terecht op dat niet alleen de wachtlijsten voor het psychologisch onderzoek de termijn om het rijbewijs terug te krijgen, verlengen. Door de tendens bij de politierechtbanken om een kort verval, van veertien dagen of één maand, uit te spreken is er onvoldoende tijd voor de VDAB om het strafdossier aan te vragen. Het gebeurt vaak dat het rijbewijs onmiddellijk wordt ingetrokken voor veertien dagen en dat de rechter geen bijkomend verval oplegt. Dat betekent dat de chauffeur in principe na veertien dagen opnieuw mag rijden. De chauffeur zou onmiddellijk na de betekening gezien moeten worden wil hij zijn rijbewijs na de straftijd terug-

krijgen. Dit is administratief onmogelijk. Het duurt vaak al meer dan één maand vooraleer de VDAB het strafdossier ontvangt.

De Vlaamse en de federale minister van Mobiliteit zijn ermee bezig om de procedure te vereenvoudigen. Zo kondigen zij een nieuwe en vereenvoudigde procedure aan wanneer de veroordeelde wordt opgeroepen tot herstelexamens, en zal het selectiebureau Ascento nog in 2006 ingeschakeld worden om de psycho-medische tests in het kader van herstelonderzoeken af te nemen. Hierdoor is de VDAB niet langer betrokken.

### 10.2.4 HET EUROPEES SOCIAAL FONDS

Twee promotoren hebben aan de Vlaamse Ombudsdienst een bemiddeling gevraagd nadat het ESF-Agentschap besliste geen subsidiëring toe te kennen uit het Europees Sociaal Fonds. Binnen het subsidiesysteem konden de klachten over de afwijzing of vermindering niet als gegrond ten aanzien van het ESF-Agentschap worden beschouwd.

In dossier 2005-0163 acht de Vlaamse Ombudsdienst de ombudsnormen **afdoende motivering** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden: de beslissing tot afwijzing van de subsidieaanvraag werd te summier gemotiveerd en een vage formulering over de mogelijkheid tot vraagstelling zorgde voor problemen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het ESF-Agentschap dan ook aanbevolen beslissingen duidelijk en op een afdoende manier te motiveren. Tevens moet het ESF-Agentschap erop toezien dat de algemene dossieroverstijgende informatie begrijpelijk, juist en volledig is.

### 10.2.5 ANDERE KLACHTEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal klachten behandeld over het niet ontvangen van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. De klachten zijn **ongegrond** omdat de geldende wetgeving correct is toegepast. De verzoekers hebben de regelgeving verkeerd geïnterpreteerd. Ook heeft de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten behandeld over de afdeling Jeugd en Sport, de afdeling Inspectie Werkgelegenheid, het VIZO, de Geregionaliseerde federale diensten Landbouw, en de Participatiemaatschappij Vlaanderen. In de klacht over het VIZO werd de **redelijke behandeltermijn** geschonden bij het versturen van een attest over een schoolopleiding. De overige klachten zijn gekwalificeerd als **ongegrond**.

## 10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-26

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder 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.**

In 2005 heeft de Vlaamse Regering er een beleidsprioriteit van gemaakt om alle steuninstrumenten grondig te evalueren en zo nodig bij te sturen. Er is besloten dat het economisch ondersteuningsbeleid aan efficiëntie kan winnen. Zo bleek uit de evaluaties van de Durf-Na-Advies (DNA)- en de Gratis-Opstartcheques dat deze sterk onderbevestigd werden. De opleidings-



adviescheques hadden daarentegen af te rekenen met een sterke overbevraging. Als voornaamste oorzaak hiervoor wordt een hoog deadweight-percentage aangevoerd. Dat percentage duidt aan in hoeverre ondernemingen zonder de cheques minder opleidingsinspanningen zouden hebben gedaan.

Met het oog op een grotere doeltreffendheid en een efficiëntere inzet van de vastgelegde middelen, is de ondernemerschapportefeuille uitgewerkt. Via dit nieuwe instrument kunnen KMO's een aantal ondernemerschapsbevorderende diensten aankopen. Ter bestrijding van het deadweight-fenomeen worden de wettelijk verplichte diensten voortaan uitgesloten, worden de kosten die in aanmerking komen strikter afgelijnd en wordt het steunpercentage verlaagd van 50% naar 35%. De doelgroep wordt beperkt tot de KMO's uit de reguliere economische sectoren zoals omschreven in de Europese definities terzake en het decreet op het economisch ondersteuningsbeleid. Ook kunnen KMO's van dit steuninstrument slechts om de drie jaar gebruik maken, zodat met de ingezette middelen een driemaal grotere groep van KMO's van de steunmaatregel zal kunnen gebruik maken.

De Vlaamse Ombudsdienst wijst er toch nog op dat bij de uitvoering en de promotie van economische steunmaatregelen een voldoende ruim budget moet uitgetrokken worden om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.

#### AANBEVELING 2004-27

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de uitbetaling van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken.**

De afdeling Algemene Administratieve Diensten EWBL meldt dat door striktere begrotingsrichtlijnen de aanmoedigingspremies voor de rechthebbende werknemers uit de social profit-sector en de privé-sector in de tweede helft van 2004 enkele keren te laat zijn uitbetaald. Om een structurele oplossing te bieden voor deze betaalmoelijkheden, werden voor 2005 de kredieten van de betrokken basisallocaties voldoende verhoogd. In 2005 werden de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet tijdig uitbetaald.

#### AANBEVELING 2004-28

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VDAB) moet ruime aandacht besteden aan de tenuitvoerlegging en verdere opvolging van de aanbevelingen in het rapport van zijn eigen klachtendienst, onder meer op het vlak van correcte bejegening, toewijzing van een andere trajectbegeleider, begeleiding van de cursisten op de werkvloer en motivering van testresultaten.**

Inzake correcte bejegening meldt de VDAB dat in 2005 de onthaalmedewerkers van de werk-winkels een opleiding over het correct onthalen van klachten kregen en werd er een verbeterproject opgezet waarin het meedelen van de verwachte wachttijden aan de werkzoekende één van de items is. Ook worden tijdens de intervisievergaderingen met trajectbegeleiders cases besproken en worden goede praktijken naar voren gebracht.

De opleidingsdienst van de VDAB programmeerde een opleiding "omgaan met moeilijke klanten".

Inzake de toewijzing van een andere trajectbegeleider meldt de VDAB dat de klant meestal klaagt op het moment dat de consulent een beslissing neemt over een actie of stap in het trajectplan. Dit heeft doorgaans te maken met een gebrek in de communicatie tussen de klant en de consulent. Als uit het onderzoek van de klacht blijkt dat de beslissing van de consulent gegrond is, moet er een gesprek volgen met de werkzoekende. Na dit gesprek wordt beslist of er een verdere samenwerking tussen de klant en de consulent mogelijk is. Eventueel wordt er een nieuwe trajectbegeleider toegewezen.



In 2005 werd aandacht besteed aan de begeleiding van cursisten op de werkvloer. In 2006 zullen er in het kader van het meerbanenplan 52,5 IBO-begeleiders bij komen en zal de begeleiding nog frequenter gemonitord en besproken worden tijdens vergaderingen.

Inzake de motivering van testresultaten heeft de VDAB een werkwijze vastgelegd waarbij eerst via een gesprek toelichting wordt gegeven bij de resultaten. Indien de kandidaat dit wenst, krijgt hij een schriftelijke motivering via een verslag. Een kopie van de tests en de ruwe testresultaten kan niet meegegeven worden omdat de antwoordbladen auteursrechtelijk beschermd zijn.

## 10.4 Conclusies

Ook dit jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten ontvangen over de adviescheques en opleidingscheques voor werkgevers. De budgetten bleken niet berekend op het grote succes van de maatregelen. Niet alleen de geloofwaardigheid van de erkende advies- en opleidingsverstrekkers die cheques in het vooruitzicht stelden, maar vooral ook de geloofwaardigheid van de Vlaamse overheid zelf is daardoor aangetast. Na de evaluatie van de bestaande steunmaatregelen werd beslist om vanaf 2006 te starten met een nieuw instrument, met name de ondernemerschapsportefeuille. Begin 2006 is het niet meer mogelijk om van het bestaande chequesysteem gebruik te maken maar zijn de nodige uitvoeringsbesluiten voor het nieuwe instrument nog niet uitgevaardigd en is er nog geen internetapplicatie beschikbaar. Ook is het wachten op de informatiecampagne over het nieuwe instrument voor de doelgroep.

In de *Beheersovereenkomst van de VDAB 2005-2009* staat dat "iedere werkzoekende recht heeft op een aangepast en gratis aanbod gericht op duurzame tewerkstelling, met inbegrip van de toegang tot gratis beroepsopleiding". De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ontvangen over de VDAB, gaan over uiteenlopende aspecten van de dienstverlening, zoals de ingewikkelde procedure en de lange wachtlijsten voor de psychologische tests voor het terugkrijgen van het rijbewijs na een rijverbod, individuele trajectbegeleiding, training en opleiding, aangetekende brieven van de VDAB en de tussenkomst in de vervoerkosten bij sollicitatie. Sommige vastgestelde knelpunten zijn tijdens het jaar opgelost of er zijn acties ondernomen om het knelpunt op te lossen. Zo worden testresultaten op aanvraag schriftelijk meegedeeld. Ook heeft de VDAB bijkomend personeel aangeworven om de wachtlijsten voor de psychologische tests weg te werken en is de federale minister van Mobiliteit ermee bezig om de herstelprocedure nog in 2006 te vereenvoudigen..

Een aantal knelpunten blijft bestaan. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een nog duidelijkere communicatie over de rechten en plichten van de werkzoekende, de trajectbegeleiding en de rol van de VDAB binnen het sanctioneringsbeleid. Ook blijkt uit een aantal klachten dat de VDAB soms te lang wacht vooraleer het traject effectief werd opgestart.

De klachtendienst van de VDAB stelt vast dat nogal wat klachten geen klacht zouden geworden zijn als de klanten directer, juister, tijdiger, vollediger en correcter zouden worden ingelicht. Verder stelt de klachtendienst van de VDAB vast dat de manier waarop werkzoekenden zich soms behandeld voelen, niet strookt met een klantgerichte aanpak. Mogelijk speelt bij sommige VDAB-medewerkers de hoge werkdruk mee doch dit mag geen rechtvaardiging zijn voor klantonvriendelijkheid. In het rapport van de klachtendienst worden concrete acties uitgewerkt om de dienstverlening te verbeteren.

Een aantal klachten die de Vlaamse Ombudsdienst behandelt over de VDAB, werden ingediend door, vooral laaggeschoolde, allochtonen. De klachten gaan over de opleiding en begeleiding, onaangepast taalniveau, problemen tijdens de werkstages en het verschillend verwachtingspatroon over de trajectbegeleiding. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een actievere dienstverlening aan deze kansengroep. In de *Beleidsbrief 2006 werk* en de *Beheersovereenkomst van de VDAB 2005-2009* wordt bijzondere aandacht besteed aan deze en andere kansengroepen en worden een aantal acties uitgewerkt.

Ten slotte blijkt uit het klachtenbeeld dat het Europees Sociaal Fonds de beslissingen over de aanvraag tot bemiddeling in subsidiedossiers beter moet motiveren en er op toe moet zien dat de dossieroverstijgende informatie voldoende duidelijk is.

## 10.5 Aanbevelingen

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.



De klachten over het thema **welzijn en gezondheid** hebben vooral betrekking op de wachtlijstproblematiek 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 subsidiëringen van ziekenhuisinfrastructuur.

## 11.1 Regels en uitvoering

### 11.1.1 REGELS

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 18 november 2005 houdende verschillende maatregelen tot wijziging van de programmatie voor voorzieningen voor sociale integratie van personen met een handicap.

Het persoonlijk assistentiebudget (PAB) voor personen met een handicap wordt geregeld door het besluit van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijk assistentiebudget aan personen met een handicap. Het besluit van 15 december 2000 is gewijzigd door het besluit van 14 oktober 2005. De concrete voorwaarden voor een PAB staan in het ministerieel besluit van 17 juni 2005 tot vaststelling van de voorwaarden van een PAB.

De individuele materiële bijstand (IMB) is geregeld door het besluit van 13 juli 2001 betreffende de toekenning van individuele materiële hulp aan personen met een handicap, laatst gewijzigd door het besluit van 17 december 2004.

De zorgverzekering wordt geregeld door het decreet van 30 maart 1999 houdende de organisatie van de zorgverzekering, laatst gewijzigd door het decreet van 25 november 2005. Er is een besluit van 2 december 2005 over de subsidies van de zorgkassen in het kader van de zorgverzekering. De omzendbrieven van 17 juni 2005 en 23 december 2005 gaan over de internationale aspecten van de zorgverzekering.

Voor de adoptie zijn er besluiten van de Vlaamse Regering van 8 juli 2005 over de adoptie van binnenlandse kinderen en van 23 september 2005 over de interlandelijke adoptie.

De basisreglementering voor de bijzondere jeugdbijstand is te vinden in het decreet van 27 juni 1985 inzake bijzondere jeugdbijstand, gecoördineerd door het besluit van 4 april 1990. Van belang is tevens het decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp.

De regelgeving over gezondheidszorg is verspreid over diverse decreten en uitvoeringsbesluiten.

Voor beide sectoren gelden de regels van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

## 11.1.2 UITVOERING

Verschillende Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het gebied van het welzijn. In het kader van de klachtenbehandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst contact met de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en met enkele Vlaamse Openbare Instellingen, zoals het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (verder: het Vlaams Fonds), Kind en Gezin en ten slotte het Vlaams Zorgfonds en de Vlaamse Zorgkas.

De uitvoering van het beleid inzake gezondheidszorg gebeurt door de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

In het kader van het Beter Bestuurlijk Beleid werd het Vlaams Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin opgericht dat bestaat uit het gelijknamige departement en drie agent-schappen zonder rechtspersoonlijkheid: Zorg en Gezondheid, Jongerenwelzijn en de Inspectie Welzijn en Volksgezondheid. De agentschappen met rechtspersoonlijkheid die tot het beleidsdo-mein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin behoren, zijn de psychiatrische ziekenhuizen in Geel en Rekem, Kind en Gezin, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, het Vlaams Zorgfonds, het Fonds Jongerenwelzijn en het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA).

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door de administratie Gezondheidszorg, de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, het Vlaams Fonds, Kind en Gezin, de Vlaamse Zorgkas, het Universitair Ziekenhuis Gent, het Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis (OPZ) Geel en het OPZ Rekem.

## 11.2 Klachtenbeeld

Tabel 49 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2005

	Vlaams Fonds	Kind en Gezin	Gezin en maatschappelijk welzijn	Gezondheidszorg	UZ Gent	Vlaamse Zorgkas	OPZ Geel	OPZ Rekem	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>152</b>	<b>182</b>	<b>30</b>	<b>47</b>	<b>257</b>	<b>38</b>	<b>131</b>	<b>41</b>	<b>878</b>
Ontvankelijk	101	100	26	0	252	12	131	41	663
Onontvankelijk	51	82	4	47	5	26	0	0	215
-45 dagen	101	100	24	-	225	-	131	-	-
+45 dagen	0	0	2	-	27	-	0	-	-
Gegronnd	54	69	16	-	186	12	-	41	-
Ongegronnd	47	31	10	-	66	0	-	0	-
Opgelost	48	56	13	-	168	12	-	-	-
Niet opgelost	6	13	3	-	18	0	-	-	-
Beslissing	3	5	5	-	68	1	-	-	-
Behandeltermijn	13	13	6	-	9	1	-	-	-
Informatieverstrekking	17	12	1	-	70	1	-	-	-
Bereikbaarheid	1	5	0	-	4	0	-	-	-
Bejegening	21	17	4	-	65	1	-	-	-
Andere	0	11	0	-	180	8	-	-	-

Tabel 50 Welzijn en Gezondheid: dossiers in 2005

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	18
Beoordelingsfase (fase D)	46
Opschorting behandeling	3
<b>Totaal</b>	<b>67</b>

Tabel 51 Welzijn en Gezondheid: kwalificaties in 2005

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	19
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	7
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4
<b>subtotaal (deels) gegronde klachten</b>	<b>30</b>
Terechte opmerking	1
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	13
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	2
<b>Totaal</b>	<b>50</b>

Tabel 52 Welzijn en Gezondheid: geschonden ombudsnormen in 2005

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	8
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Redelijke behandeltermijn	16
Efficiënte coördinatie	1
<b>Totaal</b>	<b>40</b>

Van de 218 klachten die de klachtendienst van het Vlaams Fonds heeft ontvangen gaan er 152 klachten over de dienstverlening van het Vlaams Fonds. 66 klachten gaan over een voorziening onder de bevoegdheid van het Vlaams Fonds. Over die laatste klachten wordt niet inhoudelijk gerapporteerd.

Van de 1061 klachten die de klachtendienst van Kind en Gezin heeft ontvangen, gaan er 182 klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf. 879 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 eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 663 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 67 ontvankelijke klachten onderzocht en 46 daarvan beoordeeld.

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst gaat over de dienstverlening door het Vlaams Fonds, de Zorgverzekering, Kind en Gezin en de Bijzondere Jeugdbijstand.

De klachten over het Vlaams Fonds gaan vooral over het persoonlijk assistentiebudget (PAB), de individuele materiële bijstand (IMB) en de wachtlijsten.

### 11.2.1 HET VLAAMS FONDS

#### HET PERSOONLIJK ASSISTENTIEBUDGET (PAB) NOG STEEDS IN MOEILIKHEDEN?

Ook in 2005 treden de klachten over de wachtlijsten voor een PAB op de voorgrond. Het probleem is bekend: door de jaarlijkse prioriteitenregeling moet een aantal personen met een handicap, ook al is hen een PAB toegekend, lang wachten op een effectieve toekenning, omdat ze niet tot de prioritaire groep behoren en omdat er budgettaire beperkingen zijn.

In dossier 2002-0128 speelt zich het volgende af. Op 15 juli 2000 vraagt de verzoeker een PAB aan. Op 31 april 2001 dient hij zijn inschalingsverslag in. Daarna ontvangt hij van het Vlaams Fonds een brief waarin wordt vermeld dat hij recht heeft op een PAB, maar voorlopig geen PAB ontvangt. Zijn aanvraag valt namelijk niet onder de prioriteitenregeling voor 2001, omdat aan het dossier code prioriteit 3 (dit wil zeggen minder urgent) is toegekend. Omdat jaar na jaar voorrang wordt gegeven aan mensen met de zwaarste zorgbehoefte en met de meest urgente vraag heeft de verzoeker einde 2005 nog steeds geen PAB ontvangen.

Ook al is het te begrijpen dat voorrang wordt gegeven aan personen met een handicap met een hogere urgentiecode, toch is het onredelijk lang dat men in 2005 nog moet wachten op een budget dat in 2002 is toegezegd. De verzoeker gaat er terecht van uit dat hij een budget binnen een redelijke termijn toegekend zal krijgen. De klacht is daarom **gegrond en verder te herstellen**, omwille van de schending van de normen **redelijke behandeltermijn** en **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**. Er zijn nog andere dossiers waar eenzelfde probleem zich voordoet, maar waar het gaat om personen met een handicap met een urgentiecode 1, dus de hoogste dringendheid.

Eind december 2005 staan er in totaal 2500 personen met een handicap op de wachtlijst. De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst luidt dan ook dat de Vlaamse overheid ervoor moet zorgen dat de wachtlijsten voor het PAB, zowel op korte als op lange termijn, worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden. Een efficiënte, een transparante en een centrale wachtlijstwerking is daarbij essentieel.

Het Vlaams Fonds heeft op 23 juni 2005 een brief geschreven aan alle personen die recht hebben op een PAB, maar nog geen budget hebben ontvangen. In die brief wordt opnieuw gevraagd binnen een termijn te melden of de geadresseerden een budget wensen, terwijl ze eerder al een aanvraag daarvoor hadden ingediend.

## INDIVIDUELE MATERIËLE BIJSTAND (IMB): WAAROM ZO'N GROTE ACHTERSTAND IN DE AANVRAAGDOSSIERS?

Veruit de meeste klachten in verband met de dienstverlening door het Vlaams Fonds betreffen de IMB. De klachten hebben betrekking op de achterstand in de aanvraagdossiers, de onduidelijke situaties ingevolge wijzigingen in de regelgeving en de flexibiliteit in de toekenning van de bijstand.

In dossier 2005-0038 dient de verzoeker voor zijn terminaal zieke echtgenote op 9 september 2004 een aanvraag voor de terugbetaling van incontinentiemateriaal in. Alhoewel de verzoeker kan genieten van de spoedprocedure, wordt hem gemeld dat door achterstand bij de dossierbehandeling het minstens één jaar kan duren vooraleer de aanvraag behandeld wordt. Uiteindelijk ontvangt de verzoeker op 18 mei 2005 een positieve beslissing. Dat is negen maanden na de aanvraag.

De spoedprocedure houdt in dat één maand na het indienen van de aanvraag het dossier geagendeerd wordt op de vergadering van de Provinciale Evaluatiecommissie (PEC). Door een toevloed van dossiers werd die timing niet aangehouden.

Andere klachten die de Vlaamse Ombudsdienst behandelde over de onredelijke behandeltermijn van aanvragen voor een tegemoetkoming gaan onder meer over een elektronische rolstoel (11 maanden), de aanpassing van een bed, kussen en matras (5 maanden), incontinentiemateriaal (11 maanden en 15 maanden) en een tandem (14 maanden).

De reden is telkens de achterstand in de dossierbehandeling. Het Vlaams Fonds meldt de volgende knelpunten:

- De aanvrager van hulpmiddelen doet zijn aanvraag via een multidisciplinair team. De aanvrager kan kiezen uit voldoende teams. In de praktijk blijkt dat sommige teams overbevraagd zijn en andere nauwelijks aanvragen binnenkrijgen. Aanvragers kiezen meestal voor een team dat zij reeds kennen zodat bijvoorbeeld ziekenfondsen en revalidatiecentra zeer veel aanvragen te verwerken krijgen. De gemiddelde doorlooptijd in dit stadium van de aanvraag is reeds 135 dagen.
- De provinciale afdelingen van het Vlaams Fonds moeten het toegenomen aantal aanvraagdossiers verwerken met hetzelfde personeelskader als voorheen. Het Vlaams Fonds toetst de aanvraag aan de criteria van het hulpmiddelenbesluit. Sommige aanvragen kunnen meteen worden toegewezen, andere moeten voorgelegd worden aan de PEC vooraleer een beslissing wordt genomen. In het eerste geval bedraagt de huidige doorlooptijd gemiddeld 90 à 180 dagen, in het tweede geval 120 à 270 dagen.
- Een derde knelpunt zit in het automatisme van de bijzondere procedures of beroepsmogelijkheden. Al deze procedures verlengen de doorlooptijd gevoelig.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze wachtlijsten onredelijk lang. In het verleden heeft het Vlaams Fonds diverse acties ondernomen om de achterstand in te perken. Er is nu weer een actieplan uitgewerkt waarbij duidelijke doelstellingen worden gekoppeld aan deadlines. Tegen september 2006 zullen alle reglementaire termijnen opnieuw gerespecteerd worden (maximale behandeltermijn van één maand of dertig dagen zonder PEC-beslissing, drie maanden of 90 dagen als er wel een PEC-beslissing nodig is).



## INDIVIDUELE MATERIËLE BIJSTAND: WAAROM MOET DE REGELGEVING WIJZIGEN?

Soms hebben wijzigingen in de regeling van wat al dan niet terugbetaald wordt grote gevolgen voor de personen met een handicap.

In dossier 2005-0706 dient de verzoekster in de maand december 2004 een aanvraag in voor de tegemoetkoming voor de aanpassing van een verzorgingsbed. Op haar telefonische vraag of zij het hulpmiddel al mag aankopen, antwoordt het Vlaams Fonds dat het beter is te wachten tot er zekerheid is over de tegemoetkoming. Eind augustus 2005 ontvangt de verzoekster een positieve beslissing en heeft zij recht op een tegemoetkoming van ongeveer 2500 euro. Intussen is de regelgeving over de tegemoetkoming echter gewijzigd en bijgestuurd, zodat zij enkel de tegemoetkoming kan ontvangen als zij een aankoopfactuur met als uiterste factuurdatum 13 januari 2005 kan voorleggen. Uiteraard kan de verzoekster die factuur niet voorleggen. Ze heeft immers gewacht met de aankoop op de beslissing tot tegemoetkoming.

In het kader van de geldende regelgeving komt de verzoekster dus niet in aanmerking voor de effectieve uitbetaling van de tegemoetkoming. Toch oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat de klacht **gegrond** is. Op het tijdstip dat de verzoekster het dossier indiende, mocht ze er op vertrouwen dat zij bij een positieve beslissing recht zou hebben op de tegemoetkoming voor de aanpassing van haar verzorgingsbed. Daarom is de norm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden. Bovendien had er beter en duidelijker kunnen worden gecommuniceerd over de regelgeving en de wijzigingen. De norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is eveneens geschonden.

Uit een brief van de minister blijkt dat in het kader van een besparing is besloten om bedden en relaxzetels niet meer terug te betalen. Ziekenfondsen bieden zulke bedden vaak te huur aan voor een heel lage prijs en deze bedden passen eerder in het verzorgingsstelsel. De elektronische relaxzetels bieden wel individueel comfort, maar dragen niet echt bij tot de integratie. Na de evaluatie van de regelgeving beslist de Vlaamse Regering echter om deze bedden toch terug op te nemen op de lijst van de tegemoetkomingen. Vanaf 1 januari 2006 worden de bedden opnieuw terugbetaald.

Bij deze klachten kan telkens worden verwezen naar een eerdere aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse overheid moet bij de uitvoering van een bepaalde steunmaatregel een voldoende ruim budget uittrekken om te kunnen beantwoorden aan de verwachte vraag. Bij de bijsturing moeten mogelijke neveneffecten voorafgaand worden ingecalculeerd. Ook moeten wijzigingen in de regelgeving gepaard gaan met een actieve informatieverstrekking.

Uit een aantal dossiers blijkt ook dat het Vlaams Fonds aandacht moet blijven besteden aan duidelijke mededelingen in de persoonlijke contacten met de kandidaat-gerechtigden op tegemoetkomingen. Ze moet de voorwaarde benadrukken dat aankopen, leveringen of werken alleen in aanmerking komen voor tenlasteneming als die ten vroegste plaatsvinden op de datum van de aanvraag.

## INDIVIDUELE MATERIËLE BIJSTAND: VOLDOENDE FLEXIBILITEIT BIJ TOEKENNING?

In dossier 2004-0667 heeft de verzoekster haar woning laten aanpassen aan haar handicap: ze zit in een rolstoel, maar kan haar armen en handen goed gebruiken. Ze heeft een speciale parlofoon geïnstalleerd, zodat ze vanuit haar rolwagen en vanuit haar bed of zetel de parlofoon kan bedienen. Daarvoor gebruikt ze een infraroodzender. Op haar voordeur heeft ze ook een automatische deuropener geplaatst, zodat ze makkelijk haar appartement in en uit kan. Op die manier worden de beperkingen vanwege de handicap deels opgevangen. In eerste instantie werd de factuur voor geleverde prestaties geweigerd. Later wordt de factuur gedeeltelijk in aanmerking genomen.

De functiebeperking, zoals bepaald door de Provinciale Evaluatiecommissie, betreft enkel de "aanvulling onderste ledematen". Daarom komen hulpmiddelen ter vervanging van de bovenste ledematen niet in aanmerking. De PEC oordeelt hierover in volle autonomie, en het Vlaams Fonds moet zich houden aan deze beoordeling. Bovendien komt de persoon met een handicap niet automatisch in aanmerking voor alle in de referentielijst vermelde hulpmiddelen.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert de **beleidsaanbeveling** dat de Vlaamse overheid moet onderzoeken of het mogelijk is om ook tegemoetkomingen voor hulpmiddelen toe te kennen, die niet rechtstreeks verband houden met de functiebeperking van de handicap, maar die toch een grote invloed hebben op de levenskwaliteit van de persoon met een handicap.

## VOORZIENINGEN: HET EINDE VAN DE WACHTLIJSTEN NOG NIET IN ZICHT?

In dossier 2005-0739 is de zoon van de verzoekster geboren met het syndroom van Down. Hij is nu 21 jaar en staat al sinds zijn zeventiende ingeschreven op de wachtlijsten in Oost-Vlaanderen en Antwerpen voor zorg binnen een aangepaste voorziening. De zorgvraag van de zoon staat ingeschreven met urgentiecode 1. Ondanks die urgentiecode merkt zijn moeder op dat voorzieningen voorrang geven aan kinderen van jongere leeftijd. Op dit ogenblik heeft de zoon één jaar schoolverlenging gekregen. Daardoor verblijft hij momenteel op semi-internaat tot eind juni 2006. Nadien is er geen oplossing in het vooruitzicht. Sinds 2002 is de zoon aangemeld op de Centrale Registratie Zorg van de provincies Antwerpen en Oost-Vlaanderen met de vraag voor een dagcentrum en een vraag voor een tehuis voor niet-werkenden. In de provincie Antwerpen zijn er momenteel 173 kandidaten voor een dagcentrum geregistreerd met urgentiecode 1. Voor een vraag voor een tehuis niet-werkenden staan er 317 personen aangemeld met urgentiecode 1. In de provincie Oost-Vlaanderen staan er 630 personen aangemeld die allemaal urgentiecode 1 of 2 toegekend kregen. Voor de zoon is er niet onmiddellijk een oplossing in zicht.

Ook is in dossier 2004-0952, waarbij een verzoeker van 41 jaar sinds december 2004, in afwachting van een aangepaste zorgplaats, is opgenomen in een bejaardentehuis, nog steeds geen oplossing gevonden. De Vlaamse Ombudsdienst behandelde nog vergelijkbare klachten over een **onredelijke behandeltermijn**.

Soms loopt het ook wel vlot met de wachtlijsten, onder meer van iemand die wil dat zijn zwaar gehandicapte zoon terecht kan in een medisch-pedagogisch instituut, dat echter enkel openstaat voor +21-ers: het blijkt dat in augustus 2006, moment waarop de zoon 21 wordt, wel degelijk een opvangplaats is voorzien (2005-0892).

In dossier 2004-0486 werken de verzoekers al tien jaar als gezin voor de opvang van mentaal gehandicapte jongeren met bijkomende gedragsproblemen en in samenwerking met een gezinsplaatsingsdienst, gesubsidieerd door het Vlaams Fonds. Ze hebben plannen om uit te breiden. Ook al krijgen ze een tegemoetkoming in de verblijfskosten, een erkenning als bezigheidstehuis zit er niet in, omdat aan een aantal normen niet wordt voldaan. Allerhande onderhandelingen op regionaal vlak om tot samenwerking te komen leiden tot niets.

Omdat er voor het concrete dossier geen oplossing komt, formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de volgende **beleidsaanbeveling**. Als aanvullende voorzieningen op regionaal vlak zich bezighouden met de opvang van een welbepaalde doelgroep, waarvoor geen alternatieven bestaan, moeten alle inspanningen worden gedaan om deze voorziening, al dan niet in samenwerking met bestaande diensten, te integreren in het netwerk van voorzieningen en moet een redelijk perspectief worden geboden. Uiteraard moeten de initiatieven voldoen aan de basiscriteria voor erkenning en subsidiëring.

## WAT IS HET ANTWOORD VAN HET BELEID?

Eén van de krachtlijnen van de *Beleidsnota 2004-2009* is de vrije keuze garanderen door een voldoende en aangepast aanbod, met aandacht voor het PAB en de IMB. Het wegwerken van de wachtlijsten in de residentiële sector staat ook centraal in de beleidsnota. Daartoe wordt beslist tot een "uitbreidingsbeleid", meer gedifferentieerde zorgprogramma's, zodat zorg op maat kan worden bereikt.

In dit kader heeft de Vlaamse Regering initiatieven genomen om het zorgaanbod uit te breiden. Gespreid over de jaren 2002 tot 2005 werden er meer dan 4100 plaatsen gerealiseerd, zowel in de ambulante ondersteuning als in de residentiële en de semi-residentiële opvang. De toekenning van de bijgekomen plaatsen gebeurt door het regionaal overleg. Zoals al gemeld kunnen de voorzieningen werken met convenanten voor overbruggingszorg. Deze convenanten gelden voor personen die zeer dringend bijstand nodig hebben maar voor wie de nodige nieuwbouw nog moet worden gerealiseerd. Op basis van deze convenanten kunnen voorzieningen de kosten voor de voorlopige opvang aanrekenen aan het Vlaams Fonds. Dit kan binnen de budgettaire grenzen, die vergelijkbaar zijn met het bedrag voor een effectieve residentiële opvang. Zo kan er soms al ondersteuning worden geboden hetzij thuis, hetzij door de kosten in een andere setting tijdelijk ten laste te nemen.

De Vlaamse Ombudsdienst merkt daarbij op dat wie niet voor de uitbreidingsmogelijkheden in aanmerking komt eerder een negatief perspectief krijgt. Sommigen weten dat ze op termijn een voorziening zullen hebben; anderen weten het niet; anderen weten dat ze door hun positie op de voorranglijst eigenlijk geen of weinig kans maken.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt eveneens vast dat de maatregelen geen oplossing bieden voor urgente hulpvragen die nog op de Centrale Wachtlijst staan. Daarom moet verder onderzocht worden hoe er op korte termijn een antwoord kan worden geboden aan die hulpvragen.

Aan de problematiek van de wachtlijsten en de zorggradatie is ook aandacht besteed dankzij de moties van het Vlaams Parlement over het beleid voor personen met een handicap (Stukken (2004-2005) - Nrs. 93/5 en 209/1). Teneinde de wachtlijsten voor personen met een handicap met zorgbehoefte of ondersteuningsbehoefte bij het Vlaams Fonds weg te werken, zal:

- een centrale wachtlijst worden gerealiseerd inzake zorg en PAB;
- van mensen met een zwaar fysiek en/of mentaal zorgprofiel een prioritaire doelgroep van het uitbreidingsbeleid worden gemaakt;
- een financiering naar zorggradatie worden geïmplementeerd.

Er is door de Vlaamse Regering op 30 september 2005 een nieuw besluit betreffende de zorg-regie principieel goedgekeurd, dat het beheer van de lijsten met de urgent wachtenden regelt en de toeleiding van de meest urgente zorgvragen naar de aangewezen zorgvormen verzorgt. Na een negatief advies van de Raad van State wordt er gezocht naar (andere) methodes om de aspecten die dringend een regeling behoeven, te regelen.

Omdat dit voorstel niet verder wordt afgewerkt, geldt nog steeds het besluit van 28 mei 2004, dat vooral voorziet in een Regionaal Overlegnetwerk Gehandicaptenzorg met als leden de verenigingen van personen met een handicap, de voorzieningen in de provincie, de verwijzende instanties, het Vlaams Fonds en de provincies. Er zijn vooreerst de opdrachten inzake zorgvraagregistratie, zorgbemiddeling, zorgafstemming en zorgplanning. Daarnaast wordt een registratie- en coördinatiepunt opgericht. Rond de genoemde functies wordt ook binnen het Vlaams Fonds een permanente cel opgericht. Er zal verder worden nagegaan of en in hoeverre oplossingen in de praktijk ten uitvoer worden gebracht.

## MOETEN VOORZIENINGEN INDIVIDUELE KOSTEN STAVEN MET KASTICKETS OF FACTUREN?

In dossier 2005-0089 verblijft de dochter van de verzoeker in een voorziening. De verzoeker klaagt over de aanrekening van supplementen voor kleding boven de wettelijke bijdrage. Volgens hem kunnen die supplementen niet aangerekend worden. Tevens krijgt hij geen inzage in de facturen voor de aankoop van kleding om redenen van "privacy". Hij krijgt enkel inzage in het individueel kledingblad dat door een opvoedster wordt opgemaakt. Bij dit kledingblad zit geen enkel bewijs van de aankoop.

Ook klaagt de verzoeker over de onregelmatige verkiezing van de gebruikersraad in die voorziening. De verkiezingen vonden plaats op 18 oktober 2003. Volgens de verzoeker werden enkel de wettelijke vertegenwoordigers aangeschreven en niet de gebruikers zelf.

Bij de klacht over de aanrekening van supplementen blijkt dat de voorziening de rekeningen gedetailleerd houdt en geen onterechte kosten aanrekent. De Vlaamse Ombudsdienst heeft echter een probleem met de manier waarop de uitgaven worden bewezen. In de omzendbrief staat duidelijk dat de supplementen dienen te worden gestaafd door individueel aanwijsbare uitgaven. Dit betekent dat de voorziening kastickets, facturen of tickets die aan de kleding hangen, zou moeten voorleggen als bewijs van de aankoop. De voorziening zou dus op vraag concrete verantwoordingsstukken van de aankopen moeten kunnen voorleggen. Wat de voorziening nog zou kunnen doen is het kledingbudget, inclusief het supplement, ter beschikking stellen van de ouders en een praktische regeling treffen over de aankoop.

De klacht van de verzoeker over de onwettige verkiezing van de gebruikersraad is **gegrond**. De voorziening heeft enkel de wettelijke vertegenwoordigers aangeschreven voor de verkiezingen. In overeenstemming met de inspraakbesluiten moet de voorziening de niet-verlengd minderjarige gebruikers uitnodigen om deel te nemen aan de verkiezingen van de gebruikersraad.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de klachten **gegrond** zijn en **verder te herstellen**. De ombudsnormen **overeenstemming met het recht** en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden. Het Vlaams Fonds moet erop toezien dat individueel

aanwijsbare uitgaven ook worden gestaafd aan de hand van concrete bewijsstukken. Het Vlaams Fonds moet er tevens op toezien dat op korte termijn nieuwe verkiezingen van de gebruikersraad worden georganiseerd.

## EN DE ARBEIDSTRAJECTBEGELEIDING?

Wij staan nog even stil bij een institutioneel probleem bij de arbeidstrajectbegeleiding.

In dossier 2005-0100 werkt de verzoekster voor een bedrijf in Waver. Tot november 2004 woont de verzoekster in Wallonië. Omdat zij gehandicapt is ontvangt zij een loonkostensubsidie van de Waalse Overheid. Na haar verhuis naar Vlaanderen weigert het Vlaams Fonds de loonkostensubsidie uit te betalen omdat de verzoekster werkt voor een Waals bedrijf.

In 1999 is een samenwerkingsakkoord gesloten tussen de Vlaamse Gemeenschap en het Waalse Gewest wat de sociale integratie van personen met een handicap betreft. Beide administraties hebben de principes van het samenwerkingsakkoord toegepast op alle bijstandsvormen, behalve voor de subsidie van hulpmiddelen.

Op 7 juni 2004 kondigen de vertegenwoordigers langs Waalse zijde in de samenwerkingscommissie aan dat zij het samenwerkingsakkoord niet langer toepassen voor loonkostensubsidies. Dit betekent dat zij zich voortaan bevoegd verklaren om te beslissen over de loonkostensubsidie voor een inwoner van Wallonië die in Vlaanderen wil gaan werken. Het samenwerkingsakkoord impliceert een andere werkwijze met name dat het Vlaams Fonds bevoegd is om over loonkostensubsidie te beslissen en te betalen voor inwoners van Wallonië die in Vlaanderen willen gaan werken.

Omdat er geen akkoord werd bereikt tussen de Vlaamse en Waalse administraties heeft de Vlaamse minister het advies ingewonnen van een grondwetspecialist. Zijn conclusie luidt dat een inwoner van Vlaanderen een loonkostensubsidie kan aanvragen bij het Vlaams Fonds om bij een Waalse werkgever te gaan werken. De minister volgt dit advies.

Het Vlaams Fonds moet dus vooralsnog de loonkostensubsidie betalen. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt de klacht **gegrond**. De ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** is geschonden.

Ook inzake tewerkstelling zijn er soms wachtlijsten voor beroepsopleidingen: in dossier 2005-0057 bijvoorbeeld is die termijn volgens de Vlaamse Ombudsdienst onredelijk lang, omdat de trajectbegeleider van de betrokkene verwacht dat vooraf een onbetaalde stage wordt gelopen, vóór het traject begint te lopen. Maar die stageplaats kan moeilijk worden gevonden.

### 11.2.2 DE VLAAMSE ZORGVERZEKERING

In dossier 2005-0535 is de verzoeker 88 jaar en sinds november 2001 is hij erkend als zwaar zorgbehoevende in de zorgverzekering. De verzoeker was toen bijna blind en volledig afhankelijk van derden, zodat hij 37 punten haalt op de BEL-schaal. De BEL-schaal is een lijst met criteria op basis waarvan de zorgbehoefte van een persoon wordt vastgesteld. Na een nieuwe indicatiestelling zakt dit tot 32 punten en verliest hij zijn erkenning omdat je daarvoor 35 punten moet halen. Toch is zijn toestand er erg op achteruitgegaan (volledig blind, pacemaker, slechte gezondheid). Zijn bezwaar wordt ongegrond verklaard. In 2005 wordt een nieuwe aanvraag ingediend en haalt hij 39 als score, zodat hij opnieuw recht krijgt op een tussenkomst voor mantelzorg en thuiszorg voor 26 maanden. De verzoeker vindt dat hij ten onrechte gedurende zeven maanden is uitgesloten van de tussenkomst.

Over de beslissing zelf kan de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** vellen: de indicatiestelling is een momentopname. Toch vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de verzoeker er, gezien de verslechtering van zijn medische toestand, terecht van uitging dat hij een verlenging van de tegemoetkoming kreeg in de mantelzorg en de thuiszorg: het ernstig en langdurig verminderd zelfvermogen wordt overigens bevestigd door de nieuwe inschatting op 39 punten. Daarom is de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een aantal klachten en vragen ontvangen over de aansluitingsplicht, de sancties bij niet-betaling, het tijdstip van de uitbetaling van de tenlasteneming, de aansluitingsplicht bij EU-onderdanen die in Vlaanderen wonen en het solidariteitsprincipe. Dit principe wil zeggen dat alle inwoners van Vlaanderen, 25 jaar of ouder, verplicht een bijdrage betalen voor deze verzekering.

In de *Beleidsnota 2004-2009* kondigt de minister een verfijning van het systeem van de zorgverzekering aan. Er zal de nodige aandacht worden besteed aan de financiering en de financiële leefbaarheid, niet-discriminatie en minimale uitsluiting, maximale toegankelijkheid, maximale toekenning van voordelen, aandacht voor Brussel, Europese regelgeving en het werken op termijn aan een maximumfactuur zorg.

### 11.2.3 ANDERE KLACHTEN

#### KIND EN GEZIN

Ook dit jaar heeft de klachtendienst van Kind en Gezin een uitgebreid en interessant klachtenrapport ingediend. De dienst heeft zijn ontvankelijke klachten ingedeeld over de eigen preventieve gezinsondersteuning (49 klachten), de administratieve diensten en de begeleidingsdiensten (51 klachten) en de klachten over voorzieningen (728 klachten).

In dossier 2005-0768 vangt een onthaalmoeder samen met haar schoonmoeder al jaren acht kinderen op. Na een contactname met Kind en Gezin krijgt de verzoekster te horen dat ze te veel kinderen opvangt. In 2002 zou een fout zijn begaan bij de berekening van de opvangcapaciteit: er zouden maar maximaal zes kinderen toegelaten zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat de verzoekster geen maximale opvangcapaciteit kan krijgen, omdat ze dit doet samen met haar schoonmoeder: daardoor biedt ze niet gelijktijdig een ganse dag kinderopvang aan. De tijdelijke overbezetting wordt op een soepele wijze aangepast: er komen geen nieuwe kindjes, maar de "overtallige" kinderen hoeven ook niet weg. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de klacht **gegrond en voldoende hersteld**: men had sneller moeten meedelen dat de capaciteit te hoog lag; die fout had moeten worden rechtgezet. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is daarom geschonden.

Enkele andere klachten gingen over de communicatie over en de maatregelen naar aanleiding van ongevallen bij onthaalgezinnen.

De klachtendienst van Kind en Gezin noteerde 629 ontvankelijke klachten over kinderopvang. 78 klachten daarvan handelen over erkende of gesubsidieerde kinderopvang zoals een kinderdagverblijf, een dienst voor opvanggezinnen, een daarbij aangesloten opvanggezin of een gesubsidieerd initiatief buitenschoolse opvang. 329 klachten handelen over een zelfstandige onthaalouder of zelfstandig kinderdagverblijf of minicrèche. In bijna één op vijf klachten werd het thema veiligheid van de kinderen aangebracht. In bijna één op zes dossiers ging de klacht over de hygiëne, voeding of verzorging van de kinderen.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde nog één klacht over de interlandelijke adoptie. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde die klacht als **gegrond en voldoende hersteld**: de termijn tussen de aanmelding bij Kind en Gezin en het ontvangen van de beginseltoestemming bedroeg meer dan één jaar terwijl de regelgeving dit als maximumtermijn vooropstelt. De norm **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

## BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

De administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn meldt dat de Jo-lijn 50 klachten ontvangen heeft in verband met de bijzondere jeugdbijstand. 33 klachten werden direct opgelost of de melder wou geen actie vanuit de Jo-lijn. Die werden niet opgenomen in de klachtenregistratie. De klachten die wel opgenomen werden gaan over maatregelen waarmee de melder niet akkoord gaat, over de onheuse bejegening door een consultant of over een administratieve onnauwkeurigheid.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde slechts enkele klachten over de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand. Eén **deels gegronde, maar voldoende herstelde** klacht gaat over administratieve nalatigheden bij de verwerking van een adreswijziging door het Comité van Bijzondere Jeugdbijstand bij de beëindiging van een plaatsing van een pleegkind, waarbij de **redelijke behandeltermijn** als geschonden kan worden beschouwd (2005-0062).

## GEZONDHEID

Het Universitair Ziekenhuis (UZ) Gent heeft een uitgebreid en interessant klachtenrapport ingediend. De ombudsdienst registreert 290 klachten. De klachten over het medisch beleid en de artsen vormen de grootste groep, gevolgd door klachten van organisatorische aard, klachten over verpleegkundigen en klachten over de ziekenhuisfactuur.

Door bemiddeling probeert de ombudsdienst van het UZ Gent de vertrouwensrelatie tussen de zorgverstreker en de patiënt te herstellen. De gegrondheid van de klacht is hierbij niet steeds relevant.

Het Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis (OPZ) Rekem heeft 41 klachten behandeld. De klachten hebben betrekking op de behandeling, de dwang en vrijheidsbeperking, relationele klachten, het verblijf en de financiën.

Het Openbaar Psychiatrisch Ziekenhuis (OPZ) Geel heeft 131 klachten behandeld. De klachten hebben voornamelijk betrekking op het verblijf en de financiën. Ook werden een aantal klachten behandeld over de medische dienst en de verpleegkundige dienst.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen klachten behandeld over het thema **gezondheid**.



## 11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2005

### AANBEVELING 2004-29

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet instaan voor een beter en duidelijker terugbetalingssysteem voor de hulpmiddelen in het kader van de individuele materiële bijstand (IMB), die door de personen met een handicap in het kader van de bijstandskorf worden aangeschaft, zodat de termijnen voor de behandeling van de aanvrager tot redelijke proporties worden herleid.**

Volgens de minister is een belangrijk element in de tegemoetkomingen IMB het verlaten van de systematiek van het "vierjaarskorvensysteem" en de versnelling van de administratieve afwikkeling van aanvragen. De wettelijke termijnen zouden tegen einde 2006 opnieuw worden gehaald. Er is ook werk gemaakt van de herziening van de referentielijst voor hulpmiddelen, de uitbreiding van het contingent voor doventolk-uren, de maatregelen voor de verkorting van de behandeltermijnen voor een IMB en een analyse van de procedure voor de toekenning van hulpmiddelen.

Het Vlaams Fonds meldt dat een plan werd opgesteld om de achterstand van de behandeling van dossiers weg te werken:

- in het derde kwartaal van 2005 werden alle aanvragen van voor 1 juli 2004 afgehandeld;
- tegen 31 december zou de vertraging worden teruggeschoefd tot 90 dagen als het PEC niet tussenkomt, en tot 150 dagen als dat wel het geval is;
- tegen september 2006 zullen alle reglementaire termijnen opnieuw gerespecteerd worden (maximale behandeltermijn van één maand of 30 dagen zonder PEC-beslissing, drie maanden of 90 dagen als er wel een PEC-beslissing nodig is).

Begin 2006 werd meegedeeld dat de eerste twee fases op schema zitten.

De reden voor de achterstand bij de aanvragen om hulpmiddelen heeft te maken met de explosie van het aantal vragen door de regelgeving: het aantal aanvragen evolueerde van 1,5 in 1999 tot 5 hulpmiddelen per aanvraag in 2002. Zoals al in het klachtenbeeld gemeld, zijn in de procedure de volgende knelpunten vastgesteld: aanvraag via een multidisciplinair team (sommige teams zijn over-, andere onderbevroegd), de verwerking door de provinciale afdelingen van een groter aantal aanvragen met hetzelfde personeelskader; het automatisme van de bijzondere procedures of beroepsmogelijkheden, waardoor de doorlooptijd enorm oploopt. Aldus een mededeling van het Vlaams Fonds.

### AANBEVELING 2004-30

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) zowel op korte als op langere termijn worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten. Een efficiënte en transparante centrale wachtlijstwerking is essentieel.**

Volgens de minister zijn tussen 30 september en 31 december 2005 230 extra PAB-budgetten toegekend. Begin 2006 zouden de laatste in 2005 toegekende budgetten worden opgestart. De toekenning van de nieuwe budgetten gebeurt in het kader van het uitbreidingsbeleid 2006. Voor de inschaling komt er een inhaaloperatie in 2006 voor alle wachtende aanvragers. De gegevensverzameling maakt het mogelijk om de twee centrale wachtlijsten (zorg in natura en PAB) te integreren. Zorg in natura betreft een pakket aan diensten geleverd door voorzieningen. Daarenboven wordt een "oordeelkundige en rechtvaardige" wijze van vastlegging van de prioriteiten mogelijk, rekening houdend met de zwaarte van de ondersteuningsnood en de beschik-



baarheid van mantelzorg en andere hulp. Dit gaat samen met een verdeling tussen de twee deelbudgetten zorg in natura en PAB en de relatie met de reguliere zorg.

Er blijven ongeveer 2500 aanvragers op de wachtlijst voor een PAB staan. Tot in 2005 werd niet elke persoon die zich liet registreren met een vraag naar een PAB ook daadwerkelijk ingeschaald. Enkel diegenen die volgens de aanvraag aan de prioriteiten voldeden, werd gevraagd om een inschaling te laten doen door de multidisciplinaire teams. In november 2005 is door de minister en het Vlaams Fonds beslist om toch alle aanvragers in te schalen, zodat men een betere kijk krijgt op de werkelijke noden.

Op het gebied van de communicatie naar de doelgroep zijn er in de loop van 2005 een aantal acties geweest. Alle wachtenden op een PAB hebben een brief gekregen met een overzicht van de stand van zaken. Ook in 2006 zullen alle wachtenden opnieuw worden aangeschreven, om hen in te lichten over de nieuwe inschalingen die zullen gebeuren.

Inzake het PAB zal een aantal zaken worden onderzocht met het oog op de verhoging van de doelmatigheid, de subsidiëring van de budgethoudersverenigingen, de regeling inzake het zorgconsulentschap, de regels inzake PAB en mantelzorg, de hoogte van de budgetten, de combinatie-mogelijkheden met andere bijstandsvormen en de deskundigencommissie.

## AANBEVELING 2004-31

**De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Algemeen Welzijnsbeleid) moet in verband met de afhandeling van subsidieaanvragen in verband met welzijnszorg zorgen voor duidelijkheid en goede communicatie met de individuele of institutionele subsidieaanvragers.**

De afdeling Algemeen Welzijnsbeleid zal de aanvraagformulieren voor de subsidiëring aangevend versturen, hoewel dit niet in de regelgeving is bepaald. De vraag of een nieuwe omzendbrief moet worden geschreven wordt negatief beantwoord. Dat zou alleen tot een administratieve lastenverhoging aanleiding geven door een grotere te verwerken regelgeving (brief afdeling Algemeen Welzijnsbeleid van 18 januari 2006). Wat betreft de ouderenvoorzieningen wordt meegedeeld dat deze verplichting al bestaat bij de aanvrager van (verlenging van) voorafgaande vergunning en erkenning.

## 11.4 Conclusies

De klachten in het thema *welzijn en gezondheid* concentreren zich voor het jaar 2005, meer nog dan de voorbije jaren, op het Vlaams Fonds. Daarbij gaat het vooral om klachten over de individuele materiële bijstand (IMB), over het persoonlijk assistentiebudget (PAB) en over de voorzieningen, met name de wachtlijsten.

Voor het PAB gaan de klachten nog steeds over de lange wachttijden, zeker (maar niet uitsluitend) voor personen met een lagere urgentiecode. De rechthebbenden zijn onvoldoende geïnformeerd over wanneer ze wat kunnen verwachten.

In de IMB blijven drie grote knelpunten overeind. In de eerste plaats zijn er ook hier onredelijk lange behandeltermijnen voor hulpmiddelen. Ten tweede blijkt dat onvoldoende duidelijk wordt gecommuniceerd over wijzigingen in de regelgeving, waardoor personen met een handicap bepaalde tussenkomsten moeten missen. Ten slotte meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de koppeling tussen een welbepaalde (soort van) handicap en de toegekende hulpmiddelen in bepaalde gevallen nader moet onderzocht worden, indien men de doelstelling van maximale levenskwaliteit van de persoon met een handicap vooropstelt.

Wat de voorzieningen betreft is de problematiek van de wachtlijsten zeker nog niet opgelost, zo blijkt uit het klachtenbeeld.

Het klachtenbeeld over de zorgverzekering is beperkt. Er blijven vragen rijzen over de modaliteiten van de toekenning en eventuele verlenging van de zorgverzekering en het solidariteitsprincipe.

Uiteraard bevat de *Beleidsbrief 2005-2006* van de minister van Welzijn een aantal pistes in verband met de personen met een handicap. De kernboodschap hierbij is: het voor de persoon met een handicap "mogelijk maken dat hij op een duidelijke, kwaliteitsvolle en eenvoudige wijze begeleid wordt naar de naar vorm meest geschikte ondersteuning". Wat de financiering betreft stelt de minister dat in 2006 voldoende kredieten zijn ingeschreven om op jaarbasis een voortzetting van het gevoerde uitbreidingsbeleid te waarborgen, waarbij tegen de begrotingscontrole 2006 een nieuw programmatievoorstel zal voorliggen. Wat de dienstverlening door het Vlaams Fonds betreft wordt in de beleidsbrief een aantal verbeteracties aangekondigd, naar aanleiding van de klantentevredenheidsonderzoeken: het verbeteren van de procedure inzake de klachtenbehandeling en het optimaliseren van de werking van de provinciale afdelingen van het Vlaams Fonds.

## 11.5 Aanbevelingen

### AANBEVELING 2005-30

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor het persoonlijk assistentiebudget (PAB) worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten.

### AANBEVELING 2005-31

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet 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.

### AANBEVELING 2005-32

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet 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.

### 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.



Tabel 53 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2005

	Media	Cultuur	Binnenlandse Aangelegenheden	Interne werking Vlaamse overheid	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>158</b>
Ontvankelijk	76	31	3	20	130
Onontvankelijk	10	10	1	7	28
-45 dagen	76	29	3	20	128
+45 dagen	0	2	0	0	2
Geground	74	27	2	13	116
Ongegrond	2	4	1	7	14
Opgelost	74	19	2	12	107
Niet opgelost	0	8	0	1	9
Beslissing	0	3	1	0	4
Behandeltermijn	1	0	1	5	7
Informatieverstrekking	4	1	0	4	9
Bereikbaarheid	0	1	0	2	3
Bejegening	3	11	0	2	16
Andere	68	13	0	0	81

Tabel 54 Andere thema's: dossiers in 2005

	MEDIA	CULTUUR	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0	0
Onderzoeksfase (fase C)	0	4	0	4	8
Beoordelingsfase (fase D)	7	6	4	14	31
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>39</b>

## 12.1 Media

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod. Ook klachten over de portaal-site en de algemene e-governmentwerking van de Vlaamse overheid komen aan bod.

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door de gecoördineerde decreten van 25 januari 1995 betreffende de radio-omroep en de televisie. Sinds 1995 zijn er een 25-tal wijzigingen doorgevoerd. Op 24 februari 2006 heeft de Vlaamse Regering het ontwerpdecreet over de VRT goedgekeurd en de tekst ter behandeling aan het Vlaams Parlement bezorgd.

De VRT voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is een beheersovereenkomst gesloten, die in 2006 vernieuwd zal worden voor de periode 2007-2011.

Door het decreet van 16 december 2005 houdende de oprichting van het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Regulator voor de Media 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. Het belangrijkste adviesorgaan is de Vlaamse Mediaraad, die advies uitbrengt over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen. De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie controleert de mediacommunicatie van de Vlaamse overheid.

De administratie Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaat uit twee afdelingen: de afdeling Media en Film en de afdeling Media-innovatie en Media-vergunningen. In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid is het nieuwe departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media op 1 april 2006 van start gegaan. Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionals en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties.

De e-governmentwerking van de Vlaamse overheid wordt gestuurd door de interdepartementale coördinatieve Vlaamse e-government (CORVE). Ook de Vlaamse Infolijn (portalsite), de Kenniswetmatiging (administratieve vereenvoudiging) en de clusterbeheerders van de verschillende beleidsdomeinen zijn betrokken bij de e-government-werking van de Vlaamse overheid. E-government valt onder de bevoegdheid van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme.

De VRT, de betrokken administraties van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaams Commissariaat voor de Media en het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor media hebben een eerstelijnsklachtenrapport over 2005 ingediend.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars op het gebied van media en e-government hebben 76 ontvankelijke klachten behandeld in 2004. 73 klachten hadden betrekking op de VRT, 1 op de administratie Media en 2 op de Vlaamse Infolijn (de verantwoordelijke instantie voor de portalsite Vlaanderen). De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2005 in de tweede lijn 7 ontvankelijke klachten onderzocht over media en e-government en die alle 7 beoordeeld.

## EERSTELIJNSKLACHTEN BIJ DE VRT

In 2005 heeft de VRT een meer systematische registratie doorgevoerd van de klachten die vallen onder de definitie van het Klachtendecreet. Daardoor heeft ze over 2005 in het totaal 73 ontvankelijke klachten gerapporteerd, terwijl dat aantal in 2004 maar 2 bedroeg. Desondanks gaat het ook in 2005 nog altijd maar om een deel van het werkelijke aantal ingediende klachten. Daarom zal ook in 2006 de klachtencoördinator van de VRT verder werken aan de sensibilisering van de medewerkers voor een betere registratie van de klachten. In dat kader is ook de start van het proefproject "Klantendienst" van de directie Televisie van belang. Met deze acties komt de VRT gedeeltelijk tegemoet aan aanbeveling 2004-32 van de Vlaamse Ombudsdienst om een ruimere definitie van het begrip klacht te definiëren.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten in 2005 zijn als gegrond beoordeeld. Van de gegronde klachten had circa 50% betrekking op technische problemen: zenderontvangst, websites, DAB (Digital Audio Broadcasting) en RDS-frequenties (Radio Data System; onhoorbare digitale gegevens die met de gewone FM-signalen worden meegestuurd). Circa 25% van de klachten ging over een te groot verstoringseffect van de sportprogramma's op de gewone Ketnet-programmatie, circa 10% handelde over het niet-ontvangen van prijzen en goederen en de overige 15% van de eer-

stelijnsklachten betrof een uiteenlopende reeks van onderwerpen. Waar een oplossing mogelijk was voor een gegronde klacht, is daarvoor door de VRT gezorgd. Steeds is aan de klachtindiener een gemotiveerd antwoord bezorgd.

## KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

De Kamer voor onpartijdigheid en bescherming van minderjarigen van de Vlaamse Regulator voor de Media (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 tegenodeloos geweld en pornografie. De drie voorgangers van de VRM hebben over 2005 geen enkele klacht gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

Door de oprichting van de VRM is de Vlaamse Regering voor een deel ingegaan op aanbeveling 2004-32 van de Vlaamse Ombudsdienst om de verschillende klachtenprocedures op mediagebied te rationaliseren. In dezelfde aanbeveling heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook gepleit voor een lagere drempel voor de burgers die een klacht willen indienen bij de toezichthouder. In artikel 170, §3 van het oprichtingsdecreet van 16 december 2005 van de VRM wordt er echter nog steeds een hele beperkte indieningstermijn bepaald voor de klacht: "uiterlijk de vijftiende dag na de gebeurtenis". In het Klachtendecreet van 1 juni 2001 is die termijn één jaar.

## OMBUDSKLACHTEN OVER DE VRT

De **gegronde** klachten, die in 2005 beoordeeld zijn door de Vlaamse Ombudsdienst, hebben betrekking op:

- het ontbreken van het blind-surfer label op de websites van de VRT (2004-0938; deze klacht is inmiddels opgelost);
- het geven van verkeerde informatie tijdens een liefdadigheidsuitzending op "één" over de financiële consequenties van een telefonische reactie (2005-0039);
- het meestal niet melden door de radioverkeersredactie van de sluiting van de Waaslandtunnel (2005-0511; zie hoofdstuk 9 voor meer details);
- het niet tijdig beantwoorden van een e-mail (2005-0967).

## TOEGANG VOOR IEDEREEN TOT HET HELE VRT-AANBOD

In het Jaarverslag 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst in aanbeveling 2004-33 aan de VRT gevraagd om ernaar te streven dat alle Vlaamse kijkers, luisteraars en gebruikers die dat willen, toegang hebben tot het volledige aanbod van de VRT.

In april 2005 heeft de VRT zijn nieuwssite vrtnieuws.net voor iedereen toegankelijk gemaakt, door de serverlasten, waarvan audio- en videostreaming de grootste kosten betekenen, van de operatoren over te nemen. Dat betekent dat vrtnieuws.net provider- en browseronafhankelijk geraadpleegd kan worden. Voor beeldfragmenten is er een territoriale begrenzing tot België als gevolg van de rechtenproblematiek. Ook visueel gehandicapten kunnen alle informatie op de nieuwssite raadplegen. In oktober 2005 is eveneens de algemene site www.vrt.be vernieuwd. De site draagt na screening het officiële BlindSurfer-label.

Er zijn steeds meer platformen waarop de VRT mogelijk als aanbieder kan optreden, bijvoorbeeld digitale televisie. Ook raken meer partijen betrokken bij de distributie van het VRT-aanbod. Daarom heeft de openbare omroep een aantal richtlijnen ontwikkeld over de benadering van de mediamarkt en de toegankelijkheid van zijn aanbod (zie voor verdere details het rapport dat op de cd-rom staat die als bijlage gevoegd is bij het Jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst).

## PORTAALSITE VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Uit een **gegronde** klacht (2005-0714) die de Vlaamse Ombudsdienst in 2005 behandeld heeft, blijkt dat op de portaalsite van de Vlaamse overheid ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)) de adressen van de gebouwen van de Vlaamse overheid heel moeilijk terug te vinden zijn. Ook ontbreekt een routeplanner naar die gebouwen. De Vlaamse Infolijn erkent dit probleem in de doeltreffende informatieverstrekking.

In het Jaarverslag 2003 is uitgebreid aandacht besteed aan de portaalsite van de Vlaamse overheid. De klachten draaiden toen rond de vele irrelevante zoekresultaten, het ontbreken van een duidelijke structuur van de website en onvoldoende navigatiemogelijkheden via interne links. In april 2004 heeft de Vlaamse overheid een fundamenteel herwerkte portaalsite ter beschikking gesteld. De kwaliteit is verbeterd door een veel pragmatischere benadering en sterk vereenvoudigde navigatiestructuur. De automatische zoekmotor, die te veel irrelevante resultaten als eerste hits bleef opleveren, is in de loop van 2005 voorlopig geschrapt, in afwachting van een betere versie.

## 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).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen die aangelegenheden meestal onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. In de administratie Cultuur zijn er vier afdelingen: Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk; Jeugd en Sport; Beeldende Kunsten en Musea; Muziek, Letteren en Podiumkunsten. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, wetenschap en sport, zoals BLOSO, Toerisme Vlaanderen, het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium, de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten en de Vlaamse Opera.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **cultuur** samen 31 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn over het thema 10 klachten behandeld, waarvan 6 beoordeeld.

In 2005 zijn er 3 eerstelijnsklachten binnen de administratie Cultuur behandeld.

De 14 eerstelijnsklachten bij de Vlaamse Opera gaan over de externe zalen waarin de Antwerpse voorstellingen doorgaan omdat het operagebouw wordt gerenoveerd. Vermeldenswaardig is dat de Vlaamse Opera "sorrybons" zendt naar mensen die een gegronde klacht hadden. Deze klantvriendelijkheid kan alleen maar worden toegejuicht.

De klachtencoördinator van BLOSO meldt 14 eerstelijnsklachten. Toerisme Vlaanderen heeft 10 klachten ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten over het Vlaams Fonds voor de Letteren ontvangen.

In dossier 2005-0151 vraagt de verzoekster op 26 november 2004 een reisbeurs aan bij het Vlaams Fonds voor de Letteren (VFL). De Raad van Deskundigen beslist na advies van de Bijzondere Adviescommissie om geen reisbeurs toe te kennen. Volgens de commissie heeft het debuut van de aanvrager niet de nodige literaire kwaliteit om een beurs te rechtvaardigen. De verzoekster tekent beroep aan. De Beroepscommissie kan volgens de verzoekster niet juist worden samengesteld aangezien 2 van de 5 leden van deze commissie ook al lid waren van de Raad van Deskundigen. Verder vindt ze dat de beslissing niet voldoende werd gemotiveerd en dat de behandelingstermijn in beroep te lang is.

In de loop van de behandeling van het dossier van de verzoekster werden de commissies opnieuw of nieuw samengesteld ingevolge een decreetswijziging. Door deze samenloop zetelen twee personen uit het vroegere beslissingscollege (toen Raad van Deskundigen genoemd) nu in de Beroepscommissie om over hetzelfde dossier een beslissing te nemen. Het VFL zag aanvankelijk totaal geen probleem in de samenstelling van de Beroepscommissie.

Het decreet bepaalt dat de leden van de Beroepscommissie geen deel kunnen uitmaken van de beslissings-, bestuurs- of adviesorganen van het VFL. De bedoeling van deze bepaling is duidelijk: men wil verhinderen dat éénzelfde persoon in éénzelfde dossier adviseert of beslist en dan nog eens in beroep over datzelfde dossier gaat beslissen. De decreetgever wou duidelijk dat andere mensen het dossier in beroep behandelen.

Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals het probleem van de 2 juryleden aankaart voor de behandeling door de Beroepscommissie, antwoordt het VFL dat beide juryleden niet zullen deelnemen aan de behandeling door de Beroepscommissie. Die kan immers geldig beslissen omdat de meerderheid van de leden aanwezig is. Niettemin lijkt het wel alsof de twee "gewraakte" juryleden niet aanwezig waren vanwege hun betrokkenheid bij het dossier bij de Raad van Deskundigen. Op 19 mei 2005 meldt het VFL aan de verzoekster dat het bezwaar wordt aanvaard en dat de uitgebreide motivering kortelings zal worden toegestuurd. Omdat de verzoekster niets hoort, dringt de Vlaamse Ombudsdienst in september 2005 nogmaals aan op de beloofde uitgebreide motivering en de betaling van het bedrag. Die volgen kort erna.

De klacht is **gegrond en niet meer herstelbaar**. De normen **afdoende motivering** en **redelijke behandeltermijn** zijn geschonden. Het is aangewezen dat het VFL bij de mededeling van een beslissing ook meteen de motivering meegeeft. De behandeling door de beroepscommissie liet vrij lang op zich wachten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft aanbevolen dat het VFL plaatsvervangende leden aanstelt voor de verschillende commissies zodat er een voldoende flexibiliteit aan de dag kan worden gelegd bij de samenstelling van de commissie in geval van onverenigbaarheden.



## 12.3 Binnenlandse aangelegenheden

Onder het thema **binnenlandse aangelegenheden** komen in eerste instantie klachten aan bod over een lokale of provinciale overheidsdienst. Die klachten moeten dan wel 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, de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en het kabinet van de bevoegde Vlaamse minister.

De klachtenbehandelaars van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden hebben 3 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 4 klachten onderzocht en beoordeeld. Enkele brieven bleven al te lang onbeantwoord, maar voor het overige waren de klachten **ongegrond**.

## 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** samen 20 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 18 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 14 daarvan beoordeeld.

De administratie Kanselarij en Voorlichting (met inbegrip van de Vlaamse Infolijn) ontving 10 klachten, waarvan 8 ontvankelijk. Deze klachten hebben bijna allemaal betrekking op de Vlaamse Infolijn. Het zijn klachten over een niet **redelijke behandeltermijn** als gevolg van een menselijke of technische fout. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2005 5 klachten onderzocht over de Vlaamse Infolijn.

De afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Algemene Zaken en Financiën ontving 13 klachten, waarvan er 9 ontvankelijk waren.

Bij dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst behandelde, liep het tweemaal mis bij de sollicitatie van eenzelfde verzoekster. In dossier 2005-0681 ging de sollicitatiebrief verloren bij de verzending van de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen naar het departement EWBL. Beide administraties bleven onschuldig pleiten. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de administratie aan een controlemechanisme in te bouwen om te vermijden dat sollicitatiebrieven verloren gaan. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren door het inscannen van de brieven en het maken van een inventaris van de binnengekomen kandidaturen of het vragen van een ontvangstbevestiging wanneer deze documenten intern worden doorgezonden.

In dossier 2005-0638 ging een blad van het curriculum vitae verloren en had de verzoekster de indruk dat de sollicitatieronde niet erg grondig verliep. De Vlaamse Ombudsdienst acht het aangewezen dat de Vlaamse overheid bij de aanwerving van contractuele personeelsleden voldoende objectiviteit aan de dag legt door het afnemen van enkele proeven en zich niet beperkt tot het afnemen van een interview van enkele kandidaten.



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 2004 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 30 november 2005.

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 7 juni 2005 en 8 november 2005. 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 departementen, administraties, afdelingen en VOI's 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 30 november 2005 (Stuk 410 (2004-2005) - Nr. 1). De voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2004 gaven aanleiding tot een grondige discussie met de minister-president van de Vlaamse Regering op 7 juni 2005 in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.

### 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 tegenstelling tot wat gebeurt in het Waalse Gewest en in bepaalde steden en gemeenten, wordt de mogelijkheid van klachtenbehandeling in de eerste lijn niet consequent vermeld in alle briefwisseling met de burger, wat in het kader van een maximale toegankelijkheid en openbaarheid van bestuur wel een absolute noodzaak is. Een afstemming met de georganiseerde bezwaarprocedures is daarbij noodzakelijk. 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 30 november 2005 wordt (opnieuw) aan de Vlaamse Regering gevraagd "ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om een beroep te doen op een eerstelijnsklachtenvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld in de informatieve documenten en in de besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten". Reeds op 6 juli 2001 droeg de Vlaamse Regering de administratie nochtans op dat voorstel verder te onderzoeken: de resultaten van dat onderzoek zijn nog altijd niet bekend. Naar aanleiding van de rondvraag naar de klachtenrapportages van de eerstelijnsklachtenmanagers is opnieuw herinnerd aan deze verplichting.

Bovendien kan worden vermeld dat de diensten nogmaals herinnerd zijn geworden aan deze verplichte vermelding via de afkondiging van de vernieuwde omzendbrief VR 2005/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement op 18 maart 2005.

#### VOORSTEL 2003-03

**De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van overbodige sectoriële en specifieke klachtprocedures, als het Klachtendecreet eigenlijk volstaat.**

#### 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.**

In 2005 had de decreetgever de klachtenregeling over media verder kunnen rationaliseren dan ze gedaan heeft in het oprichtingsdecreet van de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM). Terecht zijn de drie afzonderlijke toezicht- en klachteninstanties samengevoegd tot één instantie. De indie-

ningsperiode van klachten, namelijk 15 dagen, wijkt echter nog steeds fundamenteel af van de periode van één jaar in het Klachtendecreet. Een aanvaardbare motivering voor dat grote verschil ontbreekt. Voor de andere aspecten van de klachtenprocedure wordt verwezen naar uitvoeringsbesluiten. Voor de meeste aspecten van een klachtenprocedure, ook bij de VRM, zijn de bepalingen van het Klachtendecreet en de daarbij horende omzendbrief probleemloos bruikbaar. Afwijkingen daarvan zijn maar aanvaardbaar als ze noodzakelijk én afdoende gemotiveerd zijn. Er moet vooral voor gezorgd worden dat de regels voor de klachtindienende burgers niet strenger zijn, tenzij daarvoor een afdoende en grondige motivering gegeven wordt.

Een positieve ontwikkeling in 2005 is de voorbereiding van het on-line 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" richt zich tot de ondernemers. De Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten, de Vlaamse Infolijn en ook de Vlaamse Ombudsdienst werken 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 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.

De resolutie van het Vlaams Parlement van 30 november 2005 vraagt de Vlaamse Regering om "te 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".

De minister-president deelt in zijn antwoord van 9 november 2005 de bekommernis dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging mag ontstaan van specifieke klachtenprocedures, vermits er in feite reeds een Klachtendecreet bestaat. Hij verwijst naar het regeerakkoord, waarin een duidelijke klemtoon wordt gelegd op de administratieve vereenvoudiging. Ook in de *Beleidsnota bestuurszaken* wordt op deze problematiek concreet ingegaan. Er wordt een inventarisatie, consolidatie en coördinatie vooropgesteld om onvolkomenheden in bestaande regelgeving op te heffen. Concreet zullen de bestaande klacht- en bezwaarprocedures het voorwerp uitmaken van dergelijk codificatieproject. Dat moet leiden tot een rationalisering en waar nodig tot een uniformisering van de klachtenprocedures.

Een voorbeeld is de behoefte aan een klachtendienst op het gebied van de energievoorziening sinds de liberalisering van de energiemarkt in juli 2003, waarbij een samenwerking tussen de diverse overheden en de privé-sector dient te worden opgezet. In de loop van 2005 is vaak gesteld dat de ombudsdienst energie in de maak zou zijn; begin 2006 is er evenwel nog niets gerealiseerd. Wanneer bekend is dat er een gebrek is aan behoorlijke klachtvoorziening, moeten naar onze mening toch de nodige maatregelen worden genomen, desnoods van tijdelijke aard, om de opvang van de betreffende klachten te garanderen, zeker in een periode waarin evident veel klachten voorkomen, zoals in de sfeer van de energie ingevolge de liberalisering. Aangezien de installatie van een volwaardige ombudsdienst zo lang aansleept, onder meer ingevolge bevoegdheidsproblemen, zou het wel eens kunnen zijn dat de ombudsdienst er pas is op een ogenblik dat de klachtenstroom vermindert of ophoudt, terwijl de opstart net op het ogenblik van de inwerkingtreding van de liberalisering noodzakelijk was. Waarom niet aan een of meer bestaande ombudsdiensten in de publieke sfeer tijdelijk deze bevoegdheid toekennen, eerder dan de burger zonder klachtenkanaal achter te laten?

## VOORSTEL 2004-01

**De Vlaamse overheid moet zich verder bezinnen over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.**

Doordat sommige gemeenten wel en andere geen klachten- en ombudsdienst hebben, kunnen veel burgers nergens terecht met eerste- en tweedelijnsklachten, wat een situatie van ongelijkheid schept. Zoals in hoofdstuk 1 van dit jaarverslag toegelicht wordt, is in het nieuwe Gemeentedecreet een dubbele bepaling opgenomen over de klachtenbehandeling, bestaande uit een verplicht systeem van eerstelijnsklachtenbehandeling en een facultatief systeem van ombudswerking op de tweede lijn (zie de artikelen 197 en 198 van het nieuwe Gemeentedecreet). Deze bepalingen zijn echter nog niet in werking getreden. In dit verband formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een nieuw voorstel ter zake (voorstel 2005-01).

## VOORSTEL 2004-02

**De Vlaamse overheid moet het Klachtendecreet naar de letter en de geest en op een klantvriendelijke manier toepassen. Het begrip klacht moet ruim worden ingevuld en ook over inhoudelijke beslissingen moet kunnen worden geklaagd.**

In 2004 heeft een wetenschappelijk onderzoek van Nancy Peeters (UAMS) aangetoond dat de formele regels van het Klachtendecreet door de meeste Vlaamse overheidsdiensten correct worden toegepast. De klantvriendelijke invulling van die regels laat echter wel eens te wensen over. In 2005 is die invulling zeker niet verslechterd, maar evenmin kan van een fundamentele verbetering gesproken worden. Zo blijven 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.

### 13.1.2 NIEUWE VOORSTELLEN

## 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 op de eerste lijn en de facultatieve installatie van een ombudsdienst op de tweede lijn, ofwel door de organisatie van een ombudsdienst in eigen beheer, ofwel via de interlokale samenwerking (zie het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking), ofwel via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst volgens nader te bepalen modaliteiten.

Het is goed dat de Vlaamse overheid - binnen de krijtlijnen van het Belfort-principe en in samenwerking met het provinciale niveau - zelf een bevorderende en ondersteunende rol speelt voor de uitbouw van de klacht- en ombudsfunctie, onder meer door het ter beschikking stellen van de nodige expertise en know-how en eventueel financiële middelen. Een vorm van samenwerking is reeds opgezet in het kader van het "proefproject Lokale Ombudsdiensten", een initiatief van de Vlaamse Ombudsdienst, de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, het Permanent Overleg Lokale Ombudsliden en de Universiteit Antwerpen. Wij pleiten voor een snelle maar vooral degelijk voorbereide inwerkingtreding van de verplichting en een werkelijke uitvoering op het terrein.

Intussen is tevens in het nieuwe Provinciedecreet een gelijkaardige bepaling opgenomen, met name een verplichte klachtenbehandeling op de eerste lijn en een facultatieve ombudswerking op de tweede lijn, ofwel in eigen beheer, ofwel in de vorm van een aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst.

**VOORSTEL 2005-02**

**De Vlaamse overheid moet van de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid gebruik maken om het klachtrecht opnieuw te positioneren in de nieuwe structuren.**

Het eerstelijnsklachtrecht, ingevoegd 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. Daarom lijkt de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid de Vlaamse Ombudsdienst een unieke kans om het eerstelijnsklachtrecht opnieuw te positioneren bij de Vlaamse overheid. Het is een moment om na te gaan of het eerstelijnsklachtrecht voldoende toegankelijk is georganiseerd enerzijds en of het draagvlak (de erkenning en de herkenning van klachten) voldoende gegarandeerd is.

In de sector van het wonen is naar aanleiding van een cassatiearrest overgegaan tot een uitdrukkelijke formulering van het klachtrecht in één van de BBB-implementatiedecreten.

## 13.2 Algemene aanbevelingen

Een aantal algemene aanbevelingen van 2004 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 30 november 2005 (Stuk 410 (2004-2005) - Nr. 1).

Op 7 juni 2005 is een uitgebreid antwoord gekomen van de minister-president van de Vlaamse Regering in de commissie Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie. Op 15 februari 2006 kwam bovendien een uitgebreid antwoord van het College van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Ook dit jaar zijn een aantal afzonderlijke reacties ontvangen, zowel van departementen, administraties en afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van een aantal Vlaamse Openbare Instellingen, 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 DE VERHOOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES

##### AANBEVELING 2003-42

**De Vlaamse overheid moet, in aangelegenheden waarin ze beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, bezwaarprocedures uniformer en toegankelijker maken.**

Deze aanbeveling houdt in dat, in de diverse sectoren waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger, een zo uniform mogelijk georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht bestaat. Een uniforme regeling bevordert de toegankelijkheid van die procedures. Deze aanbeveling vertoont een permanent karakter: bij de instelling van elke nieuwe procedure moet worden bekeken of ze beantwoordt aan de genoemde vereisten.



Deze aanbeveling houdt naar onze mening ook in dat aan het bezwaarrecht een volwaardige opvolging wordt gegeven, dit in de sfeer van een "dialoog" met de overheid: bezwaren moeten dan ook zo consequent mogelijk worden beantwoord door de overheid. Dat geldt niet enkel voor de sector van de ruimtelijke ordening, waar we in eerdere jaarverslagen de aandacht op trokken, maar ook in de sfeer van het milieu. Het recht van bezwaar of beroep mag naar onze mening geenszins worden uitgesloten. In dezelfde zin wordt soms het recht op schadevergoeding uitgesloten, bijvoorbeeld bij De Lijn ingeval van staking of wegens vertraging, dienstwijziging en afschaffing ritten. De abonnee gaat volgens de Algemene Reisvoorwaarden de verbintenis aan geen rechtsvordering in te spannen tegen De Lijn of een schadevergoeding te eisen. Men ontnemt dus naar onze mening op een onbehoorlijke wijze de mogelijkheid een rechtsvordering in te stellen.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

### AANBEVELING 2003-43

**De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor e-government op zoveel mogelijk terreinen en in een zo klantvriendelijk mogelijke vorm. Daarbij moet wel voor ogen worden gehouden dat die ontwikkeling geenszins alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening kan vervangen en dat de initiatieven niet in de sfeer van de planning mogen blijven steken.**

Bij deze aanbeveling zijn diverse invalshoeken te vermelden: de bedoeling om op korte termijn te komen tot geïntegreerde transactionele en informatieloketten en de blijvende noodzaak van fysieke loketten, vooral voor de meest kwetsbare groepen uit de samenleving,

In de loop van 2005 is door de Vlaamse Regering verder gewerkt aan "een open overheid, zodat burger, bedrijven en voorzieningen de contacten met de overheid ervaren als toegankelijk, bereikbaar en verstaanbaar". De rol van de Vlaamse Infolijn is daarbij essentieel: het wordt uitgebouwd tot uniek loket voor geïntegreerde overheidsinformatie. Op heel wat domeinen worden e-governmenttoepassingen geperfectioneerd, zo wordt gesteld. Het gaat bijvoorbeeld om het economisch ondersteuningsbeleid, de fiscaliteit, en de sector van de overheidsopdrachten. Bij het eerste voorbeeld blijkt echter uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst dat de implementatie daarvan niet altijd vlekkeloos gebeurt.

Wat het behoud van de fysieke contactpunten betreft wordt verwezen naar die e-government-initiatieven die kunnen helpen om tot een betere dienstverlening aan de loketten van de Vlaamse administratie, de gemeentelijke of OCMW-loketten of deze van externe organisaties te komen.

### AANBEVELING 2004-34

**De Vlaamse overheid moet ervoor waken om vanuit een situatie van schaarste van middelen en de daaruit voortvloeiende besparingsdoelstellingen geen te lineaire maatregelen te nemen, die onnodig nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de burger. De Vlaamse overheid moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de al dan niet uitbetaling van premies of de vertraging ervan.**

Na de ervaringen met de begrotingsrichtlijn in 2003 en de aangepaste formule voor 2004 is het van belang vooraf te onderzoeken en te vermijden dat elementaire dienstverlening of reeds verworven rechten door financiële of personeelsmaatregelen worden geschonden.

De minister-president antwoordt op 7 juni 2005 dat de aanbeveling eigenlijk tot het Vlaams Parlement gericht is, aangezien dit de begrotingsautoriteit is. De Vlaamse Regering dient wel een ontwerp in bij het Vlaams Parlement en in die zin draagt de Vlaamse Regering daarbij toch een grote verantwoordelijkheid.

**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.**

Voor het eerst na diverse jaren is het niet meer de problematiek van de redelijke behandeltermijn, een algemeen probleem in de diverse jaarverslagen van de Europese ombudsmannen, die als nummer één prijkt in het lijstje van schending van de diverse ombudsnormen.

In een aantal beleidsdomeinen zijn er structurele achterstanden bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. In een aantal gevallen zijn de problemen in vergelijking met het verleden stilaan of grotendeels opgelost. Concrete voorbeelden van oplossing zijn in de eerste plaats de behandeling van stedenbouwkundige vergunningen en de behandeling van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden. Wat dit laatste voorbeeld betreft meent het College van secretarissen-generaal ook te kunnen melden dat voldoende maatregelen zijn genomen in het kader van het nieuwe decreet om dergelijke toestanden in de toekomst te vermijden.

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. Dat is zo voor de initiatieven van de Vlaamse minister van Milieu om de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen over bodemsanering in tijdsduur in te korten en de achterstand in te halen. We merken ook op dat vooropgesteld wordt dat de achterstand pas in 2007 zal worden opgehaald. Dit lijkt ons onredelijk lang.

Er zijn nog andere oude en nieuwe voorbeelden van de langdurige behandeling, zoals in het kader van de procedure van erkenning van buitenlandse diploma's in het hoger onderwijs (NARIC). Ook in de sector van het verkeer en de infrastructuur laten maatregelen soms op zich wachten, of heerst er onduidelijkheid over de aard van de oplossing (bijvoorbeeld bepaalde wegenwerken). In de sector van de economie en werkgelegenheid doen zich eveneens problemen voor. De Vlaamse overheid moet in dit verband in nauw overleg met de bevoegde federale overheidsdiensten zoeken naar een concrete oplossing voor de wachttijden in verband met herstelonderzoeken bij de intrekking van het rijbewijs.

**AANBEVELING 2003-46**

**De Vlaamse overheid moet er blijvend naar streven om samen met lokale besturen aanvraag- en beroepsdossiers binnen de door de regelgeving bepaalde termijn af te handelen. De verschuiving van welbepaalde taken en verantwoordelijkheden naar het lokale bestuursniveau mag niet leiden tot een verschuiving van de problematiek van de achterstand.**

Inzake ruimtelijke ordening worden de gemeenten "ontvoogd" en ze zullen in de toekomst meer zelf de stedenbouwkundige vergunningen kunnen beoordelen en afleveren. Slechts weinig gemeenten zijn echter reeds ontvoogd begin 2006 (we verwijzen naar het hoofdstuk over ruimtelijke ordening). Het probleem van de onredelijke behandeltermijn mag niet gewoon worden verschoven naar het gemeentelijk niveau en er moet voldoende in kwaliteit en opleiding worden geïnvesteerd bij het lokale niveau, dat nieuwe of ruimere bevoegdheden krijgt. Hetzelfde geldt voor de discussie die er bestond over de eventuele verschuiving van de leegstandsheffing naar het lokale niveau, wat uiteindelijk niet is gebeurd in het nieuwe Leegstandsdecreet. Hoewel er redenen zijn om aan te nemen dat het probleem van de lange duurtijd voor de behandeling van stedenbouwkundige vergunningen stilaan opgelost geraakt, is het misschien nog te vroeg om te gewagen van definitieve ontwikkelingen.

**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 moet een efficiënte uitwisseling en koppeling van zowel interne als externe gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen. Er zijn een aantal positieve ontwikkelingen te melden (onroerende voorheffing en gezinsdossier studietoelagen).

Het College van secretarissen-generaal verwijst in dit verband opnieuw naar de perfectieeringsinitiatieven inzake e-government, vooral op het gebied van de dienstverlening naar de Vlaamse bedrijven (steunmaatregelen op het gebied van werkgelegenheid, investering, milieu, opleiding, enzomeer; uniek ondernemingsnummer en kruispuntbank ondernemingen, Vlaamse Referentiedatabank) en op het vlak van onderwijs (studiefinancieringsapplicatie vanaf het academiejaar 2005-06 en vereenvoudigingsinitiatieven vanaf de volgende academiejaren in verband met aanvraagformulieren hoger onderwijs, invoering digitaal aanvraagformulier studietoelagen hoger onderwijs, en later secundair onderwijs).

Voorts wijzen we op het recente MAGDA-project. MAGDA (Maximale GegevensDeling tussen Administraties) legt de basis voor baanbrekende nieuwe e-gov-toepassingen voor burgers en ondernemingen. Daarbij vormt de éénmalige gegevensopvraging - "Vraag niet wat je al weet" - de leidraad. Dit uniek aanspreekpunt voor de uitwisseling van gegevens kan zorgen voor een grote vermindering van de papierberg voor burgers en ondernemingen en een eenvoudigere en snellere dienstverlening, geen dubbel werk meer voor de ambtenaren, minder kans op fouten en een aanzienlijke kostenbesparing.

**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 bevat diverse dimensies:

- (a) de noodzakelijke vernieuwing en verbetering van de portaalsites en de transactieloketten;
- (b) de toegankelijkheid van de informatie zodat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen, en informatie op maat, bijvoorbeeld in de sfeer van het welzijn;
- (c) het noodzakelijk waarmaken van beleidsvoornemens en
- (d) het verlenen van grondige en tijdige informatie bij infrastructurele ingrepen met duidelijke implicaties op het gebied van leefmilieu.

Het College van secretarissen-generaal wijst op een aantal projecten en realisaties op het gebied van de informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat:

- De Vlaamse Infolijn als centraal aanspreekpunt voor de Vlaamse overheid, waarbij in 2006 een aantal nieuwe kanalen zullen worden ingezet, onder meer SMS.
- Digitale televisie, omwille van de laagdrempeligheid.
- Het bereiken van bepaalde moeilijk bereikbare doelgroepen via aanwezigheid op lokale evenementen, Infomobiel, enzomeer en via het werken naar middenveldorganisaties.
- Uitbouw portaalsite [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be).
- Initiatief rond opzetten van gezamenlijk bestand met wegwijs- en eerstelijnsinformatie in het kader van het Openbaarheidsdecreet.
- Inventarisatie in het kader van de omzetting van de Europese Richtlijn 2003/98/EG van Vlaamse overheidsinformatie die in aanmerking komt voor gebruik door derden (personen of bedrijven).
- Aanstelling van een bereikbaarheidsadviseur per provincie bij werven.

In het klachtenbeeld 2005 bleek opnieuw dat bij nieuwe maatregelen de optimale informatieverlening van cruciaal belang is. Zeker wanneer uit het verleden bekend is dat er toepassingsproblemen kunnen rijzen door gebrekkige informatieverlening, moet deze professioneel en proactief worden aangepakt. We denken aan de informatieverlening over de nieuwe bovengemeentelijke saneringsbijdrage (vanuit de praktijk van de vroeger bestaande afvalwaterheffing). Ook de informatie over de openbare dienstverplichtingen inzake energie kan beter en gericht: in de sfeer van de energievoorziening, die ingevolge de liberalisering sinds 2003 bepaalde mensen in de kou laat staan, is dit van groot belang. Ook de informatieverlening over de (nieuwe) ondernemersportefeuille, een bundeling en coördinatie van een aantal vroeger bestaande steunmaatregelen en chequesystemen voor ondernemers, is onvoldoende duidelijk en coherent gebeurd, vooral begin 2006.

Een andere dimensie, die blijkt uit het klachtenbeeld 2005, is de volgende: wanneer het bereiken van de informatie mogelijke rechtsgevolgen heeft in de sfeer van de sanctionering, is het des te meer van belang de goede informatieverlening te garanderen. Dat is onder meer het geval in de contacten tussen de VDAB en de werkzoekenden en de informatie over rechten en verplichtingen van deze laatsten. Bij de niet-naleving van verplichtingen kan het gevolg immers zijn dat er zware sancties kunnen worden getroffen. Ook informatie over trajectbegeleiding en training en opleiding moet voorzien in voldoende ondersteuning en actieve dienstverlening en feed-back voor een aantal kansengroepen.

Een ander voorbeeld in dit verband betreft de informatie over de werking van diverse (bijzondere) commissies en instanties, die de Vlaamse overheid in het leven roept. Zo blijken er nogal wat vragen te bestaan over de diverse procedures die bestaan voor personen met een handicap.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

### AANBEVELING 2003-50

**De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, ofwel door de aanpassing van de regelingen.**

**De Vlaamse overheid mag niet te lang talmen met ingrijpen in regelgeving, als al lang bekend is dat die regelgeving aanleiding geeft tot toepassingsproblemen, rechtsonzekerheid, onduidelijkheid en ongewenste neveneffecten. Dat is een elementair beginsel van behoorlijke regelgeving.**

Die onbedoelde neveneffecten kunnen worden opgespoord door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie. De klachten van burgers kunnen belangrijke informatiebronnen voor reguleringsmanagement zijn: geregeld overleg tussen de kenniscel en de ombudsdienst is dus aangewezen en heeft ook plaats.

In sommige gevallen is bij de invoering van nieuwe maatregelen een RIA (Reguleringsimpactanalyse) inderdaad een nuttige en noodzakelijke stap om te kijken naar mogelijke knelpunten en om deze te vermijden: een voorbeeld ligt voor in de sector van de economie, waarbij bij de uitvoering en promotie van bepaalde steunmaatregelen een voldoende ruim budget moet worden uitgetrokken om volledig aan de te verwachten vraag te kunnen beantwoorden. Wij verwijzen naar het themahoofdstuk economie en werkgelegenheid. Uit de praktijk blijkt dat de RIA-praktijk meer en meer wordt toegepast. Het lijkt ons nuttig na enkele jaren toepassing te kijken of het beoogde effect, met name een verhoogde wetgevingskwaliteit, wel degelijk bereikt wordt/is.

### 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. We gaven in het Jaarverslag 2004 enkele voorbeelden in verband met wonen en de levering van gratis water en elektriciteit. 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. Het blijkt dat in bepaalde federale wetgeving reeds een ruimere omschrijving van "domiciliëring" wordt aanvaard, bijvoorbeeld in artikel 1409 van het Gerechtelijk Wetboek (een kind is ten laste wanneer het op duurzame wijze samenwoont met de schuldeiser ...).

De minister-president volgt hierin de Vlaamse Ombudsdienst in zijn antwoord van 7 juni 2005. Maar hij wijst terecht op een aantal te nemen hindernissen bij de realisatie van deze regelgeving in concreto. "De definitie van een domiciliëring dekt soms niet langer de realiteit. We moeten nagaan welke onderdelen van de regelgeving hieraan moeten worden aangepast. Dit zal evenwel een moeilijke oefening vormen. Het zal steeds moeilijk zijn al de verschillende situaties in regels te vatten. Het systeem moet werkbaar en controleerbaar blijven. Het mag niet in een onoverzichtelijke administratieve last voor de burger of voor de overheid resulteren. Het zal steeds moeilijk blijven om tegelijkertijd algemeen geldende en rechtvaardige regels op te stellen. We zullen steeds situaties ontmoeten die niet onder de algemene regel vallen". Als voorbeeld geldt de algemene regel dat aan een deeltijds inwonend kind niet evenveel financiële voordelen mogen gegeven worden. Dan zou de overheid immers aan hen dubbel zoveel geld besteden, wat een ongelijke behandeling zou zijn. Er wordt verwezen naar het Sociale Huurbesluit als voorbeeld hoe wel kan worden aangesloten op de maatschappelijke realiteit, in het bijzonder wat de situatie van de kinderen van een sociale huurder betreft, maar dit is ten onrechte, aangezien het Sociale Huurbesluit enkel en alleen uitgaat van de domiciliëring van het kind op het adres. De resolutie van het Vlaams Parlement van 30 november 2005 vraagt daarom aan de Vlaamse Regering "ervoor te zorgen dat regelgeving en uitvoeringsreglementering zoveel mogelijk aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds meer voorkomende nieuw samengestelde leefeenheden, en de gevolgen daarvan in aanmerking te nemen".

**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.**

Naast eerdere voorbeelden (handhaving inzake leefmilieu, problematiek van de vogelschrikkanonnen, historisch passief bij waterproblemen, de noodzaak van objectieve aansprakelijkheidsregelingen bij de ambtshalve sanering door de OVAM), waar geen of weinig realisaties te melden zijn, verwijzen wij voor het klachtenbeeld 2005 naar de nog steeds onopgeloste problematiek van de gevolgen van een verborgen lek, ook na de wijziging van de regelgeving (van afvalwaterheffing naar bovengemeentelijke saneringsbijdrage) en naar de nood aan verschillende sectorale fondsen in de sector van de bodemsanering, naar analogie met BOFAS (het benzinefonds). Een ander voorbeeld is de sector van de geluidshinder door verkeer. Meer systematische geluidsmetingen langs de gewestwegen zijn gepland voor de komende jaren, maar daarna moeten de maatregelen nog volgen ("meten is weten, en dan ...?").

De minister-president vermeldt in zijn antwoord van 7 juni 2005 dat deze aanbeveling kan worden gevolgd. Het spreekt eigenlijk voor zich dat snel en behoorlijk op reeds bekende onvolkomenheden moet worden ingespeeld en dat reeds lang aangekondigde hervormingen moeten worden doorgevoerd. Daarbij is een rol weggelegd voor het Vlaams Parlement. Wat Beter Bestuurlijk Beleid betreft is 2006 een cruciaal jaar.

In de resolutie van het Vlaams Parlement van 30 november 2005 wordt dan ook aan de Vlaamse Regering gevraagd "snel maar behoorlijk in te grijpen in situaties waarbij reeds lang neveneffecten of onvolkomenheden bekend zijn. Zij (de Vlaamse Regering) moet vermijden dat aangekondigde hervormingen, zowel op het inhoudelijke als op het institutionele vlak, te lang uitblijven". Hierbij moeten we opmerken dat een deel van de verantwoordelijkheid ook bij het Vlaams Parlement ligt, dat daarbij de nodige initiatieven kan ontwikkelen.

**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, vooral wat het gebrek aan duidelijkheid en aan uniformiteit betreft, zoals wat betreft de inningsmodaliteiten, de termijnen, de bezwaarprocedures, de bevoegde overheden, enzovoort.

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. Een goedwerkende administratie, ondersteund door een generiek informaticaplatform, vereist een maximale standaardisatie van het procesverloop voor de verschillende gewestbelastingen, hetgeen ook tot harmonisatie moet leiden. Het uiteindelijke doel is om één aanslagprocedure uit te tekenen, gemeenschappelijk voor alle heffingen. Concreet zal in 2006 via een aanpassing aan het decreet Leegstandsheffing Bedrijfsruimten de bestaande wetgeving geharmoniseerd worden met de nieuwe regelgeving voor de leegstandsheffing voor gebouwen en woningen en deze inzake de onroerende voorheffing. Er komen nog aanpassingen, onder meer inzake de betaaltermijn en inzake de verkeersbelasting.

**AANBEVELING 2003-57**

**De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de verschillende fiscale heffingen in situaties van meervoudige belastingplichtigen op eenvoudig verzoek mogelijk maken en, in de mate van het mogelijke, die opsplitsing ook automatisch verlengen.**

Voor de onroerende voorheffing is er een systeem uitgewerkt om op termijn de opsplitsingen toe te kennen, zodra er uiteraard een éénmalige aanvraag is geweest als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De Vlaamse fiscale overheid moet dergelijke systemen uitwerken en veralgemenen. Volgens het gewijzigde Heffingsdecreet (heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen) moet nu elke mede-eigenaar op de hoogte worden gebracht van de opname van de woning of gebouw in de inventaris. De inkohiering zal gebeuren op naam van de onverdeeldheid en elke mede-eigenaar wordt op de hoogte gebracht van het aanslagbiljet. De leden van de onverdeeldheid blijven evenwel hoofdelijk gehouden tot betaling van de verschuldigde heffing. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het ook hier klantvriendelijk om een opsplitsing van de verschuldigde heffing mogelijk te maken indien dit gevraagd wordt door één van de mede-eigenaars/heffingsplichtigen.

**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 handhavingsdeficit, alsook het gevoel bij de burger in dat verband, om te buigen, is het noodzakelijk na te denken over en over te gaan tot meer diversificatie en differentiëring op het gebied van de sanctionering. Administratieve en dus niet-gerechtelijke afdoening zijn daarbij zeker het overwegen waard.

Toepassingsterreinen zijn de invoering van administratieve sancties inzake milieuovertredingen (andermaal is gebleken dat het voorbereidend werk onredelijk lang aansleept) en de ruimtelijke ordening en de stedenbouw. De handhaving inzake ruimtelijke ordening ligt zeer gevoelig, zodat terzake een moeilijk evenwicht moet worden gevonden. Het instrument van de administratieve boete bestaat in het decreet op de ruimtelijke ordening, met name bij de stakingsvordering, maar het valt te onderzoeken of dit mechanisme niet verder kan worden uitgebreid. Een veralgemening, waardoor de strafrechtelijke benadering volledig zou verdwijnen, lijkt ons dan ook weer niet zinvol te zijn. Met de toepassing in de ruimtelijke ordening voor ogen lijken ons een aantal randvoorwaarden van belang te zijn: het moet niet per se gaan om sancties, enkel op lokaal niveau, noch enkel om geldelijke administratieve sancties; de redenering is:

- liever een partiële dan geen handhaving;
- er moet een gradatie van zacht naar hard worden ingebouwd;
- de schade aan het algemeen belang moet blijvend hersteld worden (geen "afkoopregeling" en voldoende afschrikwekkend, zodat de prijs van de boete of andere maatregel niet wordt ingecalculeerd);
- een goede mix van de betrokken actoren en
- geen te snelle invoering.

De minister-president volgt in zijn antwoord van 7 juni 2005 de stelling van de Vlaamse Ombudsdienst: "een aantal objectieven van het handhavingsbeleid zouden effectiever en vlotter door middel van administratieve sancties kunnen worden bereikt". Hij roept ook op om de werking van het College van procureurs-generaal meer bij de coördinatie van het handhavingsbeleid te betrekken.



In de resolutie van het Vlaams Parlement van 30 november 2005 wordt de Vlaamse Regering gevraagd "teneinde handhavingsproblemen te vermijden, een realistisch handhavingsbeleid te voeren, waarbij geïnvesteerd wordt in de diversificatie van de sancties en administratieve sancties overwogen worden".

Het College van secretarissen-generaal vermeldt in zijn antwoord dat het voorontwerp van Milieuhandhavingsdecreet net beoogt om de samenwerking tussen alle handhavingsactoren te "betonnen" door de oprichting van de Vlaamse Hoge Raad voor Milieuhandhaving (adviesfunctie, opstellen handhavingsprotocollen, milieuhandhavingsrapport en -programma). De door de Vlaamse Ombudsdienst voorgestelde versterking van het administratief toezicht als sanctioneringsinstrument kan verder worden geëxploreerd in het kader van het nieuwe decreet en de diversificatie van sancties is opgenomen in het decreet (bevel tot staking, bevel tot regularisatie en bestuursdwang). Op het terrein van de ruimtelijke ordening is de uitbreiding van administratieve sancties nog het voorwerp van nadere studie.

### 13.2.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

##### 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.**

In 2005 bleek dat duidelijk niet of onvoldoende te kunnen, onder meer op het gebied van de werknemers in de sector van het onderwijs: vragen om de eigen financiële situatie (onder meer wat de berekening van het eigen wachtgeld betreft) voor te berekenen op een individuele basis konden niet of onvoldoende worden beantwoord. Hoe kan het wachtgeld worden berekend? Op deze vraag komt onvoldoende antwoord en de afdeling beweert "geen tijd te hebben": in een periode waarin loopbaanplanning zonder meer wordt aangemoedigd moet het ook mogelijk zijn voor hen, die daarvan gebruik willen maken, de elementaire informatie te verkrijgen, om de eigen situatie te kunnen inschatten. Dat het kan worden georganiseerd blijkt onder meer op het gebied van de onroerende voorheffing, waar wel individuele informatie kan worden verleend. Een ander voorbeeld is de noodzakelijke uitwisseling van gegevens met universiteiten en hogescholen, waarvoor we naar het themahoofdstuk **onderwijs** verwijzen. We verwijzen in dit verband wel naar het recente initiatief MAGDA.

##### 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.**

In het klachtenbeeld 2005 bleek dat op een aantal gebieden onvoldoende rekening wordt gehouden met de trend van internationalisering: het is niet meer aanvaardbaar deze dimensie niet in te calculeren in de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Dat is zo op het gebied van het onderwijs en vooral de erkenning van diploma's. Welke buitenlandse attesten komen in aanmerking? De rol van NARIC hierbij is essentieel. Ook op het gebied van de onroerende voorheffing is het in aanmerking nemen van welbepaalde attesten naar onze mening nog niet aangepast aan de trend van internationalisering.



## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

### 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.**

Zo blijkt in de sector van de bodemsanering dat door opeenvolgende goed bedoelde regelingen de nood aan een bodemonderzoek om de twee jaar niet meer evident is. Zeker als er geen risico-activiteit is ontwikkeld is een bodemonderzoek om de vijf jaar voldoende. De wil om dit aan te passen moet de nodige ruimte krijgen. Ook de regeling in verband met de aansprakelijkheid bij mede-eigendom zou snel moeten worden geregeld. Wij verwijzen naar het thema-hoofdstuk over milieu.

Ook in de sector van de ruimtelijke ordening zijn vereenvoudigingen mogelijk, onder meer wat het werken met zegels betreft: een vergelijking met andere sectoren, onder meer op het federale vlak, leert dat het eenvoudiger kan.

### AANBEVELING 2005-37

**De Vlaamse overheid mag er niet te snel van uitgaan 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 met "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. Als recente voorbeelden kunnen worden genoemd:

- de automatische opsplitsing van aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing;
- de beschikbaarstelling van alle Belgische breedbandgebruikers van de videobeelden op de website vrtnieuws.net;
- de geïntegreerde factuur van waterverbruik en afvalwaterheffing.

### 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 budgettaire en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn.**

Deze aanbeveling sluit aan op diverse eerder geformuleerde aanbevelingen op het vlak van voldoende budgettaire middelen voor bepaalde maatregelen, de overgangsregelingen en de begeleidende maatregelen. 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.

We geven enkele voorbeelden uit het klachtenbeeld 2005.

In de voorgaande jaren waren er heel wat klachten over de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van diverse chequesystemen in de economische sfeer (adviescheques, enzomeer). Bij de lancering van een nieuw stelsel, waarbij onder meer rekening is gehouden met de bezwaren verbonden aan het oude stelsel (fraudegevoeligheid, onvoldoende budgettaire middelen, beperkte inlogcapaciteit, te snel opgebruikt zijn van de cheques, enzomeer), is onvoldoende rekening gehouden met de aansluiting op de toestand die tot einde 2005 bestond. Zo is het idee van de "ondernemers-

portefeuille" een stap vooruit, maar deze is te snel aangekondigd, zodat er begin 2006 eigenlijk geen voordelen en tegemoetkomingen meer beschikbaar zijn. Dit is geen goed bestuur: de noodzaak van ondersteuning in de economische sfeer wordt immers door eenieder erkend.

Ook in het domein van het welzijn speelt deze aanbeveling voor de diverse tussenkomsten via het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap: het persoonlijk assistentiebudget, de individuele materiële bijstand en de wachtlijsten voor voorzieningen. Hier gaat het vooral om voldoende inschatting van budgettaire ruimte.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING

### 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. Dat is bijvoorbeeld het geval als biljetten van verschillende aanslagjaren binnen een tijdsspanne van enkele maanden worden verstuurd.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

### 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.**

Zowel in de sector van de ruimtelijke ordening als deze van het milieu blijkt dat de overheid pas handhavend optreedt wanneer er een klacht of een melding komt. Om de kwaliteit van de handhaving te verhogen, en onder meer ook het gelijkheidsbeginsel na te leven, moet een handhavingsbeleid van andere uitgangspunten uitgaan, die meer steunen op proactief optreden en een ruimer en planmatiger toezicht. Ze moet uit eigen beweging actief overtredingen opsporen, ten eerste op het terrein zelf en verder door beter gebruik te maken van beschikbare informatie bij andere diensten. Bij beide sectoren is de taakverdeling tussen het gewest en de gemeente van groot belang, zodat geen lacunes ontstaan.

## 13.3 Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen

### 13.3.1 VOORSTELLEN

#### 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.**

#### VOORSTEL 2005-02

**De Vlaamse overheid moet van de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid gebruik maken om het klachtrecht opnieuw te positioneren in de nieuwe structuren.**

### 13.3.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

#### ONROERENDE VOORHEFFING

##### 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.

##### 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.

#### MILIEU

##### 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 de 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.

##### 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.

##### 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.

##### AANBEVELING 2005-06

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

##### 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.

## WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

### 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.

### 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.

### 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.

## RUIMTELIJKE ORDENING

### 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.

### 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.

### AANBEVELING 2005-13

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

### 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.

**WONEN****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.

**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.

**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.

**ONDERWIJS****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.

**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.

**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.

**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.

## VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

### 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.

### 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.

### AANBEVELING 2005-24

De Vlaamse overheid (en met name De Lijn) moet ervoor zorgen dat de reglementering bij grote vertragingen en hinderlijke wijzigingen en afschaffing van ritten aansluit bij de maatschappelijke tendensen. Het ontnemen van iedere mogelijkheid tot rechtsvordering bij deze situaties moet uit de reisvoorwaarden verdwijnen.

### 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.

## ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

### 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.

### AANBEVELING 2005-27

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering) moet erop toezien dat de ondernemerschapportefeuille tijdig opgestart wordt zodat een vlotte overgang tussen het oude chequesysteem en het nieuwe portefeuillesysteem gegarandeerd wordt. Tevens moet de lancering van de ondernemerschapportefeuille samengaan met een tijdige informatiecampagne voor de beoogde doelgroep en een performante webapplicatie.

**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 sanctineringsbeleid.

**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.

**WELZIJN EN GEZONDHEID****AANBEVELING 2005-30**

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten voor het persoonlijk assistentiebudget (PAB) worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten.

**AANBEVELING 2005-31**

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet 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.

**AANBEVELING 2005-32**

De Vlaamse overheid (en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet 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.

**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 overzichtsstaten.

### 13.3.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

##### 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.

##### 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.

#### AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

##### 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.

##### AANBEVELING 2005-37

De Vlaamse overheid mag er niet te snel van uitgaan 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.

##### 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 budgettaire en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn.



## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING

### AANBEVELING 2005-39

De Vlaamse overheid moet een proactiever beleid voeren op het gebied van afbetalingen.

## AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

### AANBEVELING 2005-40

De Vlaamse overheid moet de handhavingskwaliteit verhogen door niet enkel reactief, klacht- of meldingebonden te reageren, maar ook door preventief optreden. Daarbij is een samenwerking tussen de diverse bevoegdheidsniveaus essentieel.

*Bijlagen*

256	BIJLAGE 1	REGISTER VAN DE IN 2005 BEOORDEELDE DOSSIERS
274	BIJLAGE 2	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
278	BIJLAGE 3	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
280	BIJLAGE 4	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2005
283	BIJLAGE 5	BIBLIOGRAFIE 2005
285	BIJLAGE 6	AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkant aantreft, vindt u de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2005. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2002, 2003 en 2004 bij.

*Bijlagen*

## Bijlage 1: Register van de in 2005 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2000-0918	Milieu	Andere	
2001-0374	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	13
2001-0639	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0796	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-1147	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0016	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0048	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
2002-0128	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en verder te herstellen	4 - 13
2002-0204	Milieu	Ongegronnd	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0398	Wonen	Andere	
2002-0453	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	5 - 13
2002-0491	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 12 - 15
2002-0647	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2002-0658	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	7 - 11
2002-0675	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2002-0697	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2002-0747	Wonen	Andere	
2002-0757	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2002-0762	Wonen	Andere	
2002-0764	Wonen	Ongegronnd	
2002-0781	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0794	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2002-0838	Wonen	Andere	
2002-0857	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2003-0014	Wonen	Ongegronnd	
2003-0080	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	1
2003-0237	Wonen	Andere	
2003-0258	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0309	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0335	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en verder te herstellen	11
2003-0350	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2003-0382	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2003-0414	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegronnd	
2003-0423	Wonen	Ongegronnd	
2003-0450	Media en cultuur	Ongegronnd	
2003-0486	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2003-0519	Wonen	Andere	
2003-0536	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0556	Media en cultuur	Andere	
2003-0587	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en verder te herstellen	11
2003-0602	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 12 - 15
2003-0603	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0616	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 12 - 15
2003-0620	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2003-0751	Wonen	Ongegronnd	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2003-0794	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0810	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	2 - 11
2003-0812	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0817	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0824	Wonen	Andere	
2003-0830	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11 - 13
2003-0852	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2003-0867	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0882	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0892	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0921	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	8 - 13
2003-0933	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2003-0960	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	2 - 11 - 13
2003-0966	Interne werking Vlaamse overheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0996	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	11
2003-0997	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
			12
2003-1011	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en verder te herstellen	5 - 10
2003-1027	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10
2003-1036	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-1039	Wonen	Gegronnd en verder te herstellen	1 - 13
2003-1055	Wonen	Ongegronnd	
2004-0017	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0018	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2004-0073	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0077	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0080	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0081	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0086	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0089	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0092	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0094	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0097	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2004-0100	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2004-0110	Wonen	Ongegronnd	
2004-0113	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0116	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2004-0117	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0129	Wonen	Andere	
2004-0134	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0136	Wonen	Andere	
2004-0147	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0153	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0154	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	13
2004-0159	Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2004-0161	Wonen	Andere	
2004-0162	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0163	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegronnd	
2004-0171	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 15
2004-0191	Wonen	Andere	
2004-0192	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
2004-0193	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd 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>
2004-0198	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0215	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	7 - 10 - 14
2004-0221	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0232	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2004-0233	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet herstelbaar	6
2004-0236	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 8
2004-0237	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0238	Wonen	Andere	
2004-0240	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2004-0249	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0256	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0257	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0264	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0265	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 10 - 11
2004-0283	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2004-0305	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0307	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2004-0309	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0314	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0318	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0321	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0322	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	13
2004-0331	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0333	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en verder te herstellen	11
2004-0347	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0353	Wonen	Andere	
2004-0367	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0370	Media en cultuur	Ongegrond	
2004-0371	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 11 - 14
2004-0373	Binnenlandse Aangelegenheden	Terechte opmerking	13
2004-0379	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 12
2004-0382	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	4 - 13
2004-0384	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	5 - 10
2004-0385	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0386	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en verder te herstellen	7
2004-0400	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0401	Binnenlandse Aangelegenheden	Ongegrond	
2004-0405	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en nog te herstellen	1 - 11 - 14
2004-0410	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0411	Wonen	Andere	
2004-0416	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en nog te herstellen	7 - 11
2004-0418	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0424	Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	10 - 11 - 13
2004-0426	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	10
2004-0428	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 11
2004-0430	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	5 - 10
2004-0435	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0454	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0457	Onderwijs	Deels gegrond en verder te herstellen	11 - 14
2004-0462	Wonen	Ongegrond	
2004-0474	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2004-0476	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	7 - 10
2004-0477	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2004-0486	Welzijn en Gezondheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0496	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0507	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0516	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0523	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 12
2004-0524	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0527	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2004-0537	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0540	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0541	Media en cultuur	Andere	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0550	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2004-0552	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0558	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0559	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0561	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0563	Interne werking Vlaamse overheid	Andere	
2004-0566	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	1 - 5 - 6 - 12 - 13
2004-0579	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0582	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en nog te herstellen	7 - 14
2004-0590	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2004-0595	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0601	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0612	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0613	Wonen	Andere	
2004-0614	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0618	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7 - 14
2004-0621	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0624	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	14
2004-0626	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0627	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2004-0628	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0632	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0639	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0640	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0646	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0650	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0652	Wonen	Andere	
2004-0654	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
2004-0657	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2004-0663	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0665	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	5
2004-0667	Welzijn en Gezondheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0669	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0671	Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	14
2004-0682	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0690	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2004-0691	Milieu	Ongegrond	
2004-0692	Wonen	Andere	
2004-0695	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0697	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0698	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0705	Onderwijs	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2004-0708	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere Geen oordeel mogelijk	
2004-0710	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2004-0712	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	6
2004-0722	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0724	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0727	Onderwijs	Deels gegrond en verder te herstellen	2 - 7 - 8
2004-0730	Wonen	Andere	
2004-0736	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2004-0744	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0745	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2004-0746	Wonen	Ongegrond	
2004-0749	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0753	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0757	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0758	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0761	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0762	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld Ongegrond	11
2004-0763	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2004-0769	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0770	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0773	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0774	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0775	Wonen	Ongegrond	
2004-0779	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0781	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0782	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	8
2004-0783	Wonen	Andere	
2004-0784	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	9
2004-0785	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0786	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0788	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	7
2004-0789	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
2004-0791	Ruimtelijke Ordening	Andere Gegronnd en nog te herstellen	4
2004-0792	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0793	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	2 - 8 - 11
2004-0797	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0800	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	9
2004-0801	Onderwijs	Andere	
2004-0802	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	1 - 11
2004-0805	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0810	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0812	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2004-0816	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Gegronnd en niet herstelbaar	9
2004-0818	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0820	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0821	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2004-0822	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	12
2004-0823	Milieu	Andere	
2004-0824	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	1
2004-0826	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0831	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	2 - 11
2004-0832	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	7



## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2004-0833	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0834	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	3 - 8
2004-0838	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2004-0840	Wonen	Deels gegrond en niet herstelbaar	2 - 13
2004-0841	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0842	Wonen	Andere	
2004-0843	Milieu	Andere	
2004-0844	Welzijn en Gezondheid	Terechte opmerking	8
2004-0845	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	7
2004-0846	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	1 - 7 - 11 - 13
2004-0847	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0850	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0851	Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2004-0852	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0854	Wonen	Andere	
2004-0856	Milieu	Ongegrond	
2004-0859	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2004-0860	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en verder te herstellen	12
2004-0861	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0862	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	10
2004-0864	Milieu	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0867	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2004-0869	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0874	Milieu	Ongegrond	
2004-0876	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0877	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	2
2004-0879	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0881	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	9 - 10 - 11
2004-0882	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0884	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	9 - 11
2004-0890	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0891	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0892	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0893	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0894	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0898	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0900	Onderwijs	Deels gegrond en niet herstelbaar	9
2004-0902	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0903	Milieu	Ongegrond	
2004-0904	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0907	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2004-0908	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	7 - 11
2004-0909	Wonen	Ongegrond	
2004-0910	Milieu	Ongegrond	
2004-0911	Onderwijs	Deels gegrond en niet herstelbaar	9
2004-0913	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0915	Wonen	Ongegrond	
2004-0917	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2004-0920	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0921	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	2
2004-0922	Onderwijs	Deels gegrond 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>
2004-0923	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0924	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2004-0926	Wonen	Terechte opmerking	4
2004-0928	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0929	Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0931	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 8
2004-0933	Binnenlandse Aangelegenheden	Ongegrond	
2004-0934	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0936	Wonen	Ongegrond	
2004-0938	Media en cultuur	Gegronnd en verder te herstellen	3 - 10 - 13
2004-0940	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0941	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0942	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	6 - 11 - 12
2004-0945	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0947	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0948	Wonen	Ongegrond	
2004-0949	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0950	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0951	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0952	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en verder te herstellen	13
2004-0954	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0001	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2005-0002	Milieu	Gegronnd en niet herstelbaar	11 - 13
2005-0004	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0005	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0007	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	1 - 5
2005-0009	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0010	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2005-0011	Wonen	Ongegrond	
2005-0012	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2005-0013	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0014	Milieu	Ongegrond	
2005-0015	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6
2005-0017	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0018	Wonen	Gegronnd en verder te herstellen	11
2005-0019	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2005-0020	Wonen	Ongegrond	
2005-0021	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0022	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0023	Wonen	Andere	
2005-0024	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2005-0026	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2005-0027	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0029	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0030	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0031	Interne werking Vlaamse overheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2005-0032	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0033	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0034	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2005-0035	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar	6 - 12
2005-0037	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
		Beleidsaanbeveling	
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0038	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2005-0039	Media en cultuur	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0040	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2005-0041	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2005-0042	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0043	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	1 - 11
2005-0044	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0045	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0046	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0047	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0049	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0051	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en niet herstelbaar	13
2005-0054	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6 - 7
2005-0055	Wonen	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	1
2005-0056	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4
2005-0057	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0058	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	11 - 12
2005-0059	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2005-0061	Wonen	Andere	
2005-0062	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0063	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0064	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 13
2005-0065	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0066	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0067	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2005-0068	Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2005-0069	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 13
2005-0070	Economie en Werkgelegenheid	Andere Geen oordeel mogelijk	
2005-0071	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6
2005-0072	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2005-0073	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	6
2005-0074	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0075	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0076	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 13
2005-0077	Wonen	Andere	
2005-0078	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0079	Wonen	Ongegrond	
2005-0080	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0081	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0082	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0084	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0085	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen Terechte opmerking	11 10
2005-0086	Wonen	Ongegrond	
2005-0087	Onderwijs	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2005-0089	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en verder te herstellen	1 - 11
2005-0090	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0091	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0092	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0093	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0094	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0095	Wonen	Ongegrond	
2005-0096	Wonen	Andere	
2005-0097	Ruimtelijke Ordening	Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0099	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	7 - 10
2005-0100	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	4
2005-0101	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0102	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0103	Wonen	Ongegrond	
2005-0105	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0106	Welzijn en Gezondheid	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2005-0112	Onroerende Voorheffing	Andere	
2005-0113	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0117	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0118	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0119	Media en cultuur	Geen oordeel mogelijk Geground en voldoende hersteld	8
2005-0121	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0124	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0125	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	13
2005-0126	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	10
2005-0127	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0128	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0129	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0131	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	1 - 2 - 12
2005-0133	Wonen	Ongegrond	
2005-0134	Ruimtelijke Ordening	Andere Geground en voldoende hersteld	13
2005-0135	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0137	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0138	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en verder te herstellen	14
2005-0140	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0141	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0143	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0144	Wonen	Andere	
2005-0145	Wonen	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2005-0148	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	13
2005-0149	Milieu	Ongegrond	
2005-0150	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	7
2005-0151	Media en cultuur	Geground en niet herstelbaar	2 - 13
2005-0152	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en verder te herstellen	11
2005-0154	Milieu	Geground en niet herstelbaar	11
2005-0155	Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0156	Milieu	Ongegrond	
2005-0157	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0159	Wonen	Andere	
2005-0161	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	8
2005-0162	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	8 - 9 - 11
2005-0163	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en voldoende hersteld	2 - 10
2005-0164	Interne werking Vlaamse overheid	Deels geground en verder te herstellen	13
2005-0166	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	10
2005-0167	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en nog te herstellen	4 - 11
2005-0168	Wonen	Andere	
2005-0169	Binnenlandse Aangelegenheden	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0170	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Terechte opmerking	11
2005-0171	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0172	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	7
2005-0173	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0174	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en verder te herstellen	4 - 7
2005-0175	Interne werking Vlaamse overheid	Ongegrond Terechte opmerking	6
2005-0176	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0177	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en niet herstelbaar	3 - 11
2005-0179	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0180	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0182	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	1 - 11 - 13
2005-0183	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0184	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	5
2005-0186	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2005-0187	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0188	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0190	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0191	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0192	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2005-0194	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0196	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2005-0197	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0198	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet herstelbaar	10
2005-0199	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2005-0200	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0202	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0203	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0204	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2005-0205	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	
2005-0206	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0207	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0210	Wonen	Andere	
2005-0211	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0215	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0216	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0218	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0219	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0221	Wonen	Ongegrond	
2005-0222	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2005-0223	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13 - 14 7
2005-0226	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0227	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
2005-0228	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0231	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 13
2005-0234	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet herstelbaar	6
2005-0237	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0239	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0240	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0241	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0243	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0244	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0245	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0246	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0247	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0249	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0250	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0252	Ruimtelijke Ordening	Andere Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0255	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0256	Milieu	Ongegrond	
2005-0257	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0259	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0260	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0261	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0263	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0264	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0266	Onderwijs	Andere	
2005-0267	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0268	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0269	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0270	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0271	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0272	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0273	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0274	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0275	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2005-0276	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0277	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0278	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	4 - 11
2005-0279	Wonen	Ongegrond	
2005-0280	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	13
2005-0281	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0282	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0284	Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12
2005-0285	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk Terechte opmerking	
2005-0286	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2005-0287	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	3
2005-0288	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0290	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2005-0291	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2005-0292	Wonen	Andere	
2005-0294	Wonen	Andere	
2005-0296	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2005-0297	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	2
2005-0298	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en verder te herstellen	4 - 11
2005-0299	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2005-0300	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0301	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0303	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0304	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2005-0305	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0306	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0307	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0308	Ruimtelijke Ordening	Andere Beleidsaanbeveling	
2005-0309	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0310	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond Terechte opmerking	
2005-0311	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	10

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0312	Onderwijs	Geground en verder te herstellen	11
2005-0313	Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2005-0314	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Terechte opmerking	8
2005-0317	Milieu	Ongegrond	
2005-0318	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0320	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0321	Wonen	deels Geground en na aandringen voldoende hersteld	11
2005-0323	Ruimtelijke Ordening	Geground en verder te herstellen	8
2005-0324	Media en cultuur	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0326	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0327	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0330	Wonen	Andere	
2005-0331	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	5
2005-0332	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0333	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0335	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0336	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0340	Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	11
2005-0342	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	8 - 10
2005-0344	Onderwijs	Andere	
2005-0345	Onroerende Voorheffing	Geground en verder te herstellen	10 - 13
2005-0346	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2005-0347	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	5
2005-0348	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0350	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0351	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	1 - 5 - 11
		Ongegrond	
2005-0354	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0355	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	13
2005-0356	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2005-0357	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en niet herstelbaar	11
2005-0358	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0359	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2005-0360	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11 - 12 - 13
2005-0361	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Beleidsaanbeveling	
2005-0362	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0364	Wonen	Andere	
2005-0365	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0366	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	2
2005-0367	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0368	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	13 - 14
2005-0369	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0372	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0373	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0374	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0375	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0376	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0378	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	10
2005-0380	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0381	Milieu	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
		Ongegrond	
2005-0382	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0383	Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0384	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0385	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en verder te herstellen	7 - 9 - 11
2005-0386	Milieu	Ongegrond	
2005-0387	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0390	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0392	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0393	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 11
2005-0394	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0395	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0396	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0397	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0398	Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	8
2005-0402	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0405	Wonen	Ongegrond	
2005-0406	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0407	Onderwijs	Terechte opmerking	8
2005-0408	Wonen	Ongegrond	
2005-0410	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0411	Wonen	Andere	
2005-0414	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0415	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0420	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0423	Interne werking Vlaamse overheid	Andere	
2005-0424	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	11
2005-0425	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0426	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0428	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0429	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	5
2005-0430	Wonen	Andere	
2005-0431	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0432	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0433	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0434	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0435	Milieu	Ongegrond	
2005-0436	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0437	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
2005-0438	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0439	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0440	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0441	Wonen	Ongegrond	
2005-0442	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0443	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0444	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	2
2005-0445	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0447	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	9 - 11
2005-0448	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 12
2005-0450	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0453	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0456	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	10 - 11
2005-0457	Wonen	Andere	
2005-0458	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2005-0459	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0461	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0463	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11



## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0464	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0466	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0467	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0468	Wonen	Gegrond en niet herstelbaar	2 - 10
2005-0469	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en verder te herstellen	2 - 8
2005-0472	Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2005-0473	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0475	Wonen	Gegrond en verder te herstellen	1 - 11 - 13
2005-0476	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	8
		Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0477	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet herstelbaar	10
2005-0478	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0480	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0481	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0483	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0485	Milieu	Ongegrond	
2005-0486	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0488	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0490	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0491	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0493	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en verder te herstellen	11
2005-0496	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0497	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	2
2005-0501	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0502	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0504	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0509	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	13
2005-0511	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6
		Ongegrond	
		Terechte opmerking	10 - 14
2005-0512	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0513	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0514	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0515	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	10
2005-0517	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0518	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0519	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0520	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0521	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0522	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0523	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	5 - 10 - 12
2005-0526	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0527	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0528	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0530	Wonen	Andere	
2005-0533	Wonen	Ongegrond	
2005-0534	Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en nog te herstellen	5 - 7
2005-0535	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	4
2005-0536	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2005-0537	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0538	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0539	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0540	Wonen	Ongegrond	
2005-0543	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 8
2005-0544	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0547	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2005-0549	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0551	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0556	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en verder te herstellen	13
2005-0557	Wonen	Ongegrond	
2005-0558	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0562	Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 10
2005-0568	Wonen	Ongegrond	
2005-0569	Wonen	Andere	
2005-0570	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2005-0571	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0573	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0575	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0577	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0579	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0580	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0581	Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0582	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2005-0584	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0585	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0586	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2005-0587	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0588	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet herstelbaar	13
2005-0589	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2005-0590	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2005-0591	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	13
2005-0592	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2005-0595	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 11
2005-0596	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0597	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2005-0600	Milieu	Andere	
2005-0601	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2005-0603	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0604	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0606	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0609	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2005-0610	Wonen	Andere	
2005-0612	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2005-0614	Wonen	Andere	
2005-0615	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2005-0616	Welzijn en Gezondheid	Andere	
2005-0617	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0619	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0620	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2005-0621	Wonen	Andere	
2005-0624	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0628	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2005-0632	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0633	Welzijn en Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2005-0634	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2005-0635	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0636	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2005-0638	Interne werking Vlaamse overheid	Terechte opmerking	11

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0639	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling Ongegrond	
2005-0641	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0642	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	14
2005-0644	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en verder te herstellen	10 - 11
2005-0646	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0650	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en verder te herstellen	11
2005-0652	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	13
2005-0655	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	10
2005-0657	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2005-0660	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0661	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0664	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0669	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0670	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	7
2005-0671	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0672	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0678	Wonen	Andere	
2005-0679	Wonen	Andere	
2005-0681	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en niet herstelbaar	11
2005-0682	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	8
2005-0683	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0684	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0685	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0687	Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 10 - 13
2005-0691	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0692	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0695	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0696	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	13 - 14
2005-0697	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0700	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0702	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0703	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0704	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	2
2005-0705	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0706	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en niet herstelbaar	4 - 10
2005-0708	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0709	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	4 - 11
2005-0711	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0714	Media en cultuur	Gegrond en verder te herstellen	10
2005-0715	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0716	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0717	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0718	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0719	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	14
2005-0720	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0723	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0724	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0725	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0729	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0730	Interne werking Vlaamse overheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0731	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2005-0733	Wonen	Ongegrond	
2005-0736	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0738	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0739	Welzijn en Gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0740	Wonen	Geground en niet herstelbaar	1
2005-0741	Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2005-0742	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0743	Wonen	Andere	
2005-0744	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0747	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0751	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0754	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0760	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0761	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2005-0762	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2005-0764	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en verder te herstellen	4 - 7
2005-0765	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	
2005-0766	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2005-0768	Welzijn en Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0769	Wonen	Andere	
2005-0772	Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2005-0775	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2005-0780	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8
2005-0786	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	14
2005-0789	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2005-0790	Wonen	Andere	
2005-0793	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0797	Wonen	Ongegrond	
2005-0800	Wonen	Andere	
2005-0801	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0803	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2005-0804	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0805	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2005-0808	Welzijn en Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	8
2005-0809	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	10
2005-0811	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0812	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0816	Wonen	Ongegrond	
2005-0817	Media en cultuur	Terechte opmerking	8
2005-0818	Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2005-0819	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8
2005-0820	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	14
2005-0828	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0829	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2005-0830	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0834	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11 - 13
2005-0839	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0842	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2005-0845	Wonen	Ongegrond	
2005-0846	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2005-0848	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0849	Milieu	Andere	
2005-0853	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2005-0854	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11 - 13
2005-0868	Onderwijs	Andere	
2005-0869	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	14
2005-0870	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2005-0874	Onderwijs	Ongegrond	

## BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen <sup>(1)</sup>
2005-0877	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2005-0879	Wonen	Andere	
2005-0882	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0885	Wonen	Andere	
2005-0889	Milieu	Beleidsaanbeveling Ongegrond	
2005-0892	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0896	Media en cultuur	Ongegrond	
2005-0899	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0900	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2005-0905	Wonen	Ongegrond	
2005-0910	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2005-0913	Onderwijs	Ongegrond	
2005-0916	Milieu	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2005-0918	Wonen	Andere	
2005-0921	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2005-0922	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2005-0923	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 13
2005-0926	Wonen	Andere	
2005-0927	Wonen	Andere	
2005-0932	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2005-0935	Welzijn en Gezondheid	Ongegrond	
2005-0947	Interne werking Vlaamse overheid	Andere	
2005-0948	Wonen	Andere	
2005-0961	Onderwijs	Terechte opmerking	10
2005-0962	Wonen	Andere	
2005-0967	Media en cultuur	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2005-0969	Wonen	Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.4.2 en op het inlegvel.

## 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.

#### 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 administratieve overheden 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 administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

4° de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, 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 administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.

In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan : een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

§ 2. De Vlaamse ombudsman heeft tevens als opdracht meldingen te onderzoeken van personeelsleden van administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse gewest, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de administratieve overheid 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.

Onder Vlaamse overheidsdienst wordt verstaan elke dienst of afdeling van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap, een Vlaamse wetenschappelijke instelling of een Vlaamse openbare instelling. Als Vlaamse openbare instelling wordt beschouwd elke publiekrechtelijke rechtspersoon opgericht bij of krachtens een wet of decreet, en die ressorteert onder de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest of de Vlaamse Gemeenschap.

##### 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 meegegeeld, geheimhouden.

**Art. 10.** Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

## 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 administratieve overheid als bedoeld in artikel 3. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere administratieve overheid dan de overheid, bedoeld in artikel 3, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke administratieve overheid of dienst volgens hem bevoegd is.

**Art. 12bis.** Elk personeelslid verbonden aan een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3 kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsdienst melding doen van een nalatigheid, misbruik of misdrijf als bedoeld en onder de voorwaarden omschreven in artikel 3, § 2.

### Art. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer :

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid 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 administratieve overheid;

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 rechtscollège of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De administratieve overheid 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 administratieve overheid in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

### Art. 15.

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de administratieve overheid 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 administratieve overheid 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 administratieve overheid te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de administratieve overheid 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 administratieve overheid, 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 administratieve overheden - 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 administratieve overheden 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.

## 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 klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

#### HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

**Art. 5.** Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:  
1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;  
2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.  
Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

**Art. 6.** Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

**Art. 7.** De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 8.** De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

**Art. 9.** De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:  
1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;  
2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;  
3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is.  
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.  
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.  
Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

**Art. 10.** De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

**Art. 11.** De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Art. 12.** De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

*(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een 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 2005

12 januari 2005:	Werkvergadering POOL rond communicatie (Brussel)
19 januari 2005:	Toelichting van Interne Audit (Brussel)
21 januari 2005:	Deelname academische zitting Oratie Prof. Dr. L.E. de Groot-van Leeuwen (Nijmegen)
25 januari 2005:	Werkvergadering kabinet federaal minister Dupont over wenselijkheid OCMW-ombudsdienst (Brussel)
26 januari 2005:	Werkvergadering Vlaams Minister van Financiën, Begroting en Ruimtelijke Ordening (Brussel)
28 januari 2005:	Werkvergadering portaalsite en stuurgroep POOL (Brussel)
	Werkvergadering Klokkenluidersprotocol (Brussel)
3 februari 2005:	Werkvergadering over Recht op energie (Laken)
7 februari 2005:	Werkvergadering Vlaams Minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme (Brussel)
15 februari 2005:	Voorstelling van de Vlaamse Ombudsdienst aan de Vlaamse Volksvertegenwoordigers, Vlaams Parlement (Brussel)
16 februari 2005:	Deelname Workshop Hinderbeleid, AMINAL (Brussel)
18 februari 2005:	Gespreksleiding debat Woonbeleid (Mortsel)
23 februari 2005:	Werkvergadering Flip Feyten, De Ombudsman (Brussel)
25 februari 2005:	Deelname Workshop Reacties van de burgers op de verlaging en invoering Meeneembaarheid (Brussel)
28 februari 2005:	Werkvergadering bespreking voorstellen en algemene aanbevelingen (Brussel)
1 maart 2005:	Deelname Algemene Ledenvergadering VRP (Brussel)
9 maart 2005:	Lezing en voorzitterschap cursus klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
11 maart 2005:	Werkvergadering met ombudsvrouw Franse Gemeenschap over onderwijsklachten (Brussel)
14 maart 2005:	Werkvergadering Sectorcomité over klokkenluidersprotocol op het Kabinet Vlaams minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid
17 maart 2005:	Werkvergadering afdeling Personeelsbeleid Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap over integriteitsbeleid (Brussel)
22 maart 2005:	Lezing Openbaarheid van Bestuur, VIBOSO (Brussel)
23 maart 2005:	Voorzitterschap cursus klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
31 maart 2005:	Werkvergadering met ombudsmannen van de drie Beneluxlanden, Federaal Parlement (Brussel)
11 april 2005:	Deelname Studiedag De nieuwe adoptiewetgeving, KULeuven (Leuven)
14 en 15 april 2005:	2-daags seminarie Vlaamse administratie Bouwen aan vertrouwen (Brugge)
18 april 2005:	Werkvergadering Idea Consult (Brussel)
	Werkvergadering Meldpunt Administratieve Lastenverlaging, Kenniscentrum Reguleringsmanagement (Brussel)
20 april 2005:	Werkvergadering rechtsvakken in opleiding sociaal werk, Karel De Grote Hogeschool (Antwerpen)
26 april 2005:	Deelname Studiedag Kortom (Brussel)
28 april 2005:	Gastcollege over klachten- en ombudsprocedure bij fiscale klachten, Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
29 april 2005:	Lezing workshop klachtenbehandeling VRT (Brussel)
	Werkvergadering recht op energie, PRISO (Brussel)
2 mei 2005:	Werkvergadering protocol klokkenluiders (Brussel)
3 mei 2005:	Werkvergadering stuurgroep onderzoek hinder, AMINAL (Brussel)
12 mei 2005:	Opleiding Kwaliteit in de overheid, KULeuven (Leuven)
13 mei 2005:	Werkvergadering stuurgroep POOL (Brussel)
18 mei 2005:	Deelname Colloquium De wet van 21 mei 2005 op de bemiddeling, Universiteit Gent (Gent)
19 mei 2005:	Opleiding Kwaliteit in de overheid, KULeuven (Leuven)
	Deelname Studiedag Lokale en regionale belastingen (Brussel)
	Deelname Colloquium De wet van 21 mei 2005 op de bemiddeling, Universiteit Gent (Gent)
20 mei 2005:	Deelname workshop VRT (Brussel)
25 mei 2005:	Deelname studiedag Gewapend bestuur (Antwerpen)
26 mei 2005:	Opleiding Kwaliteit in de overheid, KULeuven (Leuven)
	Werkvergadering Rondetafelconferentie klokkenluiders, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
27 mei 2005:	Werkvergadering met Interne Audit (Brussel)
31 mei 2005:	Deelname Workshop Hinderbeleid, AMINAL (Brussel)
	Werkvergadering Stuurgroep POOL (Brussel)
1 juni 2005:	Stichtingsvergadering en werkvergadering Vereniging voor Klachtrecht over hoorplicht (Utrecht)

2 juni 2005:	Deelname internationale conferentie integriteit Ethics and Integrity of Governance: the first transatlantic dialogue (Leuven)
3 juni 2005:	Deelname internationale conferentie integriteit Ethics and Integrity of Governance: the first transatlantic dialogue (Leuven)
6 juni 2005:	Deelname Vereenvoudigingscolloquium (Brussel)
8 juni 2005:	Werkvergadering Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Brussel)
10 juni 2005:	Werkvergadering over inburgering en bemiddeling, VCM (Brussel)
15 juni 2005:	Werkvergadering Stuurgroep ICOM/CRIO (Brussel)
	Ondertekening protocol klokkenluiders met minister-president en minister van Bestuurszaken, Vlaams Parlement (Brussel)
16 juni 2005:	Nationale ontmoetingsdag Koning Boudewijnstichting over Algemeen Verslag Armoede (Brussel)
17 juni 2005:	Teamdag Vlaamse Ombudsdienst (Gent)
20 juni 2005:	Deelname Lezing Nanotechnologie (Brussel)
21 juni 2005:	Jury Vergadering Hogeschool eindwerken studenten over ombudsfunctie (Antwerpen)
28 juni 2005:	Deelname Workshop Hinderbeleid, AMINAL (Brussel)
29 juni 2005:	Deelname Rondetafel Handhaving milieuwetgeving in het Vlaamse Gewest, AMINAL (Brussel)
5 juli 2005:	Werkvergadering taxiproblematiek, afdeling Personenvervoer, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
19 juli 2005:	Werkvergadering Meldpunt Administratieve Lastenverlaging, Kenniscel Wetsmatiging en Vlaamse Infolijn (Brussel)
29 augustus 2005:	Deelname voorstelling jaarverslag Ombudsdienst Leuven (Leuven)
31 augustus 2005:	Werkvergadering werkgroep Governance, Klimaatconferentie, SERV (Brussel)
7 september 2005:	Werkvergadering werkgroep Governance (Brussel)
9 september 2005:	Werkvergadering werkgroep Hinderbeleid, Aminal (Brussel)
12 september 2005:	Werkvergadering Memori, Onderzoeksgroep Katholieke Hogeschool Mechelen, doelgroepen communicatie (Mechelen)
	Werkvergadering met Federale Overheidsdienst Thesaurie (Brussel)
14 september 2005:	Werkvergadering met Kinderrechtencommissariaat, bemiddeling op Vlaams niveau (Brussel)
15 september 2005:	Inleiding en voorzitterschap colloquium Naar een grondrecht op energie (Brussel)
19 september 2005:	Werkvergadering taxiproblematiek Vlaams Minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen (Brussel)
21 september 2005:	Werkvergadering Meldpunt Administratieve Lastenverlaging Kenniscel Wetsmatiging en Vlaamse Infolijn (Brussel)
	Werkvergadering proefproject lokale ombudsdiensten Kabinet Vlaams Minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en inburgering (Brussel)
26 september 2005:	Lezing Beter Bestuurlijk Beleid, Instituut voor de Overheid, De ombudsman als stakeholder bij het BBB-hervormingsproces – integratie-oefening federale ambtenaren (Leuven)
	Werkvergadering Klachtenbehandeling Hoge Raad voor Justitie (Brussel)
27 september 2005:	Lezing Vastgoedcongresworkshop Huurgeschillen (Gent)
29 september 2005:	Lezing Ombudswerk: via maatschappelijke advisering naar een kwalitatieve juridische dienstverlening? Katholieke Sociale Hogeschool Kempen (Geel)
	Deelname afscheid Roel Fernhout, Nederlandse Nationale Ombudsman, Tweede Kamer (Den Haag)
15 oktober 2005:	Lezing Klagen bij de Vlaamse Ombudsdienst over gezondheid en welzijn, Contactdag Vlaamse Liga voor Ataxie van Friedreich (Brugge)
17 oktober 2005:	Deelname Interparlementaire Werkgroep Armoede - Recht op energie, Federaal Parlement (Brussel)
	Werkvergadering Stuurgroep ICOM/CRIO (Brussel)
	Lezing paneldiscussie De plaats van de burger in kwaliteitsdenken, Derde Kwaliteitsconferentie (Brussel)
18 oktober 2005:	Voorstelling aanbevelingen van de Vlaamse klimaatconferentie (Brussel)
	Werkvergadering Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Brussel)
25 oktober 2005:	Werkvergadering VIBOSO Opbouwwerk en beleidsbeïnvloeding (Brussel)
26 oktober 2005:	Werkvergadering Rondetafel Handhaving van de milieuwetgeving in het Vlaamse Gewest: Organisatie en sanctionering (Brussel)
27 oktober 2005:	Werkgroepvergadering meldpunt Administratieve overlast bij investeringen door Bedrijven (Brussel)
28 oktober 2005:	Deelname Studiedag Wonen aan de onderkant (Antwerpen)
7 november 2005:	Werkvergadering POLO in verband met Proefproject Lokale Ombudsfunctie (Antwerpen)
8 november 2005:	Opleiding Controle en audit bij lokale besturen (Antwerpen)
9 november 2005:	Werkvergadering Vlaamse Huisvestingsmaatschappij gevolgen van cassatiearrest 10 juni 2005 voor de klachtenbehandeling van de sociale huisvestingsmaatschappijen (Brussel)
10 november 2005:	Lezing Ombudswerk aan de Karel de Grote Hogeschool (Antwerpen)
16 november 2005:	Deelname voorstelling jaarverslag Kinderrechtencommissariaat (Brussel)
	Werkvergadering Intercommunale Ontwikkelingsmaatschappij voor de Kempen (Geel)
17 november 2005:	Lezing Hogeschool Gent Maatschappelijke Advisering Kwaliteitsvolle sociaal-juridische dienstverlening (Gent)
	Lezing informatie- en studieavond Campagne Welzijnzorg Recht op energie (Oostmalle)
18 november 2005:	Deelname Studiedag Instituut van Forensische Auditoren Over het omgaan met frauduleus gedrag binnen de organisatie (Brasschaat)

- 21 november 2005: Werkvergadering Onderzoeksgroep Memori (Brussel)  
 Voorstelling resultaten interne doorlichting Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
- 22 november 2005: Deelname opleiding 'Controle en audit bij de lokale besturen' (Antwerpen)
- 23 november 2005: Deelname plenaire vergadering 20 jaar parlementair mandaat van Trees Merckx en Johan Sauwens (Brussel)
- 24 november 2005: Lezing Studiedag Tegenspraak/Magistratuur en Maatschappij Verhaalbaarheid van de kosten van verdediging (Leuven)
- 25 november 2005: Lezing Bemiddeling in huurgeschillen Vastgoedcongres Workshop Huurgeschillen (Oostende)
- 6 december 2005: Deelname opleiding Controle en audit bij de lokale besturen (Antwerpen)
- 8 december 2005: Lezing klachten inzake Sociaal wonen, Studievoormiddag Platform Wonen Nieuwe Wooncode en het recht op wonen (Brussel)
- 9 december 2005: Voorzitterschap VOB-onderzoeksdag Rol van de Private Huur voor de sociale huisvesting (Antwerpen)
- 12 december 2005: Werkvergadering onderzoeksgroep Memori (Brussel)
- 13 december 2005: Werkvergadering provinciegouverneur Antwerpen Lokale Ombuds-functie (Antwerpen)  
 Werkvergadering Klachtenbehandeling in eerste en tweede lijn Federaal Voedselagentschap (Brussel)  
 Werkvergadering Reeks Minderheden in de samenleving (Leuven)
- 14 december 2005: Werkvergadering Bemiddeling op Vlaams niveau met Kinderrechtencommissariaat en Universiteit Gent (Brussel)
- 15 december 2005: Werkvergadering provinciegouverneur Vlaams-Brabant Lokale Ombudsfunctie (Leuven)
- 16 december 2005: Werkvergadering Protocol Interne Audit (Brussel)
- 21 december 2005: Werkvergadering Protocol Interne Audit (Brussel)

## Bijlage 5: Bibliografie 2005

### 1. VLAAMS PARLEMENT. STUKKEN

#### ZITTING 2004-2005

41-A (2004-2005) 1	Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2004.
41-A (2004-2005) 2	Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2004. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie (Hoofdstuk 14 - Voorstellen en aanbevelingen).
41-A (2004-2005) 3	Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2004. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen (Hoofdstuk 7 - Wonen).
41-A (2004-2005) 4	Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2004. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Hoofdstuk 6.5 - Thematische aanbevelingen inzake Ruimtelijke Ordening, en Hoofdstukken 4.5 en 5.5 - Thematische aanbevelingen inzake Milieu en Water).
41-A (2004-2005) 5	Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2004. Hoorzitting. Verslag namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media (Hoofdstuk 12 - Media en Cultuur).
325 (2004-2005) 1-4	Decreet houdende wijziging van diverse decreten, wat het statuut van de mandaathouders in de aan het Vlaams Parlement verbonden instellingen betreft.
347 (2004-2005) 6	Ontwerp van Gemeentedecreet. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.
410 (2004-2005) 1-3	Resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2004 van de Vlaamse Ombudsdienst.
440 (2004-2005) 1-3	Decreet houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst.

#### ZITTING 2005-2006

45 (2005-2006) 1	Ontwerp van werkingsbegroting van de Vlaamse Ombudsdienst voor het begrotingsjaar 2006.
594 (2005-2006) 1	Gedachtewisseling over een mogelijk initiatiefrecht van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.

### 2. PUBLICATIES VAN EN OVER DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

#### DE DYCKER

Ook klagers zijn klanten : klachtenmanagement in drie stappen / Leen de Dycker, e.a. - In: Goedendag, 21(2005)4, p. 26.

#### DE GREEF

Klachtenbehandeling en kwaliteitszorg in ziekenhuizen / Marleen De Greef. - In: Welzijnsgids : gezondheidszorg, welzijnzorg, (2004)55, p. 137-151.

#### GUY-ECABERT

Les ombudsmans régionaux et le droit à un environnement sain : quel habit vert pour un ombudsman régional ? / Christine Guy-Ecabert. - In: Revue trimestrielle des droits de l'homme, 16(2005)61, p. 267-278.

#### HANSELAER

Behoorlijk bestuur, ook in de sociale huur : klachten over sociale huur bij de Vlaamse Ombudsdienst. / Annematie Hanselaer, Bernard Hubeau, Erwin Janssens. - In: Huur : het huurrecht in de praktijk, 8(2005)3, p. 116-124.

#### HUBEAU

Bemiddeling (ombudswerk?) als tegengewicht voor gewapend besturen / Bernard Hubeau, Eric Lanckswert. - p. 173-187. - In: Gewapend bestuur? : Gemeentelijk bestuur (srecht) en gemeentelijke administratieve sancties ter bestrijding van overlastfenomenen en kleine criminaliteit / Mieke Santens (ed.). - Brugge : Die Keure, 2005. - VII, 223 p. - (Tegenspraak Cahiers ; 24). - ISBN 90-5958-853-3.

#### HUBEAU

Betere en eenvoudigere regels leiden tot minder klachten : over kwaliteit van regelgeving / Bernard Hubeau. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 9(2005)3, p. 699-703.

#### HUBEAU

Een goede klachtenbehandeling op de tweede lijn door aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau. - In: TerZake : praktijkblad over lokaal beleid, inspraak en samenlevingsopbouw, 2006 (ter perse).

PEETERS

Interne klachtenbehandeling op Vlaams niveau : balans na drie jaar Klachtendecreet / Nancy Peeters. - In: Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement, 10(2005)3, p. 22-31.

PEETERS

Naar een goed functionerend Vlaams klachtrecht ? Toepassing van het Klachtendecreet onder de loep / Nancy Peeters. - In: Burger, bestuur en beleid : tijdschrift voor bestuurskunde en bestuursrecht, 1(2004)4, p. 301-316.

SCHRAM

De burger in het gemeentedecreet : een verkenning / Frankie Schram. - In: Burger, bestuur en beleid : tijdschrift voor bestuurskunde en bestuursrecht, 2(2005)4, p. 324-335.

SCHRAM

Integriteitsbeleid en klokkenluiders in het Vlaamse Gewest / Frankie Schram. - In: Burger, bestuur en beleid : tijdschrift voor bestuurskunde en bestuursrecht, 2(2005)2, p. 146-162.

SCHRAM

Klachtenmanagement : handboek voor openbare besturen / red. Frankie Schram. - Brussel : Politeia, 2005 vv. Losbladig.

VAN BOUWEL

'Spring alert om met klachten' : interview met Bernard Hubeau, de Vlaamse Ombudsman / Marlies Van Bouwel. - In: Lokaal, 3(2005)11, p. 8-11.

VAN DEN BOSCH

Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst / Peter Van den Bosch. - In: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Driemaandelijks informatieblad, 59, juli 2005, p. 40.

VAN ZUTPHEN

Van bibliotheek naar ombudsdienst / Nan van Zutphen. - p. 219-221. - In: Van binnenuit : opstellen, mijmeringen en getuigenissen naar aanleiding van het afscheid van Luc Cooreman als campusbibliothecaris Geneeskunde K.U.Leuven / onder red. van Katrien Bergé, Jan Roegiers en Roger Tavernier. - Leuven : Acco, 2005. - ISBN 90-334-6055-6.

VHM

Klachtenbeheer. - In: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Jaarverslag 2004, p. 71-72.



## Bijlage 6: Afkortingen

ABAFIM: administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management  
 AKRED: (federale) administratie Kadaster, Registratie en Domeinen  
 AMINAL: administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer  
 ARAB: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming  
 AROHM: administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen  
 AWW: Antwerpse Waterwerken  
 AZF: departement Algemene Zaken en Financiën  
 BBB: Beter Bestuurlijk Beleid  
 BIS: Begeleid Individueel Studeren  
 BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie  
 BOFAS: Bodemsaneringsfonds voor tankstations  
 BPA: Bijzonder Plan van Aanleg  
 CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg  
 CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding  
 COO: departement Coördinatie  
 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  
 DIV: Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen  
 DKO: Deeltijds Kunstonderwijs  
 ESF: Europees Sociaal Fonds  
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap  
 EWBL: departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw  
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen  
 FAVV: Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen  
 FOD: Federale OverheidsDienst  
 IBC: Interregionale Bodemsaneringscommissie  
 IBO: Individuele BeroepsOpleiding  
 IMB: Individuele Materiële Bijstand  
 ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie  
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap  
 JO-Lijn: Jongerenlijn  
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen  
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid  
 LIN: departement Leefmilieu en Infrastructuur  
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)  
 MKROS: Milieuklachten Registratie- en Opvolgingssysteem  
 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  
 OND: departement Onderwijs  
 OSP: Onderwijs voor Sociale Promotie  
 OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest  
 PAB: persoonlijk assistentiebudget  
 PAC: Provinciale Audit-Commissie  
 PCV: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid  
 PGB: persoonsgebonden budget  
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden  
 POLO: Permanent Overleg Lokale Ombudslieden  
 PV: proces-verbaal  
 Q\*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid  
 RIA: Reguleringimpactanalyse  
 RO: Ruimtelijke Ordening  
 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 Tewerkstellingscomité  
UAMS: Universiteit Antwerpen Management School  
VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding  
VEN: Vlaams Ecologisch Netwerk  
VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij  
VLACORO: Vlaamse Commissie voor Ruimtelijke Ordening  
VLAREM: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning  
VLM: Vlaamse Landmaatschappij  
VMM: Vlaamse Milieumaatschappij  
VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening  
VOI: Vlaamse Openbare Instelling  
VREG: Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt  
VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren  
VTBS56+: vrijwillige terbeschikkingstelling voor 56-plussers  
VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten  
VWI: Vlaamse Wetenschappelijke Instelling  
WIB: Wetboek van de Inkomstenbelasting 1992  
WIM: departement Wetenschap, Innovatie en Media  
WVC: departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur



Redactie: Guy Cloots  
Annemarie Hanselaer  
Bernard Hubeau  
Erwin Janssens  
Johan Meermans  
Chris Nestor  
Karine Nijs  
Johan Nootens  
Nan Van Zutphen

Eindredactie: Johan Meermans  
Johan Nootens

Secretariële medewerking: Heidi Daniels  
Carine De Paepe  
Mirella De Simone  
Lyn Van Boven  
Peter Wuyts

Lay-out: Libens, Ghewy & Fauconnier  
Druk: Arte-Print

Verantwoordelijke uitgever: Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

D/2006/8928/1  
ISBN 90-76833-10-9  
ISSN 1375-8292

Gedrukt op chloorvrij papier

# Ombudsnormen

## A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

- 1. Overeenstemming met het recht**

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

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

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

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

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

## B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

- 6. Correcte bejegening**

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

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

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

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

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

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

## 12. Zorgvuldige interne klachtenbehandeling

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

## 13. Redelijke behandeltermijn

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

## 14. Efficiënte coördinatie

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

## 15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

# Kwalificaties

## 1. (Deels) gegronde klacht

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

### a. Voldoende hersteld

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

### b. Na aandringen voldoende hersteld

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

### c. Verder te herstellen

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

### d. Nog te herstellen

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

### e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

## 2. Ongegronde klacht

Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen

## 3. Beleidsaanbeveling

Bij een beleidsaanbeveling is de klacht weliswaar ongegrond ten aanzien van de betrokken overheidsdienst, maar in algemene zin is de klacht wel gegrond, omdat er sprake is van een onaanvaardbare situatie. Daarom is een beleidsaanbeveling naar de Vlaamse overheid nodig.

## 4. Terechte opmerking

Bij een terechte opmerking is er weliswaar geen sprake van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen maar de klacht of vraag is nuttig om de dienstverlening te verbeteren.

## 5. Geen oordeel mogelijk

Geen oordeel mogelijk wijst erop dat niet uitgemaakt kan worden of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.

## 6. Andere

De kwalificatie andere slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden.