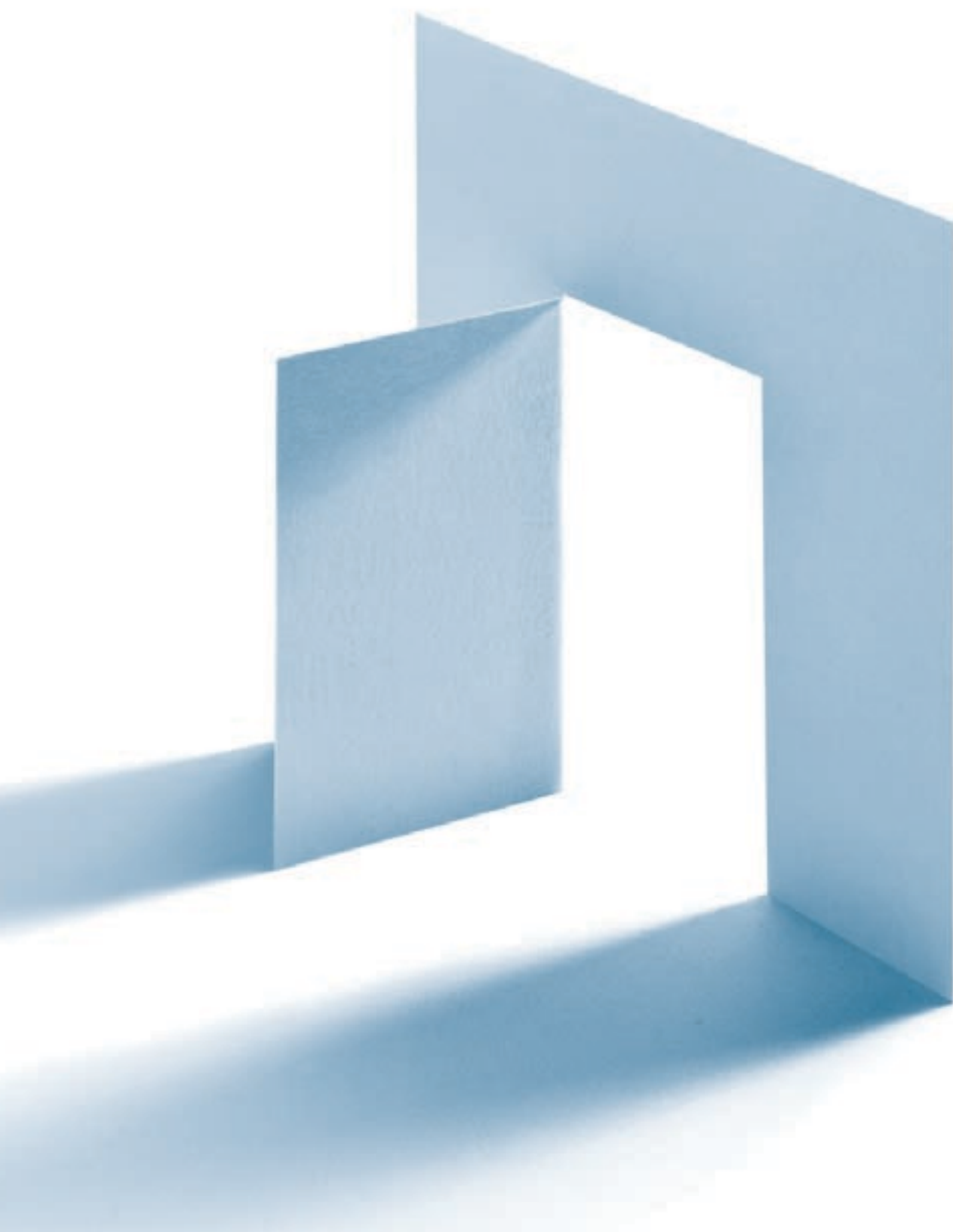


Jaarverslag 2003

Vlaamse Ombudsdienst



Jaarverslag | **2003**

1	<i>Inleiding</i>	—————	INHOUDSTAFEL
3		—————	TABELLEN
7		—————	WOORD VOORAF
	<i>Deel 1</i>		DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003
10		—————	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
14		—————	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
22		—————	EEN ONDERZOEK NAAR HET PROFIEL VAN DE VERZOEKERS VAN DE OMBUDSDIENSTEN
23		—————	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
26		—————	DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27		—————	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2002
	<i>Deel 2</i>		DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
32		—————	EEN STRUCTURELE RELATIE
33		—————	HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
33		—————	DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN EN DE VLAAMSE INFORMATIEAMBTENAAR
34		—————	HET KLACHTENDECREET
38		—————	SAMENWERKING ROND HET KLACHTENDECREET TUSSEN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
39		—————	KLACHTENDECREET: CONCRETE TOEPASSING EN KNELPUNTEN
49		—————	KLACHTENDECREET: VOORDELEN, NADELEN EN EEN VOORLOPIGE BALANS
50		—————	KLACHTRECHT IN DE LOKALE BESTUREN
	<i>Deel 3</i>		DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
54		—————	DOSSIERBEHANDELING
55		—————	HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
57		—————	THEMA'S
58		—————	KWALIFICATIES
59		—————	OMBUDSNORMEN

	Deel 4	HET KLACHTENBEELD 2003
65	—————	ALGEMEEN OVERZICHT
84	—————	FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
102	—————	MILIEU
118	—————	MILIEU: WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT
141	—————	RUIMTELIJKE ORDENING
164	—————	WONEN
186	—————	ONDERWIJS
204	—————	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
222	—————	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
235	—————	WELZIJN
248	—————	MEDIA EN CULTUUR
258	—————	ANDERE THEMA'S
	Deel 5	VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN: EEN OVERZICHT NA VIJF JAAR
267	—————	VOORSTELLEN
270	—————	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
270	—————	ALGEMENE AANBEVELINGEN
283	—————	OVERZICHT VAN ONZE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
293	—————	ONTWIKKELINGEN VAN DE VOORBIJE 5 JAAR BIJ DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
	Bijlagen	
300	—————	REGISTER VAN DE IN 2003 BEOORDEELDE DOSSIERS
317	—————	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
322	—————	HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
326	—————	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
328	—————	OMZENDBRIEF VAN 1 FEBRUARI 2002 BETREFFENDE HET KLACHTENDECREET
337	—————	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003
340	—————	BIBLIOGRAFIE 2003
342	—————	AFKORTINGEN
	Inlegvel	
	—————	KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

65	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
66	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003 (MET GRAFIEK)
67	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2003 (MET GRAFIEK)
68	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2003 (MET GRAFIEK)
70	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2003 (MET GRAFIEK)
72	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2003 (MET GRAFIEK)
73	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2003 (MET GRAFIEK)
74	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2003 (MET GRAFIEK)
75	TABEL 8B	DOSSIERS PER THEMA: OVERZICHT SINDS 1999 (MET GRAFIEK)
76	TABEL 9	BEOORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2003 (MET GRAFIEK)
77	TABEL 10	KWALIFICATIES IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2003 (MET GRAFIEK)
78	TABEL 11	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2003 (MET GRAFIEK)
79	TABEL 12	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2003 (MET GRAFIEK)
80	TABEL 13	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2003 (MET GRAFIEK)
81	TABEL 14	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2003 (MET GRAFIEK)
82	TABEL 15	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2003 (MET GRAFIEK)
83	TABEL 16	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN IN 2003
85	TABEL 17	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
88	TABEL 18	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2003
88	TABEL 19	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2003
88	TABEL 20	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
103	TABEL 21	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
104	TABEL 22	MILIEU: DOSSIERS IN 2003
104	TABEL 23	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2003
104	TABEL 24	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003

120	TABEL 25	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
121	TABEL 26	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2003
121	TABEL 27	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2003
121	TABEL 28	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
143	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
145	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2003
145	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2003
145	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
166	TABEL 33	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
168	TABEL 34	WONEN: DOSSIERS IN 2003
168	TABEL 35	WONEN: KWALIFICATIES IN 2003
168	TABEL 36	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
187	TABEL 37	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
189	TABEL 38	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2003
189	TABEL 39	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2003
189	TABEL 40	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
206	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
208	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2003
208	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2003
208	TABEL 44	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
223	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
225	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2003
225	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2003
225	TABEL 48	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
236	TABEL 49	WELZIJN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
238	TABEL 50	WELZIJN: DOSSIERS IN 2003
238	TABEL 51	WELZIJN: KWALIFICATIES IN 2003

238	TABEL 52	WELZIJN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2003
249	TABEL 53	MEDIA EN CULTUUR: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
251	TABEL 54	MEDIA EN CULTUUR: DOSSIERS IN 2003
251	TABEL 55	MEDIA EN CULTUUR: KWALIFICATIES IN 2003
251	TABEL 56	MEDIA EN CULTUUR: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 200
258	TABEL 57	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2003
258	TABEL 58	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2003

*Il y a un temps pour vivre et un temps pour témoigner de vivre.
Er is een tijd om te leven en een tijd om te getuigen over het leven.
Albert Camus – Noces*

Dit Jaarverslag 2003 valt samen met de vijfde verjaardag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het rapporteert over de werkingsperiode van 1 januari tot en met 31 december 2003, maar probeert hier en daar ook een ruimer tijdsperspectief in te nemen.

Net zoals vorig jaar, zit er achterin ons Jaarverslag ook een cd-rom, waarop wij alle eerstelijnsklachtenrapporten 2003 van de Vlaamse bestuursinstellingen hebben verzameld. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2002 bij.

In 2003 zijn we met regionale spreekuren gestart, eerst in Kortrijk en Hasselt, daarna ook in Aalst, Tienen en Turnhout. U vindt de eerste resultaten in dit verslag.

In deel 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, vindt u in deel 2 en 3. Maar ook in dit Jaarverslag ligt het zwaartepunt in deel 4 en 5. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in deel 4, en de voorstellen en aanbevelingen die daaruit voortvloeien, vindt u in deel 5. Er wordt ook aandacht besteed aan het natraject van de eerder geformuleerde voorstellen en aanbevelingen. Aanbevelingen die na vijf jaar nog blijven gelden, zijn in deel 5 opnieuw als aanbevelingen opgenomen. Op het einde van deel 5 staan we ook even stil bij ontwikkelingen en veranderingen bij de Vlaamse overheid, die van belang zijn voor de thema's uit het klachtenbeeld.

Zowel het Vlaams Parlement als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben ruime aandacht besteed aan ons Jaarverslag 2002. Wat onze thematische aanbevelingen betreft, zijn er opnieuw duidelijke resultaten en realisaties aan te wijzen. Voor onze voorstellen en algemene aanbevelingen, die vooral een structureel langetermijnkarakter hebben, laten de realisaties te vaak nog op zich wachten.

Het werkjaar 2003 heeft opnieuw een bijzondere inzet gevraagd van de ombudsmedewerkers. Ik bedank hen daarvoor. Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten dank ik voor de vruchtbare samenwerking. Ik hoop dat we ook in het natraject van dit Jaarverslag 2003 zullen kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening aan de burger. We blijven hopen dat de Vlaamse overheid en haar medewerkers, na hun aanvankelijke terughoudendheid ten aanzien van de invoering van het eerstelijnsklachtenmanagement, 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 2004

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.

De Vlaamse Ombudsdienst in 2003

10	1.1 DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1 EEN TWEEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
13	1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
14	1.2 DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
14	1.2.1 PERSONEEL
15	1.2.2 WERKINGSMIDDELEN
15	1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE
16	1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING
16	1.2.5 COMMUNICATIE
19	1.2.6 SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
19	1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
20	1.2.8 INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)
22	1.3 EEN ONDERZOEK NAAR HET PROFIEL VAN DE VERZOEKERS VAN DE OMBUDSDIENSTEN
23	1.4 DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
23	1.4.1 PRINCIPE: DE OMBUDSMAN KOMT NAAR U TOE
24	1.4.2 HET GAAT ENKEL OM "VLAAMSE KLACHTEN"
25	1.4.3 DE SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST
25	1.4.4 DE EVALUATIE VAN HET PROJECT
26	1.5 DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27	1.6 HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2002

In dit deel wordt de algemene situatie van de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 geschetst. Voor de ongewijzigde maatschappelijke en decretale setting van de dienst verwijzen we naar **1.1 De principes van de ombudsfunctie**.

In **1.2 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst** worden de interne organisatie en de samenwerking met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en met andere ombudsdiensten toegelicht.

Deel **1.3** schetst het resultaat van een onderzoek naar het profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten.

In **1.4** gaan we dieper in op de regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst.

1.5 behandelt de deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst.

Hoe het Vlaams Parlement en de Vlaamse overheidsdiensten hebben gereageerd op ons Jaarverslag 2002 leest u in **1.6 Het natraject van het Jaarverslag 2002**.

1.1 De principes van de ombudsfunctie

1.1.1 EEN TWEEDELIJNSFUNCTIE

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 deel 2 van dit Jaarverslag.

De belangrijkste vereisten van een behoorlijke klachtenbehandeling zijn als volgt samen te vatten:

- 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 een gezamenlijk memorandum hebben die verschillende ombudslieden over de werkingsprincipes van de ombudsfunctie het volgende gesteld:

“Tijdens het debat hebben de deelnemers in de eerste plaats de groeiende verschijning in ons land vastgesteld van "ombudsman" (NL) en "médiateur" (F). Die worden geïnstalleerd op het niveau van de openbare diensten in de brede betekenis, van professionele groeperingen en van privé-ondernemingen. De deelnemers wezen erop dat deze laatste veeleer het karakter hebben van dienstverlening aan het cliënteel, zonder onderscheid met het bedrijf zelf.

De statuten van de ombudslieden zijn thans zeer verschillend. Zonder een volledige inventaris op te stellen, hebben de deelnemers toch een aantal fundamentele beginselen aangeduid, die de ombudsfunctie moeten beheersen.

- De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact fout is gelopen.
- Hij moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om de herhaling van vastgestelde gebreken te voorkomen.
- De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen vanuit zijn ervaring.
- Ten slotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk is voor het publiek.

Het uiteindelijke doel van de functie van ombudsman is de verbetering van de werking van de instellingen en groeperingen, waaraan ze verbonden zijn, met naleving van de rechten van het individu.”

Zonder daar dieper op in te gaan, kunnen we de belangrijkste eigenschappen van de ombudsfunctie als volgt samenvatten:

- autonomie ten opzichte van het bestuur
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid
- deskundigheid
- lage toegangdrempel en vlotte toegankelijkheid
- duidelijke bevoegdheden, met name klachtenbehandeling, bemiddelingsbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid
- een publiek jaarverslag.

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 stelen, 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.”

Artikel 41 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie bevat nu ook de erkenning van het grondrecht op een behoorlijk bestuur. Men is het erover eens dat het vooral gaat om de instellingen van de Europese Unie, aangezien de rest eigenlijk neerkomt op de bevestiging van bestaande grondrechten.

1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft drie 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 deel 3 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 doorverwijsoopdracht als een volwaardige opdracht omschreven. Dat heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst die taak met zorg uitvoert en zo gericht mogelijk probeert 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 doorverwijsoopdracht 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 2003 vindt u in deel 5 van dit Jaarverslag.

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 2003 als volgt uit:

- zes onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1)
- 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	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 2004:

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

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 de bezoekersingang van 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 drie paraplementaire instellingen: de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinderrechtencommissariaat en het viWTA. 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. Naast kantoren voor de ombudsman en zijn medewerkers, beschikt de ombudsdienst over een ontvangstruimte voor bezoekers, een vergaderzaal, een dossierlokaal en een polyvalente ruimte. De Vlaamse Ombudsdienst kan ook gebruikmaken van de talloze algemene faciliteiten die in het gebouw worden aangeboden, zoals bibliotheek, restaurant, drukkerij 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 om de toegangsformaliteiten voor de bezoekers van de Vlaamse Ombudsdienst tot het noodzakelijke minimum te beperken.

In samenwerking met de directie Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos uit Kontich is Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) in 2003 verder ontwikkeld. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Het systeem wordt op permanente basis geactualiseerd, verbeterd en uitgebreid.

1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

Zoals de vorige jaren werden ook in 2003 een aantal interne opleidings sessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- Handhaving van stedenbouwmisdrijven
- E-government
- Water en het nieuwe waterdecreet
- Werking Kinderrechtencommissariaat
- Liberalisering van de Vlaamse Energiemarkt
- Anti-discriminatie wet
- De nieuwe wet op de patiëntenrechten

De sprekers zijn medewerkers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, van Vlaamse Openbare Instellingen en van het Vlaams Parlement of eigen medewerkers.

Op 25 september 2003 werd in Mechelen een seminarie gehouden over de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst en op 17 juni 2003 had in het Vlaams Parlement een workshop plaats over het profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten (zie 1.3). Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende relevante algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 5).

1.2.5 COMMUNICATIE

Ook in 2003 is ernaar gestreefd de continuïteit van de bekendmakingsacties te garanderen: zowel de printcampagne met de "dreigbrief"-advertentie als de verspreiding van vernieuwde folders in de informatiezuilen en de krantenwinkels werden herhaald. Voor de eerste keer kunnen we ook cijfers geven over het aantal hits en bezoekjes op onze website. Nieuw waren de doelgroepenactie bij fietsersbonden en milieuverenigingen en de bekendmakingscampagne van onze regionale spreekuren (zie ook 1.4). Op onze deelname aan speciale publieksdagen zoals de Vlaanderendag in het Vlaams Parlement op zondag 27 april 2003 en de Trefdag van de VVSG in Gent op woensdag 26 november 2003 gaan we hier niet verder in.

Een ruimere bekendheid verwerven blijft een absolute prioriteit voor de Vlaamse Ombudsdienst.

DREIGBRIEFCAMPAGNE IN OKTOBER

De printcampagne uit het najaar van 2002 werd in de weken 42 en 43 van oktober 2003 herhaald. Opnieuw was de campagne expliciet op de "brede groep lagergeschoolden" (SG 5-8) gericht. Een ideale campagne, met een langere levensduur en daardoor een grotere spreiding van de contacten, zou ongeveer 300.000 euro kosten, een budget dat nog steeds totaal buiten ons bereik ligt. Uiteindelijk werd onze dreigbriefadvertentie, op advies van BeMedia, één maal gepubliceerd in:

- Humo, Teve Blad, Dag Allemaal, TV-Familie, Story, Libelle, De Bond, Vrouw en Wereld, Kerk en Leven en Eigen Haard
- De Zondag, Brussel Deze Week en 43 edities van De Streekkrant.

Het mediabudget voor die najaarscampagne bedroeg 82.464 euro.

INFORMATIEZUILEN EN KRANTENWINKELS

De Vlaamse overheid verspreidt haar folders en brochures onder het grote publiek in informatiezuilen in openbare bibliotheken, gemeentehuizen, een aantal CC's en OCMW's en, sinds eind 2001, ook in displays in 850 krantenwinkels. De Vlaamse Ombudsdienst maakt graag gebruik van dat relatief fijnmazig en laagdrempelig distributienetwerk.

In oktober 2003 is een nieuwe versie gemaakt van onze "Klachten? Welkom!"-folder, met een lijst van de regionale sprekers en een nieuwe teamfoto. Alle informatiezuilen werden opnieuw bevoorradet en op woensdag 5 november 2003 kregen 850 krantenwinkels een bundel van 20 folders.

WWW-BEKENDMAKING

Van oktober 2002 tot september 2003 waren er voor onze website www.vlaamseombudsdienst.be gemiddeld 38 bezoeken (visits) per dag en gemiddeld duurde zo'n bezoek 8 min. 44 sec. We hadden 14.108 bezoekers en 2.771 van hen kwamen meer dan één keer op bezoek. Per bezoekje werden er gemiddeld 6,63 pagina's bezocht of in totaal 187.044. Telkens als een computer een gegeven van een site opvraagt, scoort die site een hit: het totale aantal hits bedroeg voor onze site 309.916 of 423 per dag.

Over het project "ombudsportalsite" - een samenwerkingsverband van alle Belgische ombudsdiensten om een portalsite te openen voor de burger die een ombudsdienst zoekt - heeft de Vlaamse Ombudsdienst een eerste vergadering belegd op 17 april 2001. Spoedig bleek dat de deelnemende ombudsmannen en -vrouwen niet altijd dezelfde visie deelden over wat een portalsite hoort te zijn. In december 2003 heeft POOL of "Permanent Overleg Ombudslieden" een extern deskundige ingeschakeld om een en ander weer op de sporen te krijgen. Ondertussen heeft de Vlaamse Ombudsdienst tien domeinnamen ter beschikking gehouden van die portalsite (ombud.be, ombuds.be, ombudsmannen.be, ombudsvrouw.be, ombudsdienst.be, ombudsdiensten.be, ombudsnat.be, ombud.info, mediateur.info en ombudsportaal.be).

FIETSESBONDEN EN MILIEUVERENIGINGEN

In mei 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een mailing gedaan naar fietsersbonden en fietswachten en naar 125 nationale, regionale en lokale milieuverenigingen. Bij de brief of de mail hoorden bijlagen met adressen van eerstelijnsklachtendiensten, hoofdstukken uit onze vorige jaarverslagen, de klachtenfolder en onze eigen folder.

Aan de milieuverenigingen schreven we onder meer: "De Vlaamse Ombudsdienst bestaat als parlementaire ombudsdienst sinds 1 maart 1999 en in die vier jaar is het ons telkens weer opgevallen dat onze milieudossiers 't vaakst van individuele burgers komen die ons met een "individuele" klacht benaderen. Terwijl er in Vlaanderen toch tientallen milieuverenigingen, zoals die van u, actief zijn. Daarom zouden wij 't op prijs stellen als u uw leden zou willen wijzen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst." Aan de fietsersbonden en fietswachten legden we het probleem van onze beperkte bevoegdheid als volgt uit: "Als er problemen zijn met gemeentelijke fietspaden en er is geen gemeentelijke ombudsman, dan hebben uw leden eigenlijk geen ombudsdienst om naartoe te stappen, want wij zijn dan niet bevoegd, zoals dat heet. Maar ook dan kunt u maar beter contact met ons opnemen om uw klacht of dossier in goede banen te leiden.

Allicht weet u ook al wel dat er voor een klein aantal gemeenten en steden in Vlaanderen een digitaal meldpunt van knelpunten bestaat."

REGIONALE SPREEKUREN

De Vlaamse Ombudsdienst besliste in 2003 met regionale spreekuren te beginnen (zie ook 1.4) omdat we daardoor de toegangsdrempel wilden verlagen en onze bekendheid verruimen. In de eerste week van elke maand doen wij de volgende steden aan: Hasselt, Tienen, Aalst, Kortrijk en Turnhout.

De organisatie van en de publiciteitsvoering voor het spreekuur werden telkens voorbereid in overleg met de stedelijke informatie- of communicatieambtenaren. Die samenwerking verliep voortreffelijk. De ingezette middelen waren telkens dezelfde:

- affiches in groot (470-700 mm) en klein formaat (166-238 mm)
- teksten in gemeentelijke informatiebladen en op gemeentelijke websites
- folders
- advertenties in lokale reclamebladen/streekkranten
- mailings naar leden van adviesraden (milieu, cultuur, sport, bejaarden, jeugd...)
- voorlichtingsavonden voor verenigingen en adviesraden
- persconferentie (in samenwerking met lokale bestuurders)
- interviews op regionale zenders
- een banner of fotobaan van 85 bij 215 cm.

Voor de affiches werkten wij met een sterk ontwerp van ons reclamebureau LG&F: in de blauwe bovenhelft staat een tekst in het lokale dialect en in de onderste oranje helft de informatie. 'High stopping power' hadden en hebben vooral de dialectteksten, waarover uitvoerig met plaatselijke experts overlegd werd:

Kortrijk:

"Eie klacht'n? 't È nu de momèn!"

Tienen:

"Ai ge reclamoases? 't Ès no de moment!"

Turnhout:

"Hedde klaachte ? 't Is naa 't momengt!"

Aalst:

"Èje reclamausjes? 't En est naa de moment!"

Hasselt:

"Hèt dzjie klaachte ? 't Ès de momèn!"

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 afdelingen van het Vlaams Parlement.

Het protocol bevat een aantal algemene bepalingen, de algemene principes inzake eenzelfde ondersteuning als de andere afdelingen 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.

Het is de bedoeling om in de loop van 2004 de eerste stappen te zetten op het gebied van geautomatiseerde analytisch-economische boekhouding, 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 drie paraparlementaire instellingen (Vlaamse Ombudsdienst, Kinderrechtencommissariaat, 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 intensief en constructief samengewerkt.

1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Er is in Vlaanderen en België sinds 1995 een feitelijk netwerk ontstaan tussen ombudsdiensten van verschillende bevoegdheidsniveaus. Dat netwerk is in 1997 het samenwerkingsverband "Permanent Overleg Ombudslieden" of POOL geworden. POOL heeft twee of drie algemene vergaderingen per jaar. De Vlaamse ombudsman is lid van de stuurgroep van die informele organisatie. Die stuurgroep vergadert ook driemaal per jaar. Het is de bedoeling de werking op het terrein te coördineren en het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren.

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

Omdat de Belgisch-Vlaamse bevoegdheidsverdeling vaak ingewikkeld is, zeker voor de burgers, was het absoluut noodzakelijk dat er efficiënte doorverwijsafspraken gemaakt werden met het College van de Federale Ombudsmannen. De beide ombudsdiensten houden elkaar 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 eerste lijnklachtenmanagement en de ombudsfunctie in het ontwerp van gemeentedecreet.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute (IOI) en van het European Ombudsman Institute (EOI). De ombudsman nam deel aan een congres van Europese regionale ombudsmannen in Valencia (Spanje) van 9 april tot 11 april 2003.

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

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

Op 4 december 2002 vond in de Kamer van Volksvertegenwoordigers een drietalige studiedag plaats, georganiseerd door ICOM/CRIO, met als thema: "De ombudsfunctie in België na een decennium: de meerwaarde van de ombudsman in de samenleving." De meerwaarde werd bekeken vanuit het oogpunt van de rechtsstaat en het juridisch systeem, de politieke wereld, de administratie en de burger.

Van de op 4 december 2002 gehouden studiedag over "De ombudsfunctie in België na een decennium: de meerwaarde van de ombudsman in de samenleving" verscheen een boek bij uitgeverij Die Keure.

In 2003 verscheen het rapport met de resultaten van een onderzoek, door het ICOM uitgevoerd naar het profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten, in de reeks Werkdocumenten van de Vlaamse Ombudsdienst (Werkdocument nummer 2). Over de resultaten daarvan vindt u meer informatie in deel 1.3. Aan de presentatie van de resultaten werd op 17 juni 2003 een workshop gekoppeld met enkele parlementsleden, vertegenwoordigers van de diverse ombudsdiensten, academici en een vertegenwoordiging van de Nederlandse Nationale Ombudsman.

In oktober 2003 is tevens in het kader van ICOM een opdracht toegewezen om de implementatie van het klachtendecreet bij de Vlaamse overheid te bekijken, twee jaar na de inwerkingtreding van dit decreet. In de loop van 2004 zal aan de resultaten van dat onderzoek een studiedag en een boek worden gewijd.

Intussen is de voorbereiding gestart van een studiedag aan de Universiteit van Luik over de doorwerking van het ombudswerk, in het bijzonder inzake fiscaliteit.

Tevens is een opleidingscyclus van vijf namiddagen "Klachtenmanagement bij de overheid" georganiseerd in samenwerking met de VVSG (17 september tot 19 november 2003). De doelgroep bestaat uit ombudsmannen/-vrouwen en hun medewerkers, OCMW-kwaliteitscoördinatoren, klachtenmanagers (Vlaamse overheid) 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 (integraal) klachtenmanagement te ontwikkelen.

Daarbij is aandacht besteed aan de volgende aspecten:

- klachtenmanagement
- het belang van klachtenmanagement bij de overheid
- beleidsrapportering
- opzet naar een draaiboek voor klachtenafhandeling
- eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling: verhouding en kenmerken
- communicatie en klantvriendelijkheid
- van klachtenmanagement naar klantenmanagement: een integratieoefening.

1.3 Een onderzoek naar het profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten

Welke zijn de resultaten van het ICOM-onderzoek naar het profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten? De kernvraag in het ICOM-onderzoek was duidelijk: wie maakt er gebruik van de ombudsdiensten? Is het mogelijk om een éénduidig profiel te schetsen?

In het empirisch onderzoek pogen we dus een profiel te schetsen van de feitelijke "gebruikers" van publieke ombudsdiensten in België. In een telefonische enquête werd een bevraging gedaan bij een ruime steekproef van verzoekers die een klacht indienden. Er werden twee ombudsdiensten betrokken in dit onderzoek, met name de Vlaamse en de Mechelse Ombudsdienst.

Uit andere onderzoeken bleek al dat etnische minderheden zelden een beroep doen op een ombudsdienst. Het is moeilijk om dit aspect mee te nemen in een bevraging, maar het was duidelijk dat er ook weinig allochtonen een beroep doen op de Vlaamse en de Mechelse Ombudsdienst. Eén van de meest opvallende vaststellingen in dit onderzoek is de oudere leeftijd van de verzoekers. In andere onderzoeken stelde men dit ook al vast: toch blijkt dit voor de twee bevraagde ombudsdiensten zeer uitgesproken te zijn. De gemiddelde verzoeker is 51 jaar, maar liefst 73 % van de verzoekers is ouder dan 40 jaar en één vierde is zelfs ouder dan 60 jaar. Dit betekent dat een aanzienlijk deel van de verzoekers niet meer tot de actieve beroepsbevolking behoort. Hierbij rijst de vraag of het tijdsaspect hierbij een belangrijke rol speelt: heeft men het idee dat de indiening van een klacht veel tijd vraagt? Betreffende de gezinssituatie blijkt dat er in verhouding meer echtparen in de steekproef werden opgenomen. Gezien de oudere leeftijd van de verzoekers zijn er weinig verzoekers die nog kinderen hebben die thuis wonen.

In verschillende buitenlandse onderzoeken werd het Mattheüs-effect bij ombudsdiensten al eerder vastgesteld. Het blijkt dat verzoekers vooral uit hogere sociaal-economische klassen komen en dat de lagere sociaal-economische klasse sterk ondervertegenwoordigd is. Voor dit onderzoek zijn de beroepsbezigheid, het inkomen en de opleiding bekeken. Bijna de helft van de verzoekers is niet beroepsactief; een aanzienlijk deel is reeds gepensioneerd (25 % bij de Vlaamse Ombudsdienst en 31 % bij de Mechelse Ombudsdienst). Ook als we enkel rekening houden met de verzoekers op beroepsactieve leeftijd, dan nog moeten we concluderen dat het aantal werkende verzoekers ondervertegenwoordigd is (vooral bij de Mechelse Ombudsdienst).

Een andere duidelijke conclusie is dat verzoekers over het algemeen vrij goed opgeleid zijn. Het aandeel hooggeschoolden is buitenproportioneel, vooral bij de Vlaamse Ombudsdienst. Hierbij rijst de vraag of het vooropgestelde doelpubliek niet wordt gepasseerd. Vooral lagergeschoolde burgers blijken vaak onmondig te zijn, minder weerbaar te zijn en blijken hun klacht heel moeilijk te kunnen formuleren. Zij kunnen zich vaak geen juridische procedure veroorloven en daarom is het wellicht wenselijk dat ombudsdiensten zich eerder richten tot laaggeschoolden, zonder het streven naar een algemene bekendheid op te geven. Een toelichting van de dienst bij organisaties die zich bezighouden met kansarmen

en laaggeschoolden is wellicht een belangrijke denkpiste. De ombudsman moet beter bekend worden bij deze doelgroep.

Over het inkomen van de verzoekers valt weinig te zeggen, omdat er te weinig respondenten hebben geantwoord op de vraag over de hoogte van het gezinsinkomen. We kunnen wel vaststellen dat één vijfde van de verzoekers ontevreden is over het inkomen. Opmerkelijk is ook dat het grote merendeel van de verzoekers een huis bezit. Ten opzichte van de Vlaamse (volwassen) bevolking is er een oververtegenwoordiging van het aantal huiseigenaars bij de verzoekers van de ombudsdiensten.

Verzoekers zijn vrij tevreden over de ombudsdienst, vooral over de wijze waarop de diensten werken. Er is nog altijd een kleine groep die niet tevreden is en geen vertrouwen heeft in de ombudsdienst. Tevreden zijn over de ombudsdienst heeft niets te maken met het feit of een klacht al dan niet gegrond is. Het heeft ook niets te maken met de leeftijd, het geslacht en de gezinssituatie. Wel kan worden gesteld dat de geschooldheid en het inkomen positief correleren met de politieke interesse en het maatschappelijk vertrouwen. Wie beter geschoold is en hoger is opgeleid heeft meer interesse in politiek en meer vertrouwen in de maatschappelijke instellingen.

Guy Tegenbos, redacteur bij De Standaard, formuleerde ter gelegenheid van de workshop op 17 juni 2003 enkele conclusies. Vele ombudsdiensten zijn op een ongelukkige wijze geboren, namelijk als remedie voor problemen. Desondanks zijn zij in hun opdracht geslaagd, want er is een zekere bekendheid bij het publiek en er is een zeker gezag bij politiek en administratie. Volgens hem speelt het Mattheüs-effect op een specifieke manier: klachten worden ingediend door iemand die meer tijd heeft. De uitdaging bestaat erin de effectiviteit van de dienst te bewijzen, zowel naar de burger als naar de overheid. Naar de burger moet afgestapt worden van de jaarverslagen; men moet overgaan tot onmiddellijke en thematische communicatie. Vindbaarheid is overigens belangrijker dan bekendheid, omdat vele mensen hun weg niet vinden in de samenleving.

Het verdient zeker aanbeveling op grond van dit beperkte onderzoek de organisatie van een nieuwere en grondiger studie en bevraging te bevorderen.

1.4 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

1.4.1 PRINCIPE: DE OMBUDSMAN KOMT NAAR U TOE

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 enerzijds (een positief criterium) de regionale uitstraling van bepaalde centrumsteden (aantal inwoners, supralokale functies, enzomeer) en anderzijds (een negatief criterium) de niet-aanwezigheid van een lokale ombudsdienst. We vinden met name dat er in deze laatste steden of gemeenten reeds een aanspreekpunt is voor de burger: daar wordt de burger doorgaans ofwel goed behandeld door de ombudsman of -vrouw zelf, ofwel behoorlijk doorverwezen naar een andere ombudsman of -vrouw of -dienst. Uiteraard blijft de centrale Brusselse locatie van de Vlaamse Ombudsdienst de hele week tijdens de werkuren bereikbaar, ook voor de bezoekers van een spreekuur.

De aanvraag gebeurde telkens aan het college van burgemeester en schepenen, die telkens zeer positief op het initiatief reageerden. De concrete uitwerking en promotie waren meestal in handen van de communicatie- of informatieambtenaar. In de meeste plaatsen ging de start gepaard met een persontmoeting en de voorstelling van het initiatief op diverse gelegenheden.

Op 1 mei 2003 zijn we het maandelijkse spreekuur begonnen in Kortrijk (provincie West-Vlaanderen) en Hasselt (provincie Limburg), vanuit Brussel bekeken de meest ver gelegen provinciesteden. In oktober is gestart met drie andere locaties, met name Turnhout (provincie Antwerpen), Aalst (provincie Oost-Vlaanderen) en Tienen (provincie Vlaams-Brabant).

Het spreekuur gaat telkens door in het stadhuis, of een vlot toegankelijk en bereikbaar publiek gebouw, verbonden met het stadsbestuur (bijvoorbeeld de toeristische dienst in Turnhout). De keuze van het moment is bepaald door vermoede drukte, met name op marktdagen.

In beginsel is de Vlaamse ombudsman zelf aanwezig op de permanentie, maar worden de problemen zelden of nooit ter plekke behandeld, noch opgelost. 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.

1.4.2 HET GAAT ENKEL OM "VLAAMSE KLACHTEN"

Enkele beginselen beheersen de organisatie van het spreekuur. Zowel bij de opzet en bekendmaking, als bij de klachtenbehandeling staat voorop dat het gaat om een spreekuur van de Vlaamse Ombudsdienst. Steden en gemeenten zijn autonoom in hun keuze om al dan niet voor de lokale ombudsfunctie te kiezen. De optie was net het spreekuur daar te organiseren, waar nog geen ombudsfunctie bestaat. Sommige besturen denken er wel aan. De vrees dat talrijke klachten over het lokale bestuur zouden worden gedeponereerd bij de Vlaamse Ombudsdienst is helemaal niet bewaarheid.

In overleg met de lokale informatie- of communicatieambtenaar of het lokale meldpunt (voor Kortrijk) worden de bezoekers met klachten of vragen over het lokale bestuur wel ontvangen, maar er wordt meegedeeld dat de klachten zullen worden bezorgd aan de betrokken klachtenbehandelaars, die dan zelf zullen instaan voor de dispatching bij de betrokken diensten. Samengevat worden de klachten zo snel mogelijk bezorgd aan deze personen.

1.4.3 DE SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST

Ook de federale collega's hadden tot einde 2003 spreekuren, wat Vlaanderen betreft in Brugge, Hasselt, Ieper en Kortrijk. In Kortrijk vinden ze zelfs plaats op hetzelfde ogenblik, in Hasselt wel in andere gebouwen. Sinds 1 januari 2004 is de gezamenlijke organisatie een feit. Dit betekent ook een gezamenlijke bekendmaking en intensieve wederzijdse doorverwijzing.

1.4.4 DE EVALUATIE VAN HET PROJECT

Na een tijdje zal het proefproject worden geëvalueerd. De eerste cijfergegevens vindt u in deel 4.1 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. Bij een gunstige evaluatie wordt overwogen om het aantal spreekuren uit te breiden, ofwel door een hogere frequentie op de bestaande locaties, ofwel door een hoger aantal locaties, bijvoorbeeld een tweede locatie per provincie, op Vlaams-Brabant na. Ook de ervaring van de lokale besturen met het initiatief zal daarbij van belang zijn.

Wat nu al opvalt is:

- dat bezoekers zich niet zouden wenden tot onze centrale locatie en dat de drempel dus wel degelijk wordt verlaagd;
- dat bekendmaking moet worden volgehouden: men moet er geregeld aan worden herinnerd;
- dat de samenwerking met de stedelijke meldpunten en informatie- en communicatieambtenaren goed verloopt: het is bijvoorbeeld maar uitzonderlijk dat mensen nog opnieuw met hetzelfde probleem op een volgend spreekuur langskomen;
- dat er nog steeds een grote behoefte is aan aanspreekbare (eerste- en) tweedelijnsklachtendiensten, die vlot bereikbaar en toegankelijk zijn.

Over de bekendmakingsacties op deze locaties vindt u meer in deel 1.2.5 Communicatie.

1.5 De deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst

De *deontologische code voor de Vlaamse volksvertegenwoordigers inzake dienstverlening aan de bevolking* is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 22 oktober 1997 en is van toepassing sinds 1 januari 1998. Op 17 maart 1999 is de code door de plenaire vergadering gewijzigd. De code bepaalt welke vormen van dienstbetoon door politici toegestaan zijn en welke niet.

HANDLEIDING

De tekst van de code zegt vooral wat verboden is: persoonlijk cliëntelisme, administratief favoritisme en ongeoorloofde beïnvloeding van bestuurlijke handelingen. Bij de parlementsleden leefde al geruime tijd de behoefte de sociale dienstverlening ook positief te definiëren. Op verzoek van de voorzitter van het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een ontwerphandleiding opgesteld die, op basis van de deontologische code, verdere richtlijnen bevat inzake sociale dienstverlening door de volksvertegenwoordigers.

De doelstelling van die handleiding is de vraag te beantwoorden wat juist het begrip "dienstverlening" aan de bevolking inhoudt. Met de handleiding is het duidelijker en concreter hoe de volksvertegenwoordigers de burgers kunnen bijstaan, welke middelen wel en welke niet tot hun beschikking staan en wat de rol van de ombudsman of de klachtenmanager daarbij is. Anders gesteld: wat mogen de Vlaamse volksvertegenwoordigers concreet doen op het gebied van individuele dienstverlening, zonder de beginselen van de code te overtreden?

De ontwerptekst is in 2001 en 2002 ter verfijning en aanvulling besproken met vertegenwoordigers van de verschillende fracties in het Vlaams Parlement. Op basis van die besprekingen is de ontwerphandleiding verder uitgewerkt door de Vlaamse Ombudsdienst.

Op 11 juni 2002 heeft de commissie voor Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement de handleiding unaniem goedgekeurd (Stuk 8 (2001-2002) - Nrs. 1-3).

In plaats van artikelsgewijze de tekst van de code te volgen, gaat de handleiding uit van een meer analytische benadering. De mate van intensiteit van de dienstverlening van de volksvertegenwoordiger is de leidraad. De handleiding beschrijft vijf stadia van dienstverlening en geeft aan hoe de volksvertegenwoordiger dient te handelen. De vijf stadia zijn: verstrekken van informatie, doorverwijzen, begeleiden, bemiddelen en tussenbeide komen.

In de eerste twee stadia (informatieverstrekking, doorverwijzing) is de volksvertegenwoordiger onzichtbaar en meteen na de informatieverstrekking of de doorverwijzing stopt de dienstverlening. In het stadium van de begeleiding is de rol van de volksvertegenwoor-

diger actiever, maar hij of zij is nog steeds onzichtbaar, want alles gebeurt op naam van de burger, maar zijn rol is actiever. In de laatste twee stadia (bemiddeling, tussenkomst) is de volksvertegenwoordiger zichtbaar, want zijn handelen gebeurt in naam van de burger.

Na ieder stadium bestaat de uitstapmogelijkheid in de dienstverlening. Vooral na de eerste twee stappen (informatieverstrekking, doorverwijzing) moet altijd goed overwogen worden of een actievere en zichtbaardere rol van de volksvertegenwoordiger te verkiezen is boven een optreden door specifieke professionele diensten. Zeker de laatste twee stappen (bemiddeling, tussenkomst) moeten met grote terughoudendheid gezet worden.

De handleiding gaat ook in op een aantal doorverwijs- en samenwerkingsafspraken tussen de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst. In een bijlage is de lijst opgenomen van de Vlaamse en federale infolijnen en informatieambtenaren, de klachtenmanagers bij de Vlaamse overheid en de ombudsdiensten in België.

MELDING VAN OVERTREDINGEN VIA DE VLAAMSE OMBUDSMAN

Volgens artikel 3, 4° van het ombudsdecreet van 7 juli 1998 heeft de Vlaamse ombudsman als opdracht de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het aantal meldingen bij de Vlaamse ombudsman op basis van dit artikel is heel beperkt. De enkele meldingen zijn daarenboven meestal onontvankelijk, omdat ze weliswaar in een deontologisch kader passen, maar geen betrekking hebben op de dienstverlening aan de bevolking. Zo hadden in 2003 enkele klachten betrekking op het ongevraagd verspreiden van mailberichten via spamming. Een andere klacht uit 2003 had betrekking op het gebruik van portvrije enveloppen voor andere doeleinden dan waarvoor ze bestemd zijn. Dergelijke handelingen kunnen mogelijk deontologisch niet aanvaardbaar zijn, maar vallen duidelijk niet binnen de grenzen van het begrip "dienstverlening aan de bevolking".

1.6 Het natraject van het Jaarverslag 2002

Het Jaarverslag 2002 was het vierde Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en rapporteerde over de periode van 1 januari 2002 tot 31 december 2002. Het werd op 30 april 2003 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 2002 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2002-2003), aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

Volgens artikel 89 van het Reglement van het Vlaams Parlement werd het Jaarverslag 2002 bezorgd aan de commissie van het Vlaams Parlement, die bevoegd is voor de verzoekschriften, dat wil zeggen de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid. Die commissie heeft het voor bespreking overgemaakt aan de vijf commissies, waar de bespreking van onderdelen van het Jaarverslag het meest zinvol was:

- de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting die op 30 september 2003 de thematische aanbevelingen inzake fiscaliteit besproken heeft;
- de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening die op 16 oktober 2003 de thematische aanbevelingen inzake leefmilieu en ruimtelijke ordening besproken heeft;
- de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid die op 17 juni 2003 de thematische aanbevelingen inzake wonen besproken heeft;
- de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken die op 14 oktober 2003 vooral de voorstellen en de algemene aanbevelingen besproken heeft;
- de commissie Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid die op 9 oktober 2003 de thematische aanbevelingen over onderwijs besproken heeft.

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 10 december 2003 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2002 goed. De behandeling van ons Jaarverslag 2002 in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot een aantal stukken geleid; hiervoor verwijzen we naar de bibliografie (bijlage 6).

Aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten werd ook dit jaar aangeboden het Jaarverslag 2002 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In november 2003 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2002 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 deel 5 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 deel 4 en 5 worden de merites van de afzonderlijke maatregelen besproken.

De Vlaamse ombudsman wordt geregeld gevraagd deel te nemen aan hoorzittingen van bepaalde commissies. Voor 2003 gaat het om :

- de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening, hoorzitting over de invoering van een verjaringstermijn, op 27 februari 2003;
- de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken, hoorzitting over de openbaarheid van bestuur, op 4 november 2003.

De samenwerking met en de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten

32	2.1 EEN STRUCTURELE RELATIE
33	2.2 HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
33	2.3 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN EN DE VLAAMSE INFORMATIEAMBTENAAR
34	2.4 HET KLACHTENDECREET
34	2.4.1 DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN
36	2.4.2 DE OMZENDBRIEF
38	2.5 SAMENWERKING ROND HET KLACHTENDECREET TUSSEN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
39	2.6 KLACHTENDECREET: CONCRETE TOEPASSING EN KNELPUNTEN
39	2.6.1 WAT IS EEN KLACHT IN HET KADER VAN HET KLACHTENDECREET?
39	KLACHTENDECREET EN OMBUDSDECREET
40	KLACHTEN OVER DE INHOUD VAN EEN BESLISSING
40	ONONTVANKELIJKE OF ONGEGRONDE KLACHTEN
41	OPGELOSTE KLACHTEN
41	KLACHTEN OVER DERDEN
41	KLACHTEN IN HET KADER VAN INSPECTIE OF TOEZICHT
41	VERMENIGVULDIGING VAN KLACHTENPROCEDURES
42	2.6.2 WAT IS ER VERANDERD VOOR DE BURGER ?
43	2.6.3 ORGANISATIE VAN HET KLACHTENDECREET IN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN
43	INTERN DRAAGVLAK BINNEN DE BESTUURSINSTELLINGEN
44	DE KLACHTENBEHANDELAAR
45	KABINETTEN
47	2.6.4 KLACHTENREGISTRATIE EN -RAPPORTAGE
47	REGISTRATIE
48	RAPPORTAGE
48	2.6.5 VARIA
49	2.7 KLACHTENDECREET: VOORDELEN, NADELEN EN EEN VOORLOPIGE BALANS
50	2.8 KLACHTRECHT IN DE LOKALE BESTUREN

Deel 2 DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING
DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

Elke onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst bouwt met de verzoekers van zijn dossiers een individuele relatie op. De relatie met de Vlaamse overheidsdiensten is daarentegen structureel van aard: er gelden bijvoorbeeld correspondentieafspraken en antwoordtermijnen, die geformaliseerd zijn in een samenwerkingsprotocol. Dat leest u in **2.1 Een structurele relatie** en in **2.2 Het Protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid**.

De aparte relatie met de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse informatieambtenaar wordt toegelicht in **2.3 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse informatieambtenaar**.

Over de inwerkingtreding van het zogenaamde "klachtendecreet" per 1 januari 2002 en de voorbereidende werkzaamheden door de Vlaamse Ombudsdienst verneemt u meer in

2.4 Het klachtendecreet,

2.5 Samenwerking rond het klachtendecreet tussen de Vlaamse bestuursinstellingen en de Vlaamse Ombudsdienst,

2.6 Klachtendecreet: concrete toepassing en knelpunten en

2.7 Klachtendecreet: voordelen, nadelen en een voorlopige balans.

Over de recentste ontwikkelingen inzake het klachtrecht op gemeentelijk en stedelijk niveau gaat **2.8 Klachtrecht in de lokale besturen**.

2.1 Een structurele relatie

Bemiddeling tussen de burgers-verzoekers en de Vlaamse overheidsdiensten is de belangrijkste taak van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast heeft de Ombudsdienst ook een controlerende, beoordelende en adviserende taak, maar die taken stelen op die bemiddelende taak. In die bemiddeling bouwt de Vlaamse Ombudsdienst, in de persoon van een onderzoeker, met elke verzoeker een individuele relatie op. Die relatie is telkens weer anders door de aard van de klacht en de persoonlijkheidskenmerken van de verzoeker en de onderzoeker. De relatie met de overheidsdiensten is duidelijk structureler 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 2003. 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 en de Kenniscel Reguleringsmanagement. Wij verwijzen ook naar het overzicht van de externe contacten in 2003 (bijlage 5).

2.2 Het Protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid

Het Protocol heeft tot doel de werkwijze te bepalen voor de klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst en de aanbevelings- en onderzoeksbevoegdheid verder uit te werken. 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 een veertigtal Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen en Vlaamse Openbare Instellingen.

Begin 2001 hebben een aantal instellingen uitdrukkelijk meegedeeld het protocol niet te zullen ondertekenen. Sommige instellingen beschouwen zichzelf niet als een overheidsdienst waarop het ombudsdecreet van toepassing zou zijn, andere vinden het niet zinvol. Met een aantal Vlaamse overheidsdiensten zijn intussen bijlagen bij het Protocol besproken en ondertekend. Het betreft de afdeling Financieel Management, de Vlaamse Milieumaatschappij en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (zie Jaarverslag 2002).

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van het klachtendecreet wordt een herziening van dit protocol in de loop van 2004 voorbereid.

2.3 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse informatieambtenaar

Net zoals bij de vroegere Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, komen er 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 informatieambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn is in 2003 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren. In 2004 is tevens gezamenlijk het vijfjarig bestaan van beide initiatieven gevierd.

Tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn bestaan duidelijke samenwerkingsafspraken. Verzoekers die met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden "doorgeroutet" naar de Infolijn en burgers die met een klacht naar de Infolijn bellen, worden "doorgeroutet" naar de Ombudsdienst. Dat wil zeggen dat ze aan het toestel kunnen blijven en dat ze voor een gratis gesprek worden doorgeschakeld.

De Vlaamse Infolijn heeft in 2003 in totaal 762 contacten gehad over ombudsdiensten in het algemeen en de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder. 191 bellers werden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Wij hebben in 2003 318 verzoekers doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn (zie ook tabel 5 in deel 4.1).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2003 gebruik kunnen maken van het systeem van centrale media-aankoop van de informatieambtenaar.

2.4 Het klachtendecreet

2.4.1 DE BELANGRIJKSTE BEGINSLEN

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 zogenaamde "interne" klachtenbehandeling, dat wil zeggen het klagen van de burger 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 - en dat is de eerste regeling van die aard op Belgisch niveau - uitdrukkelijk en gedetailleerd geregeld.

De belangrijkste beginselen van het klachtendecreet:

- Het decreet schept een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor iedereen die klaagt over de handelingen en de werking van een Vlaamse bestuursinstelling. Ook het niet-handelen kan reden tot klagen zijn. Klachten over algemeen beleid worden niet bedoeld.
- De dienst is verplicht de klacht te behandelen. Er moet een ontvangstbevestiging van de klacht worden bezorgd aan de klager en de dienst moet zorg dragen voor een behoorlijke klachtvoorziening.
- Als andere teksten strengere regels vaststellen, dat wil zeggen met meer garanties voor de burger, dan hebben die strengere regels voorrang op de regeling van het klachtendecreet.
- Er zijn wel een aantal gevallen waarin de instelling niet verplicht is de klacht te behandelen: als de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgehad, als de klacht anoniem is, als de klacht al eens eerder is behandeld, als niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of als een jurisdictioneel beroep aanhangig is, als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager geen belang kan aantonen. De klager wordt van de niet-behandeling schriftelijk op de hoogte gebracht.

- De klacht moet binnen vijfenveertig dagen behandeld worden en de klager moet schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte gebracht worden.
- De relatie met de Vlaamse Ombudsdienst en dus de klachtenbehandeling in de tweede lijn is als volgt geregeld. Vooreerst heeft de burger het recht om een klacht in te dienen bij de Vlaamse ombudsman, als de klacht niet of niet naar voldoening van de burger is behandeld. Voorts moet bij de mededeling van de bevindingen van het onderzoek ook worden vermeld dat de klager nog een beroep kan doen op de Vlaamse Ombudsdienst. In de derde plaats moet de instelling jaarlijks verslag uitbrengen aan de Vlaamse ombudsman, zodat die een algemeen zicht krijgt op de (kwaliteit van de) klachtenbehandeling op Vlaams niveau.

Het klachtendecreet is een belangrijke stap in de voltooiing van een volwaardig klacht-recht voor de burgers ten aanzien van de Vlaamse overheid. Het is de noodzakelijke eerstelijnsklachtenvoorziening, voorafgaande aan de tweedelijnsklachtenvoorziening door de Vlaamse Ombudsdienst en de derdelijnsklachtenvoorziening van de verzoekschriften-procedure.

Vóór de inwerkingtreding van het klachtendecreet bestonden al bij heel wat Vlaamse overheidsdiensten vormen van eerstelijnsklachtenvoorziening. Bij die diensten is de invoering van het klachtendecreet dus geen start vanuit het niets. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in de jaren 1999-2001 de ontvangen klachten die nog op geen enkele manier rechtstreeks aan de betrokken Vlaamse overheidsdienst waren gemeld, steeds doorverwezen naar die dienst. Dat is conform artikel 13, § 2, 2° van het ombudsdecreet: "De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen."

De vernieuwing van het klachtendecreet ligt in de veralgemening, de formalisering, de stroomlijning en de professionalisering van het eerstelijnsklachtrecht:

- **Veralgemening:** het klachtendecreet geldt voor **alle** Vlaamse overheidsdiensten. Volgens artikel 4 van het klachtendecreet kan "de Vlaamse Regering, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten". Het is wel de bedoeling dat zo'n vrijstelling maar bij hoge uitzondering wordt verleend, bijvoorbeeld als er geen enkel contact bestaat tussen de instelling en de burger.
- **Formalisering:** vóór het klachtendecreet bestond er, behoudens enkele zeer specifieke domeinen, geen regelgeving over de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling.
- **Stroomlijning:** door die veralgemening en formalisering ontstaat er een stroomlijning van de eerstelijnsklachtenprocedures bij de verschillende Vlaamse bestuursinstellingen; de burger kan erop rekenen dat zijn klacht dezelfde basisbehandeling krijgt, ongeacht de instelling waar de klacht wordt ingediend en ongeacht het thema van de klacht.
- **Professionalisering:** het klachtendecreet verplicht de Vlaamse bestuursinstellingen ertoe om de klachtenbehandeling te professionaliseren, ten einde aan de bepalingen van het decreet te kunnen voldoen; natuurlijk is het decreet alleen daarvoor geen voldoende voorwaarde, maar het is wel een noodzakelijke voorwaarde.

Het klachtendecreet zelf is tamelijk kort en geeft de grote lijnen en de basisvoorwaarden aan. Om het in de praktijk bruikbaar te maken is een explicitering gebeurd door de omzendbrief van de Vlaamse Regering van 1 februari 2002. Ook heeft elke bestuursinstelling of groep van bestuursinstellingen in de loop van 2002 moeten zorgen voor de concrete organisatie en vormgeving van een klachtendienstverlening. Bovendien is voor de burger het bestaan van dit klachtrecht duidelijk gemaakt, via een ruime bekendmakingscampagne in juni 2002.

2.4.2 DE OMZENDBRIEF

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 (p. 30-34). Daarom worden hier slechts de belangrijkste punten herhaald. De tekst van de omzendbrief is niet gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Hij kan volledig worden teruggevonden in de bijlagen van dit Jaarverslag en ook op de website van de Vlaamse Ombudsdienst (www.vlaamseombudsdienst.be).

HET BEGRIP KLACHT

Belangrijk is de definiëring van het begrip "klacht", omdat een zo groot mogelijke consensus hierover noodzakelijk is voor de gewenste stroomlijning van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

"Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie."

Klachten moeten betrekking hebben op "een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid" of "de concrete toepassing van een bestaande regelgeving".

Uit die laatste bepaling volgt dat ook klachten over de inhoud van beslissingen, bijvoorbeeld in georganiseerde administratieve beroepen, mogelijk zijn in het kader van het klachtendecreet.

Een klacht moet goed worden onderscheiden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enzovoort. Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of informatievragen wel aanleiding kan geven tot een klacht. Bijvoorbeeld: als ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet wordt hersteld, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet worden gecorrigeerd, enzovoort.

HET OPZETTEN VAN EEN KLACHTENVOORZIENING

Ter uitvoering van het klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een klachtenvoorziening opzetten. Wat het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft moet elk departement de nodige initiatieven nemen. Afhankelijk van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse Wetenschappelijke of Openbare Instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook die persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger. De klachtencoördinator fungeert niet per definitie ook als de eigenlijke klachtenbehandelaar, al kan dat wel het geval zijn.

Elke klacht moet worden opgenomen in een register. Dat register is bij voorkeur geautomatiseerd. Alle basisgegevens die nodig zijn voor een goede klachtenbehandeling moeten geregistreerd worden. Ook moet er uitdrukkelijk rekening mee gehouden worden dat het klachtenregister een belangrijke basis vormt van de verplichte jaarlijkse rapportering over het klachtenbeeld.

ONVERENIGBAARHEDEN

Een inkomende klacht wordt niet behandeld door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Ze wordt evenmin behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie heeft ondertekend die aanleiding heeft gegeven tot de klacht. Met die laatste bepaling wordt voorkomen dat de klager twee keer geconfronteerd wordt met dezelfde persoon, één keer als ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, en een andere keer als klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit. Als hij van oordeel is dat de burger een beslissing terecht aanvecht, dan kan hij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en die beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de gemachtigde ambtenaar wordt gewijzigd. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient.

NORMEN TER BEOORDELING VAN OVERHEIDSGEDRAG

Een vijftal normen zijn de leidraad voor de toetsing van de werking van de Vlaamse overheid:

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling;
- de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft;
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend;
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling;
- de burger voelt zich onheus bejegend.

COMMUNICATIE MET DE BURGER

In de communicatie van de overheid met de burger moet die burger gewezen worden op de mogelijkheid van de indiening van een eerstelijnsklacht en op de beroepsmogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst. In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep bestaat, moet ook die mogelijkheid duidelijk worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een eerstelijnsklachtenprocedure kan worden ingezet.

RAPPORTERING

Elk jaar moet vóór 1 maart (vanaf 2005 vóór 10 februari) schriftelijk verslag uitgebracht worden over het klachtenbeeld aan de Vlaamse ombudsman. 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.

2.5 Samenwerking rond het klachtendecreet tussen de Vlaamse bestuursinstellingen en de Vlaamse Ombudsdienst

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 2003 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 2003 is vrijwel gelijk aan die van 2002. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de bij dit Jaarverslag 2003 gevoegde cd-rom met de rapporten staat de volledige tekst van de vragenlijst.

2.6 Klachtendecreet: concrete toepassing en knelpunten

In het Jaarverslag 2002 (p. 38-50) is uitgebreid 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, p. 4-19).

In 2003 hebben zich geen echt nieuwe problemen voorgedaan bij de toepassing van het klachtendecreet. Anderzijds zijn de belangrijkste knelpunten van het werkjaar 2003 nog altijd dezelfde als die van het jaar 2002:

- Wat is een klacht in het kader van het klachtendecreet? (2.6.1)
- Wat is er veranderd voor de burger? (2.6.2)
- Organisatie van het klachtendecreet in de Vlaamse bestuursinstellingen. (2.6.3)
- Klachtenregistratie en -rapportage. (2.6.4)

2.6.1 WAT IS EEN KLACHT IN HET KADER VAN HET KLACHTENDECREET?

KLACHTENDECREET EN OMBUDSDECREET

Over het algemeen zijn het klachtendecreet en het ombudsdecreet goed op elkaar afgestemd. Er is echter een belangrijk verschil wat het zogenaamde medebewind betreft: overheidsinstellingen die zich met Vlaamse medebewindstaken bezighouden, zoals huisvestingsmaatschappijen, lokale besturen en OCMW's, vallen wel onder het ombudsdecreet, maar niet onder het klachtendecreet. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is het bijvoorbeeld bij een klacht over milieuhinder mogelijk om, in het kader van het medebewind, de gemeentebesturen te betrekken bij de tweedelijnsklachtenbehandeling. Bij de eerstelijnsklachtenbehandeling door de afdeling Milieu-inspectie kan dat echter niet. Nu is het juist één van de grote euvels bij de milieuhandhaving dat heel wat klachten bij de lokale besturen worden ingediend, maar dat die niet optreden en de gewestelijke overheid ook niet op de hoogte brengen van de klacht.

De onontvankelijkheidsgronden van het ombudsdecreet en het klachtendecreet vertonen wel sterke overeenkomsten, maar vallen niet volledig samen. Zo zegt het klachtendecreet niets over klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling. De Vlaamse ombudsman mag dergelijke klachten uitdrukkelijk niet behandelen.

Het klachtendecreet verwijst enkele keren expliciet naar de Vlaamse Ombudsdienst:

- Artikel 5, 2°: "[...]. 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."

- Artikel 11: "[...]. Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving [over de eerstelijnsklachtenbehandeling] melding gemaakt."
- Artikel 12: "De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 1 maart 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. [...]."

KLACHTEN OVER DE INHOUD VAN EEN BESLISSING

Volgens artikel 9, 3^o van het klachtendecreet is de bestuursinstelling niet verplicht een klacht te behandelen, als alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet zijn aangewend. Als het georganiseerde administratieve beroep achter de rug is, kan wel een beroep worden gedaan op het klachtendecreet. De verhouding tussen de administratieve beroepsprocedures en het klachtendecreet heeft bij enkele fiscale overheidsdiensten de vraag opgeroepen of er nog een eerstelijnsklacht mag worden ingediend over de inhoud van de beslissing van het administratieve beroep. De Vlaamse Ombudsdienst, daarin gesteund door de omzendbrief, benadrukt dat ook over de beslissing zelf geklaagd moet kunnen worden, want ook daarin kunnen fouten gebeuren. Bovendien, als men "inhoud" uitsluit, dan wordt het klachtendecreet voor de burger toch wel een half lege doos. Met het klachtendecreet heeft het Vlaams Parlement de burgers juist een maximaal klachtrecht willen verlenen.

Over deze problematiek heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2002 het volgende voorstel ingediend (2002-02): "De Vlaamse overheid moet de mogelijkheid bieden aan de burgers om klachten over de inhoud van beslissingen in bezwaar- en beroepsprocedures, na afloop van die procedures in te dienen in het kader van het klachtendecreet." Tijdens een vergadering op 14 oktober 2003 van de parlementaire commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken (Stuk 41 (2002-2003) - Nr. 5) is het voorstel uitgebreid besproken. De conclusie van deze bespreking was dat het voorstel op instemming kan rekenen, als de eerstelijnsbehandeling van inhoudelijke klachten maar niet leidt tot de nodeloze verzwaring van procedures of in de plaats treedt van andere procedures. In deel 5, bij de bespreking van de voorstellen en aanbevelingen, wordt nader ingegaan op de stand van zaken.

ONONTVANKELIJKE OF ONGEGRONDE KLACHTEN

Een uniforme definitie van het begrip klacht is van groot belang om tot een consistente eerstelijnsklachtenbehandeling te komen. Toch beantwoordt de definitie van de omzendbrief niet alle vragen over welke types klachten wel of niet onder het klachtendecreet vallen. Vanuit de tekst van het decreet en vanuit de voorbereidende parlementaire werkzaamheden kan men alleen maar afleiden dat de decreetgever een zo ruim mogelijke definitie van het begrip klacht hanteert. Het decreet geeft een volledige opsomming van de klachten die als onontvankelijk beschouwd moeten worden. Voor de rest sluit het decreet dus niets uit. En zelfs onontvankelijke klachten zijn nog altijd klachten: ze moeten dus wel geregistreerd worden en opgenomen in het klachtenbestand, maar ze hoeven niet behandeld te worden.

Bij sommige bestuursinstellingen bestaat nog steeds het misverstand dat op het eerste gezicht ongegronde klachten onontvankelijk zouden zijn. Het ongegrond verklaren van dat soort klachten kan echter alleen maar het resultaat zijn van een klachtenbehandeling.

OPGELOSTE KLACHTEN

Ook meteen opgeloste klachten zijn ontvankelijke klachten. Bij bepaalde contacten tussen overheid en burger kan een klacht meteen gegrond worden bevonden en in één adem opgelost. De overheidsdienst en de burger kunnen ook meteen bij het eerste contact, na enige informatieve uitleg, gezamenlijk tot de conclusie komen dat de klacht ongegrond is.

Het is van belang dat ook meteen opgeloste klachten worden geregistreerd. Dat is noodzakelijk voor de volledigheid van het klachtenbeeld. Bovendien geeft dat een heel positieve indicatie over de oplossingsgerichtheid van de betrokken instelling en vermindert het de gemiddelde behandelingstermijn van klachten.

Bij de definitie van het begrip opgeloste klacht, moet men zich op het standpunt van de burger stellen. Soms laat de burger expliciet weten dat de klacht voor hem is opgelost. Als hij ontevreden is, zal de burger dat meestal wel laten weten. Als de burger niet meer reageert, beoordeelt men zo veel mogelijk vanuit het mogelijke perspectief van de burger en niet vanuit het standpunt van de bestuursinstelling. Dat betekent natuurlijk niet dat er per se een oplossing uit de bus moet komen die de burger tevreden stelt. De burger kan ook ongelijk hebben of een onmogelijke oplossing vragen.

KLACHTEN OVER DERDEN

Een specifiek probleem zijn klachten over derden die als contractueel onderaannemer of in opdracht van de Vlaamse overheid werken. Die derden vallen onder het klachtendecreet. Cipal (fiscaliteit) en Selor (personeelsselectie) zijn bekende voorbeelden van dergelijke derden. De opdrachtgevende Vlaamse bestuursinstelling is en blijft verantwoordelijk voor de goede dienstverlening en eindresultaten van die derden. Die derden zijn eigenlijk een "uitbreiding" of "mandaathouder" van de Vlaamse bestuursinstelling. Ze vallen dus onder het klachtendecreet. De opdrachtgevende bestuursinstellingen, en niet de derden zelf, dragen dus de eindverantwoordelijkheid voor de goede klachtenbehandeling.

KLACHTEN IN HET KADER VAN INSPECTIE OF TOEZICHT

Instellingen en organisaties waarover de Vlaamse overheid een toezichtstaak (bijvoorbeeld lokale besturen) of inspectietaak heeft (bijvoorbeeld welzijnsinstellingen, onthaalmoeders) vallen niet onder het klachtendecreet. Het klachtendecreet beperkt zich dus tot de handelingen en de werking van de inspecterende en toezichthoudende Vlaamse bestuursinstellingen.

VERMENIGVULDIGING VAN KLACHTENPROCEDURES

De vermenigvuldiging van klachtenprocedures is een recent probleem. De terechte bezorgdheid van regelgevers en beleidsmakers over de kwaliteitsbewaking leidt ertoe dat de klachtenbehandeling veel aandacht krijgt. Recente voorbeelden zijn:

- Decreet van 19 juli 2002 over de overheidscommunicatie.

- Reglement van orde van 24 februari 2003 van de Commissie Zorgvuldig Bestuur (basis- en secundair onderwijs).
- Intern Reglement van Orde van 4 maart 2003 van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 2003 tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 14 februari 2003 betreffende de adviescheques en tot oprichting van de Raad van Advies en Consultancy.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 12 september 2003 betreffende de rapportering over het personenvervoer over de weg.
- Samenwerkingsovereenkomst van 10 december 2003 over het meldpunt administratieve lasten kafka.be.
- De oprichting einde 2003 van een telefonische ombudsdienst bij Toerisme Vlaanderen voor permanente campingbewoners.

Vaak blijken die regelingen qua concept weinig of niet te verschillen van het klachten-decreet. Dat wil niet per definitie zeggen dat aparte klachtendiensten of -regelingen niet zinvol of nodig kunnen zijn. De burger is echter niet gebaat bij veel verschillende klachten-procedures, indien daar geen grondige reden voor is.

Een specifiek probleem stelt zich bij de klachten over de VDAB. In het besluit van de Vlaamse Regering van 21 december 1998 houdende de organisatie van de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding wordt het Subregionaal Tewerkstellingscomite (STC) belast met het toezicht op een objectieve behandeling van de werkzoekenden bij de arbeidsbemiddeling, begeleiding en opleiding, georganiseerd door de VDAB (artikel 8, §2, 4°). Men kan zich afvragen wat nog de specifieke rol kan zijn van de STC-ombudsdienst tussen de eerstelijnsklachtenbehandeling van de VDAB op basis van het klachtendecreet en de tweedelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

2.6.2 WAT IS ER VERANDERD VOOR DE BURGER?

Door het klachtendecreet is een wijziging opgetreden in de houding van de Vlaamse overheid ten aanzien van de burger. De eerstelijnsklachtenbehandeling heeft als bedoeling tot een optimale klachtenbehandeling te komen bij de Vlaamse overheid. Er wordt geen echt nieuwe klachtenlijn ingesteld. Er is vooral sprake van formalisering, professionalisering en veralgemening. Bij sommige diensten is er eigenlijk geen groot verschil met vroeger. De klachtenmanager is nu een soort personificatie van de vroegere klachtendienst.

Maar is het voor de burger ook altijd makkelijker en duidelijker geworden? Valt een terecht en noodzakelijk onderscheid tussen eerste lijn en tweede lijn wel uit te leggen aan de gemiddelde burger? Wordt er voor sommigen geen bijkomende drempel opgeworpen om een klacht in te dienen bij de Vlaamse overheid?

Daarom moet het altijd zo duidelijk mogelijk zijn tot wie de burger zich moet wenden: een klachtenbehandelaar, de ombudsdienst, een inspectiedienst, een administratieve beroepsinstantie, enzovoort. Het gebeurt regelmatig dat een burger in eerste instantie bij een "verkeerde" Vlaamse instantie terecht komt. We laten dan nog even buiten beschouwing dat de burger bij het "verkeerde" bestuursniveau (lokaal, Vlaams of federaal) gaat aankloppen.

Op zich hoeft een verkeerd eerste contact geen probleem te zijn, als de burger maar zo snel en zo direct mogelijk naar de juiste plaats wordt doorverwezen. Dat is de verantwoordelijkheid van alle betrokken actoren. De Vlaamse Ombudsdienst hecht in zijn werking daarom een grote waarde aan een goed doorverwijsbeleid, niet alleen in zijn eigen werking, maar ook op het volledige overheidsniveau.

Het klachtendecreet betekent dat in de communicatiecampagnes en andere informatieverstrekende activiteiten het Vlaams klachtenlandschap op een correcte, eenvoudige, heldere en beknopte manier bekend moet worden gemaakt.

Zowel in de geïndividualiseerde briefwisseling als in de standaardbriefwisseling met de burger heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich moeten aanpassen aan de nieuwe situatie. Dat geldt natuurlijk ook voor de Vlaamse bestuursinstellingen. Alle betrokkenen moeten alert blijven communiceren met de burger. Het actueel houden van een volledige lijst van klachtenbehandelaars en -coördinatoren is heel belangrijk. Ten aanzien van de burger is dat immers een essentieel werkinstrument. Hier wordt dus een permanente en gemeenschappelijke inspanning gevraagd van de bestuursinstellingen, de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst.

2.6.3 ORGANISATIE VAN HET KLACHTENDECREET IN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN

INTERN DRAAGVLAK BINNEN DE BESTUURSINSTELLINGEN

Het grote belang en de grote voordelen van een professionele klachtenbehandeling voor de goede werking van een overheidsdienst hoeven niet benadrukt te worden. Dat is niet alleen het standpunt van talloze deskundigen inzake goed bestuur en klantenbenadering, maar ook van vele overheidsdiensten zelf.

Het volstaat echter niet dat maar een deel van de medewerkers van een Vlaamse overheidsdienst overtuigd is van het nut en de noodzaak van een goede eerstelijnsklachtenbehandeling. Er moet een zo breed mogelijk intern draagvlak gecreëerd worden. In principe moeten alle medewerkers ervan overtuigd zijn dat een professionele benadering van een klacht geen last is voor de organisatie, maar een voordeel. Alle medewerkers moeten daarom gesensibiliseerd worden om klachten vlot te laten doorstromen naar de klachtenmanager en de klachten niet weg te moffelen uit goedbedoelde beschermingsmotieven. De behandeling van klachten kost weliswaar tijd, maar een medewerker van de Vlaamse overheid moet inzien dat een goede klachtenbehandeling uiteindelijk veel tijd spaart voor de organisatie.

Het is een belangrijke taak voor de leidinggevende om dat interne draagvlak te stimuleren bij de medewerkers. Maar ook de leidinggevende zelf moet ervan overtuigd zijn dat een kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en een volledige registratie en rapportage van het klachtenbeeld uiteindelijk ten voordeel strekken van de instelling.

Het klachtendecreet laat bewust de wijze van interne organisatie over aan de bestuursinstellingen zelf. Men gaat ervan uit dat dat de beste garantie is voor de meest aangepaste organisatiewijze. Bovendien geeft dat de meeste kans op een breed draagvlak.

DE KLACHTENBEHANDELAAR

Wíe de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar is in een bestuursinstelling, wordt bepaald door die instelling zelf. Het decreet en de omzendbrief leggen wel enkele randvoorwaarden op:

- Het mag niet de oorspronkelijk behandelende ambtenaar zijn.
- Het mag evenmin de oorspronkelijk ondertekenende ambtenaar zijn. Dat impliceert dat de leidinggevende ambtenaren meestal geen eerstelijnsklachtenbehandelaar kunnen zijn.
- Die laatste conclusie kan men ook trekken uit de decretale bepaling dat de klachtenbehandelaar een strikte neutraliteit in acht moet nemen. Leidinggevende ambtenaren kunnen natuurlijk ook neutraal zijn, maar ten aanzien van de burger moet iedere schijn van gebrek aan neutraliteit vermeden worden.

Er zijn nog bijkomende voorwaarden te formuleren voor het profiel van een goede klachtenbehandelaar, maar die vloeien gewoon voort uit gezond verstand en uit een streven naar professionalisme:

- De klachtenbehandelaar moet voldoende deskundig zijn en zicht hebben op de zaken die hij behandelt.
- De klachtenbehandelaar moet het vertrouwen genieten van zijn collega's en mag door hen niet als een soort interne audit ervaren worden.

Essentieel is het standpunt van de burger. Die moet ervan overtuigd zijn dat de klachtenbehandelaar inderdaad onafhankelijk en neutraal is.

Bij sommige afdelingen is men aanvankelijk gestart met het afdelingshoofd ook tot de officiële klachtenbehandelaar aan te stellen. Die praktijk heeft er in de eerste helft van 2002 toe geleid dat een verzoeker die klaagt over de oorspronkelijke negatieve beslissing, ondertekend door het afdelingshoofd, een antwoord op zijn eerstelijnsklacht heeft ontvangen dat ondertekend was door dezelfde persoon. Soms was het duidelijk dat de klacht inderdaad door een onafhankelijke klachtenbehandelaar was behandeld, maar toch was die ondertekend door de oorspronkelijk ondertekenende leidinggevende ambtenaar.

De meeste van die afdelingen hebben inmiddels een andere klachtenbehandelaar aangewezen en in de loop van 2003 is dit knelpunt grotendeels weggewerkt.

Op 1 januari 2004 hebben de volgende afdelingen een klachtenbehandelaar die tevens afdelingshoofd is: Coördinatie en Beleidsondersteuning WVC, Migratie en Arbeidsmarktbeleid, Juridische Dienstverlening LIN en Geotechniek. Bij sommige afdelingen is het afdelingshoofd één van de klachtenbehandelaars, bijvoorbeeld bij de vijf provinciale ROHM-afdelingen.

Ook bij enkele VOI's en VWI's is de leidinggevende ambtenaar nog altijd tevens de klachtenbehandelaar: Dienst Investeren in Vlaanderen, Export Vlaanderen, GOM Vlaams-Brabant, Instituut voor het Archeologisch Patrimonium, Vlaamse Hogescholen Raad (VLHORA), Vlaamse Interuniversitaire Raad (VLIR) en Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde.

Een ander probleem, vooral acuut in het begin van 2002, was de omstandigheid dat er nog geen klachtenmanager was aangewezen, terwijl dat wel moet volgens het decreet. Begin 2002 waren er nog heel wat gaten. Op 1 januari 2003 hadden alle geledingen van het ministerie een klachtenmanager en bij de VOI's waren er slechts twee zonder. In de loop van 2003 zijn de laatste bestuursinstellingen zonder klachtenmanager verdwenen.

Neutraliteit en onafhankelijkheid betekenen echter absoluut niet dat er geen intern overleg zou mogen zijn tussen de oorspronkelijke behandelaar, de leidinggevende ambtenaar en de klachtenbehandelaar. Integendeel, maar de onafhankelijkheid en neutraliteit moeten gegarandeerd zijn. Bij klachten over interpretatieverschillen omtrent regelgeving is overleg tussen de klachtenbehandelaar en de gemachtigde ambtenaar onvermijdelijk.

Een klachtenbehandelaar moet ook informatievragen over klachten van een leidend ambtenaar of een kabinet beantwoorden. Een zo open mogelijke houding is aangewezen, zolang de neutraliteit maar niet in het gedrang komt.

KABINETTEN

Onder Vlaamse bestuursinstellingen moeten we niet enkel de verschillende geledingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verstaan en de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen. Er zijn ook nog de ministeriële kabinetten. Die kabinetten spelen een belangrijke rol in het ontvangen, kanaliseren, behandelen en oplossen van eerstelijnsklachten over de Vlaamse overheid. Het is alleen al om die reden evident dat ook de ministeriële kabinetten onder de bepalingen van het klachtendecreet vallen.

Uit onderzoek dat professor Patricia Popelier heeft uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt duidelijk dat de ministers en de ministeriële kabinetten, ook strikt juridisch gezien, onder het klachtendecreet vallen. De daarbij gehanteerde overwegingen zijn:

- de definitie van bestuursinstelling in artikel 2 van het klachtendecreet;
- de doelstellingen om een behoorlijk bestuur van de overheid te verwezenlijken;
- de band tussen het openbaarheidsdecreet, het klachtendecreet en het ombudsdecreet;
- de parlementaire voorbereiding.

De kabinetten verwijzen de klachten van burgers normaliter door naar de bevoegde administratie. Dat betekent dat de grote meerderheid van de kabinetsklachten behandeld wordt op het niveau van de administratie.

Klachten in verband met de ministeriële kabinetten zelf, kunnen natuurlijk enkel op het niveau van het kabinet zelf behandeld worden. Er moet een eerstelijnsklachtenbehandelaar worden aangesteld. Die klachten moeten ook op het kabinet geregistreerd worden. Onder meer op basis van die registratie moet ook jaarlijks door het kabinet aan de Vlaamse Ombudsdienst gerapporteerd worden over het klachtenbeeld.

Bij de klachten die aan het ministerie of een VOI ter behandeling worden doorgegeven, moeten we een onderscheid maken tussen

- klachten waarbij het om een echte doorverwijzing gaat: het kabinet is verder helemaal niet meer bij de klacht betrokken en ministerie of VOI correspondeert rechtstreeks met de burger;

- klachten die na behandeling teruggaan naar het kabinet en het antwoord aan de burger wordt verzorgd en verstrekt door het kabinet.

De klachtenbehandeling van de eerste categorie hoort dus volledig bij het ministerie of de VOI thuis. Het kabinet moet volstaan met een melding aan de klager dat de klacht is doorverwezen naar het ministerie of de VOI en dat het ministerie of de VOI verder rechtstreeks met de klager de klacht afhandelt.

Bij de tweede categorie moeten duidelijke afspraken bestaan tussen kabinetten en administratie over behandeltermijnen, registratie, rapportage, enzovoort. De spreiding van de eerstelijnsklachtenbehandeling over kabinet en administratie vormt bij deze categorie duidelijk een complicerende factor voor de toepassing van het klachtendecreet. De maximale behandelingstermijn van een eerstelijnsklacht blijft 45 dagen bedragen, ook als zowel kabinet als administratie bij de behandeling is betrokken. Er kunnen problemen ontstaan over wie verantwoordelijk is als de maximale termijn wordt overschreden. Die spreiding van klachtbehandeling over kabinet en administratie kan nog andere praktische problemen stellen, zoals bijvoorbeeld:

- Wie zorgt voor de neutrale klachtbeoordeling?
- Wie verstrekt welke informatie aan de burger over de klacht? Er bestaat zowel gevaar voor géén informatieverstrekking als voor parallelle en dubbele informatieverstrekking.
- Stroomlijning tussen de verschillende kabinetten onderling over de criteria van het doorverwijsbeleid naar de administratie.
- Wie registreert de klachten en wie rapporteert erover, zodat dubbele registratie en rapportage vermeden wordt?

Handelen overeenkomstig het klachtendecreet betekent ook dat het kabinet in zijn rechtstreekse antwoorden aan de verzoeker moet verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie, als de verzoeker niet tevreden is over het antwoord van het kabinet.

De oplossing van de hier geschetste problematiek zou als volgt kunnen luiden:

- De kabinetten houden zich op klachtengebied uitsluitend bezig met klachten over de werking van de kabinetten zelf en natuurlijk ook met klachten over beleidsaangelegenheden en regelgeving.
- Alle overige klachten worden volledig behandeld en afgewerkt binnen de nieuwe administratieve instellingen die zullen ontstaan in het kader van het Beter Bestuurlijk Beleid. Die klachten keren als individuele klacht niet meer terug naar het kabinet.
- De wisselwerking tussen kabinet en administratie op klachtgebied ligt niet meer in de individuele klachtbehandeling en klachtvolgving, maar in de ontwikkeling van een beter bestuurlijk beleid en een kwaliteitsvolle dienstverlening op basis van het klachtenbeeld.

Uit de rapportages van de kabinetten zelf blijkt dat die in de praktijk geen eerstelijnsklachten registreren of rapporteren. Vier kabinetten hebben geen enkele vorm van rapportage bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Vijf andere kabinetten rapporteren dat ze alle klachten doorverwijzen naar de administratie en zelf geen klachten registreren. Het kabinet van de Vlaamse minister van Leefmilieu, Landbouw en Ontwikkelingssamenwerking beschrijft gedetailleerder hoe met klachten wordt omgegaan.

Het blijft een opmerkelijke vaststelling dat de kabinetten blijkbaar geen enkele klacht ontvangen over de werking van de kabinetten zelf. Komt dat omdat er geen enkele klacht wordt ingediend over die werking of omdat die klachten niet geregistreerd worden?

Kabinetten ontvangen regelmatig klachten over het gevoerde beleid. Beleidsklachten zijn onontvankelijk in het klachtendecreet. Die onontvankelijkheid wil zeggen dat de klachten niet behandeld hoeven te worden binnen het kader van het klachtendecreet. Beleidsklachten zijn echter wel klachten en die moeten volgens de omzendbrief wel geregistreerd worden (als onontvankelijke klacht). Geen enkel kabinet heeft over de onontvankelijke beleidsklachten gerapporteerd.

2.6.4 KLACHTENREGISTRATIE EN -RAPPORTAGE

In de uiteenzetting over de verhouding tussen kabinet en administratie is de klachtenregistratie en -rapportage al ter sprake gekomen. De knelpunten rond registratie en rapportage zijn echter veel ruimer.

REGISTRATIE

- **Behandeltermijn van 45 dagen**

Die termijn kan niet altijd gehaald worden, ook al doen de bestuursinstellingen alle redelijke inspanningen. Dat kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van het achterwege blijven van noodzakelijke externe informatie of van de ingewikkeldheid van de klacht. Dat is op zich geen probleem, als de verzoeker tenminste binnen 45 dagen een eerste inhoudelijk antwoord heeft ontvangen en bovendien ingelicht wordt over de te verwachten timing.

Wanneer die behandeltermijn begint te lopen, wordt bepaald vanuit het standpunt van de burger. De termijn begint dus op de eerste dag dat de Vlaamse overheid met de klacht geconfronteerd wordt. Een klacht die doorverwezen wordt naar een tweede of een derde bestuursinstelling, houdt altijd als begindatum de ontvangstdatum bij de eerste instelling. Voor de burger is het namelijk niet relevant welke instelling precies zijn klacht behandelt. Bovendien voorkomt die benadering van de begindatum van de klacht dat doorverwijzingen nodeloos blijven liggen en vertraging oplopen.

- **Wat moet er geregistreerd worden?**

Alle binnenkomende klachten moeten geregistreerd worden. Alleen op die manier is een goed en volledig klachtenbeeld te krijgen. Dat betekent onder meer dat ook onontvankelijke klachten summier geregistreerd moeten worden.

Bepaalde afdelingen krijgen bijvoorbeeld klachten over de lokale besturen, waarvoor de Vlaamse overheid niet bevoegd is. Hoewel een summier registratie van dergelijke onontvankelijke klachten enig werk vergt, kan toch interessante informatie uit die klachten gehaald worden: wat zijn de problemen van de Vlaamse burger; met welke klachten komt de burger op de verkeerde plaats terecht; waarom is men naar de Vlaamse overheid gestapt; waarom is men niet geholpen op lokaal niveau, enzovoort.

Ook de meteen opgeloste klachten moeten geregistreerd worden. Dat heeft ook een positief effect op de gemiddelde behandeltermijn.

- **Registratie van klachten binnen administratieve beroepen of toezichthoudende inspectie**

Dergelijke klachten vallen niet onder het klachtendecreet. Ze hoeven daarom ook niet geregistreerd te worden binnen het kader van het klachtendecreet. Kwantitatieve registratie buiten het klachtendecreet is natuurlijk bijna altijd wel noodzakelijk. In het beschrijvende gedeelte van de klachtrapportage (deel 4 van de vragenlijst) moet dat soort klachten wel kort belicht worden, om een totaalbeeld van alle "klachten" in de meest ruime zin te hebben.

RAPPORTAGE

- **Vragenlijst**

De vragenlijst vormt de basis van de rapportage. Enkele knelpunten zijn aan het licht gekomen door de in januari-februari 2003 ingediende rapporten over het eerste werkjaar 2002. Op basis daarvan zijn er enkele kleine aanpassingen gebeurd voor het tweede werkjaar 2003.

- **Organisatorisch niveau van de rapportage**

"Op welk niveau van de organisatie moet er gerapporteerd worden? Op afdelingsniveau of departementaal niveau of op nog een ander niveau?" Op die vraag antwoordt de Vlaamse Ombudsdienst dat ze dat overlaat aan de bestuursinstellingen zelf. Samenvoeging per departement of administratie kan dus, maar uit de rapportage moet het klachtenbeeld per afdeling in voldoende details afgeleid kunnen worden.

- **Onvolledige rapportage**

Door sommige bestuursinstellingen worden aantallen klachten gerapporteerd die lager zijn dan redelijkerwijze verwacht kan worden, op basis van andere informatie. Men kan zich daarom afvragen of wel alle binnengekomen klachten geregistreerd worden. Ook kan de mogelijke oorzaak gezocht worden in een te enge definitie van het begrip klacht, waardoor de meeste klachten buiten de gehanteerde definitie vallen.

2.6.5 VARIA

Er bestaan nog een paar andere knelpunten van uiteenlopende aard.

De verwijzing in het oorspronkelijke dossier naar de eerstelijnsklachtenbehandeling is niet altijd gebeurd. Dat geldt ook, maar in mindere mate, voor de verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst in de afsluitbrief van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

De mogelijkheid voor bestuursinstellingen om vrijstelling van het klachtendecreet aan te vragen wordt nauwelijks gebruikt. Toch denken wellicht sommige bestuursinstellingen te snel dat er geen contact met het publiek is, wat de meest voor de hand liggende reden tot vrijstelling zou kunnen zijn. Meestal is er toch op een of andere manier wel contact, al is dat meestal summier.

Op het gebied van privacy enerzijds en openbaarheid van bestuur anderzijds zijn bij het klachtendecreet de gewone regelgevingen van toepassing. Een aparte beschouwing daarover in het kader van het klachtendecreet is daarom niet nodig.

2.7 Klachtendecreet: voordelen, nadelen en een voorlopige balans

De basisfilosofie bij de behandeling van een klacht is: een klacht is geen aanklacht, maar een positief te gebruiken signaal. Met een boutade zou men bijna kunnen zeggen: "hoe meer klachten, hoe beter". Klachten hoeven niet ontmoedigd te worden, maar verdienen juist aanmoediging.

- *Belangrijkste voordelen voor de burger*
 - Betere bescherming.
 - Vlottere toegang.
 - Zorgvuldigere en snellere behandeling.
 - Uniforme regeling bij alle Vlaamse bestuursinstellingen.
 - Herstel van vertrouwen tussen burger en overheid.
 - Persoonlijke benadering.
- *Belangrijkste voordelen voor het bestuur*
 - Kwaliteitsverbetering.
 - Signaal- en leerfunctie van klachtenbehandeling.
 - Responsabilisering.
 - Professionalisering.
 - Herstel van vertrouwen tussen burger en overheid.
 - Goede klachtenbehandelaars zijn ambassadeurs van het bestuur.
- *Nadelen van het klachtendecreet*
 - Kan de zaken voor de burger ingewikkelder maken.
 - Of er geen hogere drempel geschapen is ten aanzien van de klachtbereidheid zelf moet nog afgewacht worden.
 - Eerstelijnsklachtenbehandelaars hebben een beperktere benadering dan een ombudsdienst. Ze beperken zich veeleer tot een onderzoek of de regels correct zijn toegepast, terwijl een ombudsdienst de klacht veel ruimer benadert.
 - Belangrijke signalen die in de eerste lijn worden vastgesteld, kunnen gemist worden omdat ze niet doordringen tot de tweede lijn.
 - De filterfunctie en de ondersteuningsfunctie van de ombudsdienst, bijvoorbeeld door de herformulering van de klacht, gaan soms verloren.
- *Eerste balans van het klachtendecreet*
 - De voordelen zijn veel groter dan de nadelen.
 - De knelpunten zijn niet van fundamentele aard.
 - Veel klachten worden in eerste lijn opgelost.
 - Het probleem van de klachtherkenning: bestuursinstellingen hebben het soms moeilijk om klachten als dusdanig te herkennen; daarom worden ze ook niet als dusdanig benoemd. Bijgevolg komen ze ook niet in het circuit van het klachtendecreet terecht. Ze worden dan ook niet geregistreerd en opgenomen in het jaarlijkse klachtenrapport.

- Sommige bestuursinstellingen blijken bang te zijn om klachten in het klachtencircuit te stoppen. Daarom wordt nogmaals benadrukt dat niet elke klacht die opgenomen is in het klachtencircuit, ook automatisch een gegronde klacht is.
- De klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid is nu professioneel georganiseerd, wat ontegensprekelijk zorgt voor een verbetering van het eindproduct.
- Voor een degelijke eerstelijnsklachtenbehandeling moet de overheid de nodige middelen en personeel ter beschikking stellen. Op lange termijn kan een positief gebruik van klachten leiden tot structurele verbeteringen, wat juist tot een besparing van mensen en middelen kan leiden.

2.8 Klachtrecht in de lokale besturen

In de hoofdstukken hierboven hebben wij het uitsluitend gehad over het klachtrecht dat de inwoners van Vlaanderen hebben ten aanzien van de Vlaams-landelijke bestuursinstellingen. Het klachtendecreet is niet van toepassing op lokale besturen. Toch is er ook over dat lokale klachtrecht de jongste jaren een en ander in beweging gekomen.

In dat verband verwijzen we in de eerste plaats naar de resolutie betreffende het klachtrecht ten aanzien van de lokale besturen, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 9 oktober 2001 (Stuk 724 (2000-2001) - Nr. 1). Uitgangspunt is dat de organisatie in de lokale besturen van een eerstelijnsklachtrecht noodzakelijk is, waarbij wordt gestreefd naar een zekere eenvormigheid bij de inrichting ervan, conform de uitgangspunten van het decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

Daarom vraagt het Vlaams Parlement aan de Vlaamse Regering om - aansluitend bij het voornoemde klachtendecreet - de lokale besturen aan te sporen een interne klachtendienst te organiseren, waarbij de volgende uitgangspunten en principes moeten vooropstaan:

- aan iedereen moet het recht worden verleend kosteloos een klacht in te dienen bij de interne klachtendienst over de handelingen en de werking van het betrokken lokale bestuur;
- het behandelen van een klacht moet verplicht zijn, voorzover de identiteit en het adres van de klager bekend zijn en de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen deze gericht is;
- de mogelijkheid moet bestaan om de klacht niet te behandelen wanneer de klager geen belang kan aantonen of het voorwerp van de klacht nog onderworpen kan worden aan administratieve of andersoortige beroepsmogelijkheden;
- er moet binnen een redelijke termijn een ontvangstmelding van de klacht worden verstrekt;
- 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 de Vlaamse Ombudsdienst, moet daarvan bij de kennisgeving melding worden gemaakt;
- jaarlijks wordt over de werking van de interne klachtendienst aan de bevoegde beleidsorganen verslag uitgebracht.

Intussen is een voorontwerp van nieuw gemeentedecreet bekend geraakt. Daarin is de regeling van een meldpunt opgenomen, maar aan die eerstelijnsklachtvoorziening worden verder nauwelijks eisen gesteld en vooral: er is nergens sprake van een tweedelijnsklachtvoorziening, een ombudsfunctie dus, die voor de inwoners van sommige Vlaamse steden overigens al wel bestaat. De stelling van de Vlaamse Ombudsdienst wordt verduidelijkt in vier bedenkingen:

- *het "meldpunt" is een nieuw en krachtig idee om de participatie te bevorderen;*
- *het gevaar dreigt van een eerstelijnsklachtenbehandeling zonder een tweede ombudslijn;*
- *de bestaande rechtsongelijkheid dreigt bestendig te worden, omdat niet alle Vlaamse burgers de mogelijkheid (zullen) hebben om voor gemeentelijke of lokale problemen naar een ombudsdienst te stappen;*
- *het Vlaams Parlement mag de mogelijkheid om een bestaande consensus in realiteit om te zetten, niet laten liggen.*

	<i>De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst</i>
54	3.1 DOSSIERBEHANDELING
55	3.2 HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
55	3.2.1 DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEEDE LIJN
56	3.2.2 DE INTERNE WERKING SINDS DE INVOERING VAN HET KLACHTENDECREET
57	3.3 THEMA'S
58	3.4 KWALIFICATIES
59	3.5 OMBUDSNORMEN

Deel 3 DE KLACHTENBEHANDELING
DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De eerste taak van de Vlaamse Ombudsdienst is "klachten te onderzoeken" over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten "en daarbij bemiddelend op te treden", stelt het ombudsdecreet. Dat betekent dat de hele werking van de Vlaamse Ombudsdienst stoelt op de klachtenbehandeling. Daarom geven wij eerst in het kort nog even aan hoe de dossiers behandeld worden in **3.1 Dossierbehandeling**.

De goedkeuring van het klachtendecreet heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn klachtenbehandeling moet aanpassen aan de gewijzigde situatie vanaf 1 januari 2002. Hierover kunt u lezen in **3.2 Het klachtendecreet en de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst**.

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten niet per overheidsdienst, maar per thema: zie **3.3 Thema's**. Uiteindelijk worden elke klacht en de reactie daarop van de overheidsdienst beoordeeld of gekwalificeerd aan de hand van een geheel van normen: die aspecten bespreken we in **3.4 Kwalificaties** en **3.5 Ombudsnormen**.

3.1 Dossierbehandeling

De behandeling van een klacht verloopt in vijf fasen:

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

Informatievragen of klachten die geen echte klacht zijn of die 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 Vlaamse Ombudsdienst krijgt soms klachten waarvan bij ontvangst onmiddellijk blijkt dat zij weinig of geen onderzoekswerk vergen en dat een oplossing snel en eenvoudig kan geboden worden. Het gaat bijvoorbeeld om klachten over het uitblijven van een antwoord op een brief, over het niet toesturen van een aanslagbiljet ondanks aandringen van de verzoeker, enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst past voor dergelijke klachten de zogenaamde **snelle interventiemethode (SIM)** toe. De ombudsdienst belt naar de betrokken overheidsdienst of stuurt een mailtje en vraagt voor een snelle rechtzetting. De praktijk leert dat de overheidsdiensten op deze verzoeken inderdaad snel en efficiënt reageren.

3.2 Het klachtendecreet en de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst

De inwerkingtreding op 1 januari 2002 van het klachtendecreet heeft de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst in een aantal opzichten aanzienlijk gewijzigd.

3.2.1 DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEDEDE LIJN

Volgens artikel 13, §1, 2° van het ombudsdecreet neemt de Vlaamse ombudsman een klacht niet in behandeling als de verzoeker kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken overheidsdienst genoegdoening te krijgen. Sinds de start van de Vlaamse Ombudsdienst in 1999 werden verzoekers die hun klacht nog helemaal niet aanhangig hadden gemaakt bij de eerste lijn, op grond van die zogenaamde kenbaarheidsvereiste doorverwezen naar de betrokken overheidsdienst.

Met de goedkeuring van het klachtendecreet gebeurt die doorverwijzing sinds 2002 gestructureerder, gericht en doeltreffender. Als er door de verzoeker nog geen enkele stap over de klacht in de eerste lijn is ondernomen, dan stuurt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht door naar de betrokken eerstelijnsklachtenbehandelaar.

Deze werkwijze betekent nog geen wijziging ten opzichte van die tussen 1999 en 2001. Een heel nieuwe situatie doet zich voor, als de indiener van de klacht wel al op een of andere manier contact met de bestuursinstelling heeft gehad, maar niet in het kader van het klachtendecreet en zonder dat de klacht de klachtencoördinator heeft bereikt.

In dat geval moet de Vlaamse Ombudsdienst de keuze maken tussen een doorverwijzing naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar of een eigen tweedelijnsklachtenbehandeling door de Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst kiest er dikwijls voor om een klacht die nog niet behandeld is, naar de eerstelijnsklachtenbehandelaar door te sturen. Toch zijn er heel wat gevallen waarbij een tweedelijnsklachtenbehandeling de voorkeur geniet:

- klachten waarbij 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 veel te veel van de ene instantie naar de andere is doorverwezen;
- klachten waarvan de Vlaamse Ombudsdienst uit ervaring weet dat de klachtenmanager het standpunt van de bestuursinstelling gewoon overneemt;
- klachten waarvan we bij eerste onderzoek vaststellen of ernstig vermoeden, dat ze een trend of een structureel probleem aan het licht brengen of extra bewijsmateriaal daarvoor aandragen;

- 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.

Hoe langer het klachtendecreet in werking is en bekendheid heeft verworven bij de burgers en de ambtenaren, des te minder zal het voorkomen dat een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst nog niet langs de eerstelijnsklachtenbehandeling is gepasseerd. Het aantal door de Ombudsdienst doorverwezen klachten naar de eerste lijn is in 2003 dan ook gedaald ten opzichte van 2002

3.2.2 DE INTERNE WERKING SINDS DE INVOERING VAN HET KLACHTENDECREET

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

BESLISSINGSSHEMA

- De klacht is nog niet behandeld door de eerstelijnsklachtenbehandeling.
 - nog helemaal niet bekend bij de bestuursinstelling en dus ook niet bij 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 verzoeker is niet tevreden over de behandeling of de termijn van 45 dagen is overschreden
 - de Vlaamse Ombudsdienst is niet tevreden
 - de Vlaamse Ombudsdienst wil een bepaald aspect van de klacht nog verder uitdiepen, hoewel voor de verzoeker de behandeling niet meer hoeft
- De klacht valt buiten het klachtendecreet. Dat geldt met name voor het medebewind.

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. Soms is een herformulering door de Ombudsdienst van de doorverwezen klacht nodig.

Iedere categorie en subcategorie in het beslissingsschema vereisen een andere aanpak van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat geldt natuurlijk voor de wijze van communicatie met de klachtindiende burger en met de betrokken bestuursinstelling. Dat geldt ook voor de typebrieven: ze zijn inhoudelijk aangepast en ze zijn in aantal toegenomen. Vele andere interne werkprocedures zijn aangepast, zoals bijvoorbeeld de registratie in het registratiesysteem Ombis en de opvang van telefonische klachten van burgers.

DATUM PRESENTATIE JAARVERSLAG

Uiterlijk 1 maart van elk jaar moeten de Vlaamse bestuursinstellingen aan de Vlaamse Ombudsdienst rapporteren over hun eerstelijnsklachtenbehandeling. Zelfs als alle bestuursinstellingen die datum halen, dan leidt de verwerking van die rapporten in het jaarverslag van de Ombudsdienst ertoe dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst vanaf 2003 een stuk later zal verschijnen dan einde maart, zoals tot in 2002 gebruikelijk was.

Uit de praktijk van het werkingsjaar 2002 was gebleken dat de meeste Vlaamse overheidsdiensten probleemloos in staat waren het klachtenrapport ruim voor 1 maart 2003 in te dienen. Uit een raadpleging van de verschillende klachtencoördinatoren in de loop van 2003 is gebleken dat er geen echt bezwaar bestond tegen een vervroeging van de indieningsdatum.

Daarom is op 22 september 2003 een voorstel van decreet ingediend bij het Vlaams Parlement om in artikel 12 van het klachtendecreet de indieningsdatum van het rapport te vervroegen. Na bespreking in de commissie op 28 januari 2004, heeft de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 6 februari 2004 het ontwerp van decreet goedgekeurd. De indieningsdatum van artikel 12 wordt vervroegd van 1 maart naar 10 februari. Deze bepaling zal voor de eerste keer uitwerking hebben op 10 februari 2005, bij de klachtenrapportage over 2004.

DE BEHANDELING VAN DE TWEDELIJNSKLACHTEN

Een voordeel voor de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst is dat er minder tijd gestoken hoeft te worden in routine-klachten zonder meerwaarde en dat er dus meer tijd vrijkomt voor diepgaander onderzoek bij niet-routinematige of structurele klachten. De Vlaamse Ombudsdienst zorgt er wel voor dat bepaalde routinematige klachten niet ontsnappen aan een specifieke eigen ombuds invalshoek. Dat geldt met name voor klachten waarbij normen als actieve dienstverlening, coördinatie en informatieverstrekking een rol spelen. De gemiddelde verzoeker zal dergelijke normen niet zo snel in zijn klacht betrekken.

3.3 Thema's

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten *per thema*. De thema's in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst zijn: **fiscaliteit (waaronder de diverse Vlaamse heffingen), onderwijs, elektriciteit - gas en water, media en cultuur, welzijn, gezondheid, economie en werkgelegenheid, binnenlandse aangelegenheden, milieu, wonen, ruimtelijke ordening, verkeer - infrastructuur en mobiliteit, interne werking van de Vlaamse overheidsdiensten, deontologische code Vlaams Parlement en varia**

3.4 Kwalificaties

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

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

1. (Deels) gegronde klacht

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

a. Voldoende hersteld

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

b. Na aandringen voldoende hersteld

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

c. Verder te herstellen

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

d. Nog te herstellen

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

e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

2. Ongegronde klacht

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

3. Beleidsaanbeveling

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

4. Terechte opmerking

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

5. Geen oordeel mogelijk

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

6. Andere

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

3.5 Ombudsnormen

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

Die ombudsnormen vallen uiteen in twee groepen:

- de behoorlijkheidsnormen en
- de zorgvuldigheidsnormen.

In 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan een verfijning van de ombudsnormen gewerkt. Vanaf 1 januari 2002 toetst de Vlaamse Ombudsdienst het overheidsgedrag aan de volgende 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, dat moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtdienst. 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.

Het klachtenbeeld 2003

65	4.1 ALGEMEEN OVERZICHT
65	4.1.1 EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING IN 2003
66	4.1.2 KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003
73	4.1.3 DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003
79	4.1.4 VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2003
83	4.1.5 DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN IN 2003
84	4.2 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
102	4.3 MILIEU
118	4.4 MILIEU: WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT
141	4.5 RUIMTELIJKE ORDENING
164	4.6 WONEN
186	4.7 ONDERWIJS
204	4.8 VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
222	4.9 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
235	4.10 WELZIJN
248	4.11 MEDIA EN CULTUUR
258	4.12 ANDERE THEMA'S

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen: alle diensten van de Vlaamse overheid moeten sindsdien een eerstelijnsklachtenbehandeling organiseren (zie daarover 2.4 tot en met 2.7). Artikel 12 van het klachtendecreet bepaalt ook dat "de bestuursinstelling jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit(brengt) bij de Vlaamse ombudsman (...) over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten". Dat geeft de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid om in zijn eigen Jaarverslag niet alleen over zijn eigen klachtenbehandeling, maar ook over de eerstelijnsklachtenbehandeling te rapporteren.

Dat wil dus zeggen dat "het klachtenbeeld" letterlijk opgevat mag worden: als de eerstelijnsklachtenbehandelaars een volledig rapport bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst, dan krijgt u in dit deel 4 een overzicht van alle klachten, zowel eerstelijns als tweedelijns, van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheidsdiensten.

Ook in 2003 waren de kwaliteit en de omvang van de eerstelijnsrapporten opvallend ongelijk. Alle rapporten van de eerstelijnsklachtenbehandelaars volledig opnemen in ons Jaarverslag zou tot een onhandig en volumineus boekwerk geleid hebben, maar anderzijds vinden wij die rapporten te relevant, om ze niet te publiceren. Daarom hebben wij ervoor gekozen alle rapporten ongewijzigd als pdf-documenten te publiceren op de *cd-rom* die u achterin dit Jaarverslag vindt.

Zowel in het **algemeen overzicht** (4.1) als in de **themahoofdstukken** (4.2 tot 4.12) beginnen wij met een samenvatting van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Daarna komen de tweedelijnsklachten aan de beurt die door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld zijn. De Vlaamse Ombudsdienst ordent en behandelt de klachten volgens thema en niet per overheidsdienst (zie ook 3.3).

4.1 Algemeen overzicht

4.1.1 EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING IN 2003

Tabel 1 Eerstelijnsklachten in 2003

	Onroerende Voorheffing	Milieu	Water, Gas en Elektriciteit	Ruimtelijke Ordening	Wonen	Onderwijs	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Economie en Werkgelegenheid	Welzijn	Media en Cultuur	Totaal
Totaal	277	112	50	91	1063	163	10.111	620	1056	95	13638
Ontvankelijk	252	101	46	84	881	143	10.075	576	740	78	12976
Onontvankelijk	25	11	4	7	124	20	36	38	280	17	562
-45 dagen	270	31	47		277	130	6.164	496	150	48	7613
+45 dagen	7	11	3		100	7	1.050	41	40	31	1290
Gegrond	103	29	17	59	165	80		281	283	30	1047
Ongegrond	144	19	28	25	563	57		288	78	7	1209
Opgelost	94	20	16	58	141	77		215	181	20	822
Niet opgelost	9	3	1	1	46	2		63	7	1	133
Beslissing	36	3	13	9	28	36		95	9	5	234
Behandeltermijn	22	15	1	38	48	17		33	20	0	194
Informatieverstrekking	31	5	2	5	30	11		54	23	2	163
Bereikbaarheid	0	1	2	3	6	0		5	16	0	33
Bejegening	2	1	0	8	22	11		91	17	22	174
Andere	12	5	1	4	4	5		0	8	0	39

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2003 gekregen hebben. Er moeten twee kanttekeningen bij deze tabel geplaatst worden. Om te beginnen is er het hoge aantal klachten voor het thema Verkeer, infrastructuur en mobiliteit: 10.111 of 74,2 % van alle klachten. Dat cijfer wordt hoofdzakelijk verklaard, zoals u in hoofdstuk 4.8 kunt lezen, door de 9809 klachten waarover De Lijn gerapporteerd heeft. Dat blijken niet alleen klachten te zijn, maar ook meldingen en gewone klantenreacties. Dat geldt ook, maar in mindere mate, voor het thema Welzijn. Hoe dan ook, als we de klachten van De Lijn van het totaal van 13.638 aftrekken, dan houden we nog 3829 klachten over voor de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn. Het is duidelijk dat voor sommige thema's niet alle klachten altijd als klachten herkend worden en dat er over de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd gerapporteerd wordt zoals het klachtdecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.

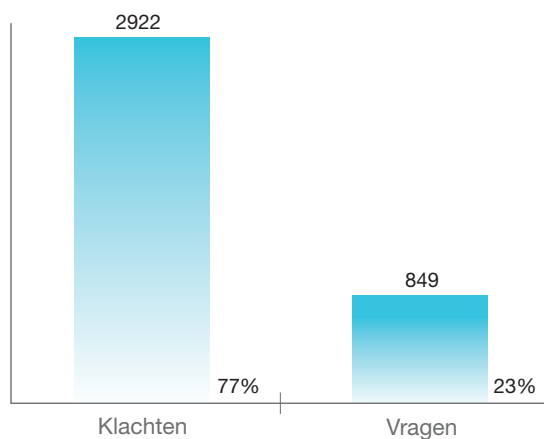
Overigens betekent een hoog aantal eerstelijnsklachten niet dat de betrokken dienst slechter zou werken dan andere diensten, wat uiteraard ook geldt voor een hoger aantal ombudsklachten.

4.1.2 KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003

In tabel 2 tot 6 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 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 2003

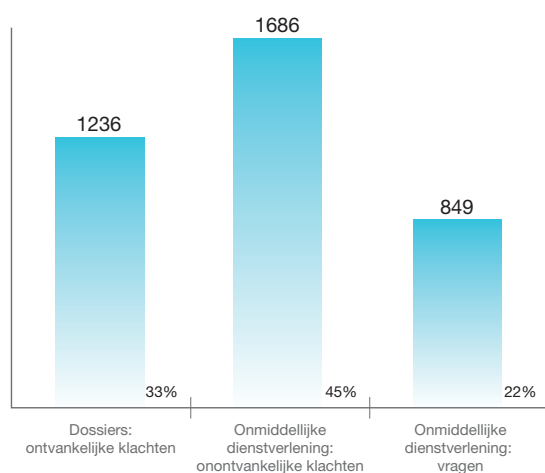
	AANTAL	%
Klachten	2922	77%
Vragen	849	23%
Totaal	3771	100%



Het totale aantal klachten en vragen behandeld in 2003 (3771) is iets lager dan het aantal klachten en vragen behandeld in 2002 (4133). Vermoedelijk heeft die daling te maken met het ruimer bekend worden van het klachtendecreet en van de Vlaamse Infolijn: de burger is intussen wellicht beter op de hoogte van het bestaan van de eerstelijnsklachtenbehandeling en wendt zich sneller tot de administratie zelf, wat uiteindelijk ook het doel van het klachtendecreet is.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2003

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1236	33%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	1686	45%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	849	22%
Totaal	3771	100%

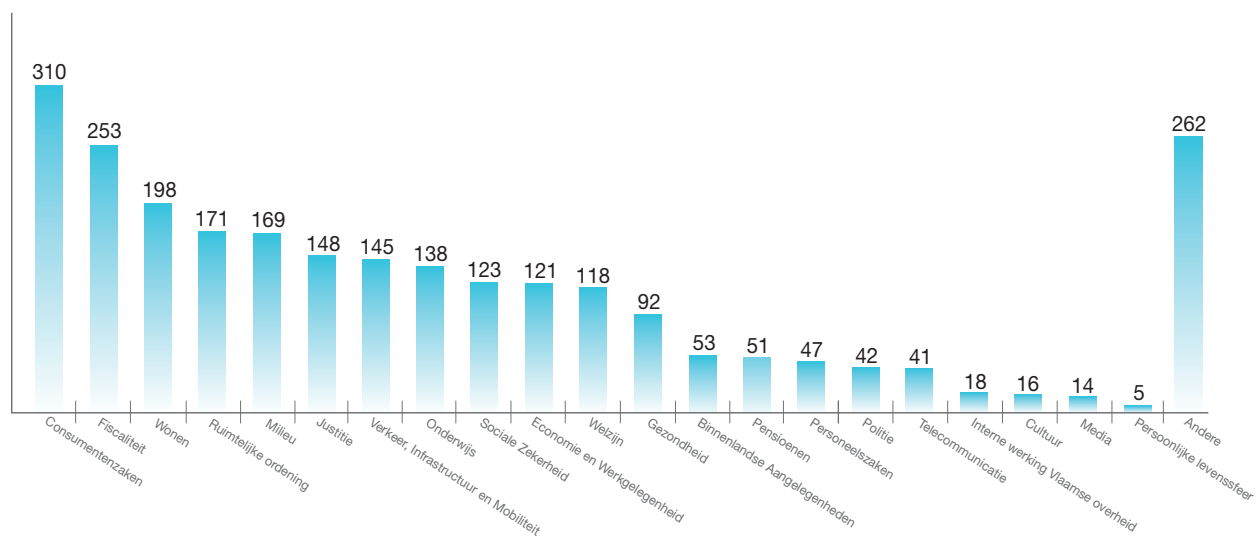


De burger blijft zich nog vaak richten tot de Vlaamse Ombudsdienst met een (informatie)vraag of met een klacht over een andere dan een Vlaamse overheidsdienst. Die vragen en onontvankelijke klachten vertegenwoordigen samen 67 % van het totale aantal klachten en vragen; dat is nagenoeg hetzelfde als in 2002 (69 %). In die gevallen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een "onmiddellijke dienstverlening": de verzoeker wordt doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 5).

1236 van de in 2003 behandelde klachten waren ontvankelijk; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd. In 2002 bedroeg het aantal dossiers 1259.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2003

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	310	12,2%
Fiscaliteit	253	10,0%
Wonen	198	7,8%
Ruimtelijke Ordening	171	6,7%
Milieu	169	6,7%
Justitie	148	5,8%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	145	5,7%
Onderwijs	138	5,4%
Sociale Zekerheid	123	4,9%
Economie en Werkgelegenheid	121	4,8%
Welzijn	118	4,7%
Gezondheid	92	3,6%
Binnenlandse Aangelegenheden	53	2,1%
Pensioenen	51	2,0%
Personeelszaken	47	1,9%
Politie	42	1,7%
Telecommunicatie	41	1,6%
Interne werking Vlaamse overheid	18	0,7%
Cultuur	16	0,6%
Media	14	0,6%
Persoonlijke levenssfeer	5	0,2%
Andere	262	10,3%
Totaal	2535	100,0%



Zoals de vorige jaren, ontving de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2003 een groot aantal vragen en klachten over **consumentenzaken** (12,2 %). Voor het eerst is dat aantal groter dan het aantal over **fiscaliteit** (10,0 %), een thema dat de vorige jaren telkens de lijst aanvoerde, maar dat dit jaar aanzienlijk daalde (17,5 % in 2002). Een mogelijke verklaring voor die sterke daling is de afschaffing van het kijk- en luistergeld sinds 1 januari 2002.

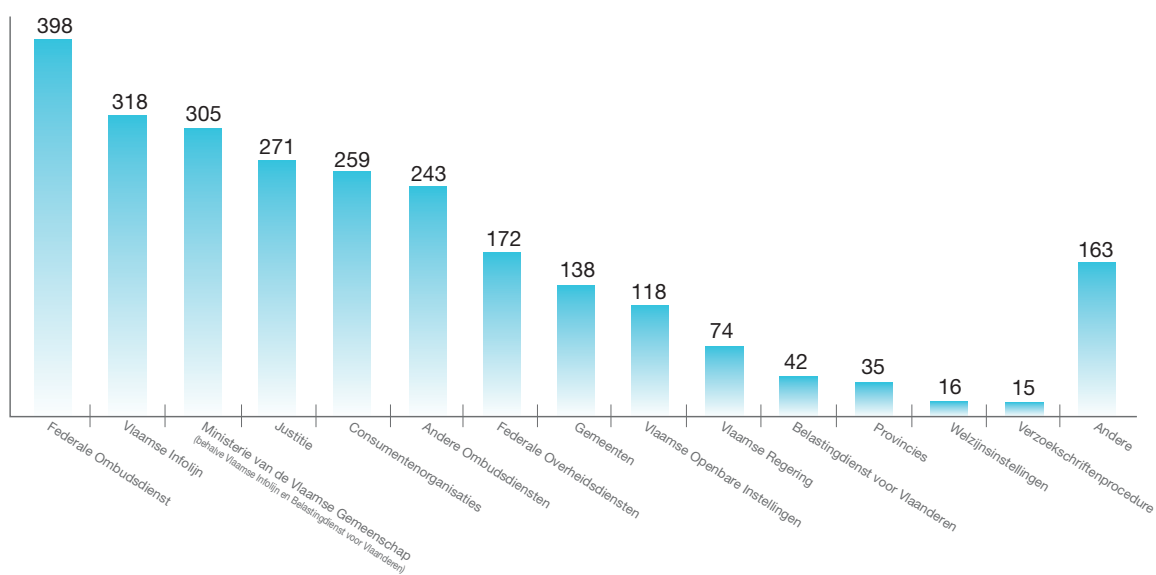
De thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader, **wonen** (7,8 %), **ruimtelijke ordening** (6,7 %) en **milieu** (6,7 %) behoren grotendeels tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest. Toch is ook voor die vragen en onontvankelijke klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, onder meer omdat het een louter informatieve vraag betreft. Van deze drie thema's kende **wonen** de sterkste relatieve stijging (5,8 % in 2002), een gegeven dat ook in de ontvankelijke klachten nog meer uitgesproken zichtbaar is (zie tabel 8 en 8b). Dat houdt verband met het groot aantal vragen over de leegstandsheffing.

De vragen en klachten over **onderwijs** (5,4 %) hebben vaak betrekking op personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

Als we de items **sociale zekerheid** (4,9 %), **economie en werkgelegenheid** (4,8 %), **personeelszaken** (1,9 %) en **pensioenen** (2,0 %) samenvoegen, blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten ook naar ombudsdiensten stapt (13,6 %).

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2003

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Federale Ombudsdienst	398	15,5%
Vlaamse Infolijn	318	12,4%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve Vlaamse Infolijn en Belastingdienst voor Vlaanderen)	305	11,9%
Justitie	271	10,6%
Consumentenorganisaties	259	10,1%
Andere ombudsdiensten	243	9,5%
Federale Overheidsdiensten	172	6,7%
Gemeenten	138	5,4%
Vlaamse Openbare Instellingen	118	4,6%
Vlaamse Regering	74	2,9%
Belastingdienst voor Vlaanderen	42	1,6%
Provincies	35	1,4%
Welzijnsinstellingen	16	0,6%
Verzoekschriftenprocedure	15	0,6%
Andere	163	6,3%
Totaal	2567	100,0%



Erg opvallend is de sterke daling van het aantal "gerichte" doorverwijzingen naar het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (11,9 %; in 2002 was dit 19,5 %) en ook naar de Belastingdienst voor Vlaanderen (1,6 %; in 2002 6,3 %). Wellicht vormt de steeds groter wordende bekendheid van de Vlaamse overheidsdiensten bij de burger daarvoor een verklaring.

Anderzijds werd opnieuw, zoals ook de vorige jaren, in nog heel wat gevallen doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn (12,4 %).

Ook andere ombudsdiensten blijven een vaak voorkomende doorverwijsbestemming: de Federale Ombudsdienst en de andere ombudsdiensten maken samen 25 % uit van het aantal doorverwijzingen. Opvallend daarbij is de sterke stijging van het aandeel van de andere ombudsdiensten (9,5 % tegenover 4,5 % in 2002). Het gaat om lokale ombudsdiensten maar ook bijvoorbeeld om de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of die voor Pensioenen.

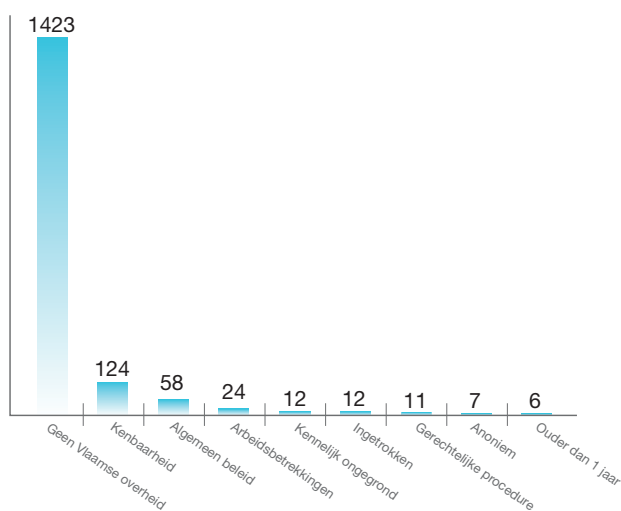
De doorverwijzingen rond justitie gebeuren vooral naar de justitiehuisen of naar een advocaat, rechtbank of notaris (10,6 %).

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 15 gevallen.

Huurdersbonden, bewonersorganisaties en OCMW's vormen het grootste deel van de welzijnsinstellingen waarnaar werd doorverwezen.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2003

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	1423	84,4%
Kenbaarheid	124	7,4%
Algemeen beleid	58	3,4%
Arbeidsbetrekkingen	24	1,4%
Kennelijk ongegrond	12	0,7%
Ingetrokken	12	0,7%
Gerechtelijke procedure	11	0,7%
Anoniem	7	0,4%
Ouder dan 1 jaar	6	0,4%
Totaal	1686	100,0%



1686 klachten waren onontvankelijk.

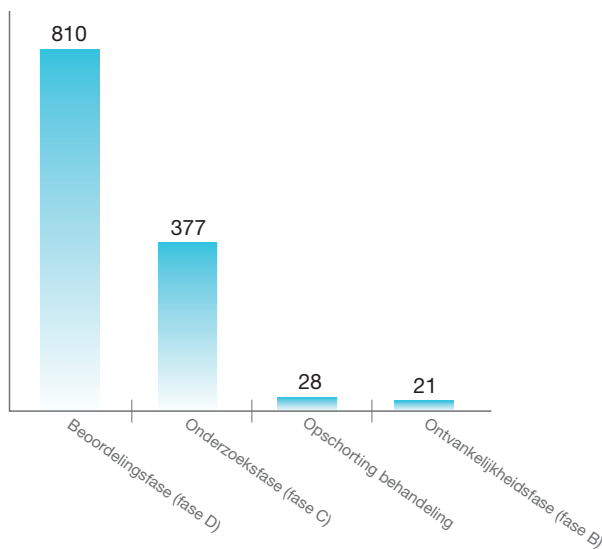
Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** of een privé-organisatie (84,4 %). Dat is een opvallende stijging ten opzichte van 2002 (62,5 %). Zeer opvallend ook is de sterke relatieve daling van het aantal klachten die niet voldoen aan de vereiste dat vooraf contact moet zijn opgenomen met de Vlaamse overheid zelf (7,4 %; 32,2 % in 2002). Ook daaruit valt vermoedelijk af te leiden dat het bestaan van de eerstelijnsklachtinstanties meer en meer bekend raakt bij de burger (zie ook tabel 2).

4.1.3 DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003

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

Tabel 7 Dossiers per fase in 2003

FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	810	65,5%
Onderzoeksfase (fase C)	377	30,5%
Opschorting behandeling	28	2,3%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	21	1,7%
Totaal	1236	100,0%

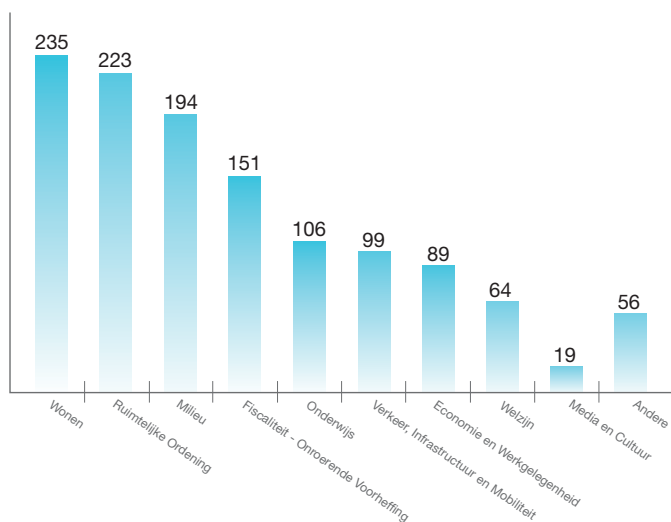


Bijna een derde van de 1236 dossiers die eind 2003 in behandeling waren, bevond zich in de onderzoeksfase (fase C: zie ook 3.1). In 2,3 % van de gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt.

65 % van de in 2003 behandelde dossiers werd beoordeeld. Van die 810 beoordeelde dossiers waren er vooraf 419 ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

Tabel 8 Dossiers per thema in 2003

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2003	%
Wonen	235	19,0%	197	21,8%
Ruimtelijke Ordening	223	18,0%	144	15,9%
Milieu	109	8,8%	62	6,9%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	85	6,9%	71	7,9%
Subtotaal Milieu	194	15,7%	133	14,8%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	151	12,2%	101	11,2%
Onderwijs	106	8,6%	90	10,0%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	99	8,0%	74	8,2%
Economie en Werkgelegenheid	89	7,2%	74	8,2%
Welzijn	64	5,2%	51	5,6%
Media en Cultuur	19	1,5%	15	1,7%
Anderen	56	4,5%	25	2,8%
Totaal	1236	100,0%	904	100,0%



Wat leert ons deze vergelijking van het aantal dossiers per thema over de periode van 1999, ons eerste werkingsjaar, tot en met 2003?

Opvallendst is de sterke stijging van het aantal dossiers **wonen**. De verklaring daarvoor ligt bijna uitsluitend in de enorme toename van het aantal dossiers over de leegstandsheffing.

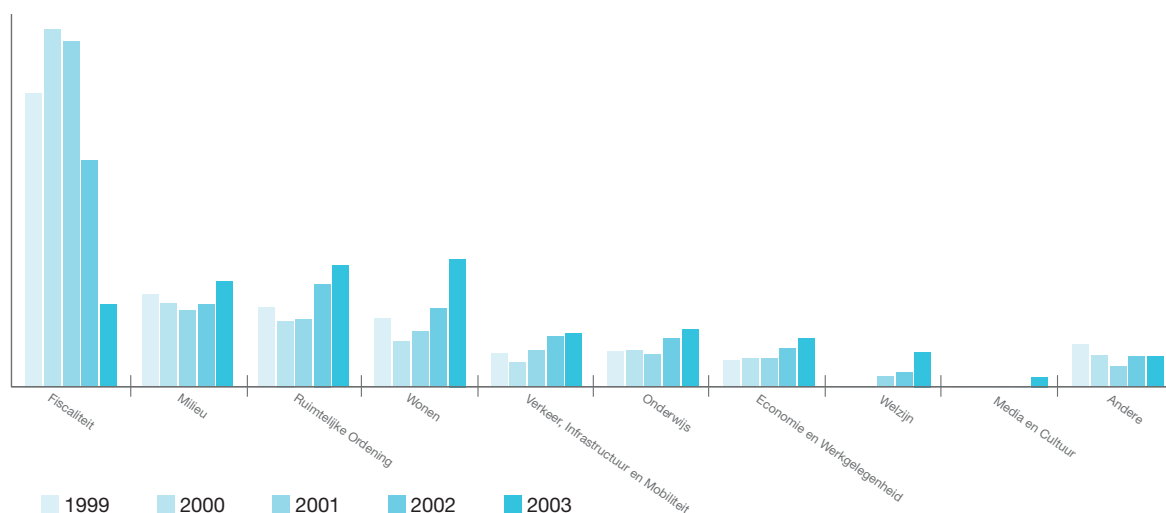
De stijging van het aantal dossiers inzake **ruimtelijke ordening** zet zich dit jaar verder (rond 10 % tussen 1999 en 2001, naar meer dan 15 % in 2002 en 18 % in 2003).

De dalende trend van het aantal dossiers inzake **fiscaliteit**, die vorig jaar is begonnen, zet zich dit jaar gevoelig verder (12,2 % tegen 33,6 % in 2002). Dat is vooral door de daling van het aantal dossiers inzake kijk- en luistergeld (slechts 2,1 %*). Maar ook de daling van het aantal dossiers over de **onroerende voorheffing** zet zich dit jaar voort.

* De dossiers kijk- en luistergeld krijgen geen apart themahoofdstuk meer, maar zijn opgenomen in het thema **andere**.

Tabel 8b Dossiers per thema: overzicht sinds 1999

THEMA	2003	2002	2001	2000	1999
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	12,2%	17,6%	24,3%	18,5%	12,2%
Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	-	16,0%	27,0%	34,6%	31,4%
Subtotaal Fiscaliteit	12,2%	33,6%	51,3%	53,1%	43,6%
Milieu	8,8%	8,8%	6,9%	6,5%	6,7%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit (voorheen: Afvalwaterheffing)	6,9%	3,4%	4,4%	5,9%	7,1%
Subtotaal Milieu	15,7%	12,2%	11,3%	12,4%	13,8%
Ruimtelijke Ordening	18,0%	15,3%	10,0%	9,8%	11,8%
Wonen	19,0%	11,6%	8,3%	6,8%	10,2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	8,0%	7,5%	5,4%	3,6%	5,0%
Onderwijs	8,6%	7,2%	4,8%	5,4%	5,3%
Economie en Werkgelegenheid	7,2%	5,7%	4,3%	4,2%	4,0%
Welzijn	5,2%	2,2%	1,6%	-	-
Media en Cultuur	1,5%	-	-	-	-
Andere	4,5%	4,5%	3,0%	4,7%	6,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



In het thema **milieu** is het aandeel algemene milieudossiers gestabiliseerd. Het aantal dossiers inzake afvalwaterheffing, die het grootste deel uitmaken van het thema **water, gas en elektriciteit**, kende een sterke stijging ten opzichte van 2002.

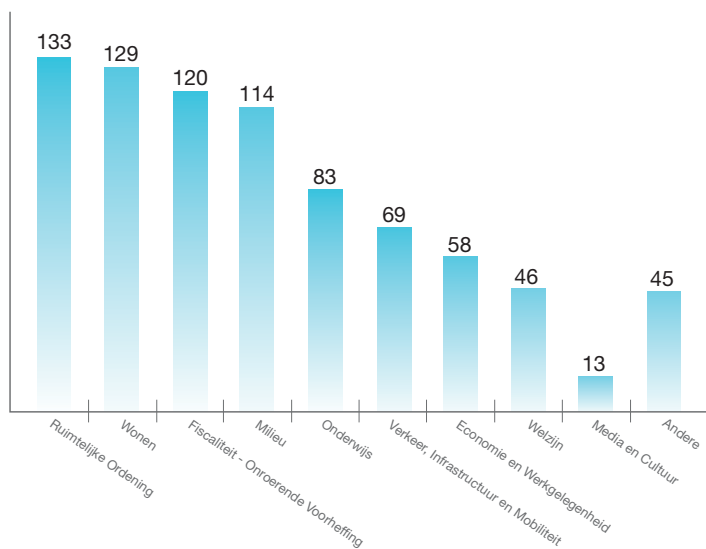
Onderwijs, economie en werkgelegenheid en **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** blijven stijgen.

Dit jaar worden voor het eerst de dossiers **media en cultuur** apart geteld.

Andere slaat op binnenlandse aangelegenheden, gezondheid, interne werking van de Vlaamse overheid, personeel en kijk- en luistergeld (zie tabel 58).

Tabel 9 Beoordeelde dossiers per thema in 2003

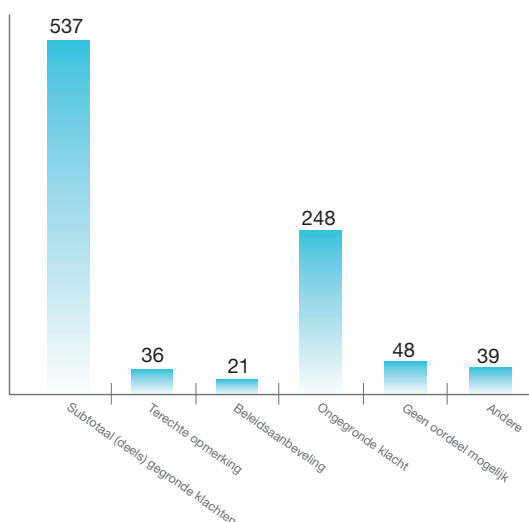
THEMA	AANTAL	%
Ruimtelijke Ordening	133	16,4%
Wonen	129	15,9%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	120	14,8%
Milieu	57	7,0%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	57	7,0%
Subtotaal Milieu	114	14,0%
Onderwijs	83	10,2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	69	8,5%
Economie en Werkgelegenheid	58	7,2%
Welzijn	46	5,7%
Media en Cultuur	13	1,6%
Andere	45	5,6%
Totaal	810	100,0%



Van het totale aantal dossiers (1236) waren er 810 beoordeeld eind 2003. Van die 810 beoordeelde dossiers waren er vooraf 419 ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht (zie ook tabel 7).

Tabel 10 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2003

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	390	42,0%
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2	0,2%
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	30	3,2%
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	50	5,4%
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	65	7,0%
subtotaal (deels) gegronde klachten	537	57,8%
Terechte opmerking	36	3,9%
Beleidsaanbeveling	21	2,3%
Ongegronde klacht	248	26,7%
Geen oordeel mogelijk	48	5,2%
Andere	39	4,20%
Totaal	929	100,0%



In 537 of 57,8 % van de beoordeelde klachten is er sprake van een (deels) gegronde klacht.

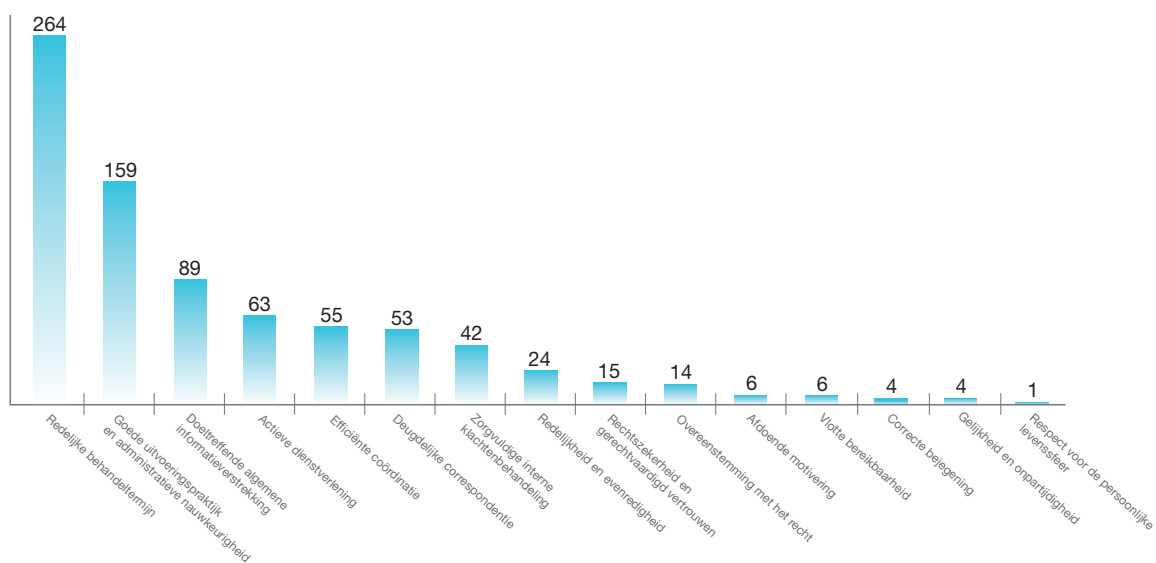
De grootste groep vormt, net zoals in 2002, de (deels) gegronde en voldoende herstelde klachten: 42,0 %. Als wij aan die klachten de 0,2 % (deels) gegronde en na aandringen voldoende herstelde klachten toevoegen, geeft dat een totaal van 42,2 % (deels) gegronde klachten die voldoende hersteld werden. In 3,2 % van de gevallen werden de (deels) gegronde klachten deels hersteld, een verder herstel is nodig. In 5,4 % van het totale aantal beoordeelde dossiers ging het om een (deels) gegronde klacht waarin geen herstel gebeurde en die nog moet hersteld worden. 7 % van de (deels) gegronde klachten waren niet herstelbaar: in die gevallen, bijvoorbeeld bij een onredelijke behandeltermijn, is er geen oplossing meer mogelijk.

Terechte opmerkingen zijn er in 3,9 % van de gevallen gemaakt; samen met de (deels) gegronde klachten (57,8 %) vormen zij de dossiers waarin één of meer ombudsnormen werden geschonden. In 2,3 % van de dossiers werd een beleidsaanbeveling geformuleerd: hoewel de betrokken dienst geen ombudsnorm geschonden had, was er duidelijk sprake van een onaanvaardbare situatie. Dat betekent dat in 594 of 63,9 % van de beoordeelde klachten een ombudsnorm geschonden is of een te verhelpen misstand gesignaleerd werd.

Ruim een vierde van de klachten is ongegrond (26,7 %). In zowat 5 % van de beoordeelde dossiers was er vanwege de Vlaamse Ombudsdienst geen oordeel mogelijk.

Tabel 11 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2003

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	264	33,0%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	159	19,9%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	89	11,1%
Actieve dienstverlening	63	7,9%
Efficiënte coördinatie	55	6,9%
Deugdelijke correspondentie	53	6,6%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	42	5,3%
Redelijkheid en evenredigheid	24	3,0%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	15	1,9%
Overeenstemming met het recht	14	1,8%
Afdoende motivering	6	0,8%
Vlotte bereikbaarheid	6	0,8%
Correcte bejegening	4	0,5%
Gelijkheid en onpartijdigheid	4	0,5%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	0,1%
Totaal	799	100,0%



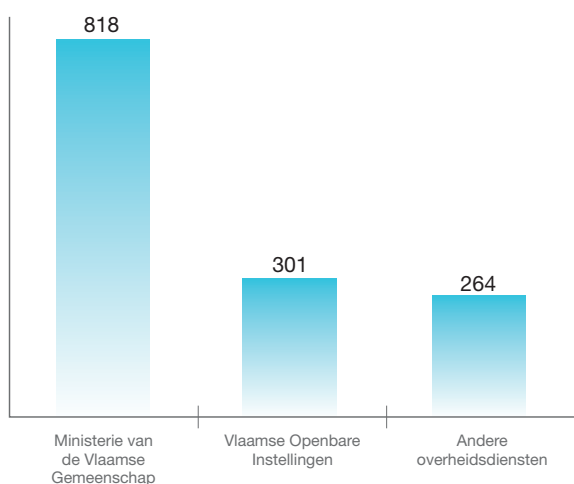
Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht (**deels**) **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 3.5).

Het vaakst zijn de volgende normen geschonden: **redelijke behandeltermijn** (33 %), **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (19,9 %), **doeltreffende algemene informatieverstrekking** (11,1 %) en **actieve dienstverlening** (7,9 %).

4.1.4 VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIEREN OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2003

Tabel 12 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2003

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	818	59%
Vlaamse Openbare Instellingen	301	22%
Andere overheidsdiensten	264	19%
Totaal	1383	100%

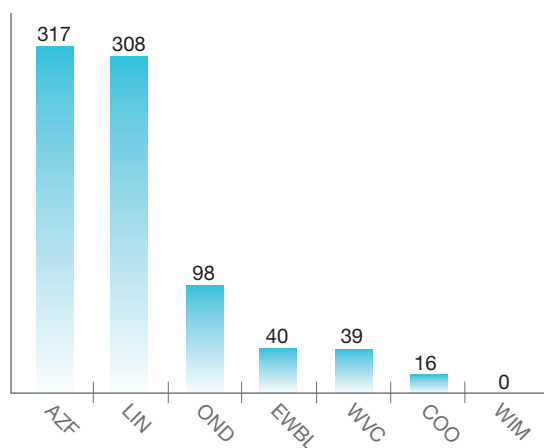


Van het totale aantal behandelde dossiers had 59 % betrekking op de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 13), 22 % op de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 14) en 19 % op andere overheidsdiensten (zie tabel 15).

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat leidt tot het cijfer 1383.

Tabel 13 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2003

	AANTAL
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	317
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	308
Onderwijs (OND)	98
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	40
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	39
Coördinatie (COO)	16
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	0
Totaal	818

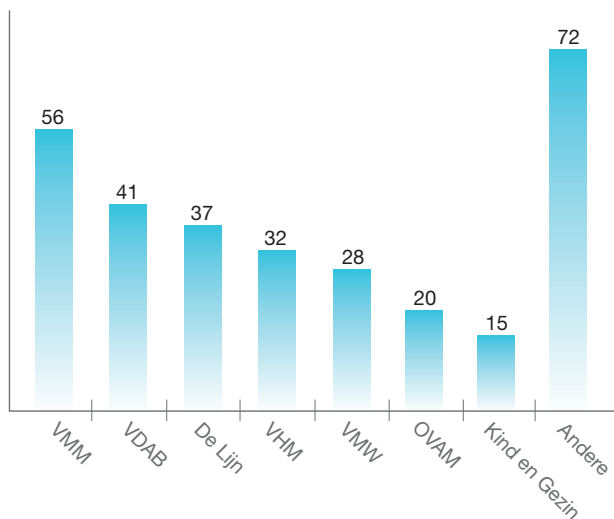


We geven even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, ook al zijn de afdelingen en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst.

Het departement Algemene Zaken en Financiën scoort hoog ingevolge de klachten over de **fiscaliteit** (vooral **leegstandsheffing op gebouwen en woningen**). Dan volgen het departement Leefmilieu en Infrastructuur met de thema's **ruimtelijke ordening**, **wonen** en **milieu**, het departement Onderwijs en het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw.

Tabel 14 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 2003

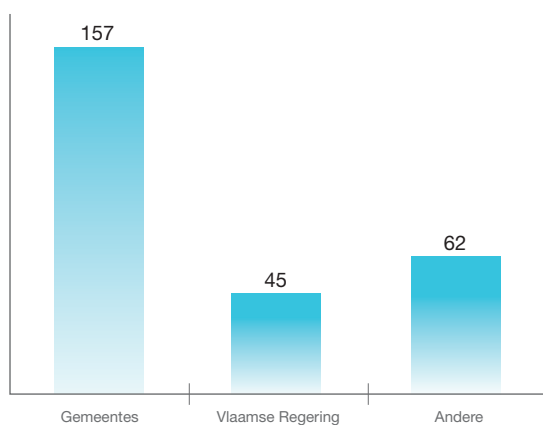
	AANTAL
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	56
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	41
Vlaamse Vervoermaatschappij (De Lijn)	37
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	32
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	28
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	20
Kind en Gezin	15
Andere	72
Totaal	301



Vooraf instellingen die geregeld contacten met de burgers onderhouden, komen in de tabel voor, maar de Vlaamse Ombudsdienst is voor meer Vlaamse Openbare Instellingen bevoegd dan die welke in de tabel zijn vermeld. In dalende volgorde gaat het om dossiers over: de Vlaamse Milieumaatschappij (56), de VDAB (41), De Lijn (37), de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (32) en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (28). Die vijf instellingen stonden ook in 2002 bovenaan de lijst.

Tabel 15 Dossiers andere overheidsdiensten in 2003

	AANTAL
Gemeentes	157
Vlaamse Regering	45
Andere	62
Totaal	264



In 264 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn.

4.1.5 DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREEKUREN IN 2003

Tabel 16 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren in 2003

DOSSIERS	AALST	HASSELT	KORTRIJK	TIENEN	TURNHOUT	TOTAAL
Wonen	6		4	7	5	22
Ruimtelijke Ordening	1	5	4		11	21
Milieu	2	2		1	2	7
Onderwijs		1	2		2	5
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	2	1		1	1	5
Milieu - Water, gas en elektriciteit		1	1		2	4
Fiscaliteit - Onroerende voorheffing		1			2	3
Welzijn			2		1	3
Economie en Werkgelegenheid			1		1	2
Media en Cultuur			1			1
Totaal dossiers	11	11	15	9	27	73
Onmiddellijke dienstverlening	13	19	19	15	23	89
Algemeen totaal	24	30	34	24	50	162

Voor het eerst organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 een maandelijks spreekuur in een aantal steden. U kunt daarover meer lezen in hoofdstuk 1.4.

Tot welke dossiers en doorverwijzingen (onmiddellijke dienstverlening) die spreekuren leiden, blijkt uit bovenstaande tabel. Daarbij moet worden opgemerkt dat in Hasselt en Kortrijk in de maand mei gestart werd met de organisatie van het spreekuur; in de overige plaatsen (Aalst, Tienen en Turnhout) nam het initiatief pas een aanvang in oktober.

Het aantal dossiers dat tijdens die spreekuren werd aangebracht door de verzoekers (73), bedraagt ongeveer 6 % van het totaal aantal behandelde dossiers in 2003 (1236). Voor de onmiddellijke dienstverlening gaat het om een relatief aandeel van ongeveer 3,5 % (89 ten opzichte van 2535).

Qua thema van de dossiers valt ook hier, net zoals bij het totale aantal dossiers (tabel 8), het grote aandeel van **wonen** (22) en **ruimtelijke ordening** (21) op. Samen maken zij bijna 60 % uit van het totale aantal.

Wat de verdeling over de diverse locaties betreft, valt het relatief grote aantal voor Turnhout op, terwijl voor de vier overige plaatsen de aantallen kort bij elkaar liggen.

4.2 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

4.2.1 REGELS EN UITVOERING

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

REGELS

De bijzondere wet van 16 januari 1989 betreffende de financiering van de gemeenschappen en gewesten bepaalt dat de onroerende voorheffing een gewestbelasting is. De gewesten zijn bevoegd om de aanslagvoet en de vrijstellingen van de onroerende voorheffing te wijzigen. De gewesten kunnen ook beslissen de onroerende voorheffing zelf te innen. Het Vlaamse Gewest heeft vanaf het aanslagjaar 1999 gebruikgemaakt van die bevoegdheden. Dat geldt zowel voor de vrijstellingen als voor de inning van de onroerende voorheffing. Wettelijk is de overgang geregeld door het decreet van 9 juni 1998 houdende bepalingen tot wijziging van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB 92) voor wat betreft 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.

Het decreet van 20 december 2002 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 2003, artikel 54-56, voegt aan het WIB 92 een gunstregeling toe voor de onroerende voorheffing bij de verbouwing of renovatie van bepaalde onroerende goederen. Die maatregel kadert in de bestrijding van leegstand of verwaarlozing.

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.

De Vlaamse minister van Financiën had einde 2002 aangekondigd om geleidelijk maar planmatig over te gaan tot de insourcing van de vestiging en inning van de onroerende voorheffing (*Beleidsbrief financiën en begroting: beleidsprioriteiten 2002-2003 - Stuk 1401 (2002-2003) - Nr. 1*). Er is nu een concreter tijdschema bekendgemaakt voor die geleidelijke insourcing. Tussen 1 mei 2006 en 1 mei 2007 worden de administratieve processen geïnsourceerd. Daarna volgt de insourcing van de informatica. Daarom is het contract met CIPAL, dat afliep op 31 december 2003, verlengd tot uiterlijk 31 december 2008 (*Beleidsbrief 2004 financiën en begroting - Stuk 1907 (2003-2004) - Nr. 1*).

Het *Jaarverslag 2002 van de Belastingdienst voor Vlaanderen – Onroerende Voorheffing*, gepubliceerd in juni 2003, bevat een uitgebreide schets van de werking van de dienst per 1 januari 2003. De Vlaamse minister van Financiën doet in zijn *Beleidsbrief* voor 2004 onder meer verslag over de prestatie- en effectindicatoren van de Vlaamse fiscaliteit in 2003, het fiscaal-wetenschappelijk onderzoek en de verdere uitbouw van het fiscale e-government.

Voor het werkingsjaar 2004 kondigt de minister verdere activiteiten aan om via een samenwerkingsakkoord tussen de verschillende overheden te komen tot een Agentschap voor Patrimoniale Informatie. Dat agentschap zal verantwoordelijk zijn voor de uitbouw van een onroerende kruispuntdatabank (*Beleidsbrief 2004, pagina 37-69*).

4.2.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 17 Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2003

	Onroerende Voorheffing
Totaal	277
Ontvankelijk	252
Onontvankelijk	25
-45 dagen	270
+45 dagen	7
Geground	103
Ongegrond	144
Opgelost	94
Niet opgelost	9
Beslissing	36
Behandeltermijn	22
Informatieverstrekking	31
Bereikbaarheid	0
Bejegening	2
Andere	12

DE KLACHTEN

De Klachtendienst Financiën behandelt klachten over de onroerende voorheffing, de leegstandsheffingen op woningen en bedrijfsruimten, het (inmiddels afgeschaft) kijk- en luistergeld en (nog heel beperkt) de registratierechten en de verkeersbelasting.

46 % van die klachten handelt over de onroerende voorheffing. Dat is een aanzienlijke stijging ten opzichte van de 27 % in 2002. Die procentuele stijging is volledig het gevolg van de heel sterke daling van het aantal klachten over het (inmiddels afgeschafte) kijk- en luis-tergeld. In absolute cijfers is er een lichte daling van het aantal eerstelijnsklachten over de onroerende voorheffing: van 297 in 2002 naar 277 in 2003.

In het eerstelijnsklachtenbeeld van de onroerende voorheffing springt duidelijk naar voren dat, op een enkele uitzondering na, alle klachten binnen de decretale termijn van 45 dagen zijn behandeld.

Meer dan in 2002 heeft de Klachtendienst Financiën er in 2003 naar gestreefd om het aantal onontvankelijke klachten zo beperkt mogelijk te houden. Door deze maximalistische benadering van de ontvankelijkheid, is slechts 9 % van de klachten niet in behandeling genomen. De onontvankelijkheidsgronden van die 25 klachten zijn heel divers.

Volgens de klachtendienst is ruim 40 % van de ontvankelijke klachten gegrond. In 2002 was dat ruim de helft. In 2003 is de niet-correcte inhoudelijke beslissing de belangrijkste reden voor (gedeeltelijke) gegrondheid van de klacht. In absolute cijfers is de overtreding van de norm correcte inhoudelijke beslissing toegenomen van 26 naar 36, in relatieve cijfers van 22 % naar 35 %. De reden voor die stijging moet allereerst gezocht worden in het veel minder onontvankelijk verklaren van klachten over de inhoud van de beslissing. De klachtendienst wijst erop dat het grootste deel van de niet-correcte beslissingen een gevolg is van foutieve gegevenskoppelingen in de databank van de Belastingdienst voor Vlaanderen.

In 2002 had bijna de helft van de gegronde klachten betrekking op de te lange behandeltermijn. In 2003 is dit aandeel gedaald tot 21 %. Daarentegen zien we een stijging van de gegronde klachten over ontoereikende informatieverstrekking, zowel in absolute als in relatieve cijfers (in 2003 30 % van de klachten). Zoals in 2002 is ook in 2003 het onterechte gebruik van standaardbrieven de belangrijkste reden waarom de informatieverstrekking misloopt. Vooral bij de proportionele vermindering en de vermindering wegens bescheiden woning blijkt de informatie te algemeen en te beknopt te zijn.

Voor 64 % van de (deels) gegronde klachten is een volledige oplossing gevonden en voor 27 % een gedeeltelijke. Samen betekent dat een aandeel van meer dan 90 % voor de volledig of gedeeltelijk opgeloste klachten. Die oplossing is vaak gevonden door aan de burger betere informatie te verstrekken, waardoor bij de burger een betere aanvaarding van de aanslag wordt bereikt.

De Klachtendienst Financiën wijst op enkele tendensen die uit het klachtenbeeld naar voren springen voor het geheel van de dienst, d.w.z. onroerende voorheffing en leegstandsheffingen samen genomen:

- de complexiteit van de klachten is toegenomen
- het aantal klachten per mail neemt toe, maar de schriftelijke klachten blijven overwegen
- 70 % van de klachten zijn rechtstreeks door de verzoekers ingediend; de andere klachten hebben de dienst bereikt langs andere kanalen, vooral via de Vlaamse Ombudsdienst.

REALISATIES EN PLANNEN

De vaststellingen van de klachtendienst bevestigen voor een groot deel de knelpunten en de problemen zoals die langs andere wegen zijn vastgesteld, zoals de bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen, de gewone werking van de afdeling Financieel Management en het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst.

In de loop van 2003 is een begin gemaakt met de ontwikkeling van het Vlaams Fiscaal Platform. Het Vlaams Fiscaal Platform is een informaticoepassing die voor alle huidige en toekomstige heffingen en taksen gebruikt kan worden. Dit volledig geïntegreerd systeem zit momenteel nog in de ontwikkelingsfase.

Het streefdoel van de Vlaamse overheid is de doorlooptijd van een bezwaarschrift zo kort mogelijk te houden. De afhandeltermijn van 6 maanden geldt dus als een maximumtermijn. Er is vastgesteld dat de doorlooptijd stelselmatig vermindert en dat de gemiddelde behandeltermijn momenteel 2 tot 3 maanden bedraagt.

De in februari 2003 vernieuwde website www.onroerendevoorheffing.be heeft de informatieverstrekking verbeterd. Elektronisch bezwaar indienen was nog niet mogelijk, omdat het systeem van de elektronische handtekening nog niet gerealiseerd is.

De Klachtendienst Financiën streeft ernaar om in 2004 tot een betere interne informatie-uitwisseling te komen met de reguliere diensten van het komende kerndepartement Financiën en Begroting. Hierbij wordt aandacht geschonken aan zaken als procedurewijzigingen, rechtspraak en piekmomenten van de verzending van de aanslagen.

Bij de opsplitsing van aanslagbiljetten onroerende voorheffing wijst de dienst erop dat er in de relevante gevallen inderdaad wordt ingekohierd op naam van de verschillende eigenaars, maar dat het aanslagbiljet normaliter slechts naar één van de eigenaars wordt opgestuurd. Sinds het aanslagjaar 2002 is het mogelijk om een gesplitste verzending te krijgen, maar die aanvraag moet tot nu toe jaarlijks herhaald worden. Als de kadastrale legger onveranderd blijft, dan zou volgens de klachtendienst een opsplitsing voor de volgende aanslagjaren wel automatisch kunnen gebeuren voor zover de programmakost te verantwoorden valt.

Een deel van de klachten is een gevolg van feilen in de samenwerking tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en het Kadaster. Het Vlaamse Gewest is voor deze samenwerking sinds lang de eerste vragende partij, maar een optimale samenwerking wordt pas gerealiseerd als ook de andere partij dat ten volle wil. De mogelijkheid om de elektronische Kadnet-databank van AKRED te raadplegen, maakt slechts de oplossing mogelijk van een beperkt aantal types bezwaren. De klachtendienst verwacht dat de modernisering van de federale belastingdiensten tot een betere samenwerking zal leiden in de komende jaren.

De klachtendienst zal in 2004 er nog meer naar streven om ook bij ongegronde en onontvankelijke klachten toch zoveel mogelijk nuttige informatie te geven zodat optimaal ingespeeld wordt op de 'fiscal compliance' van de burger.

4.2.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 18
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	30
Beoordelingsfase (fase D)	120
Opschorting behandeling	1
Totaal	151

Tabel 19
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	58
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	16
subtotaal (deels) gegronde klachten	82
Terechte opmerking	6
Ongegronde klacht	27
Geen oordeel mogelijk	6
Andere	1
Totaal	122

Tabel 20
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	3
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	15
Deugdelijke correspondentie	17
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	15
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	34
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	11
Redelijke behandeltermijn	35
Efficiënte coördinatie	20
Totaal	154

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 151 klachten onderzocht over de onroerende voorheffing en 120 daarvan beoordeeld. 76 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

Het aantal bezwaarschriften, dat bij de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt ingediend, toont in 2003 een lichte daling ten opzichte van 2002 (er rekening mee houdend dat de cijfers van 2003 nog niet definitief zijn):

1999:	113.800
2000:	57.800
2001:	40.500
2002:	34.200
2003:	25.600 (stand per 31-12-2003)

(bronnen: Beleidsbrief 2004, p. 44 ; Verslag werkjaar 2003 Klachtendienst Financiën, p. 15)

De daling van het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt ook weerspiegeld in het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Het merendeel van de beoordeelde klachten zijn deels of volledig **gegrond**. Een minderheid van de beoordeelde klachten is **ongegronde**. Bij een klein deel van de klachten was **geen oordeel mogelijk**. Het betreft ofwel klachten over correcte bejegening, ofwel klachten over het al dan niet verzenden of ontvangen van correspondentie.

De **gegronde** klachten handelen vooral over de volgende thema's:

- De behandeltermijn van de bezwaarschriften is erg lang.
- In een periode van enkele maanden worden de aanslagbiljetten van drie opeenvolgende aanslagjaren verzonden. Over de redenen wordt geen informatie verstrekt aan de heffingsplichtige.

- Het verzoek om opsplitsing van het aanslagbiljet tussen de mede-eigenaars moet jaarlijks herhaald worden, ook als er niets aan de eigendomssituatie is veranderd.
- Als opsplitsing wettelijk niet mogelijk is, gebeurt de invordering bij de persoon die al betaald heeft en juist niet bij de persoon die nog niets betaald heeft.
- Er wordt ten onrechte geen vermindering wegens bescheiden woning toegekend, omdat er geen rekening is gehouden met de volledige geschiedenis van het onroerende goed.
- Het klachtendecreet wordt ten onrechte niet van toepassing verklaard op beslissingen over bezwaarschriften.
- Tussentijdse schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift worden niet beantwoord.
- Het herstel van een fout waarvoor de Belastingdienst zelf verantwoordelijk is, wordt soms afgewenteld op de belastingplichtige, ook als de dienst die fout zelf kan oplossen.
- Er wordt niet voldoende gebruik gemaakt van de mogelijkheden die e-government biedt.
- De gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en het Kadaster bevat nog te veel fouten en is niet snel en soepel genoeg.

De meeste klachten rond de onroerende voorheffing hangen nauw met elkaar samen. Daarom worden in de onderstaande bespreking van het klachtenbeeld de klachtentema's in hun onderlinge samenhang behandeld.

WAAROM HEEFT DE BEHANDELING VAN MIJN BEZWAARSCHRIFT ZO LANG GEDUURD EN WAAROM KRIJG IK VERVOLGENS DRIE AANSLAGBILJETTEN TEGELIJK?

Het aantal bezwaarschriften met een lange behandeltermijn neemt af. Toch zijn er nog steeds heel wat klachten rond de onroerende voorheffing waarbij de erg lange behandeltermijn van de bezwaarschriften een rol speelt. De **redelijke behandeltermijn** is bij dergelijke bezwaarschriften meestal ver overschreden.

De wetten op de fiscale procedures van maart 1999 hanteren een termijn van zes maanden waarna de belastingplichtige een gerechtelijke procedure kan starten. Dat betekent dat eigenlijk van de Belastingdienst voor Vlaanderen verwacht mag worden dat hij 100 % van de bezwaarschriften binnen zes maanden afhandelt. Voor het merendeel van de bezwaarschriften is een veel kortere termijn mogelijk.

Lange behandeltermijnen zijn op zich al een probleem. Maar ze kunnen ook een kettingreactie van andere problemen veroorzaken. Zo heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen in 2003 nog heel wat aanslagbiljetten verzonden van de onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2001 en 2002. Die vertraagde verzending is dikwijls het gevolg van de lange behandeltermijn van een eerder ingediend bezwaarschrift over de heffing van 2000 of 2001. Terecht heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen ervoor gekozen om eerst de fouten op te lossen, alvorens aanslagbiljetten van volgende aanslagjaren te versturen. Die werkwijze vereist echter dat de behandeltermijn van een bezwaarschrift maximaal één jaar bedraagt. Anders krijgt men vertragingen bij de verzending van de volgende aanslagbiljetten. Als de behandeltermijn oploopt tot meer dan twee jaar, kan dat voor sommige belastingplichtigen tot gevolg hebben dat ze binnen een heel korte periode drie aanslagbiljetten tegelijk krijgen.

BLOKKERINGSCODE TEN ONRECHTE NIET OPGEHEVEN

Bij de meeste klachten waarbij de aanslagbiljetten van drie aanslagjaren in een korte periode worden verstuurd, speelt ook de zogenaamde "blokkeringscode" een belangrijke rol.

Begin juli 2003 heeft de verzoekster van dossier 2003-0511 de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing voor de aanslagjaren 2001 en 2002 nog niet ontvangen. De verzoekster vraagt zich af waarom het versturen van die aanslagbiljetten zo lang op zich laat wachten. Zij vreest dat de verschillende aanslagbiljetten op hetzelfde tijdstip verstuurd zullen worden met als gevolg dat de aanslagen op hetzelfde ogenblik betaald moeten worden.

Het blijkt dat de verzoekster in 2000 een bezwaarschrift heeft ingediend tegen de onroerende voorheffing van het aanslagjaar 2000. Medio 2001 is een positieve beslissing genomen in verband met het bezwaarschrift van de verzoekster.

Tijdens de behandeling van het bezwaarschrift is de verzending van nieuwe aanslagbiljetten geblokkeerd om te voorkomen dat er mogelijk opnieuw een foutief aanslagbiljet zou worden verzonden. Na afhandeling van het bezwaarschrift is op het dossier van de verzoekster ten onrechte een blokkeringscode blijven rusten. Hierdoor konden de aanslagbiljetten van de aanslagjaren 2001 en 2002 in het geautomatiseerde systeem niet aangemaakt worden. In de zomer van 2003 is de blokkeringscode opgeheven en heeft de verzoekster in een korte tijd de aanslagbiljetten voor de aanslagjaren 2001, 2002 en 2003 ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in dit dossier niet alleen de **redelijke behandeltermijn** is overschreden. Het niet opheffen van de blokkeringscode betekent ook een schending van de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

Als kort na elkaar twee of drie aanslagbiljetten volgen, laat de Belastingdienst voor Vlaanderen na om de belastingplichtige informatie te verstrekken over de redenen daarvoor. De dienst had een standaardbrief kunnen opstellen over deze situatie. Door dat niet te doen heeft de Belastingdienst de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. Het is een vorm van **actieve dienstverlening** om de belastingplichtigen, die buiten hun schuld drie aanslagbiljetten bijna gelijktijdig ontvangen, op eigen initiatief van de dienst te wijzen op de mogelijkheid om een afbetalingsregeling aan te vragen. Dat is niet gebeurd.

WAAROM WORDT DE OPSPLITSING VAN HET AANSLAGBILJET OVER DE MEDE-EIGENAARS NIET AUTOMATISCH VERLENGD?

In het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid aandacht besteed aan de problematiek van de opsplitsing van het aanslagbiljet over verschillende mede-eigenaars. Aanvankelijk stond de Belastingdienst voor Vlaanderen om allerlei redenen weigerachtig tegenover een dergelijke opsplitsing. De dienst heeft echter ingezien dat een vraag tot opsplitsing in veel gevallen een recht is van de belastingplichtige en ook vanuit overwegingen van klantvriendelijkheid ingewilligd moet worden.

Tijdens de behandeling op 8 juli 2003 van een verzoekschrift ter zake, concludeert de parlementaire commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting dat het "probleem inmiddels een oplossing heeft gekregen" (Stuk 1793 (2002-2003) - Nr. 1).

Dat is waar voor de vraag op zich tot opsplitsing. De aanvraag moet echter ieder jaar herhaald worden, ook als er aan de eigendomssituatie helemaal niets verandert.

In dossier 2003-0681 dringt de verzoeker erop aan om de vraag tot opsplitsing niet ieder jaar te hoeven herhalen, maar de opsplitsing automatisch te verlengen als er geen wijziging optreedt in de eigendomssituatie.

De Belastingdienst voor Vlaanderen wil daar echter voorlopig niet op ingaan. Hij wijst erop dat de gegevens over de opsplitsing van een onroerend goed opgeslagen worden in een tussenbestand. De verschillende eigenaars en hun respectievelijke rechten worden geïnventariseerd aan de hand van de kadastrale legger. Wanneer de kadastrale legger wijzigt, verwijzen de gegevens over de opsplitsing niet meer naar het juiste onroerend goed. Omdat het Kadaster bezig is de nummers van de kadastrale leggers te wijzigen, zou het risico op foutieve aanslagbiljetten te groot zijn. In afwachting van een goede oplossing, waarvoor de Belastingdienst in contact is met het Kadaster, moeten de aanvragen tot opsplitsing jaarlijks worden hernieuwd.

De Vlaamse Ombudsdienst kan aanvaarden dat door een tijdelijke situatie (grootschalige hernummering bij het Kadaster) die automatische verlenging van de opsplitsing op korte termijn nog niet verwezenlijkt kan worden. Maar het principe van het niet nodeloos hoeven te herhalen van aanvragen staat buiten iedere betwisting, zeker in een tijd van e-government. Door een efficiënte coördinatie tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en het Kadaster moet zo spoedig mogelijk de automatische verlenging van de opsplitsing bij een ongewijzigde eigendomssituatie gerealiseerd worden.

WAAROM VORDERT U EIGENLIJK NIETS IN BIJ MIJN EX-ECHTGENOOT?

Er zijn ook eigendomssituaties waarbij de opsplitsing wettelijk onmogelijk is. Dat is het geval bij een onverdeeldheid, zoals bijvoorbeeld bij een onroerend goed dat eigendom is van de huwelijksgemeenschap tussen twee echtgenoten.

In dossier 2003-0931 zijn de verzoeker en zijn echtgenote sinds juni 2002 gescheiden. De verzoeker ontvangt van de Belastingdienst voor Vlaanderen het aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing 2002 van de gemeenschappelijke woning. De verzoeker betaalt de helft van die onroerende voorheffing en vraagt op 8 juni 2003 aan de Belastingdienst om de andere helft van het bedrag te vragen aan de ex-echtgenote. De verzoeker verwijst daarbij naar de echtscheidingsakte bij de notaris, waarin uitdrukkelijk staat dat alle kosten voortvloeiend uit de gewezen woning voor de helft gedragen worden door elk van de betrokken partijen.

Op 25 september 2003 laat de dienst weten dat een opsplitsing van de onroerende voorheffing niet mogelijk is, omdat het onroerende goed toebehoorde aan de gemeenschap van beide echtgenoten. Beide echtgenoten zijn gehouden tot betaling van het geheel van de onroerende voorheffing, zodat niet tot opsplitsing kan worden overgegaan.

De verzoeker vraagt zich af waarom de dienst het nog te betalen deel niet invordert bij de ex-echtgenote. De dienst weet immers dat de verzoeker zijn helft al betaald heeft en dat volgens de notariële akte is afgesproken dat ieder de helft betaalt.

De Belastingdienst voor Vlaanderen blijft echter bij het standpunt dat, conform de geldende regelgeving, geen opsplitsing kan worden toegestaan, omdat op 1 januari 2002 de woning zich nog in de gemeenschap bevond. In die situatie geldt de gemeenschap als belastingplichtige en wordt er verondersteld dat de eigenaars onderling de lasten van de betreffende eigendom regelen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een opsplitsing in dit geval inderdaad niet mogelijk is. Toch hoeft men bij een gedeeltelijke betaling het ontbrekende deel niet per se te gaan vragen aan degene die wel 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 invordert bij die partner, van wie de dienst weet dat die niet bereid is tot een onderlinge regeling en dat die nog niets betaald heeft. Door een dergelijke **actieve dienstverlening** blijft men volledig binnen de wettelijkheid en treedt men met een deурwaardersaanmaning op tegen de persoon die niet wil betalen en niet tegen de persoon die al betaald heeft.

In dossier 2003-0464 heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen voor een vergelijkbare oplossing gezorgd. De onroerende voorheffing 2002 is naar de ene ex-partner gestuurd en de onroerende voorheffing 2003 naar de andere.

WAAROM MOET IK ZELF DAT ONTBREKENDE ATTEST AANVRAGEN?

De verminderingen van de onroerende voorheffing wegens handicap worden sinds 1999 zo veel mogelijk automatisch toegekend. De Belastingdienst voor Vlaanderen maakt hiervoor onder meer gebruik van de gegevens van de Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid.

In dossier 2003-0048 dient de verzoeker een bezwaarschrift in omdat voor de onroerende voorheffing, in tegenstelling tot het vorige aanslagjaar, geen vermindering wegens handicap is toegekend. De Belastingdienst voor Vlaanderen vraagt een officieel bewijsstuk aan de verzoeker om aan te tonen dat het om een gehandicapt gezinslid gaat. Op 13 januari 2003 bezorgt de verzoeker die bewijsstukken. Hij vindt het echter heel eigenaardig dat hij zelf die bewijsstukken moet bezorgen, terwijl het volgens hem om een fout van een van de betrokken overheidsdiensten gaat. Die gegevens zijn bovendien binnen de overheid bekend, gezien de voor het vorige aanslagjaar toegekende vrijstelling.

Volgens de Belastingdienst voor Vlaanderen kwam de naam van de verzoeker niet voor in de gegevensbestanden van de gehandicapten die door de federale overheid voor het aanslagjaar 2002 waren aangeleverd. Hierdoor waren bijkomende bewijsstukken vereist. Daarom heeft de dienst aan de verzoeker gevraagd om die te bezorgen. De aanlevering van de gegevens gebeurt ieder jaar opnieuw, omdat de situatie in de loop van het jaar kan wijzigen.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het hier om een **gegronde** klacht. De naam van de verzoeker was ten onrechte niet aangeleverd in de geautomatiseerde gegevensbestanden. Er is dus inderdaad een fout gebeurd binnen de overheid. De Belastingdienst voor Vlaanderen had, na het bezwaarschrift van de verzoeker, ook zelf de bewijsstukken kunnen opvragen bij de federale overheid. Ze heeft er echter voor gekozen om die administratieve last af te wentelen op de belastingplichtige. Door dit gebrek aan **actieve dienstverlening** heeft de burger geen afdoende hulp gekregen bij het herstellen van een door de overheid gemaakte fout. Als er aanwijzingen zijn dat er een fout is gemaakt door een overheidsdienst, moet volgens de Vlaamse Ombudsdienst de overheid die fout zo veel mogelijk zelf oplossen en de oplossing niet afwentelen op de burger. Door een **efficiënte coördinatie** tussen de betrokken overheidsdiensten kan dit soort fouten aan de bron voorkomen worden. In een tijdperk van e-government is een zo foutloos mogelijke gegevensuitwisseling van cruciaal belang.

WAAROM WORDT BIJ MIJN AANVRAAG TOT VERMINDERING WEGENS BESCHIEDEN WONING NIET DE VOLLEDIGE HISTORIEK VAN HET KADASTRALE INKOMEN ONDERZOCHT?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vanaf het begin gesteld dat binnen het kader van het klachtendecreet ook klachten over de inhoud van beslissingen aan bod moeten komen. Ieder ander standpunt betekent namelijk een uitholling van een volwaardig eerstelijnsklachtrecht. De argumenten voor dat standpunt worden hier niet allemaal herhaald. Een van de argumenten moet hier echter wel belicht worden.

De burger die van mening is dat er een inhoudelijke fout is gemaakt in de beslissing van een overheidsdienst, heeft altijd de mogelijkheid om naar de rechter te stappen. Het is nu precies de bedoeling van het klachtendecreet en van het ombudsdecreet om die "zware" procedure zo veel mogelijk te vermijden door foutieve beslissingen te laten rechtzetten in een eerstelijnsklachtenbehandeling of via de ombudsbemiddeling.

Ieder jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst wel enkele klachten over de onroerende voorheffing met als eindconclusie dat de Belastingdienst voor Vlaanderen erkent dat ze in de bezwaarschriftenbehandeling een foutieve inhoudelijke beslissing heeft genomen.

- In dossier 2002-0745 geniet de verzoeker tot en met het aanslagjaar 1998 van een vermindering van onroerende voorheffing wegens bescheiden woning. Vanaf het aanslagjaar 1999 krijgt hij die vermindering echter niet meer. De verzoeker dient een bezwaarschrift in, maar dat wordt op 13 april 2001 afgewezen. De Belastingdienst geeft als reden op dat de heffingsplichtige, die op 1 januari 1999 een kadastraal inkomen (KI) heeft tussen de 30.000 en 40.000 frank, "niet effectief genoten heeft van de vermindering voor het onroerend goed voor het aanslagjaar 1979".
- Op 27 april 2001 dient de verzoeker een verzoekschrift in bij de rechtbank van eerste aanleg in Gent. Op 5 september 2002 stelt de rechtbank het Vlaamse Gewest in het gelijk, omdat "de eiser tot en met 1979 nooit in de voorwaarden heeft verkeerdt om van een vermindering van de onroerende voorheffing wegens bescheiden woning te genieten".

- De verzoeker kan niet akkoord gaan met de beslissing van de Belastingdienst en ook niet met de rechterlijke beslissing. Zeventien mede-eigenaars in dezelfde straat en in precies dezelfde situatie (huizen gebouwd via dezelfde bouwmaatschappij in dezelfde periode) genieten nog altijd van de vermindering wegens bescheiden woning.
- De Vlaamse Ombudsdienst neemt contact op met de Directie Brabant van de Administratie van het Kadaster, met de vraag wat het kadastrale inkomen was van de woning vóór de perequatie van 1962. De verzoeker woont immers al vanaf 1957 in zijn woning. Uit het officiële uittreksel van de kadastrale legger blijkt dat in 1958 het kadastrale inkomen 1.425 frank bedroeg en in 1962, ná de perequatie, 8.560 frank. De gemeente van de verzoeker had in de periode 1957-1961 volgens de gegevens van het NIS minder dan 5.000 inwoners.
- Volgens de regelgeving was in een gemeente met minder dan 5.000 inwoners tot de perequatie van 1962 een bedrag van 1.500 frank de bovengrens om in aanmerking te komen voor een vermindering wegens bescheiden woning. In de periode 1957-1961 had de verzoeker dus recht op een vermindering wegens bescheiden woning.
- Bij de perequatie van 1962 kon de belastingplichtige genieten van een overgangsmaatregel (WIB 1964, artikel 162, §4). Het KI werd 8.560 frank en de grens bescheiden woning werd 6.000 frank, maar de vermindering wegens bescheiden woning bleef gelden voor wie deze reeds genoot vóór de perequatie van 1962.
- Bij de perequatie van 1979 werd opnieuw een overgangsmaatregel getroffen. Het KI van de verzoeker werd 35.900 frank en de grens bescheiden woning werd 30.000 frank. De vermindering bleef gelden voor KI's tussen de 30.000 en 40.000 fr., die op 1 januari 1979 al effectief genoten van een vermindering wegens bescheiden woning (WIB 1992, artikel 260).

In een vroeger ombudsdossier (2002-0071) heeft de Belastingdienst in een vergelijkbaar geval (vóór 1962 recht op bescheiden woning en behoud van dat recht door de overgangsmaatregelen van 1962 en 1979) erkend dat die verzoeker gelijk had. In dit dossier 2002-0745 wijst de dienst een herstel echter af, omdat de "administratie zich enkel kan aansluiten bij het vonnis van de rechtbank". De dienst erkent wel dat ze geen specifiek onderzoek heeft gevoerd naar de situatie in de periode 1957-1961.

De Vlaamse Ombudsdienst moest daarom concluderen dat het een **gegronde** klacht betrof. De verzoeker voldeed in 1979 immers wel aan de voorwaarden voor een vermindering wegens bescheiden woning. De Belastingdienst voor Vlaanderen heeft gedurende lange tijd het dossier niet opnieuw willen onderzoeken. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat een **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** dat vereist. Er waren immers voldoende aanwijzingen om te veronderstellen dat de verzoeker wel recht had op de vermindering. Zowel Belastingdienst als rechter waren bij hun oordeel onvoldoende ver teruggegaan in het verleden, zodat ze niet met de volledige historiek rekening gehouden hebben.

Uiteindelijk heeft de Belastingdienst de klacht opnieuw onderzocht. De oorspronkelijke motivering ("de verzoeker voldeed in 1979 niet aan de voorwaarden om van een vermindering van de onroerende voorheffing wegens bescheiden woning te genieten") bleek inderdaad onjuist te zijn. Daarmee is de ombudsnorm **afdoende motivering** geschonden. Uit het nieuwe onderzoek kwam echter naar voren dat de verzoeker vanaf 1 januari 1997 (achttien jaar na 1979) voor 1/8e eigenaar is geworden van een onbebouwd onroerend

goed. Hierdoor is de verzoeker sinds 1997 zijn recht op vermindering kwijt. Pas sinds januari 2004 kan de klacht daarom als **voldoende hersteld** beschouwd worden.

Ook in dossiers 2001-1093, 2002-0306 en 2003-0211 zijn er inhoudelijke fouten gemaakt door de Belastingdienst voor Vlaanderen. Door die via bemiddeling op te lossen, is de verzoeker een moeizame gang naar de rechter bespaard.

WAAROM KRIJG IK GEEN ANTWOORD OP MIJN BRIEF ?

Een sinds 1999 terugkerende klacht die nog steeds geen oplossing heeft gevonden, is het principieel onbeantwoord laten van schriftelijke vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift. Dergelijke herinneringsbrieven zijn dikwijls een gevolg van een lange behandeltermijn. Indieners van bezwaarschriften beginnen zich ongerust te maken of hun bezwaarschrift nog wel behandeld wordt. Ze sturen daarom een brief of een fax om te informeren naar de stand van zaken. De Belastingdienst voor Vlaanderen beantwoordt die brieven niet, omdat het louter om herinneringen gaat. De ongerustheid bij de belastingplichtige neemt nog verder toe door dit negeren van de norm **deugdelijke correspondentie**.

OVERIGE KLACHTEN

In het klachtenbeeld 2003 over de onroerende voorheffing komen nog heel wat andere thema's aan bod. Sommige van die thema's komen bij meerdere klachten voor:

- De echtgenoot van de verzoekster is al twee decennia geleden overleden. Zijn naam verschijnt opeens op het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing.
- De Belastingdienst weet al enkele jaren dat het verzendingsadres verkeerd is of dat er een andere fout gemaakt is. De dienst wacht echter enkele jaren met de verzending van het biljet naar het correcte adres of met de verzending van een correct biljet.
- Jaarlijkse vervroeging van de verzending van het aanslagbiljet. Over deze problematiek is in september 2003 ook een verzoekschrift ingediend bij het Vlaams Parlement.
- Het voorgaande aanslagjaar is een positieve beslissing over een bezwaarschrift genomen. Het volgende jaar wordt echter precies dezelfde fout herhaald.
- Ten onrechte is er een deurwaardersaanmaning gestuurd, omdat er niet actief gezocht is naar het correcte adres.

De volgende klachten komen één keer voor in het klachtenbeeld van 2003:

- De verzoeker twijfelt of de gegevens in het Rijksregister, die een rol spelen bij de bepaling van de onroerende voorheffing, wel correct zijn. De Belastingdienst voor Vlaanderen gaat echter niet in op het verzoek om te laten onderzoeken of de gegevens van het Rijksregister correct zijn. De verzoeker kan nochtans heel wat bewijsstukken voorleggen waaruit blijkt dat hij al een half jaar eerder op een bepaald adres woont dan de gegevens van het Rijksregister aangeven.
- Op een invulformulier wordt het huidige adres van een overledene gevraagd.
- Er wordt een tweetalig aanslagformulier naar de Vlaamse Landmaatschappij gestuurd.
- Er wordt geen correcte telefonische informatie aan een huurder verstrekt over de mogelijkheid tot ambtshalve ontheffing.

4.2.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat vanaf 2003 de behandeltermijn van elk bezwaarschrift over de onroerende voorheffing maximaal zes maanden bedraagt. De grote meerderheid van de bezwaarschriften moet in een veel kortere periode worden afgehandeld.

De wetten inzake de fiscale procedures van 15 en 23 maart 1999 bieden de belastingplichtige de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten wanneer hij 6 maanden na het indienen van een bezwaarschrift nog geen beslissing heeft ontvangen. De Vlaamse overheid gaat er dan ook van uit dat bezwaarschriften tegen de onroerende voorheffing binnen die termijn volledig moeten worden afgehandeld. Daarom is aan CIPAL contractueel opgelegd dat de bezwaarbehandeling volledig afgehandeld moet worden binnen 6 maanden, te rekenen vanaf de ontvangstdatum van het bezwaar tot de datum waarop de eindbeslissing aan de belastingplichtige wordt gemeld. Die termijn is echter niet van toepassing als een tussenkomst van derden (bijvoorbeeld het Kadaster of de belastingplichtige zelf) nodig is om het bezwaar af te handelen. De Vlaamse overheid beschouwt de afhandelingstermijn van 6 maanden als een maximumtermijn, waarbij steeds getracht wordt om de bezwaarschriften binnen een korter tijdsbestek af te werken.

De gemiddelde doorlooptijd van een bezwaarschrift neemt geleidelijk af. Dat heeft ondermeer te maken met de contractueel geregelde inhaaloperatie die is doorgevoerd. Bij bezwaarschriften waarvoor geen derden ingeschakeld hoeven te worden, ligt de gemiddelde behandeltermijn op 2 tot 3 maanden. Bij 25 % van de bezwaarschriften wordt echter advies ingewonnen van het Kadaster of worden bijkomende bewijsstukken gevraagd aan de belastingplichtigen zelf of aan derden. Bij die bezwaarschriften ligt de behandeltermijn een stuk hoger.

In het contract met CIPAL is een grotere zekerheid ingebouwd dat bezwaarschriften voortaan tijdig zullen worden behandeld. De boetes die aan CIPAL kunnen worden opgelegd bij een niet-tijdige afhandeling van bezwaarschriften zijn verviervoudigd. Ook voor andere dossiers dan bezwaarschriften wordt een afhandelingstermijn opgelegd. Omdat in de oorspronkelijke overeenkomst uit 1998 geen termijn voorzien was voor die andere dossiers, zette CIPAL vaak alle beschikbare personeel in op de afhandeling van de bezwaarschriften, met een grote achterstand voor de andere dossiers tot gevolg. Dat euvel wordt nu verholpen. Bij het niet-respecteren van de afhandelingstermijn van 9 maanden kan aan CIPAL eveneens een boete worden opgelegd (*Beleidsbrief 2004*, p. 46).

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat voor het merendeel van de bezwaarschriften in 2003 redelijke termijnen worden gehaald. Een aanzienlijke minderheid van de bezwaarschriften heeft echter een tussenkomst van derden nodig. Juist die categorie valt buiten de contractuele grens van 6 maanden voor bezwaarschriften en juist bij die categorie rijzen de meeste problemen van behandeltermijn.

AANBEVELING 2002-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat ze de wettelijke verplichting nakomt om de aanslagbiljetten van de onroerende voorheffing op te splitsen over de mede-eigenaars van een goed. Ze moet zo spoedig mogelijk maatregelen nemen die ervoor zorgen dat die aanvraag niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

Artikel 393 van het WIB 92 bepaalt dat de belasting die is ingekohierd op naam van meerdere personen slechts ten laste van elk van hen kan worden ingevorderd voor het gedeelte dat verband houdt met hun eigen inkomsten. Dit moet duidelijk onderscheiden worden van een onverdeeldheid, waar geen opsplitsing mogelijk is, zoals bijvoorbeeld bij een onroerend goed dat eigendom is van de huwelijksgemeenschap tussen twee echtgenoten.

Wanneer een onroerend goed aan meerdere personen met onderscheiden eigendomsrechten toebehoort, wordt er *ingekohierd* op naam van de verschillende eigenaars. Op het aanslagbiljet onroerende voorheffing wordt in het vak "belastingplichtige" de naam van de eerste eigenaar vermeld, met toevoeging van de term "en deelgenoten". Er wordt dus *ingekohierd* op naam van de verschillende eigenaars. Het aanslagbiljet wordt evenwel *geadresseerd aan en opgestuurd naar één* van de eigenaars.

Bij het ontwikkelen van de workflow voor het behandelen van aanvragen tot opsplitsing van de onroerende voorheffing, werd altijd geprobeerd om zo veel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de burger. Tot nog toe werd een jaarlijkse aanvraag wenselijk geacht om zo een te groot foutpercentage te voorkomen.

De gegevens betreffende de opsplitsing van een onroerend goed worden door de Belastingdienst voor Vlaanderen opgeslagen in een tussenbestand. De verschillende eigenaars en hun respectievelijke rechten worden geïnventariseerd aan de hand van de kadastrale legger. Wanneer de kadastrale legger wijzigt, verwijzen de geïnventariseerde gegevens betreffende de opsplitsing niet meer naar het juiste onroerend goed en kan er geen link meer worden gelegd tussen deze eigendomsgegevens en het onroerend goed.

Blijft de kadastrale legger echter onveranderd, dan zou een opsplitsing voor de volgende aanslagjaren wel automatisch kunnen gebeuren. Het is de bedoeling om vanaf aanslagjaar 2004 de aanvragen tot opsplitsing te registreren om aldus voor de volgende aanslagjaren een automatische opsplitsing te kunnen doen, *mits de kadastrale legger niet wijzigt* en voor zover de programmakosten voor het aanbrengen van deze wijziging te verantwoorden vallen, in het kader van een efficiënt gebruik van overheids gelden.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de Vlaamse overheid een aanzienlijke evolutie heeft doorgemaakt bij de benadering van de opsplitsingsproblematiek. Van een stilzittende houding tot 2001 en een terughoudende houding in 2001-2002, is men geëvolueerd naar een correcte toepassing van de wetgeving en een meer klantvriendelijke houding.

AANBEVELING 2002-03

De Vlaamse overheid moet niet alleen telefonische en digitale vragen, maar ook schriftelijke vragen beantwoorden over de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift over de onroerende voorheffing.

De Vlaamse overheid verwacht een vermindering van het aantal schriftelijke vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift. Dat komt enerzijds door de inkorting van de behandeltermijn. Anderzijds zijn er de groeiende telefonische en digitale mogelijkheden, waarbij een belastingplichtige meteen of heel snel een antwoord op zijn vraag krijgt. De digitale mogelijkheden zullen in 2004 nog uitgebreid worden. De belastingplichtige zal niet enkel de status van zijn dossier kunnen opvragen, maar hij zal ook een volledig overzicht kunnen krijgen van alle briefwisseling in zijn dossier. Hierdoor kan hij het beslissingsproces opvolgen. De bezwaarindieners krijgen ook te zien welke factoren de afhandeling van zijn dossier eventueel kunnen vertragen, zoals een vraag om advies aan externen.

De Vlaamse overheid erkent echter dat ook de vragen die nog schriftelijk binnenkomen, beantwoord moeten worden. Dat antwoord wordt indien mogelijk telefonisch verstrekt door de Belastingdienst voor Vlaanderen. Als de dienst telefoneert met de belastingplichtige, kan die bijkomende en gedetailleerdere informatie krijgen over de behandeling van zijn dossier.

Een standaardbrief waarin enkel wordt gezegd in welk stadium het dossier zich bevindt, is minder volledig.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de Vlaamse overheid eindelijk erkent dat ook schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaardossier een antwoord moeten krijgen. Vanzelfsprekend heeft de Vlaamse Ombudsdienst er geen bezwaar tegen dat een antwoord op maat wordt gegeven in plaats van een standaardantwoord.

AANBEVELING 2002-04

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een betere samenwerking met het Kadaster, zodat de problemen op het gebied van de onroerende voorheffing sneller en klantvriendelijker worden opgelost.

De Belastingdienst voor Vlaanderen beschikt nu over de mogelijkheid om de elektronische Kadnet-databank van de Administratie Kadaster, Registratie en Domeinen (AKRED) te raadplegen. Hiermee kunnen echter slechts een aantal bezwaartypes opgelost worden. Het doorsturen van bepaalde dossiers (bijvoorbeeld bij proportionele verminderingen en bij vrijstellingen) naar het Kadaster blijft dus nog steeds nodig. De dossierbehandelaars maken uiteraard wel zo veel mogelijk gebruik van de mogelijkheden die Kadnet biedt en slechts in tweede instantie vragen zij advies bij de AKRED.

De Vlaamse overheid streeft ernaar om de samenwerking met de AKRED te verbeteren. Ze wil tot een "service level agreement" (SLA) komen met de AKRED. Hierin kan onder meer vastgelegd worden binnen welke termijn advies over bezwaren geleverd moet worden, binnen welke termijn de bestanden nodig voor de inkohiering moeten worden afgeleverd, aan welke dossiers voorrang moet worden gegeven en wie verantwoordelijk is bij fouten. Momenteel is de opstelling van een SLA nog niet meteen realiseerbaar. Dat komt enerzijds omdat moeilijk sancties verbonden kunnen worden aan de correcte uitvoering van de gratis levering van gegevens door de AKRED. Anderzijds hebben de al in 1999 gestarte pogingen van de Vlaamse overheid om tot een soort overeenkomst te komen met de federale diensten, nog niet op voldoende respons kunnen rekenen. De modernisering van de federale overheidsdiensten zal ongetwijfeld bijdragen tot de mogelijke realisatie van een SLA. De informele contacten tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en de AKRED hebben overigens al veel problemen opgelost.

4.2.5 CONCLUSIES

Tegenover 2002 is er in 2003 een lichte daling van het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen. Het aantal klachten over de onroerende voorheffing bij de Vlaamse Ombudsdienst is ook afgenomen. Dat wijst erop dat de Vlaamse overheid erin slaagt om structurele oplossingen te vinden voor een deel van de problemen die zijn ontstaan vanaf de start van de eigen inning in 1999. Dat blijkt bijvoorbeeld duidelijk uit de aanzienlijke daling van de klachten over de telefonische bereikbaarheid, over de herhaling van fouten en over de aanzienlijke vervroeging van het jaarlijkse aanslagbiljet ten opzichte van de gebruikelijke verzendingsperiode. Helemaal verdwenen zijn die klachten echter nog niet.

In zijn *Beleidsbrief 2004* kondigt de minister plannen aan die betrekking hebben op de verdere vermindering van de behandeltermijn van bezwaarschriften over de onroerende voorheffing. In het contract met CIPAL zijn meer en strengere bepalingen ingebouwd dat bezwaarschriften voortaan tijdig zullen worden behandeld. Die te lange termijn is een klachttype dat al vanaf begin 2000 bestaat. De Vlaamse overheid is er echter nog altijd niet in geslaagd om dit probleem echt onder controle te krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2003 nog te veel klachten behandeld waarbij sprake was van een behandeltermijn van meer dan één jaar. Ook de Klachtendienst Financiën stelt vast dat bij ruim 20 % van de gegronde eerstelijnsklachten van 2003 de te lange behandeltermijn nog altijd een rol speelt.

De oplossing van dit probleem is niet alleen belangrijk voor de betrokken indieners van bezwaarschriften, maar is ook fundamenteel voor de oplossing van andere klachten. Te lange behandeltermijnen veroorzaken namelijk ook andere problemen, met name de gelijktijdige verzending van aanslagbiljetten van drie opeenvolgende aanslagjaren.

Een klachttype dat in 2002 op de voorgrond was getreden, waren de klachten over het al dan niet opsplitsen van het aanslagbiljet over de verschillende mede-eigenaars. Dat probleem is opgelost wat de opsplitsing op zich betreft. Indien dat wettelijk mogelijk is, wordt de aanvraag tot opgesplitste verzending toegestaan. Er is echter nog geen oplossing gerealiseerd voor de automatische verlenging van de opsplitsingsvraag. Er bestaan nu echter wel plannen om ook hier tot een klantvriendelijke oplossing te komen in de nabije toekomst.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat die automatische verlenging, in een tijdperk van e-government, een vanzelfsprekendheid zou moeten zijn voor de Vlaamse overheid. Ook op andere gebieden, zoals bij de ontbrekende attesten bij sociale vermindering, moeten de mogelijkheden van e-government verder worden benut. Het gaat hierbij overigens om verbeterpunten die niet alleen met e-government te maken hebben. Het gaat ook om het algemene principe dat de overheid niet steeds opnieuw gegevens moet vragen waarover ze al lang beschikt of die aanwezig zijn bij andere overheden.

De discussie over het al dan niet in eerste lijn behandelen van klachten over inhoudelijke beslissingen in bezwaarschriften heeft een conclusie gevonden in de parlementaire bespreking op 4 november 2003 tussen de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken, de Vlaamse minister-president, de Vlaamse minister van Ambtenarenzaken en de Vlaamse ombudsman. Die klachten moeten mogelijk zijn

binnen de eerstelijnsklachtenbehandeling, als ze niet volledig in de plaats treden van andere procedures of die nodeloos verzwaren. Uit de praktijk van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat er bij de bezwaarschriftbehandeling fouten gemaakt kunnen worden. De belastingplichtigen hebben daarom het recht om via een eerstelijnsklachtenbehandeling of een tweedelijnsombudsbemiddeling de zware gerechtelijke procedure te vermijden. De Vlaamse overheid moet altijd bereid zijn om foutieve beslissingen recht te zetten. In de praktijk sluit de eerstelijnsklachtendienst Financiën aan bij die zienswijze door zo weinig mogelijk klachten als onontvankelijk te beschouwen.

Het helemaal niet communiceren door de Belastingdienst voor Vlaanderen op sommige gebieden blijft een pijnpunt. Bij de bijna gelijktijdige verzending van de biljetten van drie aanslagjaren wordt nog steeds geen enkele informatie verstrekt over de redenen en voor de oplossing van de mogelijke financiële implicaties. Terwijl telefonische en digitale vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift de nodige aandacht krijgen, worden vergelijkbare schriftelijke vragen meestal niet beantwoord. Gelukkig heeft de minister aangekondigd dat er voor 2004 een einde komt aan het niet-beantwoorden van herinneringsbrieven.

Een betere samenwerking tussen de Vlaamse overheid en de federale AKRED zal nodig zijn om een aantal problemen fundamenteel te kunnen oplossen: snelheid, opsplitsing, vermindering, enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst herinnert daarom de minister aan zijn vaststelling in zijn vorige beleidsbrief van 2003 dat het in een e-governmenttijdperk ongelooftwaardig overkomt dat twee overheden niet op een snellere en meer controleerbare wijze aan informatie-uitwisseling doen.

Op het gebied van e-government kan vanaf februari 2003 een verbetering vastgesteld worden van de informatie en de dienstverlening via de site www.onroerendevoorheffing.be. Men kan een simulatie uitvoeren voor de berekening van het bedrag, men kan met hulp van de site een bezwaarschrift opstellen (al 6 % van de bezwaarschriften; moet wel nog schriftelijk worden verzonden) en men kan de stand van zaken van een bezwaarschriftbehandeling nagaan. Voor begin 2004 kondigt de minister de *Vlaamse Belastingssite* aan, die het geheel van de Vlaamse fiscaliteit zal bestrijken en die ook zal fungeren als doorverwijsluik naar andere overheden. Er wordt ook gestreefd naar interactieve en transactionele toepassingen. Hierbij wordt gedacht aan een toepassing waarbij iedere belastingplichtige van de onroerende voorheffing online zijn volledige dossier van begin tot einde kan opvolgen (*Beleidsbrief 2004*, p. 50).

4.2.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de behandeltermijn van elk bezwaarschrift over de onroerende voorheffing maximaal zes maanden bedraagt. Dat geldt ook voor de dossiers waarbij het advies van een andere overheidsdienst nodig is. De grote meerderheid van de bezwaarschriften moet in een veel kortere periode worden afgehandeld.

AANBEVELING 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Dat moet niet alleen gerealiseerd worden door de verkorting van de behandeltermijnen van bezwaarschriften, maar ook door de blokkeringscode van aanslagbiljetten tijdig op te heffen. Het streven moet zijn om het aanslagbiljet van een onroerend goed één keer per jaar te bezorgen op min of meer hetzelfde tijdstip van het kalenderjaar.

AANBEVELING 2003-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een goedgekeurde aanvraag tot opsplitsing niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

AANBEVELING 2003-04

De Vlaamse overheid moet streven naar een samenwerkingsovereenkomst met het Kadaster, om problemen op het gebied van de onroerende voorheffing sneller en klantvriendelijker te kunnen oplossen.

AANBEVELING 2003-05

De Vlaamse overheid moet zelf zorgen voor ontbrekende attesten voor de onroerende voorheffing, als het ontbreken van dat attest niet veroorzaakt is door de belastingplichtige zelf en als die attesten beschikbaar zijn bij een andere overheidsdienst.

4.3 Milieu

We behandelen in dit hoofdstuk klachten over het leefmilieu: over verschillende soorten van milieuvervuiling (lucht, water, bodem) en milieuhinder, milieuvergunningen, milieumisdrijven en natuurbeheer.

4.3.1 REGELS EN UITVOERING

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.

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 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 zo'n 10.000 inspecties uitvoert, vaak aangevuld met monsternemingen en allerlei controlemetingen van bijvoorbeeld de lucht- en waterkwaliteit.

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.

4.3.2. RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 21 Milieu: eerstelijnsklachten in 2003

	Hinder/ Algemeen	Bodem	Mestbank en beheersovereen- komsten	Andere	Totaal
Totaal	20	54	4	34	112
Ontvankelijk	18	51	4	28	101
Onontvankelijk	2	3	0	6	11
-45 dagen	10	21	-	-	31
+45 dagen	7	4	-	-	11
Geground	15	11	3	-	29
Ongegrond	3	15	1	-	19
Opgelost	12	5	3	-	20
Niet opgelost	3	0	0	-	3
Beslissing	2	1	0	-	3
Behandeltermijn	7	7	1	-	15
Informatieverstrekking	1	2	2	-	5
Bereikbaarheid	0	1	0	-	1
Bejegening	1	0	0	-	1
Andere	4	0	1	-	5

DE KLACHTEN

AMINAL ontving 20 klachten. Bij de gegronde klachten zijn er 5 over de laattijdige uitbetaling van een premie voor een regenwaterput door de afdeling Water. De Milieu-inspectie bleek in 4 dossiers onvoldoende te hebben opgetreden. Het ging daarbij om hinder van een inrichting van klasse 2 of 3 waarbij onvoldoende werd doorverwezen naar de gemeente of bij de gemeente onvoldoende werd aangedrongen om op te treden. Naast de behandeltermijn bij de premies, wijzen de klachten vooral op te weinig of onduidelijke informatie en op een manke communicatie.

De 19 klachten bij de OVAM hebben vooral betrekking op bodemsaneringsdossiers. De verzoekers klagen over een te lange behandeltermijn en onduidelijkheid over de stand van zaken. De OVAM wijst op de bodemsaneringsprocedure zoals die decretaal is geregeld en de daaraan gekoppelde termijnen. De OVAM beoordeelde 5 klachten als gegrond, in 2 dossiers bleek de informatieverstrekking onvoldoende.

In de categorie 'bodem' werden ook 35 klachten geregistreerd door de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement LIN. Slechts 7 klachten daarvan konden worden afgerond, waarvan 6 volledig of deels gegrond werden beoordeeld. Alle klachten bij Juridische Dienstverlening hebben betrekking op de beroepen tegen OVAM-beslissingen. De afdeling kampt met een structurele achterstand in de behandeling van de beroepen en een oplossing is nog niet onmiddellijk voorhanden. Het onderwerp wordt besproken in punt 3 van dit hoofdstuk.

Uit 3 klachten over de Mestbank bij de VLM blijkt dat de informatieverstrekking beter kan. De betrokkene krijgt in dossiers in principe wel voldoende informatie maar de complexiteit van een procedure maakt dat die informatie niet altijd voldoende begrijpelijk is. Inzake beheersovereenkomsten werd een administratieve fout rechtgezet.

Het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor Leefmilieu liet weten 34 klachten te hebben ontvangen waarvan er 28 ontvankelijk waren. Een specifiek klachtenregister wordt niet bijgehouden maar alle klachten worden opgevolgd aan de hand van de algemene registratie van de briefwisseling.

REALISATIES EN PLANNEN

AMINAL wil bij de verdere uitwerking van haar website duidelijker aangeven waar de burger met welke klachten terecht kan.

Bij de OVAM werd een project opgestart om de telefonische overbelasting van de dossierhouders bij de afdeling Bodemonderzoek en Attestering te verlagen via de Vlaamse Infolijn en via centralisatie van de telefoons bij een beperkt aantal personen. Er wordt tevens gewerkt aan een draaiboek met de meest voorkomende vragen. Verder is met een extern bureau een project opgestart om de leesbaarheid van de uitgaande brieven te verbeteren.

4.3.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 22
Milieu:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	2
Onderzoeksfase (fase C)	44
Beoordelingsfase (fase D)	57
Opschorting behandeling	6
Totaal	109

Tabel 23
Milieu:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	25
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<i>31</i>
Terechte opmerking	4
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	33
Geen oordeel mogelijk	1
Andere	12
Totaal	83

Tabel 24
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	9
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	13
Efficiënte coördinatie	1
Totaal	43

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 109 klachten onderzocht over milieu en 57 daarvan beoordeeld. 23 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

MILIEUHINDER: IS HET KLASSE 1, 2 OF 3?

De vorige jaren besteedde de Vlaamse Ombudsdienst in zijn jaarverslag al uitgebreid aandacht aan klachten over milieuhinder. Ondanks een aantal positieve ontwikkelingen is dat dit jaar niet anders.

HINDER VAN KLASSE 1-INRICHTINGEN

Klachten over hinder van klasse 1-inrichtingen blijven beperkt bij de Vlaamse Ombudsdienst. In enkele dossiers (2001-0451, 2001-1117 en 2003-0554) kon worden vastgesteld dat de Milieu-inspectie meldingen van hinder voldoende opvolgde. Dan nog kan het enige tijd duren vooraleer er concreet verbeteringen te merken zijn. Meestal zijn er grondige onderzoeken of studies nodig om de hinder en de beste aanpak ervan precies te analyseren en een saneringsplan op te stellen. Er wordt dan een termijn bepaald waarbinnen een bedrijf die zaken moet realiseren.

De verzoeker van dossier 2001-1117 klaagt over geurhinder van een mestverwerkingsbedrijf in de buurt. Het bedrijf werd al enkele maanden gesloten, onder meer wegens geurhinder. Nadien is het bedrijf echter heropgestart. Het toezicht wordt uitgeoefend door de Milieu-inspectie die wel nauw samenwerkt met de stad vanwege de veelvuldige klachten. Op 24 maart 1999 heeft de Milieu-inspectie een PV opgesteld. In de aanmaning werd het bedrijf gevraagd de opgelegde vergunningsvoorwaarden strikt na te leven. Sindsdien zijn er tientallen plaatsbezoeken geweest. In een aantal gevallen kon geen geurhinder worden vastgesteld, maar geregeld kon worden vastgesteld dat de poorten openstonden en er wel opnieuw geurhinder was. In mei 1999 wordt daarom bedreigd met administratieve maatregelen als de geurhinder aanhoudt. Enkele maanden later vragen de stad en de Milieu-inspectie effectief de schorsing van de milieuvergunning door de bestendige deputatie. In september 2000 wordt opnieuw een PV opgesteld vanwege een verstikkende ammoniakgeur in de bedrijfsgebouwen. Nadien doet de afdeling nog een tiental plaatsbezoeken, maar wordt geen geurhinder meer vastgesteld. Er komen ook geen meldingen over geurhinder meer binnen. In 2001 zijn er maar twee meldingen van geurhinder. De bestendige deputatie beslist uiteindelijk de milieuvergunning niet te schorsen, maar legt wel aanvullende milieuvergunningsvoorwaarden op. Zowel de politie als de Milieu-inspectie stellen in september 2002 opnieuw een PV op wegens geurhinder. De firma moet tegen eind september 2002 bijkomende maatregelen nemen. De firma verwijdert daarop reeds lang gestockeerde mest. Het is de bedoeling dat wordt overgeschakeld van kippenmest naar varkensmest, wat de geurhinder moet verminderen. Een geurstudie die werd uitgevoerd in opdracht van de bestendige deputatie beveelt verdere maatregelen aan die ook worden uitgevoerd. De afdeling Milieu-inspectie volgt dat proces op. Gevraagd naar de situatie antwoordt de verzoeker op 17 juni 2003 dat de geurhinder bijna volledig verdwenen is.

De meldingen over de geurhinder zijn natuurlijk terecht. Maar uit de gegevens blijkt duidelijk dat de Milieu-inspectie en de stadsdiensten grote inspanningen hebben geleverd opdat het bedrijf de nodige maatregelen zou nemen om de geurhinder tot op een aanvaardbaar niveau te herleiden. De bestendige deputatie heeft als milieuvergunningsverlenende instantie beslist om de vergunning niet te schorsen maar om verdere maatregelen op

te leggen. De praktische uitvoering van die beslissing brengt studiewerk en concrete implementatie van de voorstellen met zich mee. Dat werd door de Milieu-inspectie zorgvuldig opgevolgd. Voorzover de klacht dus betrekking heeft op onbehoorlijke of onzorgvuldige werking van de betrokken overheidsdiensten, is de klacht daarom **ongegrond**.

HINDER VAN KLASSE 2- OF 3-INRICHTINGEN, DEEL I

Het toezicht op klasse 2- en klasse 3-inrichtingen gebeurt door de gemeenten. De Milieu-inspectie heeft wel een 'hoog toezicht'. De Vlaamse Ombudsdienst heeft altijd gepleit voor een actieve invulling van dat begrip omdat in de praktijk het milieutoezicht door de gemeenten lang niet altijd optimaal wordt uitgeoefend. De Vlaamse overheid zou een adequaat optreden tegen milieuhinder van klasse 2- of 3-inrichtingen moeten kunnen garanderen. Voor de Milieu-inspectie is het geen evidente zaak om hier in tussen te komen. Met een 80-tal inspecteurs voor de controle van klasse 1-inrichtingen kan zij zich niet systematisch met klasse 2 en 3 bezighouden.

De Milieu-inspectie beaamt dat er een probleem is. In haar milieuhandlingsrapport 2002 stelt de Milieu-inspectie dat "het eerstelijnstoezicht door de gemeenten op de genoemde inrichtingen, op enkele zeer goede uitzonderingen na, niet gebeurt, hetzij door gebrek aan degelijk hiertoe opgeleid personeel, hetzij door manifeste onwil om op te treden tegen de eigen burgers" (pagina 115). Daarom werd het afgelopen jaar een nieuwe werkwijze ingevoerd die een betere opvolging van klachten over klasse 2 en 3 moet bieden. Als burgers de Milieu-inspectie contacteren met milieuhinder van een klasse 2- of 3-inrichting dan stuurt de Milieu-inspectie dat door naar de gemeente. De gemeente wordt daarbij gevraagd de Milieu-inspectie te informeren over de opvolging die de gemeente geeft. Door systematische registratie volgt de Milieu-inspectie verder op of de gemeente daadwerkelijk optreedt. Blijkt de tussenkomst van de gemeente onvoldoende, dan neemt de Milieu-inspectie het onderzoek zelf in handen als het om 'zware hinder' gaat. Geval per geval beoordeelt de Milieu-inspectie dat. Er zijn geen vastomlijnde criteria voor. Belangrijk is of er sprake is van gevaar voor mens of milieu of verontreiniging. Ook aanhoudende hinder die al herhaaldelijk is gemeld, zonder dat die wordt onderzocht, kan aanleiding zijn voor een tussenkomst van de Milieu-inspectie. Gemeenten kunnen ook een beroep doen op de Milieu-inspectie voor ondersteuning of expertise.

In een aantal dossiers werd er geklaagd over milieuhinder van een klasse 2- of 3-inrichting en was de Milieu-inspectie betrokken in het dossier. In 2 van die dossiers vond de Vlaamse Ombudsdienst de klacht **gegrond** naar de gemeente én naar de Milieu-inspectie. In dossier 2001-1372 werd in 1993 door de Milieu-inspectie PV opgesteld om een sluikestort op te ruimen. Eind 2001 blijkt er echter nog niets veranderd. De Milieu-inspectie vraagt de burgemeester om op te treden; na enige aanmaningen wordt het terrein volledig opgeruimd. In dossier 2002-0450 blijft geluidshinder van een smederij langdurig aanhouden. De gemeente boekt geen resultaat met haar aanpak. De Milieu-inspectie dringt er bij de gemeente op aan om regelmatig te controleren maar komt verder niet tussen. Het duurt van 1998 tot 2003 vooraleer er concreet resultaat wordt geboekt. De Vlaamse Ombudsdienst acht in beide gevallen de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Een doortastender optreden was nodig geweest, de hinder heeft nu te lang aangesleept. De Milieu-inspectie had betere begeleiding kunnen bieden. In een ander dossier (1999-1070) maakte de Vlaamse Ombudsdienst een **terechte**

opmerking ten aanzien van beide diensten. Het ging om vervuiling en geluidshinder van een bedrijf naast de woning van de verzoekers. Uit het onderzoek blijkt dat beide diensten behoorlijk wat inspanningen hebben geleverd. Toch kan worden vastgesteld dat de exploitant bij herhaling een aantal tijdelijke overtredingen heeft begaan, die pas na verloop van tijd beëindigd zijn. Een strikter toezicht had dat kunnen inperken.

Andere dossiers zijn **gegrond** wat de gemeente betreft en **ongegrond** ten aanzien van de Milieu-inspectie, die voor een doorbraak zorgde door zelf een onderzoek in te stellen. Zo bijvoorbeeld 2 klachten over een onvergunde mestzak en een mestput waarvan de waterdichtheid wordt betwist.

De verzoeker van dossier 2003-0421 verkeert in de overtuiging dat de mestput van een landbouwbedrijf in de buurt in feite een bodemloze put is en meldt dat aan de Milieu-inspectie. Omdat het toezicht op het bedrijf bij de gemeente berust (klasse 2), vraagt de Milieu-inspectie op 29 januari en op 4 april 2003 aan de gemeente om een onderzoek naar de hinder in te stellen en de resultaten aan de Milieu-inspectie mee te delen. De Milieu-inspectie contacteert in mei de Vlaamse Ombudsdienst omdat zij nog geen antwoord ontving.

Begin juni deelt de gemeente mee dat "het niet-vloeistofdicht zijn van deze opslagplaats voor drijfmest niet kon vastgesteld worden". Volgens de verzoeker heeft de gemeente geen onderzoek ter plaatse uitgevoerd. De gemeente bevestigt dat en stelt dat zij enkel heeft gecontroleerd of de mestput vergund was. De gemeente stelt dat het de taak van de Milieu-inspectie is om na te gaan of de put inderdaad vloeistofdicht is.

Vermits de gemeente weigert om de mestput te onderzoeken, heeft de Milieu-inspectie, in het kader van haar hoog toezicht, zelf een controle ter plaatse uitgevoerd. Daarbij werd vastgesteld dat de put wel degelijk verhard is en dat de bodem bestaat uit gewapend beton. De verzoeker had een harde korst uitgedroogde mest als de bodem aanzien maar onder die drijvende bovenlaag bevindt zich de vloeibare mest.

De gemeente moet haar verantwoordelijkheid inzake milieu opnemen en het toezicht op de klasse 2- en 3-inrichtingen uitoefenen. De melding van de verzoeker had door de gemeente onderzocht moeten worden. De gemeente schendt hier de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** door dat resoluut te weigeren. Daarbij creëerde de gemeente ook onduidelijkheid over wat ze had gedaan door mee te delen dat de klacht 'werd onderzocht'.

In dossier 2001-1390 zorgden de afdeling Milieuvergunningen en de Vlaamse minister van Leefmilieu voor vertraging. De Milieu-inspectie had op 7 december 2001 een dwangmaatregel tot stopzetting uitgevaardigd tegen een sauna die zonder milieuvergunning werd uitgebaat. De uitbater ging diezelfde maand in beroep tegen het bevel tot stopzetting. Op 3 februari stuurde de afdeling Milieuvergunningen een ontwerp van beslissing naar de minister. Die verwierp het beroep van de uitbater op 13 november 2003. De **redelijke behandeltermijn** is hier geschonden. Omdat er geen ernstig risico voor het leefmilieu is, heeft de afdeling Milieu-inspectie het beroep afgewacht en ondertussen geen uitvoering van de dwangmaatregel geëist. Wat een reden te meer is om sneller een beslissing over het beroep te nemen.

HINDER VAN KLASSE 2- OF 3-INRICHTINGEN, DEEL 2

In andere dossiers heeft het klachtonderzoek uitsluitend betrekking op de gemeente. Ook hier werd vastgesteld dat een gemeente soms sneller en kordater kan optreden tegen de hinder. In dossier 2002-0229 wordt de overlast van een steenhouwerij, die bovendien ook niet over de nodige bouwvergunningen beschikte, pas na herhaald aandringen opgelost. Daarbij speelt dan nog het toeval dat het bedrijf verhuisde, de grootste rol. De jarenlange illegale toestand was hinderlijk voor de omwonenden en werd te lang gedoogd, een schending van de **redelijke behandeltermijn** en de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. In dossier 2002-0584 ging het om geluidshinder van een reisbedrijf met een stalplaats en een spuitcabine voor autocars. Zodra de gemeente de klachten over geluidshinder opneemt zorgt zij voor een constructief overleg met de uitbater en omwonenden en worden duidelijke voorwaarden opgenomen in de milieuvergunning. Hieruit blijkt ook het belang van een goede communicatie bij milieuklachten, wat ook in volgend dossier aan de orde is.

In de omgeving van de verzoeker van dossier 2003-0232 wordt eind maart 2003 een motorcrosswedstrijd gehouden. De verzoeker betwijfelt of de regels inzake ruimtelijke ordening en milieu wel worden nageleefd en betreurt dat er vooraf geen informatie is gegeven. Uit het onderzoek blijkt dat de organisatoren van de wedstrijd de regels inzake milieu en ruimtelijke ordening hebben nageleefd. Op de omloop wordt maar 1 wedstrijd per jaar gehouden, zodat de activiteit onder klasse 3 valt. Een meldingsdossier was vooraf ingediend. Het perceel waarop de motorcross plaatsvindt, ligt in landschappelijk waardevol agrarisch gebied. De voorwaarden zoals bepaald in de omzendbrief van 2 maart 1999, zijn nageleefd en de gemeente wijst erop dat volgens de regelgeving geen openbaar onderzoek nodig is, noch een voorafgaande informatievergadering.

Hoewel het niet verplicht is, acht de Vlaamse Ombudsdienst een voorafgaande informatievergadering toch aangewezen vanuit het oogpunt van de **doeltreffende algemene informatieverstrekking**. De gemeente had de organisatoren hierom kunnen vragen en zo een betere verstandhouding met de omwonenden kunnen realiseren. De ruimtelijke ordeningsaspecten die hierbij ook een rol spelen, komen aan bod in hoofdstuk 4.5.

Enkele klachten werden afgesloten met de kwalificatie **andere**. Als de klacht betrekking heeft op een gemeente, is de Vlaamse Ombudsdienst alleen bevoegd als het om een taak van medebewind gaat die door de gemeente wordt uitgeoefend. Inzake milieu is dit dus het toezicht op de klasse 2- en 3-inrichtingen. Gaat het om een klacht over een hinderprobleem dat onder de autonome bevoegdheid van de gemeente valt, dan mag de Vlaamse Ombudsdienst de werking van de gemeente niet beoordelen. Of de hinder afkomstig is van een vergunningsplichtige inrichting, valt niet altijd onmiddellijk uit te maken. Zo vielen klachten over de activiteiten van een jeugdhuis (2003-0377), een kleine bouwwerf (2003-0158) en de verplichte opruiming van een perceel (2003-0575) onder gemeentelijke reglementen.

MINDER HINDER?

Een belangrijk item ten slotte is geluidshinder van verkeer. Twee verzoekers uit dezelfde straat die nabij de N71 in Mol wonen, klagen over geluidshinder van het wegverkeer.

De verzoekers van de dossiers 2000-1039 en 2002-0634 klagen over geluidsoverlast van de N71 in Mol. In april 1996 wordt een geluidsmeting uitgevoerd door de afdeling Wegen en Verkeer maar de verzoeker vindt dat de afdeling onvoldoende optreedt. In antwoord op de eerste van de 2 klachten, laat de afdeling in juni 2001 weten dat de geluidsmeting in 1996 zorgvuldig en correct werd uitgevoerd. Omdat uit de resultaten bleek dat er geen geluidswerende maatregelen door de afdeling konden worden verantwoord, is het dossier voor de afdeling gesloten. Na verder overleg stemt de afdeling in juni 2002 in om een nieuwe geluidsmeting uit te voeren. Die wordt uitgevoerd in september. De geluidshinder blijkt opnieuw onvoldoende voor maatregelen door de afdeling. Voor geluidsoverlast van verkeer zijn de voorwaarden waarop het Vlaamse Gewest al dan niet overgaat tot geluidswerende maatregelen, geregeld in de mobiliteitsconvenants. Aan de hand van een geluidsmeting wordt het LAeq berekend, dat is het 'equivalent continue geluidsniveau'. Een geluidsmeting wordt overdag uitgevoerd tijdens de daluren. Op basis van verkeersmetingen en omdat decibels een logaritmisch karakter hebben, wordt dan dat daggemiddelde of LAeq berekend. Indien dat daggemiddelde de 65 dB(A) (= decibels waarin het frequentiebereik van verkeersgeluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend) overschrijdt, komt het Vlaamse Gewest tussen om geluidswerende maatregelen te treffen. Bij een dB(A) van 65 is dat 25 % van de kostprijs. De rest moet door de gemeente worden betaald. Naarmate het daggemiddelde dB(A) hoger ligt, neemt het aandeel toe dat het Vlaamse Gewest financiert.

In dit dossier ligt de hinder altijd onder de 65 dB(A). De verzoeker blijft echter ook de betrouwbaarheid van die tweede meting betwisten. De ingenieur die de meting heeft opgesteld, is bereid om de verzoeker verdere toelichting te geven. De verzoeker wenst hierop niet in te gaan.

De Vlaamse Ombudsdienst wint advies in bij de Groep Akoestiek, Vakgroep Informatietechnologie van de Universiteit Gent. Die bevestigt de kwaliteit van de meetmethode en de rapportage. Een meting gedurende een tiental minuten op om het even welk tijdstip tijdens de daguren (7 tot 19 uur) volstaat om een representatief beeld van het daggemiddelde LAeq te verkrijgen. De afdeling heeft daarin zorgvuldig gewerkt. Wel blijkt het gebrek aan een grondig uitgewerkt beleid rond wegverkeersgeluid. Er zijn meer mogelijkheden dan geluidsschermen om zo'n probleem aan te pakken en er is ook behoefte aan een duidelijke uitspraak over de aanvaardbaarheid van het geluidsniveau op zich, los van de financieringsmogelijkheden die de afdeling heeft.

De drempels die de Vlaamse overheid oplegt om geluidswerende maatregelen te financieren, worden inderdaad niet overschreden. Voor de verzoekers blijft het in dat geval wachten op het moment dat de weg voor onderhoud in aanmerking komt. Bij een vernieuwing van het asfalt zal standaard een soort fluisterasfalt worden gebruikt. De gemeente kan uiteraard alsnog vrij beslissen om zelf maatregelen te financieren maar, gezien de hoge kostprijs van bijvoorbeeld een geluidsscherm, is dat niet mogelijk. De geluidsniveaus die bij het bepalen van de kostendeling tussen gemeente en gewest gehanteerd worden, zijn

zeer hoog om een volledige financiering door het gewest te verkrijgen. Het gewest draagt slechts de totale kost bij LAeq hoger dan 80 dB(A). Uit wetenschappelijke studies blijkt dat 15 % van de mensen een geluidsniveau van 65 dB(A) van een minder druk bezette weg zoals de N71 als ernstige hinder ervaart. Wetenschappers stellen daarom een alarmwaarde tussen 65 en 75 dB(A) voor, als gemiddeld geluidsdruk niveau ter hoogte van de gevel van een woning overdag. Als streefwaarde wordt een geluidsdruk niveau tussen de 45 en 55 dB(A) voorgesteld, om ernstige hinder bij het grootste gedeelte van de bewoners te vermijden. Een studie van de VMM uitgevoerd door INTEC/UGent schat dat in Vlaanderen 30,6 % van de bevolking aan een gemiddeld geluidsniveau van 65 dB(A) of meer wordt blootgesteld. Met 55 dB(A) als ondergrens gaat het om 72 %.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde daarom een **beleidsaanbeveling** over de aanpak van geluidshinder van wegverkeer. Het focussen op geluidsschermen is een te beperkte visie om geluidshinder aan te pakken. "Stille wegdekken" bieden mogelijkheden maar ook ingrepen op de types voertuigen (zware vrachtwagens) en de rijstijl (snelheid, optrekken) kunnen belangrijke effecten op de geluidshinder sorteren. Vooral de invloed van de rijnsnelheid op het geluidsniveau is veel groter dan men doorgaans verwacht. Door de geluidsnormen alleen vast te leggen in mobiliteitsconvenants, worden die grenswaarden te fel afhankelijk van de budgettaire ruimte om ingrepen te financieren. De Vlaamse overheid spreekt zich niet ten gronde uit over welk geluidsniveau zij aanvaardbaar acht. Het *Mobiliteitsplan Vlaanderen*, dat de Vlaamse Regering in oktober 2003 heeft goedgekeurd, stelt wel een vermindering van de druk van het verkeer op de leefomgeving voorop. Het streefdoel is om in 2012 het aantal potentieel ernstig gehinderden door verkeersgeluid met 15 % te verminderen.

De bespreking van de algemene problematiek van het onderhoud van gewestwegen is terug te vinden in hoofdstuk 4.8 over Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit.

BODEMSANERING

STRUCTURELE ACHTERSTAND BIJ DE BEHANDELING VAN BEROEPEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal dossiers in onderzoek waarin de behandeltermijn van een bezwaar tegen een beslissing van de OVAM aan de orde is. Het bodemsaneringsdecreet bevat 2 beroepsmogelijkheden. Enerzijds artikel 18-beroepen, wat slaat op beroepen ingesteld tegen conformverklaring van een bodemsaneringsproject. Anderzijds artikel 23-beroepen tegen beslissingen van de OVAM in verband met het opstellen van een bodemsaneringsproject en in verband met de uitvoering van een beschrijvend bodemonderzoek en van bodemsaneringswerken. Beide beroepen moeten worden ingediend bij de Vlaamse Regering en worden behandeld door de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. De klachten hebben betrekking op artikel 23-beroepen. Het decreet stelt dat die binnen een termijn van 90 dagen moeten worden afgehandeld.

Onder de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst hierover momenteel behandelt, is er één waarvan het bezwaar wordt ingediend op 16 december 2002 (2002-0781). De afdeling deelt eerst juni 2003 mee als afhandelingsdatum. Nadien wordt dat april 2004, onder voorbehoud. Voor een beroep dat op 27 mei 2003 wordt ingediend (2003-0676) verwacht de afdeling een afhandeling begin 2005. De andere dossiers zijn gelijklopend.

De afdeling kampt met een structurele achterstand in de verwerking. Eind 2003 is één jurist bij de afdeling belast met de beroepsdossiers. De aanwerving van één bijkomende jurist was eind juni in het vooruitzicht gesteld, nadat de achterstandsproblemen met de minister en de secretaris-generaal van het departement Leefmilieu werden besproken. In het kader van een herziening van het bodemsaneringsdecreet zou dan op latere datum nog een verdere uitbreiding van het personeelskader worden doorgevoerd. Eind 2003 is de afdeling nog niet versterkt en laat de minister weten dat de aanstelling van een bijkomende jurist niet langer mogelijk is, gelet op de beslissing van de Vlaamse Regering tot een algemene personeelsstop bij het ministerie. Er wordt nu gezocht naar een oplossing binnen het bestaande personeelskader. Ondertussen wordt de behoefte aan effectieve ingrepen wel erg dringend.

De afdeling toont aan de hand van haar tijdschema's voor de afhandeling van dossiers aan dat zelfs één bijkomende jurist niet zal volstaan om de achterstand in te halen. Zij schat dat met de huidige instroom van dossiers het tot 2007 zal duren om alle in 2003 aanhangig gemaakte artikel 23-dossiers af te handelen. Er is de al bestaande achterstand en de instroom aan nieuwe beroepen is te groot om de achterstand weg te werken. Bovendien is de afdeling verplicht om in haar werking voorrang te geven aan artikel 18-beroepen omdat die gebonden zijn aan een vervaltermijn. Als binnen de termijn geen beslissing wordt genomen, betekent dit dat de bestreden beslissing wordt geacht bekrachtigd te zijn. Voor de artikel 23-beroepen legt het decreet wel een termijn van 90 dagen vast maar dat is een "termijn van orde", wat betekent dat aan het verstrijken van die termijn geen rechtsgevolgen zijn verbonden. Daardoor worden de artikel 23-beroepen continu achteruit geschoven.

HOE COMBINEER JE CONTROLE EN ONDERSTEUNING?

Bij de klachten over de OVAM is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat een actievere houding in begeleiding en dossieropvolging van de OVAM in enkele bodemsaneringsdossiers nodig was geweest.

In dossier 2002-0392 willen de verzoekers 2 bouwgronden kopen. De terreinen zijn vervuild met mazout en een beschrijvend bodemonderzoek in het kader van de overdracht werd in februari 2001 conform verklaard. In mei 2003 kan de verkoop nog steeds niet doorgaan, de kopers weten niet wat er aan de hand is. De eigenaar had de OVAM in november 2002 laten weten dat hij de sanering niet wenste verder te zetten en dat hij het statuut van "onschuldig eigenaar" wenste aan te vragen. De verzoeker heeft nagelaten om dat statuut aan te vragen na het bodemonderzoek naar aanleiding van de overdracht van de grond. Op dit moment kan hij het statuut alleen nog aanvragen na aanmaning tot sanering door de OVAM. Dat kan alleen als het perceel op de lijst van historisch verontreinigde gronden staat. Dat gebeurt op vraag van de OVAM door de Vlaamse Regering. Meteen na de opname op de lijst verstuurt de OVAM op 28 augustus 2003 de aanmaning. Op 29 september vraagt de eigenaar het statuut van onschuldig eigenaar aan bij de OVAM die daar op 25 november positief over beslist. Met een beslissing over een ambtshalve sanering is het dossier rond en kan de overdracht van de grond plaatsvinden.

De eigenaar heeft na de conformverklaring van het beschrijvend bodemonderzoek nooit een bodemsaneringsproject ingediend. De OVAM heeft wel nog een herinneringsbrief verstuurd maar geen ingebrekestelling. Bij een melding van overdracht is, in geval van stilzitten van de overdrager, de enige sanctie dat de overdracht niet kan plaatsvinden. Verder is de verontreiniging niet dermate prioritair om het reeds aan de Vlaamse Regering voor te stellen als historisch verontreinigde grond. De OVAM houdt daarbij onder meer rekening met de aard en de omvang van de vervuiling om de prioritaire dossiers te bepalen. Maar voor de potentiële kopers is dit uiteraard wel een prioritaire zaak. Daarom meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de OVAM tekortschoot in haar **actieve dienstverlening**.

Ook in dossier 2003-0394 had een actievere opvolging het stilvallen van een dossier kunnen vermijden door de saneringsplichtige beter te informeren over de procedures. In dossier 2002-0836 kon pas na een klacht een opschorting van monitoringsrondes verkregen worden. Het ging om een bodemsaneringsproject waarbij wordt afgestapt van een natuurlijke afbraak van de laatste kern van de vervuiling. Dat vereiste een regelmatige monitoring: het meten van de vervuiling. De verzoekers besluiten die laatste kern toch ook uit te graven. In afwachting van de vereiste bouwvergunning, die niet automatisch is geleverd omdat de werken niet vervat zijn in het conform verklaarde bodemsaneringsproject, wilden de verzoekers wel graag een opschorting van de dure monitoringsrondes. Uiteindelijk stemt de OVAM daar ook mee in.

HOEVEEL EURO ZEI U?

De hoge kostprijs van die metingen was voor de verzoekers de aanleiding om te vragen of dat niet kon geschrapt worden. De OVAM erkent de bodemsaneringsdeskundigen en een erkenningscommissie binnen de OVAM waakt over de correcte naleving van de erkenningsvoorwaarden, de voorwaarden voor het gebruik van de erkenning en de manier waarop de bodemsaneringsdeskundigen werken. Maar de OVAM heeft geen vat op de prijs die daarvoor wordt gevraagd.

De verzoeker van dossier 2003-0648 is uitbater van een benzinstation en klaagt over de veel te hoge prijzen die erkende bodemsaneringsdeskundigen vragen voor een bodemonderzoek. Hij begrijpt niet waarom de OVAM daar niet tegen optreedt. De OVAM wijst erop dat bodemonderzoeken, staalnames en analyses moeten worden uitgevoerd volgens de geldende standaardprocedures en richtlijnen. De prijzen en eventuele kortingen die gehanteerd worden, behoren tot de vrije markt. Er is geen overheids-tussenkomst en ze maken geen deel uit van de richtlijnen. De stringente erkenningsvoorwaarden van de bodemsaneringsdeskundigen zijn vastgesteld in het uitvoeringsbesluit op het bodemsaneringsdecreet. De prijszetting maakt daar geen deel van uit. De dossierhouders raden dan ook aan om bij verschillende erkende bodemsaneringsdeskundigen offertes te vragen en tegen elkaar af te wegen, op dezelfde wijze als een normaal zorgvuldig persoon dat doet voor andere uitgaven. Het feit dat er circa 100 erkende bodemsaneringsdeskundigen zijn, moet ervoor zorgen dat de prijzen concurrentieel zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de overheid daarin een grotere rol zou kunnen spelen. Vorig jaar werd er al op gewezen dat een bodemsanering voor vele burgers een gigantisch project is dat hun plots wordt opgelegd. De OVAM is de overheidsdienst die waakt over de bodemkwaliteit in Vlaanderen en die ervoor moet zorgen dat iedereen zijn saneringsverplichtingen nakomt. Enige ondersteuning en begeleiding ten aanzien van de saneringsplichtige is daarbij wel aangewezen. Iemand die totaal niet vertrouwd is met bodemsanering en plots een bodemonderzoek en saneringsplan moet hebben, is niet het best geplaatst om prijs en kwaliteit van voorliggende offertes te beoordelen. De OVAM zou in zulke situaties niet alleen haar controlerende taak moeten uitoefenen maar ook haar ondersteunende taak ten aanzien van de saneringsplichtige ten volle moeten invullen.

ANDERE KLACHTEN

Bij de overige klachten zijn er 9 waarin de verzoeker klaagt over het uitblijven van een antwoord. In 7 van deze klachten oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat de **redelijke behandeltermijn** is overschreden en dat de verzoeker sneller een antwoord had mogen verwachten. Het gaat hier over brieven aan onder meer de afdeling Water, de afdeling Maas en Albertkanaal en aan het kabinet van de Minister van Leefmilieu.

Ook in enkele subsidiedossiers werd de **redelijke behandeltermijn** overschreden. De uitbetaling van 2 premies voor een regenwaterput bleef te lang uit. De termijn tussen aanvraag en uitbetaling bedroeg respectievelijk 10 maanden en bijna 2 jaar. Een derde gelijkaardige klacht is nog lopende. In dossier 2002-0763 liep een natuurvereniging een projectsubsidie voor het jaar 2002 mis. Door omstandigheden was de aanvraag te laat behandeld door de afdeling Bos en Groen en was er reeds een collectief subsidiebesluit voor de projectsubsidies genomen. De afdeling wist alsnog voor een oplossing te zorgen door het project mee op te nemen in de aanvraag 2003 van de vereniging.

In een klacht over de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) ten slotte oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst dat de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** van de VLM beter kan (2003-0115). Burgers die een mogelijke overtreding op het meststoffendecreet melden bij de VLM, worden niet geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek. Dat is niet mogelijk omdat de vaststellingen van de toezichthoudende ambtenaren van de VLM onder het strafrechtelijk geheim van het vooronderzoek vallen. De bevindingen worden bezorgd aan het parket. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat het feit dat er bevindingen zijn bezorgd aan het parket, kan worden meegedeeld aan de verzoekster, zonder dat daardoor het geheim van het onderzoek wordt geschonden. Op die manier is de verzoekster toch beter op de hoogte en kan zij makkelijker bij het parket informeren naar de verdere afhandeling.

4.3.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Op 16 oktober 2003 werd het Jaarverslag 2002 besproken in de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening (Stuk 41 (2002-2003) – Nr. 6).

AANBEVELING 2002-05

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten samen de milieuhinder aanpakken. De garantie moet worden geboden dat de hinder daadwerkelijk wordt onderzocht en dat de nodige middelen voorhanden zijn opdat het bevoegde overheidsniveau efficiënt kan optreden. De expertise van de gemeenten en de handhavingsmiddelen moeten daartoe versterkt worden.

Twee beleidsinitiatieven zijn lopende: een voorontwerp handhavingsdecreet en het uittekenen van een implementatieproject om de resultaten van het kerntakendebat te operationaliseren. Dat moet de kwaliteit en handhaafbaarheid van het milieurecht verbeteren, zowel op gewestelijk als op lokaal niveau. De gemeenten zullen het reactief toezicht volledig en overal moeten verzekeren bij klasse 2- en 3-inrichtingen, het gewest bij de klasse 1-inrichtingen. De gemeenten zullen ook meer werk moeten maken van preventieve en planmatige handhaving. De handhaving moet de nodige instrumenten bevatten waarmee het Vlaamse Gewest de gemeenten hun toebedeelde taken naar behoren kan doen uitvoeren. Naast een stimulerend beleid zou ook worden voorzien in een financiële sanctie, bijvoorbeeld minder middelen uit het gemeentefonds. De samenwerking tussen het gewestelijk en gemeentelijk niveau zou vorm moeten krijgen via een netwerk dat wordt gecoördineerd door de gewestelijke diensten. Dat netwerk zal een rol vervullen bij zowel de controle op de hinderlijke inrichtingen als de controle op de vrije velddelicten.

Het klachtenbeeld bevestigt dat de Milieu-inspectie de behandeling door de gemeenten van milieuhinder, veroorzaakt door klasse 2- of 3-inrichtingen, meer gestructureerd opvolgt.

AANBEVELING 2002-06

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten hun aanpak van milieuhinder beter communiceren vanuit het standpunt van de burger. Ten aanzien van subjectieve hinderervaring moet de overheid duidelijkheid verschaffen over wat de mogelijkheden van de overheid zijn om op te treden.

Ook de administratie stelt vast dat de burger vaak niet weet waar hij met zijn meldingen van milieuhinder terecht kan. Hij vindt zijn weg niet in het kluwen van overheidsinstanties die zich elk met een specifiek aspect van het milieu bezighouden. Beter Bestuurlijk Beleid zou tot een duidelijker bevoegdheidsverdeling moeten leiden. Na de herstructurering moet duidelijk aan de burger worden gecommuniceerd wie wat doet en waar hij precies terecht kan met welk soort klachten. Begin 2003 werd alvast een webredacteur aangeworven om de kwaliteit van de bedrijfscommunicatie op de websites van de Vlaamse overheid te verbeteren.

AANBEVELING 2002-07

De Vlaamse overheid moet er, samen met de federale en andere gewestelijke overheden, op toezien dat het Benzinefonds ter oplossing van de saneringsproblematiek van tankstations zo snel mogelijk effectief in werking treedt.

Door het Vlaams Parlement werd op 9 juli 2003 het decreet goedgekeurd houdende instemming met het samenwerkingsakkoord betreffende de bodemsanering van tankstations.

De leden van de Interregionale Bodemsaneringscommissie zijn in september 2003 aangewezen door de Vlaamse Regering. Het operationeel zijn van BOFAS (Bodemsanerings-

fonds voor tankstations) was voorzien voor begin 2004. Omdat de Waalse leden van de Bodemsaneringscommissie later dan gepland werden aangewezen, heeft de erkenning van BOFAS vertraging opgelopen. Een startdatum is nog niet bekend. De website www.bofas.be geeft wel al informatie over het statuut van BOFAS en de precieze mogelijkheden voor financiële tussenkomsten die het fonds zal bieden.

AANBEVELING 2002-08

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een goede begeleiding en ondersteuning van burgers die een bodemsaneringsproject moeten uitvoeren.

Er werd een project opgestart om, in samenwerking met een extern bureau, de leesbaarheid van de uitgaande brieven te verbeteren. Het is de bedoeling dat de brieven zowel technisch als juridisch correct blijven maar positiever, toegankelijker en beter begrijpbaar worden geschreven. De website van de OVAM werd aangepast om een nog betere informatievoorziening te realiseren.

In het vorige Jaarverslag luidde een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst dat de Vlaamse overheid en de gemeenten samen de handhaving moeten garanderen, ook van de overtredingen door inrichtingen van klasse 2 en 3. Het kerntakendebat van de Vlaamse overheid en de steden en gemeenten bevestigt de rolverdeling en de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Daarbij wordt gewezen op het stimuleren en versterken van de gemeenten om deze taken op te nemen, bijvoorbeeld door ondersteunende subsidies voor de gemeenten en vorming en ondersteuning van de gemeentelijke toezichtsambtenaren. In haar Milieuhandavingsrapport 2002 maakt de Milieu-inspectie enthousiast melding van een studienamiddag eind 2002 voor gemeentelijke milieuambtenaren en politie over de behandeling van geurklachten door lokale overheden. De milieu-inspectie lichtte daarop haar geurklachtenbehandeling toe met aandacht voor klachtenregistratie, -behandeling en -opvolging. Het handavingsinstrumentarium dat de Milieu-inspectie voorstelde, werd nadien door vele gemeenten opgevraagd. Dergelijke initiatieven versterken de lokale expertise.

De afspraken van het kerntakendebat spreken ook van sancties wanneer een gemeente haar milieutaken niet wil opnemen zoals de controle op de mestput in dossier 2003-0421. In het kerntakendebat wordt onder meer gedacht aan financiële sancties vanuit het gemeentefonds. Uit de gegevens van de Milieu-inspectie blijkt ook dat er nog altijd 82 Vlaamse gemeenten zijn zonder een aangeduide Vlarem-toezichthoudend ambtenaar. Vanuit het administratief toezicht op de gemeenten door de provincie en de administratie Binnenlandse Aangelegenheden zijn er zeker mogelijkheden om gemeenten op hun milieuverantwoordelijkheden te wijzen.

Als derde element blijft het ten slotte wachten op het aangekondigde handavingsdecreet dat de mogelijkheden tot administratieve handhaving moet versterken en verfijnen. Verschillende vormen van sancties zullen dan toelaten om te sanctioneren op maat en in functie van de ernst en omvang van de overtreding. Zo kan op een dwingender manier de overtreder worden aangezet tot maatregelen.

4.3.5 CONCLUSIES

De systematische registratie en opvolging van alle meldingen inzake hinder van klasse 2- en 3-inrichtingen die bij de Milieu-inspectie terechtkomen, is een goede zaak. Daaruit moet blijken hoeveel meldingen van hinder ook een klacht bevatten over het overheidsop-treden omdat de nodige actie van de gemeente uitbleef. In een overleg met de Milieu-inspectie benadrukte de Vlaamse Ombudsdienst het belang van een goede klachten-registratie als bron van informatie. Uit de klachtenregistratie van de Milieu-inspectie kan dan ook blijken in hoeveel gevallen de gemeenten moeten worden aangespoord om hun toezicht uit te oefenen en of dat resultaat geeft. De informatieverstrekking inzake meldin-gen van milieuhinder moet ook een aandachtspunt blijven. In reactie op onze aanbeveling 2002-06, kondigt de Vlaamse overheid wel een webredacteur aan om de bedrijfscommuni-catie op de websites van de Vlaamse overheid te verbeteren maar het is hier de burger die centraal moet staan.

Inzake wegverkeer is er behoefte aan duidelijkheid van de beleidsmakers over waar de geluidsgrenzen liggen. Door dat in mobiliteitsconvenants te regelen wordt het een arbitrai-re aangelegenheid die in hoofdzaak wordt bepaald vanuit de budgettaire ruimte voor de convenants. Zeker wanneer een gemeente een groot gedeelte van de financiering moet dra-gen, worden geluidsschermen niet geplaatst omdat dat voor de gemeentebegroting niet haalbaar is. De problematiek moet op een ruimere manier worden bekeken. Het *Mobiliteitsplan Vlaanderen* geeft daartoe een aanzet.

Hoe kan de OVAM haar 2 wezenlijke opdrachten inzake bodemsanering, met name controle en ondersteuning, op een goede manier combineren? De OVAM moet zijn moge-lijkheden daarin ten volle opnemen en de saneringsplichtige een optimale ondersteuning bieden. Omdat de OVAM de bodemsaneringsdeskundigen erkent, kan zij controle uitoefe-nen op de kwaliteit van die deskundigen. Maar op dit moment heeft de OVAM geen con-trole op de prijzen die worden gevraagd voor bodemonderzoeken. Uit de klachten blijkt dat een sterker toezicht op de erkende deskundigen aangewezen is.

De achterstand in de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen moet wor-den weggewerkt. Op dit moment lijkt de achterstand alleen nog maar te vergroten als niet dringend maatregelen worden genomen. Behandeltermijnen van een jaar of meer zijn onverantwoord.

4.3.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-06

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten verder werk maken van een afdoende aanpak van milieuhinder door klasse 2- en 3-inrichtingen. De afspraken uit het kern-takendebat moeten concreet worden ingevuld.

AANBEVELING 2003-07

De Vlaamse overheid moet meer werk maken van de aanpak van geluidshinder ingevolge wegverkeer en de middelen daartoe verruimen. Om voldoende afdwingbaar te zijn, moeten de geluidsnormen op regelgevend niveau worden vastgesteld.

AANBEVELING 2003-08

De Vlaamse overheid moet maatregelen nemen om de achterstand in de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen weg te werken en de dossiers binnen de decre-tale termijn van 90 dagen af te handelen.

AANBEVELING 2003-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat effectieve bodemsanering niet ernstig wordt bemoeilijkt door onredelijk hoge tarieven van de erkende bodemsanerings-deskundigen.

4.4 Milieu: water, gas en elektriciteit

Dit nieuwe thema omvat de klachten over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen, de klachten over de afvalwaterheffing en in beperkte mate ook de klachten over de gas- en elektriciteitsvoorziening. Omdat de gedeeltelijke bevoegdheidstoewijzing aan de gewesten voor de gas- en elektriciteitsvoorziening nog in volle uitvoering is, worden daarover in de toekomst meer klachten verwacht.

4.4.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Voor de waterdistributie is de belangrijkste regeling het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002 (het drinkwaterdecreet). In dat nieuwe decreet worden naast kwaliteitsnormen voor drinkwater ook een aantal regels bepaald over de wateraansluiting en het geleidelijk verplichte gebruik van watermeters. Het decreet voorziet ook in de levering van een gratis hoeveelheid water per gezinshoofd en in de oprichting van een onafhankelijke reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau.

De afvalwaterheffing is ingesteld in 1991 en is een Vlaamse heffing die gebaseerd is op het waterverbruik dat het voorafgaande jaar aan de burgers en bedrijven werd gefactureerd. De regeling ervan staat in artikel 35bis tot 35octiesdecies van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging en is meermaals gewijzigd.

De heffing is gebaseerd op het principe "de vervuiler betaalt" en moet de verbruiker aanzetten tot zuiniger watergebruik en moet tegelijk de waterzuivering financieren. De overheid heeft diverse sociale vrijstellingen ingevoerd die vanaf 2000 grotendeels automatisch gebeuren.

Het nieuwe drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 maakt het mogelijk om tot een geïntegreerde factuur te komen voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing. Hierdoor zou er een duidelijkere band komen tussen het waterverbruik en de afvalwaterheffing. In tegenstelling tot eerdere beleidsvoornemens werd die geïntegreerde factuur niet in het drinkwaterdecreet opgenomen en is de invoering ervan verder uitgesteld, onder meer ingevolge de onafhankelijkheid van de drinkwatermaatschappijen.

Sedert 1 juli 2003 is het monopolie in de gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen opgeheven. De energieprijzen zijn vrij en de consument kan vrij van leverancier veranderen.

De bevoegdheid voor de gas- en elektriciteitsvoorziening is bij de staatshervorming slechts gedeeltelijk toegewezen aan de gewesten en is voor het overige deel een federale aangelegenheid gebleven. De liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt werd voor Vlaanderen voorbereid met het decreet van 17 juli 2000 houdende de organisatie van de energiemarkt (het elektriciteitsdecreet) en het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt (het aardgasdecreet). Met een besluit van 19 oktober 2001 werd de verplichte levering ingesteld van 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid. Met een besluit van 31 januari 2003 werden aan de elektriciteitssector een aantal universele dienstverplichtingen opgelegd, waaronder een beperkte aansluitingsplicht.

UITVOERING

De waterdistributie is in Vlaanderen in handen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) en een aantal gemeentelijke en intergemeentelijke maatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is in principe alleen bevoegd voor de werking van de VMW. Die Vlaamse Openbare Instelling staat in voor zowat de helft van de waterdistributie in Vlaanderen en is, op de provincie Antwerpen na, actief in heel Vlaanderen. De Vlaamse overheid onderzoekt wel een aantal scenario's om uit de VMW te stappen. Door het drinkwaterdecreet is de oprichting in het vooruitzicht gesteld van een Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater. Dat is een onafhankelijke instantie, die moet toezien op de naleving van de regelgeving, de minimale kwaliteitseisen voor de waterdistributie en de goede werking van de drinkwatermaatschappijen. Een oprichtingsbesluit voor die instantie is voorgelegd aan de Raad van State.

De afvalwaterheffing van de gezinnen en de bedrijven wordt geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is een Vlaamse Openbare Instelling die via onderzoek, metingen en rapportage het milieubeleid mee helpt bijsturen. De afdeling Heffingen is verantwoordelijk voor de inning van de afvalwaterheffing. De regeling maakt een onderscheid tussen klein- en grootverbruikers. Kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen in 2003) zijn grotendeels gezinnen, grootverbruikers (circa 32.000) zijn vooral bedrijven.

In het kader van het elektriciteitsdecreet werd op Vlaams niveau de VREG opgericht, de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt. Die instantie is een Openbare Instelling die moet samenwerken met de CREG, de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas. De VREG moet de liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen begeleiden, moet mee toezien op de naleving van de reglementering en heeft ook een informatieve taak.

4.4.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 25 Water, Gas en Elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2003

	VMW (Waterdistributie)	VMM (Afvalwaterheffing)	Totaal
Totaal	36	14	50
Ontvankelijk	34	12	46
Onontvankelijk	2	2	4
-45 dagen	34	13	47
+45 dagen	2	1	3
Geground	11	6	17
Ongegrond	22	6	28
Opgelost	10	6	16
Niet opgelost	1	0	1
Beslissing	9	4	13
Behandeltermijn	1	0	1
Informatieverstrekking	1	1	2
Bereikbaarheid	0	2	2
Bejegening	0	0	0
Andere	1	0	1

DE KLACHTEN

De rapportage toont zowel voor de VMW als voor de VMM een opvallende daling van het aantal geregistreerde eerstelijnsklachten: bij beide instellingen gaat het telkens om een daling met ongeveer de helft. Van de VREG daarentegen werd geen rapportage ontvangen en zijn dus geen cijfers bekend. Informeel werd door de VREG wel meegedeeld dat een aanzienlijk aantal vragen en klachten werd ontvangen.

In veruit de meeste gevallen werd tijdig, binnen de 45 dagen, aan de verzoeker een antwoord meegedeeld. De gemiddelde behandelduur bedroeg 15 dagen bij de VMW en 27 dagen bij de VMM. Van de 46 ontvankelijke klachten waren er 17 volledig of deels gegrond. Bij de VMM is het aantal gegronde en ongegronde klachten gelijk, bij de VMW bedraagt het aantal ongegronde klachten het dubbele van de gegronde.

Bij de VMW gingen de meeste klachten over gebreken in de informatie en communicatie, over de facturatie of het aanrekenen van extra kosten en over een onverwacht hoog verbruik, meestal als gevolg van een lek. Behalve de klachten van de eerste genoemde groep, werden bijna alle andere genoemde klachten ongegrond verklaard. Zo werd geen enkele klacht naar aanleiding van een lek gegrond verklaard: volgens de klachtenbehandelaar worden die klachten principieel als ongegrond afgewezen aangezien al het geregistreerd waterverbruik moet betaald worden.

Bij de VMM hebben alle ontvangen klachten betrekking op de afvalwaterheffing. Dat is al een vaste trend sinds de invoering van die heffing. Toch is hun aantal relatief gering in vergelijking tot het aantal heffingen. Dat komt vooral doordat er voor die heffingen - anders dan bij de VMW - een specifieke bezwaarprocedure bestaat. Meestal waren de ontvangen

klachten het gevolg van verkeerde koppeling van gegevens in databestanden. Dat is veelal te wijten aan onjuiste naam- en adresgegevens bij de drinkwatermaatschappijen, die aan de afdeling Heffingen van de VMM worden doorgegeven. De VMM is volledig afhankelijk van de juistheid van de gegevens die zij van de drinkwatermaatschappijen koopt. Als bijvoorbeeld de waterfactuur alleen een familienaam vermeldt, is de kans reëel dat de koppeling met het Rijksregister verkeerd loopt. Veel andere klachten gingen over gemiste vrijstellingen, waarvoor de VMM zich houdt aan de strikte regeling die daarvoor geldt.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de klachtenmanager van de VMM een overdreven strikte interpretatie van het begrip eerstelijnsklacht toepast. Alleen klachten over de inning en invordering van de heffing worden geregistreerd. Bovendien worden klachten die al behandeld zijn in het kader van een bezwaarschrift, als tweedelijnsklacht aan de Vlaamse Ombudsdienst toegezonden.

REALISATIES EN PLANNEN

De ontvankelijke klachten bij de VMW en de VMM werden afgehandeld conform het decreet. Administratieve fouten werden door beide instellingen zo spoedig mogelijk rechtgezet. Bepaalde technische problemen (bij de VMW) werden op iets langere termijn opgelost.

Bij de VMW wordt in de opleidingen voor het personeel verder gefocust op de klantvriendelijkheid. De informatie op de website van de VMW werd uitgebreid en voor 2004 wordt de aanrekening van een aantal administratiekosten afgeschaft.

Vanuit de VMM was aanvankelijk een billijkheidsbepaling voorgesteld om een oplossing te bieden voor de hoge afvalwaterheffing, gebaseerd op het hoge waterverbruik na een lek. Zo zou de afvalwaterheffing worden verminderd op basis van een attest van de drinkwatermaatschappij (zoals voor 2002). Dat voorstel is echter door de VMM zelf voorlopig afgewezen wegens gevaar voor misbruik (bijvoorbeeld zwembaden) en het tekort aan controlemiddelen (personeel).

4.4.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 26
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	26
Beoordelingsfase (fase D)	57
Opschorting behandeling	1
Totaal	85

Tabel 27
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	16
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	9
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	11
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
subtotaal (deels) gegronde klachten	41
Terechte opmerking	2
Beleidsaanbeveling	11
Ongegronde klacht	6
Andere	5
Totaal	65

Tabel 28
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	14
Actieve dienstverlening	7
Deugdelijke correspondentie	7
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	15
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	6
Efficiënte coördinatie	15
Totaal	78

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 85 klachten onderzocht over dit thema en 57 daarvan beoordeeld; 20 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

In het klachtenbeeld van 2003 komen vooral de volgende problemen aan bod.

- De burger die een verborgen lek in zijn waterleiding heeft, krijgt een abnormaal hoge waterfactuur aangerekend, die de drinkwatermaatschappij niet wil verlagen.
- Een jaar later krijgt diezelfde burger ook nog een forse afvalwaterheffing aangerekend die gebaseerd is op dat onverwachte meerverbruik.
- De onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige heeft soms tot gevolg dat ook niet-vervuilers de heffing moeten betalen of dat een gehandicapt gezinslid geen vrijstelling krijgt voor de heffing.
- Door een rigide toepassing van een op zich reeds strikte aanvraagtermijn voor vrijstellingen van de afvalwaterheffing, vallen gerechtigden uit de boot. Daarbij wordt onvoldoende gebruikgemaakt van de ambtshalve ontheffing.
- Voor een aantal doelgroepen moet nog jaarlijks een vrijstellingsaanvraag ingediend worden, met gevaar voor laattijdigheid.
- Na een onjuiste aangifte wordt een grootverbruiker bestraft met een zware boete.
- Door een strikt automatische verwerking van gegevens, wordt aan de burger een te hoge of een dubbele (minimum)heffing aangerekend.
- De burger vindt aanvankelijk bij de overheid onvoldoende informatie om de nieuwe energieprijzen te vergelijken.

HET DUBBELE LEED DOOR EEN VERBORGEN LEK

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 opvallend veel klachten behandeld van verzoekers die met een verborgen lek in de waterleiding zaten. Die klachten vallen meestal uiteen in twee deelklachten: één over de houding van de drinkwatermaatschappij en met name de VMW en één over integrale aanrekening van de afvalwaterheffing door de VMM.

WAAROM LEKT, MET MIJN LEIDINGWATER, OOK MIJN GELD WEG?

Een onopgemerkt lek bezorgt niet alleen veel overlast, het heeft ook zo zijn financiële consequenties. Een lek wordt pas bij de jaarlijkse opname van de meterstand of bij ontvangst van de jaarlijkse waterfactuur opgemerkt. Dan is het kwaad al geschied. Vrijwel altijd wordt de abonnee zelf verantwoordelijk gesteld voor het lek.

In dossier 2003-0087 wordt bij de opname van de meterstand op 14 juli 2002 door de VMW een lek vastgesteld aan een flexibele darm in de watermeterput van de verzoeker. Die watermeterput ligt in de tuin, een eind weg van het huis en onder een laag zand en takken. Als de verzoeker zijn factuur voor waterverbruik van de VMW krijgt, dan blijkt dat de VMW hem het lekverlies integraal heeft doorgerekend. In plaats van zijn voorgaande verbruik van 132 m³ op jaarbasis, wordt hem nu een verbruik aangerekend van maar liefst 1.547 m³ of meer dan het tienvoudige. De verzoeker is stomverbaasd over die abnormaal hoge factuur, omdat het lek voor hem onzichtbaar was en omdat hij inmiddels weet heeft van een bijzonder, lager "lektarief". Hij vraagt daarom aan de VMW een herberekening van de waterfactuur door de toepassing van dat bijzondere tarief, berekend op zijn meerverbruik vergeleken met zijn gemiddelde verbruik van de drie voorgaande jaren.

Groot is zijn verontwaardiging als de VMW hem wel een lekattest wil afleveren, maar een vermindering van de waterfactuur via een creditnota weigert. Hij wendt zich vervolgens tot de Vlaamse Ombudsdienst. De verzoeker heeft weet van een vriend, inwoner van dezelfde gemeente, bij wie de VMW in 1997 in dezelfde omstandigheden wél tot een herberekening is overgegaan en een aanzienlijke vermindering van de waterfactuur heeft toegekend.

De VMW laat hierover weten dat zij haar houding in verband met een verborgen lek de laatste jaren heeft verstrengd en niet zo vlug meer een herziening van de waterfactuur aanvaardt. Ze blijft bij haar standpunt dat er geen vermindering toegekend kan worden.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt die klacht als **gegrond** en **nog te herstellen**. Daarbij is vooreerst de norm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** niet gerespecteerd, omdat de verzoeker op basis van het vroegere voorval terecht een vermindering kon verwachten. Vervolgens is ook de norm **redelijkheid en evenredigheid** miskend, omdat de integrale aanrekening van de factuur niet in verhouding staat tot een fout van de verzoeker, voor wie het lek onzichtbaar was. De Vlaamse Ombudsdienst geeft als aanbeveling mee dat de VMW in vergelijkbare situaties eenzelfde houding moet aannemen. De VMW moet verder zorgen voor een aangepaste en klantvriendelijkere benadering van de problematiek van een verborgen lek en moet komen tot een factuur die zo veel mogelijk overeenstemt met het gemiddelde verbruik van de voorgaande jaren.

Omdat dat soort klachten aanzienlijk toegenomen is, heeft de Vlaamse Ombudsdienst over deze problematiek in 2003 een rondvraag georganiseerd bij de andere watermaatschappijen. Daaruit konden een aantal opvallende conclusies getrokken worden.

- De drinkwatermaatschappijen en de VMW in het bijzonder hebben geen vaste criteria om te bepalen of er al dan niet een verminderd "lektarief" wordt toegekend.
- In het waterverkoopsreglement van de verschillende drinkwatermaatschappijen wordt niets specifiek vermeld over de regeling bij lekverlies.
- Elke drinkwatermaatschappij heeft zo haar eigen praktijk in verband met de afhandeling van een klacht over lekverlies.
- Het verminderd tarief dat eventueel wordt toegepast voor een verborgen lek, verschilt van maatschappij tot maatschappij.
- De registratie van het aantal lekken is onvolledig en is per maatschappij verschillend.
- Algemeen is de VMW minder soepel in het toekennen van een lekverliestarief en dus van een vermindering dan een aantal andere belangrijke maatschappijen.

Die conclusies over de afhandeling van een verborgen lek waren het voorwerp van overleg met de VMW. Volgens het antwoord van de VMW op de rondvraag "kan" gekozen worden voor een minnelijke schikking met een verlaging van de waterfactuur, "als er een substantieel hogere factuur is dan normaal door een lek", op voorwaarde dat "de klant in financiële moeilijkheden verkeert of wanneer een ondergronds lek pas na omstandige lekdetectie en graafwerk kon ontdekt worden". Bovendien moet meestal een medewerker van de VMW het lek met eigen ogen vastgesteld hebben.

Hoewel daar in dossiers wel op gealludeerd wordt, zouden er bij de VMW geen precieze criteria bestaan voor de toepassing van een verminderd lektarief. De VMW wijst wel op het basisprincipe dat al het water dat door de watermeter gestroomd is, moet betaald worden. Volgens de VMW is er een interne richtlijn om te bepalen of een minnelijke schikking wordt voorgesteld, dan wel of de door een lek ontstane schuld voor de rechtbank wordt ingevorderd. De VMW betwijfelt ook de beweerde soepelheid van de andere drinkwatermaatschappijen in verband met lekken en pleit voor een aanpak van die problematiek door de reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau, waarvan de oprichting in een vergevorderd stadium is. Door zo'n overkoepelende aanpak is een eenvormige regeling voor lekken mogelijk en kan mogelijke oneerlijke concurrentie worden uitgesloten.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is uiteraard een eenvormige regeling voor alle drinkwatermaatschappijen de beste oplossing, maar de VMW moet en kan nu al werk maken van een realistischere en consequentere gedragslijn in geval van een lek.

In feite wordt door de VMW ieder geval afzonderlijk beoordeeld. Lekken in de keuken en het toilet of aan de boiler worden sowieso niet aanvaard. Bovendien is een onzichtbaar lek voor de VMW niet (meer) voldoende om een verminderd lektarief toe te passen, bijvoorbeeld bij een onzichtbare afloopdarm aan de boiler, die rechtstreeks verbonden is met de riolering. Ook andere omstandigheden kunnen de toepassing van een verminderd lektarief in de weg staan, zoals wanneer de VMW het lek niet zelf heeft vastgesteld of wanneer er een niet-reglementaire verbinding tussen een pomp voor grondwater en het waterleidingnet aangebracht is. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat een onmiddellijk herstel zonder controle van de VMW of een onreglementaire toepassing niet als argument mogen gebruikt worden om een verminderd lektarief te weigeren. Die feiten zijn immers volstrekt niet de oorzaak van het lek. Dat er een lek was, wordt meestal niet betwist en blijkt ook uit de feiten: een meerverbruik van zes tot tien keer het normale waterverbruik op jaarbasis is in de behandelde dossiers veeleer regel dan uitzondering.

De Vlaamse Ombudsdienst kan alleen vaststellen dat in de ruim 15 "lek"-dossiers die in 2003 aan de VMW zijn voorgelegd, de VMW in geen enkel van die gevallen de toepassing van een lekverliestarief heeft aanvaard. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet de drinkwatermaatschappij bij een verborgen lek altijd de waterfactuur aanpassen. In veel meer gevallen dan de VMW wil aannemen, is een lekverlies voor de klant niet zichtbaar bij een eenvoudige controle van zijn waterleiding en huishoudapparaten. Wat niet zichtbaar is bij een normale controle, kan de gebruiker niet verweten worden. In dat geval is een aanpassing van de waterfactuur een gerechtvaardigde verwachting.

Tot 2002 verminderde de VMM, in geval van een verborgen lek, de afvalwaterheffing tot het gemiddelde van de voorgaande jaren als het lek door een attest van de drinkwatermaatschappij werd bevestigd. Omdat dat voor de drinkwatermaatschappij geen enkel gevolg had, was die daar meestal erg snel toe bereid, tot tevredenheid van de klant die niet verder aanstuurde op een vermindering van de waterfactuur. Dat was alvast het geval voor de VMW. Als de burger echter, door de gewijzigde houding van de VMM, aan de drinkwatermaatschappij een creditnota (met vermindering van de waterfactuur) vraagt, wil die geen creditnota afleveren. Die houding komt de klant duur te staan.

Die houding van de VMW komt als dubbelzinnig over: de VMW wil het lek wel in een attest bevestigen als haar dat geen nadeel oplevert, maar deinst terug als dat aan haar eigen inkomsten raakt. Bij dergelijke klachten is de norm **redelijkheid en evenredigheid** geschonden, omdat tegenover de volledige aanrekening van het lekverlies geen enkele fout van de verzoeker staat en omdat er bovendien onredelijke gevolgen zijn voor de afvalwaterheffing. Ook de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** kan in het geval van een verborgen lek zeker nog verbeterd worden.

De VMW heeft wel de laatste tijd haar algemene informatieverstrekking in verband met verborgen lekken en de onvermoede gevolgen daarvan opgedreven. De VMW raadt dan meestal aan de waterleiding regelmatig op lekverlies te controleren door de watermeterstand bij te houden en de evolutie van de meterstand tijdens de nacht na te gaan. De informatieverstrekking hierover in het algemeen en zeker die aan de gedupeerden is echter nog onvoldoende en veel te laat op gang gekomen.

WAAROM VOLGT NA EEN HOGE WATERFACTUUR OOK NOG EEN FORSE AFVALWATERHEFFING?

Met de volledige betaling van het lek lijkt het leed van de burger geleden, tot hij een jaar later de afvalwaterheffing ontvangt. De VMM heeft zich conform de regels op de waterfactuur gebaseerd, met als gevolg dat ook de afvalwaterheffing veel hoger is.

In dossier 2003-0069 is de verzoeker een zaakvoerder van een vennootschap. Hij heeft voor 2002 een onverwacht hoge afvalwaterheffing ontvangen, omdat die gebaseerd was op een abnormaal hoge waterfactuur ingevolge een lek in 2000. De verzoeker dient bezwaar in bij de VMM. Met het oog daarop stuurt Electrabel, de dienstverlener van de watermaatschappij IMVW waarbij de verzoeker is aangesloten, aan de VMM een attest van een "lek aan de binneninstallatie". De VMM weigert echter een vermindering, wegens de gewijzigde richtlijnen van het Rekenhof. Een vermindering van de afvalwaterheffing is enkel nog mogelijk op basis van een creditnota van de drinkwatermaatschappij. Die wil echter geen creditnota afleveren omdat zij wel een reglement kent in verband met lekverlies, maar dat geldt enkel voor particulieren. De verzoeker is echter een professionele klant en geniet ook een bijzonder watertarief met korting. Omdat hij van de IMVW geen creditnota krijgt, krijgt hij ook geen vermindering van de heffing en moet hij ook hier het volle pond betalen.

Aan dergelijke klachten ten aanzien van de VMM wordt door de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** gekoppeld: de wijziging van de houding van de VMM vereist een wijziging van de reglementering. Tot 2001 verminderde de VMM, op aanvraag, de afvalwaterheffing tot het gemiddelde van de drie voorafgaande jaren. De VMM vroeg alleen een attest, waarin de drinkwatermaatschappij het bestaan van een lek bevestigde.

Maar sinds 2002 is die soepele herberekening van de afvalwaterheffing door de VMM niet meer mogelijk als gevolg van dwingende richtlijnen van het Rekenhof. Een attest verandert niets aan het gefactureerde waterverbruik dat de belastbare basis vormt voor de heffing. Daarom eist het Rekenhof nu voor de herberekening van de afvalwaterheffing een creditnota van de drinkwatermaatschappij met een effectieve vermindering van de water-

factuur. Door de terughoudendheid van de watermaatschappijen ten aanzien van creditnota's en de strengere houding van het Rekenhof, heeft de VMM niet de mogelijkheid meer om de heffing te verlagen en heeft de burger geen andere keuze dan nog eens te betalen.

De oplossing voor dit probleem ligt deels bij de drinkwatermaatschappijen en deels bij de Vlaamse regelgever. Uit de klachten blijkt dat de drinkwatermaatschappijen en met name de VMW slechts uiterst zelden een creditnota willen afleveren, terwijl de VMM daarvoor geen herberekening meer kan doorvoeren. Diezelfde maatschappijen zijn nochtans wel snel bereid om de klant een attest van een verborgen lek te bezorgen.

De Vlaamse Ombudsdienst ijvert daarom voor de wettelijke mogelijkheid voor de VMM om op basis van een attest, zoals voorheen, de afvalwaterheffing te berekenen op het gemiddelde waterverbruik van de voorgaande jaren. Tot nu toe acht de VMM die oplossing niet aangewezen wegens het gevaar voor misbruiken. Maar volgens de Vlaamse Ombudsdienst is dat vooral een zaak van goede regelgeving en was er veeleer gevaar voor misbruik in de vroegere situatie. Bovendien is iedereen het erover eens dat de huidige toestand niet kan, omdat men nu wordt belast op water dat men niet heeft gebruikt noch vervuild.

INVORDERING EN BOETES

AFSLUITING VAN DE WATERTOEOVOER TOT ELKE PRIJS?

De toename van het aantal klachten in 2002 over het optreden van gerechtsdeurwaarders in opdracht van de VMM heeft zich in 2003 niet doorgezet. De situatie is kennelijk verbeterd. Die verbetering kan verklaard worden door verschillende factoren.

Vooreerst moet de VMM, als gevolg van een wetswijziging, sedert 2002 bij niet-betaling eerst een maand vooraf een aangetekende herinnering sturen vooraleer een deurwaarder in te schakelen. Daarnaast doen de VMM en de gerechtsdeurwaarders nu bij elke stap een nauwkeurige controle van het Rijksregister om invorderingen bij een verkeerde persoon of op een foutief adres te voorkomen. Ten slotte worden ook een groot deel van de materiële vergissingen die verkeerdelijk tot de tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder kunnen leiden, rechtgezet door de VMM na een eerstelijnsklacht.

Maar dat betekent niet dat de VMM haar invorderingsbeleid heeft versoepeld. Het klachtenbeeld geeft daarvan alleszins geen indicatie. In dossier 2003-0582 leidt de niet-betaling van 2 m³ waterverbruik in een huurwoning van een bejaarde huiseigenaar bijna tot de verkoop van al zijn roerende goederen. Het initiële bedrag van de heffing van 1,25 euro werd opgetrokken tot een minimumheffing van 7,5 euro en leidde door aanmaningen en een dwangbevel tot een veelvoud aan invorderingskosten. Of hoe een minimumheffing een maximumheffing kan worden.

Naast invorderingen via de gerechtsdeurwaarder, beschikken de drinkwatermaatschappijen en de VMW nog over een ander en nog ingrijpender dwangmiddel: de afsluiting van de watertoevoer. Een dergelijke maatregel vereist wel de voorafgaande toestemming van de "lokale adviescommissie", die daartoe bij elk OCMW is opgericht.

In dossier 2003-0773 heeft de verzoekster problemen met de wateraansluiting. De VMW stuurt een paar keer een monteur en rekent de verzoekster daarvoor 22 euro verplaatsingskosten aan. De verzoekster is 't daarmee niet eens. Doordat zij die kosten per vergissing toch heeft betaald, houdt zij die eind 2001 van een andere factuur van de VMW af. Nadien volgt nog een bijkomende rekening van de VMW van enkele euro's voor herinneringskosten. Omdat de verzoekster de verplaatsings- en herinneringskosten blijft betwisten, dient de VMW in maart 2003 een aanvraag in bij de lokale adviescommissie bij het OCMW. Op 17 april 2003 vergadert de lokale adviescommissie over die aanvraag. Hoewel zij uitgenodigd wordt, is de verzoekster niet aanwezig. Wel heeft ze vooraf bij het OCMW de aangerekende kosten verder betwist. De lokale adviescommissie geeft toelating tot het afsluiten van de watertoevoer als de verzoekster niet uiterlijk 31 mei betaald heeft of een betalingsvoorstel heeft gedaan. De lokale adviescommissie deelt haar beslissing mee en de VMW stuurt op 3 augustus een herinnering, maar de betaling blijft uit. Het te betalen bedrag betreft uiteindelijk 38,13 euro. De VMW sluit op 7 oktober 2003 de watertoevoer af, waarop de verzoekster de VMW oproept in verzoening voor de vrederechter. Op 27 oktober wordt door beide partijen voor de vrederechter als compromis overeengekomen dat de verzoekster haar openstaande schuld zal betalen, terwijl de VMW afziet van de afsluitings- en heraanluitingskosten. Als gevolg van het compromis maakt de VMW op 28 oktober de afsluiting ongedaan.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt de klacht als **deels gegrond** en **niet meer herstelbaar**, wat betreft de waterafsluiting. De aanrekening van de betwiste kosten was terecht, maar de invordering had via minder drastische middelen kunnen gebeuren. Daarbij is de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** onvoldoende gerespecteerd: de drastische maatregel van de waterafsluiting staat niet in verhouding tot de weigering om de beperkte en betwiste kosten te betalen. Bovendien betwistte de verzoekster alleen de bijkomende kosten: zij heeft haar eigenlijke waterverbruik altijd volledig betaald.

WAAROM MOET IK NA VERWERPING VAN DE ERFENIS TOCH NOG BETALEN?

Een problematiek waarin wij een gunstige evolutie kunnen vaststellen, is die van de invordering bij nabestaanden die de erfenis van een overledene hebben verworpen. Dat probleem kwam al aan bod in dossier 2002-0467, dat uitvoerig in ons Jaarverslag 2002 is besproken. Het doet zich opnieuw voor in de dossiers 2003-0305 en 2003-0454. Ook hier gaat het om nog niet betaalde waterfacturen die de VMW bij de nabestaanden invordert.

In beide nieuwe dossiers hebben de kinderen, na het overlijden van hun alleenstaande ouder, de nalatenschap verworpen. Bij de VMW staat nog een rekening van die overleden ouder open. De VMW blijft bij de kinderen op betaling aandringen. Volgens de VMW gaat het om een rechtstreekse schuld van de erfgenamen, op grond van artikel 205 en 207 van het Burgerlijk Wetboek, die een onderhoudsplicht bepalen van kinderen voor hun ouders. Uit de rechtsleer in verband met de algemene onderhoudsplicht blijkt echter dat die plicht alleen door partijen bij overeenkomst of door de rechter bij vonnis kan worden vastgesteld.

Dat is hier niet het geval. Bovendien is één van de kenmerken van die onderhoudsplicht dat ze **persoonlijk** is, zowel voor de schuldeiser als voor de schuldenaar. Een vader kan wel tussenkomst in zijn onderhoud vorderen van zijn kinderen, maar de schuldeisers van die vader kunnen na zijn overlijden geen tussenkomst in betaling vorderen van de kinderen, als die de nalatenschap van de vader verworpen hebben.

In dossier 2003-0305 herhaalt de VMW haar eerder ingenomen standpunt dat de schuld betaald moet worden. Uiteindelijk wordt de schuld spontaan betaald door het OCMW dat de vader destijds bijstond als schuldbemiddelaar. De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond**. De VMW gaf geen **afdoende motivering** voor haar standpunt. In een volgend, gelijklopend dossier wijzigt de VMW haar standpunt. In dat dossier wordt de zaak uiteindelijk door de VMW voor de rechter gebracht. De Vlaamse Ombudsdienst moest daarom de behandeling van de klacht opschorten. De VMW laat bij navraag weten dat zij haar advocaat opdracht gegeven heeft de vordering in te trekken en de zaak stop te zetten. Blijkbaar is de VMW tot "inkeer" gekomen. Die nieuwe houding van de VMW laat het beste verhoppen voor een meer klantvriendelijke aanpak.

IS EEN REGLEMENTAIRE BOETE OOK ALTIJD EEN TERECHTE BOETE?

Wie meer dan 500 m³ water verbruikt, is een "grootverbruiker". Hoewel de VMM beschikt over de factuurgegevens van de watermaatschappijen, moeten die grootverbruikers toch jaarlijks een aangifte indienen met de gegevens voor de berekening van de afvalwaterheffing. Die regel geeft soms aanleiding tot vergissingen, met soms een fikse boete tot gevolg.

Een dergelijke boete leidde reeds tot een bespreking in ons Jaarverslag 2002 en tot een bemiddeling bij de minister. De regeling geeft in 2003 opnieuw aanleiding tot klachten. Het gegeven is inmiddels bekend: als gevolg van een vergissing en een onjuiste aangifte van de grootverbruiker, deelt de VMM hem in een rechtzetting het juiste gefactureerde waterverbruik mee en krijgt hij van de VMM daarbovenop een fikse boete. In dossier 2003-0645 loopt die op tot meer dan 1000 euro, omdat de verzoeker niet binnen de maand op de rechtzetting van de VMM heeft gereageerd. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is die regeling niet fair want zij legt een onredelijke boete op. Bovendien wordt die toegepast ongeacht of er sprake was van een intentie tot fraude, terwijl de VMM zelf al het gevraagde waterverbruik kent. De VMM heeft immers toegang tot alle facturen van waterverbruik. Het heeft bijgevolg geen zin om de waterafnemers nog eens te belasten met het verzamelen van al die stukken. De administratieve last wordt op de rug van de heffingsplichtige gelegd en als die zich daarbij vergist, krijgt hij er nog een boete bovenop.

De vorige minister heeft zich achter het behoud van de boete en van de bestaande wetgeving geschaard. Volgens haar moet de zelfcontrole door grootverbruikers behouden blijven. De Vlaamse Ombudsdienst betwist de opgelegde boete omdat er geen sprake is van fraude en omdat de administratieve lasten door de VMM afgewenteld worden.

DE HEFFING EN DE ONVERWACHTE GEVOLGEN VAN EEN ONWEERLEGBARE BAND

WIE HELPT MIJ AF VAN DIE DUBBELE HEFFINGEN?

Vooraf bij de VMM heeft de automatische verwerking en koppeling van gegevens zo haar gevolgen. Een traditioneel voorbeeld is de heffing of de aanmaning die naar een verkeerd persoon of naar een foutief adres wordt verstuurd. Die gevallen keren jaarlijks terug.

Een ander ongewenst gevolg van de automatische verwerking van gegevens zijn de dubbele heffingen, al dan niet verhoogd tot een minimumheffing.

In dossier 2002-0554 is de verzoeker op het einde van 2000 verhuisd. Hij ontvangt voor 2001 twee afzonderlijke aanslagbiljetten op basis van het waterverbruik op zijn twee opeenvolgende adressen. Op één van die aanslagbiljetten is de heffing opgetrokken tot de wettelijke minimumheffing van 7,5 euro, terwijl zijn verbruik te verwaarlozen was. Als de VMM de beide bedragen samen op één aanslagbiljet had gezet, dan was de minimumheffing vanzelf overschreden en hoefde er geen heffing opgetrokken te worden tot het minimumbedrag. De verzoeker wil daarom de herberekening tot één heffing met één aanslagbiljet.

De VMM laat weten dat er al interne richtlijnen bestaan voor de samenvoeging van twee heffingen voor zover het twee verschillende waterfacturen betreft voor éénzelfde verbruiksadres. De VMM overweegt nu ook de samenvoeging van twee verschillende heffingen binnen eenzelfde heffingsjaar bij een verhuis en dus voor twee verschillende verbruiksadressen, maar dan pas vanaf heffingsjaar 2002 en niet met terugwerkende kracht.

De VMM wijst er verder op dat de samenvoegingen niet automatisch gebeuren, maar dat dat alleen kan via de bezwaarprocedure. Omdat de verzoeker geen bezwaar heeft ingediend, blijven de beide heffingen voor hem behouden.

De Vlaamse Ombudsdienst is het daarmee niet eens en beoordeelt de klacht als **gegrond en verder te herstellen**. De norm **redelijkheid en evenredigheid** is geschonden. Er is immers geen wettelijk beletsel om beide heffingen samen te voegen en zo één minimumheffing te voorkomen. Bovendien had de VMM het laattijdige bezwaar kunnen ondervangen door een ambtshalve ontheffing. Ten slotte zou de samenvoeging ook automatisch moeten kunnen, zonder een aanvraag via de bezwaarprocedure. De Vlaamse Ombudsdienst geeft daarom de aanbeveling de afvalwaterheffingen van één heffingsjaar altijd samen te voegen op één aanslagbiljet.

In dossier 2003-0112 krijgt de verzoeker, voor eenzelfde heffingsjaar, één minimumheffing voor zijn miniem verbruik op het waterleidingsnet en één heffing voor een eigen waterwinning. De samenvoeging wordt geweigerd omdat de bezwaartermijn verstreken is, terwijl de VMM dat via een ambtshalve ontheffing had kunnen oplossen.

In dossier 2003-0583 en 2003-0680 ontvangt de verzoeker twee waterfacturen en twee aanslagbiljetten voor eenzelfde verbruiksadres en voor eenzelfde heffingsjaar. Op beide aanslagbiljetten is de heffing opgetrokken tot de minimumheffing van 7,5 euro voor telkens een te verwaarlozen verbruik. Hier is de VMM wel bereid tot onmiddellijke samenvoeging van de heffingen, waardoor een minimumheffing vervalt. De VMM heeft hier terecht, zij het pas na een klacht, de voor de burger meest voordelige oplossing gekozen. Die mag niet de dupe zijn van de neveneffecten van de automatisering.

DE ONWEERLEGBARE BAND: IS HET ALTIJD DE VERVUILER DIE MOET BETALEN?

In het jaarlijkse klachtenbeeld van de afvalwaterheffing komt een bepaald type klachten altijd weer terug. Die klachten houden verband met artikel 35bis, §3, 2° van de wet van 26 maart 1971: de persoon aan wie een drinkwatermaatschappij het waterverbruik factureert, wordt "onweerlegbaar" vermoed ook de heffingsplichtige te zijn voor dat waterverbruik. De toepassing van die regel door de VMM leidt er soms toe dat niet-vervuilers de afvalwaterheffing moeten betalen, terwijl het juist de bedoeling is van de heffing dat "de vervuiler betaalt". Die "onweerlegbare band" leidt er ook toe dat aan gezinnen met een gehandicapt gezinslid toch geen vrijstelling wordt toegekend.

De meeste mensen weten niet dat alleen de naam op de waterfactuur bepalend is voor wie de afvalwaterheffing moet betalen. Dat kan soms tot verrassingen leiden, als de naam van de gefactureerde van het waterverbruik niet aangepast wordt, terwijl de feitelijke verbruiker wel verandert. Bij een echtscheiding of een verhuizing wordt vaak niet of te laat een naamsverandering aan de watermaatschappij doorgegeven, waardoor niet alleen de waterfactuur, maar ook de heffing gevestigd wordt op naam van de vroegere in plaats van de werkelijke verbruiker. De gefactureerde mag volgens artikel 35bis, §3 de heffing wel verhalen op de werkelijke verbruiker, maar dat verhaal is in de praktijk moeilijk en erg onzeker.

In dossier 2003-0239 is de verzoeker begin 2000 verhuisd van Beveren-Waas naar zijn huidige adres in Temse. In oktober 2002 wordt hem nog voor zijn vorig adres een afvalwaterheffing aangerekend voor het heffingsjaar 2002. Die heffing is volledig gebaseerd op waterverbruik van na zijn vertrek en slaat dus op water dat zeker niet door hem is verbruikt. De verzoeker betwist dan ook de heffing bij de VMM, te meer omdat de aanrekening indruist tegen het principe "de vervuiler betaalt". Zijn bezwaar wordt door de VMM afgewezen vanwege het onweerlegbare vermoeden in de wet. De verzoeker wendt zich vervolgens tot de huidige bewoner op zijn vorige adres, maar die weigert te betalen. De verzoeker wendt zich daarop tot de Vlaamse Ombudsdienst. Als hem tijdens het onderzoek erop gewezen wordt dat hij de heffing eventueel zelf op de werkelijke verbruiker kan verhalen, geeft hij diens gegevens door en vraagt hij dat de VMM dat zou doen, omdat die over alle nodige gegevens beschikt. De VMM wijst dat af en verwijst daarvoor uiteindelijk naar een advies van 2002 van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Volgens het advies waarop de VMM zich beroept, is die invorderingsopdracht voor de VMM vanuit de bescherming van de privacy niet opportuun. Volgens dat advies zou die opdracht de VMM opzadelen met een "additionele verwerking van persoonsgegevens waarvan de finaliteit niet overeenstemt met de finaliteit van de VMM [en die] minstens niet onontbeerlijk is om die finaliteit te benaastigen".

De Vlaamse Ombudsdienst is door dat advies niet overtuigd. In veel gevallen worden de naam en het adres van de werkelijke vervuiler (ex-echtgenoot, nieuwe bewoner, enzovoort) wel aan de VMM bekendgemaakt. In die gevallen vergt het voor de VMM geen bijzondere verwerking van persoonsgegevens, om bij de werkelijke vervuiler aan te dringen de heffing aan de heffingsplichtige terug te betalen. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst had de VMM de verzoeker dan ook bij diens terugvordering van de werkelijke verbruiker aanzienlijk kunnen helpen door op zijn minst bij die werkelijke verbruiker op betaling aan te dringen en hem te wijzen op het wettelijk verhaalrecht van de verzoeker. De Vlaamse Ombudsdienst acht daarom de ombudsnorm **actieve dienstverlening** onvoldoende gerespecteerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er al in zijn vorige Jaarverslagen voor gepleit om in een beperkt aantal goed omschreven situaties de band tussen gefactureerde en heffingsplichtige wel weerlegbaar te maken. Die aanbeveling blijft gelden.

De onweerlegbare band heeft ook soms ongewenste consequenties voor personen die een vrijstelling van de afvalwaterheffing aanvragen.

In dossier 2002-0851 en 2002-0626 vraagt een vrijstellingsgerechtigde gehandicapte vrouw een vrijstelling van de afvalwaterheffing aan. Die aanvraag wordt door de VMM afgewezen omdat de waterfactuur niet op haar naam staat maar op die van haar echtgenoot. Toch heeft de vrijstellingsgerechtigde van de federale overheid een attest ontvangen waarin die beweert dat het attest recht geeft op vrijstelling van afvalwaterheffing. De VMM onderstreept dat, doordat de "vrijstellingsgerechtigde" en de "heffingsplichtige" niet samenvallen, er geen koppeling tot stand komt tussen de databanken waarin elk van beiden opgenomen is en dat de onweerlegbare band tussen gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige een dergelijke koppeling ook niet toestaat.

In gelijkaardige klachten acht de Vlaamse Ombudsdienst onder meer de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden, doordat de meeste burgers zich niet bewust zijn van de ongewenste consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht. De VMM heeft op dat vlak wel al heel wat informatie-inspanningen geleverd. Ze moet daar zeker mee doorgaan, maar ook onder meer de drinkwatermaatschappijen zouden in hun informatie nog meer moeten wijzen op de consequenties van de naam op de waterfactuur.

DE VRIJSTELLINGEN

AANVRAAG TE LAAT, VRIJSTELLING VERVALLEN?

Sommige categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op vrijstelling van de afvalwaterheffing. Het gaat vooral om gehandicapte personen met een bepaalde uitkering, personen die van een leefloon leven en bejaarden met een beperkt inkomen. De vrijstelling geldt alleen voor het waterverbruik op een plaats waar men zelf woont.

Een aantal van de potentieel vrijstellingsgerechtigden vallen echter uit de boot, omdat voor hen geen automatische vrijstelling geldt, terwijl hun aanvraag wordt afgewezen omdat die niet binnen de wettelijke termijn is ingediend.

In dossier 2003-0407 dient het OCMW op 26 november 2002, met een gewone brief aan de VMM, een vrijstellingsaanvraag in voor een gehandicapte bejaarde, kort na de ontvangst van het heffingsbiljet. Als de bejaarde nadien toch nog een herinnering ontvangt, dient de medewerkster van het OCMW opnieuw voor haar een aanvraag voor vrijstelling in. Tot verwondering van het OCMW wordt die aanvraag afgewezen. Volgens de VMM is die eerste aanvraag niet ontvangen en was de tweede aanvraag laat-tijdig. Volgens artikel 35ter, §6 van de wet van 26 maart 1971 die de afvalwaterheffing regelt, moet de aanvraag voor vrijstelling binnen drie maanden na de verzending van het aanslagbiljet ingediend worden en dat was niet het geval. Volgens het OCMW was de eerste aanvraag nochtans tijdig. De VMM blijft bij haar afwijzing. Alleen als uit een aangetekende brief blijkt dat de eerste aanvraag toch tijdig gebeurd is, wil de VMM haar standpunt nog herzien. Maar er is geen aangetekende brief, dus is er ook geen vrijstelling.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat dat standpunt te ver. Vooreerst had dit probleem zich niet voorgedaan, als er een automatische vrijstelling was geweest. Verder wordt hier door de VMM de verklaring van een officiële instantie over een tijdige aanvraag (per gewone brief) terzijde geschoven. Ten slotte heeft de VMM in dit en gelijkaardige gevallen onvoldoende de mogelijkheden onderzocht van een ambtshalve ontheffing.

Die ambtshalve ontheffing was hier zeker verantwoord: er is aan alle voorwaarden voor het recht op vrijstelling voldaan en een onpartijdige officiële instantie bevestigt de tijdigheid van de eerste vrijstellingsaanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat de VMM de wettelijke regels moet naleven, maar stelt vast dat de Belastingdienst voor Vlaanderen vlugger een ambtshalve ontheffing toekent en de mogelijkheid daartoe systematischer onderzoekt. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is die klacht dan ook **gegrond** en **verder te herstellen** en is onder meer de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** geschonden. Daarnaast is in dergelijke klachten doorgaans ook de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** onvoldoende gerespecteerd. Bovendien is in dit dossier de aanbeveling meegegeven zeker een ambtshalve ontheffing te verlenen als de burger aan de materiële voorwaarden voldoet en als een officiële instantie de tijdigheid van de aanvraag bevestigt.

Een aanvraagtermijn van maar 3 maanden vanaf de verzending van het heffingsbiljet is vrij kort. Daarom moet die aanvraagtermijn verlengd worden tot ten minste het dubbele. Vooral moet de VMM telkens bij laattijdigheid ruimer de mogelijkheid onderzoeken van een ambtshalve ontheffing. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de VMM de voorwaarden voor een ambtshalve ontheffing te strikt toepast, strikter dan bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen die merkkelijk vlugger een ambtshalve ontheffing verleent.

Een automatische vrijstelling had de afwijzing van de vrijstellingsaanvraag in het vorige dossier kunnen voorkomen. Onder meer ingevolge een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, worden sedert 2000 de meeste vrijstellingen door de VMM automatisch toegekend. Sedertdien is het aantal vrijstellingen verdrievoudigd. De automatische vrijstellingen komen tot stand door een koppeling van de databank van de VMM met de Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid, een goed voorbeeld van e-government.

WAAROM GENIET HIJ WÉL EN IK GEEN AUTOMATISCHE VRIJSTELLING?

De VMM maakt de criteria voor een automatische vrijstelling of voor de afwijzing daarvan niet in haar folder of op haar website bekend. Bovendien wordt de automatische vrijstelling binnen eenzelfde categorie van heffingsplichtigen niet algemeen toegepast. Daardoor blijft er onder meer het gevaar van verval van vrijstelling als gevolg van een laat-tijdige aanvraag.

In dossier 2003-0899 zorgt het ziekenfonds voor de vrijstellingsaanvraag van een gehandicapte man, die sedert 1996 en voor onbepaalde tijd voor 80 % invalide is verklaard en daartoe een attest kreeg van de federale overheidsdienst Sociale Zaken. De man is het gezinshoofd van een groot gezin en heeft het financieel erg moeilijk. Hij en zijn echtgenote kunnen lezen noch schrijven. Per vergissing is het ziekenfonds echter vijf dagen te laat om de vrijstellingsaanvraag op te sturen naar de VMM. Daarom wijst de VMM de aanvraag af in een zeer ambtelijk gestelde brief, waarin ze als enige verhaalmogelijkheid naar de rechtbank verwijst.

Tijdens het onderzoek erkent de VMM dat zij in normale omstandigheden voor de man, als gehandicapte, de automatische vrijstelling toepast. Dat dat in zijn geval toch niet is gebeurd, met alle moeilijkheden vandie, komt door het grote waterverbruik dat bij hem wordt geregistreerd. In afwijking van de normale regel, wordt bij heffingsbiljetten voor een hoger waterverbruik dan 230 m³ geen automatische vrijstelling toegekend.

Als reden voor dat onderscheid wijst de VMM op het feit dat men, bij een groot of relatief groter waterverbruik, de gegrondheid van de aanvraag tot vrijstelling moet kunnen controleren om misbruiken tegen te gaan. De Vlaamse Ombudsdienst erkent het belang van een dergelijke controle. Toch beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst die klacht als **deels gegrond en nog te herstellen**, vanuit de vaststelling dat meerdere ombudsnormen geschonden zijn.

Dat is in de eerste plaats het geval voor de norm **redelijkheid en evenredigheid**, omdat bij de gekozen controlemethode onvoldoende rekening is gehouden met het belang van de burger. Daarnaast is de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden omdat onvoldoende de mogelijkheid is onderzocht van een ambtshalve ontheffing. Vervolgens zijn ook de normen **doeltreffende algemene informatieverstrekking en deugdelijke correspondentie** niet gerespecteerd omdat de informatie over de automatische vrijstelling onvoldoende is en omdat de VMM haar afwijzing meedeelt in een, zeker voor de verzoeker, moeilijk begrijpbare taal. Daarbij wordt onder meer als aanbeveling meegegeven dat de VMM moet nagaan of er geen andere controlemogelijkheden zijn voor de gegrondheid van een sociale vrijstelling dan de methode om vooraf de verbruikers met meer dan 230 m³ uit te sluiten van een automatische vrijstelling. Het ontgaat de Vlaamse Ombudsdienst waarom een dergelijke regel nergens wordt bekendgemaakt of verduidelijkt.

Ook voor andere categorieën geeft de VMM - tegen elke logica in - nog geen automatische vrijstelling. Dat is met name het geval voor de gezinnen waarvan een gezinslid verlengd minderjarig is verklaard. In dat geval moet uitzonderlijk de heffingsplichtige en de vrijstellingsgerechtigde niet dezelfde zijn en moet de waterfactuur dus niet op naam staan van wie de vrijstelling krijgt. Wel moet in dat geval de aanvraag met bewijsstukken (von-

nis) jaarlijks worden hernieuwd. Dat ondervond onder meer de verzoeker in dossier 2003-0860, aan wie die verplichting tijdens het onderzoek nog eens werd bevestigd.

In dat dossier wijst de VMM erop dat de koppeling van de hoedanigheid van vrijstellingsgerechtigde uit de federale Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid met de hoedanigheid van heffingsplichtige uit de databank van de VMM, verloopt via het rijksregisternummer. Zo'n koppeling kan alleen succesvol gebeuren, als er een één-op-één-relatie is tussen de beide hoedanigheden en dat is hier niet het geval. Daardoor blijft een jaarlijks te herhalen vrijstellingsaanvraag noodzakelijk. De verlengde minderjarigheid is nochtans een statuut dat, eens toegekend, nog uiterst zelden wijzigt. Daarom moet de VMM desnoods via eigen bestanden zorgen voor een automatische vrijstelling zodat een jaarlijkse herhaling van de vrijstellingsaanvraag niet nodig is. Eenzelfde probleem bestaat ook nog altijd voor wie moet leven van een bestaansminimum of leefloon van het OCMW. Ook voor hen lijkt een automatische vrijstelling niet meer dan logisch.

Een automatische vrijstelling kan anderzijds veel, maar ook niet alle problemen oplossen. Zo kan, behalve voor verlengd minderjarigen, de vrijstelling nog altijd niet worden toegekend als de waterfactuur niet op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde vanwege de voormelde **onweerlegbare band** tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige.

In de informatiefolders heeft de VMM vanaf 2001 de informatie daarover sterk verbeterd. Toch blijft het een terugkerend probleem. Voor zover de informatievoorziening tekortschiet, is de **doeltreffende informatieverstrekking** geschonden. Vooral ook de watermaatschappijen en de attesterende instanties moeten een actievere rol spelen om dat probleem op te lossen.

DE KLACHTEN IN VERBAND MET DE GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING

Naar aanleiding van de liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt vanaf juli 2003, heeft de Vlaamse Ombudsdienst voor het eerst ook een aantal klachten ontvangen 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.

WAAR VIND IK EEN HELDERE VERGELIJKING VAN DE ENERGIEPRIJZEN?

Een terugkerende klacht had betrekking op die informatieve taak van de VREG.

In dossier 2003-0363 klaagt de verzoeker erover dat, midden mei 2003 of zowat een maand voor de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt, er op de website van de VREG nog vrijwel geen informatie te vinden is over de prijzen die de verschillende elektriciteitsleveranciers vanaf juli 2003 zullen toepassen. De VREG verwijst op haar website enkel naar de websites van die (nieuwe) elektriciteitsleveranciers. Alleen Electrabel vermeldt enkele prijzen, terwijl de anderen een hele reeks vragen stellen, waardoor een prijsvergelijking voor een gewone consument bijzonder moeilijk of eigenlijk onmogelijk is.

De VREG antwoordt dat zij vaak vragen krijgt over het feit dat de VREG geen prijzen en geen prijsvergelijking aanbiedt tussen de verschillende elektriciteitsleveranciers. Volgens de VREG is het echter in een vrijgemaakte markt niet aan haar of aan een andere overheidsinstelling om een prijsvergelijking te maken. Begin juni is echter door de bevoegde Vlaamse minister beslist om de VREG op te dragen de in de markt gehanteerde prijzen bekend te maken en een prijsvergelijking te publiceren. De VREG is daarom begonnen bij de verschillende energieleveranciers hun prijzen op te vragen.

De VREG voegt er nog aan toe dat het best mogelijk is dat die dienstverlening van de VREG binnen afzienbare tijd zal stoppen omdat het volgens de VREG niet haar taak is om in een geïdealiseerde markt prijsvergelijkingen te maken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht beoordeeld als **gegrond** en **verder te herstellen**, in die zin dat de bekendmaking van de energieprijzen en van een prijsvergelijking door de VREG nog in een onderzoeksfase was. Inmiddels biedt de VREG op haar website wel degelijk een prijsvergelijking aan. Omdat die dienstverlening op het ogenblik van de klacht nog niet bestond is de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. Gezien de verwarrende wijze waarop de energieleveranciers hun prijzen op hun website of anderszins bekendmaken, is de Vlaamse Ombudsdienst van oordeel dat die dienstverlening door de VREG zeker nog geruime tijd moet gehandhaafd blijven.

Behalve informatie geven, moest de VREG ook de overgang naar de vrije energiemarkt in Vlaanderen begeleiden. Een klacht in het kader van die opdracht ging over de extrapolatieregeling die een oude elektriciteitsleverancier had toegepast bij een verzoeker. Omdat, bij de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt op 1 juli 2003, overal de oude elektriciteitsleverancier juridisch werd opgevolgd door nieuwe vennootschappen, was binnen de VREG overeengekomen dat per 30 juni voor alle bestaande contracten een eindafrekening zou opgemaakt worden en al dan niet zou meegedeeld worden aan de eindgebruikers. Een algehele opname van de meterstand overal tegelijk was echter praktisch onmogelijk. Daarom werd binnen de VREG tussen de bestaande energieleveranciers een procedure afgesproken om een indexopname die op een ander moment was gebeurd, te extrapoleren. Een klant voelde zich bij die extrapolatieregeling benadeeld en slecht geïnformeerd. De VREG wees elke verantwoordelijkheid af, omdat het hier volgens haar enkel een probleem van de opmeting van de meterstand betrof waarvoor de oude elektriciteitsleverancier verantwoordelijk was.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde die klacht over de VREG toch als **deels gegrond** en **niet herstelbaar**, omdat de VREG zelf toegeeft dat de betwiste extrapolatieregeling op 8 april 2003 mee door de VREG was afgesproken en beslist. De ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden.

De klacht illustreert het belang van de informatieopdracht van de VREG voor de burger. Die zit duidelijk met heel veel vragen en klachten over de gas- en elektriciteitsvoorziening in Vlaanderen. Daarom worden best spoedig de noodzakelijke randvoorwaarden vervuld voor de uitbouw van een volwaardige klachtendienst bij de VREG. Dat idee is enige tijd geleden ook door de minister geopperd. De modale burger vindt immers maar moei-

zaam zijn weg in het doolhof van reglementeringen en prijzen. De Vlaamse Ombudsdienst kan zelf niet optreden omdat de elektriciteitsleveranciers geen Vlaamse overheden zijn. Omdat de meeste klachten over die leveranciers en hun prijzen handelen, hoort die klachtendienst bij de VREG thuis. Anders blijft de zoekende burger op zijn honger.

4.4.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen over de waterdistributie en de afvalwaterheffing uit het Jaarverslag 2002 werden besproken op 16 oktober 2003 door de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2002-2003) - Nr. 6).

AANBEVELING 2002-09

De Vlaamse overheid en de andere overheden (federaal, intercommunaal en lokaal) moeten in een nauwe onderlinge samenwerking zorgen voor een optimale informatieverstrekking en een actieve dienstverlening over de consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht voor het afvalwater.

In het algemeen neemt de VMM zich voor de informatieverstrekking naar aanleiding van betwistingen nog verder te verbeteren. In 2003 werden een aantal vernieuwingen doorgevoerd op de website in het onderdeel "heffingen", dat nog verder werd uitgebreid.

In verband met de consequenties van de onweerlegbare band stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat het aantal klachten daarover enigszins is afgenomen. Blijkbaar worden klagers daarover beter ingelicht en geholpen door de VMM.

Eén van de mogelijkheden die nog te weinig bekend is en te weinig benut wordt, is het wettelijk verhaalrecht van de heffingsplichtige bij de werkelijke verbruiker. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het een taak voor de VMM om die werkelijke verbruiker mee te wijzen op dat wettelijk verhaalrecht en zo de oorspronkelijke bedoeling van de wet - de vervuiler te laten betalen - mee te helpen realiseren. De VMM heeft daarover in 2002 een advies gevraagd aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Volgens dat advies is die opdracht voor de VMM vanuit overwegingen van privacy niet opportuun, omdat ze de VMM zou opzadelen met een ongewenste bijkomende verwerking van persoonsgegevens. Dat advies van de Commissie overtuigt de Vlaamse Ombudsdienst slechts ten dele. In veel gevallen wordt de naam en het adres van de werkelijke vervuiler aan de VMM bekendgemaakt, zodat het dan voor de VMM geen bijzondere verwerking van persoonsgegevens vergt, om er bij de werkelijke vervuiler op aan te dringen de afvalwaterheffing aan de heffingsplichtige terug te betalen.

Het probleem van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht voor de afvalwaterheffing, zou een oplossing kunnen vinden in de zogenoemde "ééngemaakte" of "geïntegreerde" factuur waarbij het drinkwatergebruik en de afvalwaterheffing op één factuur zouden worden aangerekend. Het eerdere voornemen daartoe is voorlopig in allerlei bezwaren blijven steken. De geïntegreerde factuur werd uiteindelijk niet in het drinkwaterdecreet opgenomen. Voorlopig is er geen verder werk van gemaakt, onder meer omdat dat de inning zou impliceren door de (inter)gemeentelijke drinkwatermaatschappijen, terwijl de Vlaamse overheid daarover geen rechtstreekse zeggenschap heeft.

AANBEVELING 2002-10

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij de inning van de afvalwaterheffing de heffingsplichtigen zo zorgvuldig en correct mogelijk benaderd worden, onder meer bij adreswijzigingen en overlijdens.

De VMM wijst op de inspanningen die op dat vlak zijn geleverd. Volgens de VMM kunnen met het huidige personeelsbestand geen bijkomende manuele keuzemogelijkheden aan de in serie afgedrukte heffingen en aanmaningen uitgevoerd worden. In geval van overlijden kiest de VMM voor de koppeling met de minste kans op fouten en met de minste kosten voor de heffingsplichtige en de overheid. Daarom wordt het heffingsbiljet verstuurd naar de erfgenaam die dezelfde naam heeft als de heffingsplichtige en die het langst op het adres van de overledene heeft gewoond. Anders zou dat volgens de VMM resulteren in een niet aan het Rijksregister gekoppeld heffingsbiljet of in een foute koppeling.

AANBEVELING 2002-11

De Vlaamse overheid mag materiële vergissingen bij de aangifte van de afvalwaterheffing voor grootgebruikers niet bestraffen met een hoge boete indien de intentie tot misleiding niet is aangetoond en de overheid zelf over de juiste gegevens beschikt.

Zolang de wet niet wordt gewijzigd moeten grootverbruikers (meestal bedrijven) de correcte gegevens over hun waterverbruik aangeven in een aangifteformulier. De VMM zelf is geen voorstander van een wijziging van die regeling, die de verbruiker responsabiliseert. Bij foutieve of onvolledige gegevens bepaalt de wet een boeteregeling. De VMM kan de gegevens van de aangifte niet wijzigen zonder een bericht van rechtzetting. Tegelijk vermeldt de VMM zelf een uitzondering daarop, omdat die regeling niet geldt voor heffingsplichtigen die een te groot waterverbruik aangegeven hebben. In dat geval zet de VMM zelf de aangifte recht, zonder verdere administratieve lasten.

Het omdraaien van de rollen, waarbij de VMM aan de heffingsplichtige zijn gegevens zou meedelen met vraag om bevestiging, lijkt de VMM niet aangewezen voor grootverbruikers. Zij maken immers vaak gebruik van meerdere soorten water. Bovendien zou het omdraaien van de bewijslast in het nadeel zijn van de heffingsplichtige. Verder bevat de aangifte ook meer elementen dan alleen maar het waterverbruik en mag de zelfcontrole niet uitgehold worden. Daarom moet de VMM de wet toepassen, ongeacht de intenties van de heffingsplichtige. Ook leidt een strikte houding van de VMM tot minder onjuiste aangiften, waardoor ook de werklust voor de VMM vermindert. Ten slotte verwijst de VMM naar de vorige minister die stelde dat de zelfcontroleplicht bij de heffingsplichtige moet liggen en de bewijslast niet naar de overheid mag verschuiven. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst heeft het leggen van de bewijslast bij de burger weinig of geen meerwaarde, omdat de VMM zelf en sneller over de gegevens van het waterverbruik beschikt.

AANBEVELING 2002-12

De Vlaamse overheid en de drinkwatermaatschappijen moeten in het kader van het nieuwe drinkwaterdecreet streven naar een klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing bij een verborgen lek.

Uit de rondvraag van de Vlaamse Ombudsdienst in 2003, kwam een opvallend gebrek aan eenvormigheid naar voren in de afhandeling van een verborgen lek door de verschillende watermaatschappijen. Tegelijk had hierover ook overleg plaats met de VMW.

De Vlaamse Ombudsdienst is het eens met de VMW dat voor die problematiek het best een eenvormige regeling zou uitgewerkt worden door de toekomstige reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau. Die instantie zou ook werk kunnen maken van het eenvormig waterverkoopsreglement, dat reeds geruime tijd is voorbereid, maar waarvan de invoering blijkbaar wordt uitgesteld. Vanaf 1 juli 2004 wordt een verplichte keuring ingevoerd van de waterleidingsinstallaties bij elke nieuwbouw of belangrijke verbouwing. Vermoedelijk zal dat het aantal lekken doen afnemen.

Voor de VMM is een vermindering van abnormaal hoge afvalwaterheffingen als gevolg van een verborgen lek enkel mogelijk als de heffingsplichtige over een creditnota beschikt of als de wet gewijzigd wordt. Zo'n wetswijziging is volgens de VMM echter niet wenselijk wegens het gevaar voor misbruiken. De Vlaamse Ombudsdienst wil daarover nog verder onderzoek en overleg organiseren.

AANBEVELING 2002-13

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat asielzoekers, die niet in aanmerking komen voor het OCMW-leefloon maar wel in een moeilijke financiële positie verkeren, toch in aanmerking komen voor een vrijstelling van afvalwaterheffing.

Voor dit probleem werd nog geen afdoende regeling gevonden. Er wordt verder gezocht naar een oplossing.

AANBEVELING 2002-14

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat ten behoeve van de drinkwaterabonnees zonder watermeter de beloofde decretale aanpassing van de afvalwaterheffing zo spoedig mogelijk wordt gerealiseerd.

Voor klanten van de Antwerpse drinkwatermaatschappij AWW die geen individuele watermeter hebben, wordt het waterverbruik nog berekend volgens het aantal kranen enzovoort. Door de VMM werd de heffing voor deze verbruikers berekend op de waterfactuur. Daardoor werden die waterverbruikers geconfronteerd met een stijgende heffing bij een stijgende waterprijs, ook als hun verbruik ongewijzigd bleef. De VMM erkende dat onbedoelde neveneffect. Door de VMM werd, naar aanleiding van de opmaak van de begroting 2003, een voorstel ingediend om deze anomalie weg te werken, tegelijk met een voorstel om de afvalwaterheffing te innen via de waterfactuur. Dat laatste werd toen niet goedgekeurd, waardoor het geheel niet werd opgenomen in het programmadecreet bij de begroting 2003.

Het voorstel tot neutralisering van dat ongewilde neveneffect werd opnieuw geformuleerd bij de begrotingscontrole 2003 en in dat kader op 27 juni 2003 door het Vlaams Parlement goedgekeurd. De nieuwe berekeningswijze heeft uitwerking vanaf heffingsjaar 2004. Ze heeft een uitdovend karakter omdat, volgens het drinkwaterdecreet, tegen einde 2007 elke wateraansluiting een watermeter moet hebben.

4.4.5 CONCLUSIES

Door de verwevenheid van de klachten over de waterdistributie en die over de afvalwaterheffing zijn die klachten samengebracht in een nieuw thema, samen met (andere) energiekklachten. Die verwevenheid tussen de waterlevering en de afvalwaterheffing komt onder meer naar voren bij de klachten over een verborgen lek, waarvan het aantal in 2003 opvallend is toegenomen. Die stijging heeft enerzijds te maken met de houding van de VMW, de

grootste drinkwatermaatschappij in Vlaanderen, die uiterst zelden bereid is om in geval van een lek een verminderd lektarief toe te kennen. De toename van die klachten is anderzijds een gevolg van het feit dat de VMM - anders dan voorheen - geen vermindering van de afvalwaterheffing meer kan toekennen op basis van een lekattest van de drinkwatermaatschappij. Voorlopig is er nog geen oplossing voor die klachten. Een rondvraag van de Vlaamse Ombudsdienst toont de uiteenlopende aanpak van dit probleem.

Daarom moet de nog op te richten Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater die problematiek dringend van naderbij bekijken en een eenvormige regeling uitwerken. Dat belet niet dat ook de VMW zelf ondertussen een meer realistische houding moet aannemen. Tegelijk moet een aanvulling van de wetgeving het voor de VMM mogelijk maken om op basis van een attest van de drinkwatermaatschappij de gevolgen van een lek op de afvalwaterheffing te neutraliseren. Het stijgend aantal klachten in verband met een lek toont ook aan dat de VMW de burger intensiever over de gevolgen van een lek moet informeren.

De onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplicht voor de afvalwaterheffing heeft soms tot gevolg dat een niet-vervuiler de heffing moet betalen omdat de waterfactuur nog op zijn naam is blijven staan, ook als hij niets meer met dat waterverbruik te maken heeft. Daarnaast volgt uit de onweerlegbare band ook dat een gezinlid geen vrijstelling krijgt, omdat de waterfactuur niet op zijn of haar naam staat. De inspanningen van de VMM om de burgers hierover goed te informeren via folder en website moeten onverminderd voortgezet worden. Dat geldt ook voor de informatie van de VMW op de waterfactuur en van de federale overheid op attesten.

De problemen van die onlosmakelijke band zouden kunnen verminderen door een eengemaakte of geïntegreerde factuur voor het drinkwatergebruik en voor de afvalwaterheffing, een concept dat om uiteenlopende redenen is uitgesteld.

Het probleem voor de niet-vervuiler die toch de afvalwaterheffing moet betalen, zou opgelost kunnen worden door een grotere medewerking van de VMM bij de ondersteuning van het *verhaalrecht* van de heffingsplichtige op de werkelijke vervuiler. Nu wordt die medewerking afgewezen om redenen van privacy, terwijl die privacy enkel een beletsel kan zijn als de VMM de werkelijke vervuiler niet kent.

Het aantal klachten over het optreden van een gerechtsdeurwaarder voor de VMM nadat het heffingsbiljet of de herinnering naar een foutief adres of een verkeerd persoon werd verstuurd, is door verschillende factoren afgenomen.

De VMW en de VMM zijn ook meestal bereid de gerezen problemen op te lossen. Dat blijkt bijvoorbeeld bij de aanrekening van een waterfactuur aan erfgenamen die de erfenis hebben verworpen (VMW) of bij het vermijden van een dubbele afvalwaterheffing binnen eenzelfde heffingsjaar (VMM). Een te strikte toepassing van de regelgeving leidt soms tot problemen bij de aangifteplicht voor grootgebruikers: bij de beboeting wordt er geen rekening mee gehouden dat er vaak geen intentie tot onjuiste aangifte bestaat.

Een ander belangrijk knelpunt is de strikte termijn voor de aanvraag van een vrijstelling van afvalwaterheffing en de rigide houding die de VMM daarbij aanneemt. Daardoor vallen sommige vrijstellingsgerechtigden toch nog uit de boot. De VMM zou dat probleem kunnen verhelpen door meer dan nu een beroep te doen op de ambtshalve ontheffing. Dat is een concept uit het belastingrecht dat door bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen in geval van een laattijdige aanvraag vaker wordt toegepast.

Een verval van een vrijstelling zou zich trouwens niet voordoen bij een uitbreiding van de automatische vrijstellingen. Die automatische vrijstellingen zijn een succes en voorkomen veel problemen. Een uitbreiding is onder meer mogelijk voor de gehandicapte personen die verlengd minderjarig zijn verklaard, en is ook wenselijk voor de leefloontrekkers.

Een item, ten slotte, waarvan het belang in de toekomst nog zal toenemen is de algemene informatieverstrekking van de VREG in verband met de energieprijzen. Door de wirwar van voorwaarden en tarieven moet de burger daarvoor bij de overheid terecht kunnen en moet die overheid daar ook blijvend aandacht voor hebben.

4.4.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-10

De Vlaamse overheid moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing als gevolg van een verborgen lek.

AANBEVELING 2003-11

De Vlaamse overheid moet samen met de andere overheden (federaal, intergemeentelijk en lokaal) zorgen voor een optimale informatieverstrekking en dienstverlening om de ongewenste gevolgen van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht voor het afvalwater te voorkomen.

AANBEVELING 2003-12

De Vlaamse overheid moet, bij afwijzing van aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing wegens laattijdigheid, altijd grondig de mogelijkheid nagaan van een ambtshalve ontheffing.

AANBEVELING 2003-13

De Vlaamse overheid moet de automatische vrijstelling van de afvalwaterheffing onder meer uitbreiden tot de verlengd minderjarigen en de leefloontrekkers.

AANBEVELING 2003-14

De Vlaamse overheid moet haar informatie- en klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening voortzetten en verder uitbreiden.

4.5 Ruimtelijke ordening

Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouw-misdrijven, 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.

4.5.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening. Met het decreet van 21 november 2003 heeft de decreetgever een groot aantal technische wijzigingen aangebracht. Het hoofdstuk over handhaving is fundamenteel gewijzigd door het decreet van 4 juni 2003. Enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, zijn nog steeds van toepassing, onder meer inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen.

Ook de handhavingsregels voor de bescherming van monumenten, landschappen en stads- en dorpsgezichten zijn gewijzigd. Met een decreet van 21 november 2003 heeft de Vlaamse overheid de handhavingsinstrumenten van het basisdecreet van 3 maart 1976 versterkt: ze zijn nu afgestemd op die van ruimtelijke ordening, zij het met eigen accenten.

Verder heeft het decreet van 18 juli 2003 betreffende het algemeen waterbeleid de zogenaamde 'watertoets' ingevoerd. Bij elke stedenbouwkundige vergunning moet worden aangegeven welke gevolgen de vergunde werken hebben op de waterhuishouding. Soms is het nodig een aantal compenserende maatregelen op te nemen, bijvoorbeeld verharding met doorlaatbare materialen. In een beperkt aantal gevallen is de watertoets dermate streng dat de vergunning moet worden geweigerd, ook als het om bouwgrond gaat.

De heffing op bedrijfsruimten is geregeld in het decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten. Het programmadecreet van 19 december 2003 heeft het geldboetesysteem opnieuw versoepeld: wie zijn heffing niet tijdig betaalt, wordt niet meer automatisch met een geldboete bestraft. Alleen bij ontduiking kan de administratie nog een geldboete opleggen, net zoals dat bij de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen het geval is. Met die decreetswijziging komt de Vlaamse overheid tegemoet aan onze aanbeveling 2000-19.

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 adviestaak in het kader van de vergunningsaanvragen en treden ook op tegen bouw-misdrijven. Voor klachten over een ruilverkaveling heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich gewend tot de Vlaamse Landmaatschappij. 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.

In het thema **ruimtelijke ordening** bestaan er belangrijke medebewindstaken. De gemeenten hebben zowel in de vergunningverlening als in de bestrijding van stedenbouwmisdrijven essentiële opdrachten gekregen van de Vlaamse overheid. Ook het heffingsdecreet 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 ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. De bestendige deputatie moet beslissen binnen een bepaalde termijn.

AUDIT

De Interne Auditdienst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft in 2003 een audit uitgevoerd in de vijf buitenafdelingen van AROHM. Die audit had betrekking op de verbeterings- en aanpassingspremie van de cellen Huisvesting, de restauratiepremie van de cellen Monumenten en Landschappen, en de organisatorische structuur van de cellen Ruimtelijke Ordening. Enkele aspecten van dat laatste onderdeel komen nog aan bod in het klachtenbeeld.

4.5.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 29 Ruimtelijke Ordening: eerstelijnsklachten in 2003

	Bouwvergunningen	Verkavelingsvergunningen	Bouwvoertredingen	Monumenten en landschappen	Ruimtelijke Planning	Hefving bedrijfsruimten	Vergunningenregister	Ruilverkaveling	Andere	Totaal
Totaal	38	11	9	1	4	20	3	3	2	91
Ontvankelijk	38	11	9	0	3	15	3	3	2	84
Onontvankelijk	0	0	0	1	1	5	0	0	0	7
-45 dagen										
+45 dagen										
Geground	28	10	7		2	7	1	2	2	59
Ongegrond	10	1	2		1	8	2	1	0	25
Opgelost	28	10	6		2	7	1	2	2	58
Niet opgelost	0	0	1		0	0	0	0	0	1
Beslissing	5		1			3				9
Behandeltermijn	22	9	3		1	1	1		1	38
Informatieverstrekking	1				1	1		1	1	5
Bereikbaarheid	1		1					1		3
Bejegening	4	1	1		1			1		8
Andere			2			2				4

DE KLACHTEN

De klachtenbehandelaars van AROHM, de afdeling Financieel Management (voor de heffingen) en de Vlaamse Landmaatschappij (voor de ruilverkavelingen) hebben een schriftelijk verslag ingediend.

Opvallend is dat zowat alle klachten die de klachtenbehandelaars van AROHM behandeld hebben, doorgestuurd zijn door de Vlaamse Ombudsdienst. Zo zijn maar 2 van de 31 klachten die de afdeling ROHM Antwerpen over ruimtelijke ordening of over wonen ontvangen heeft, op een andere wijze dan via de Vlaamse Ombudsdienst bij haar beland. Alleen in Oost-Vlaanderen vond de burger 7 keer zelf de weg naar de klachtenbehandelaar van AROHM. De afdeling Bouwinspectie heeft net als vorig jaar geen enkele klacht kunnen ontdekken in de contacten die zij met de buitenwereld heeft.

Nog steeds voortgaand op de ingediende klachtenrapporten, valt ook op dat de minister in 2003 geen enkele klacht over ruimtelijke ordening ontvangen heeft: zijn kabinet behandelt zelf geen klachten en de klachtenbehandelaars van de administratie hebben geen enkele klacht via het kabinet ontvangen.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst veruit de meeste klachten heeft aangeleverd, stemt het klachtenbeeld van de eerste lijn van AROHM vanzelfsprekend overeen met het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst zelf. Wij gaan er dan ook niet verder op in.

De Vlaamse Landmaatschappij heeft 3 klachten over een ruilverkaveling ontvangen, onvoldoende om echt conclusies uit te trekken.

Van de 20 klachten over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten zijn er 18 door de Klachtendienst Financiën behandeld. De helft van de ontvankelijke klachten is als ongegrond beoordeeld.

REALISATIES EN PLANNEN

De klachtenrapporten van AROHM bevatten weinig of zelfs helemaal geen commentaar. Dat is op zich niet verwonderlijk. De minister heeft namelijk de goede gewoonte ruime aandacht te besteden aan de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst, zowel bij de bespreking van het jaarverslag in de bevoegde commissie van het Vlaams Parlement als in zijn beleidsbrieven. De daar gesignaleerde realisaties en plannen komen aan bod in het natraject van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst (hoofdstuk 4).

De Vlaamse Landmaatschappij beseft dat zij zo bevattelijk mogelijke informatie moet geven aan burgers die bij een ruilverkaveling betrokken zijn. Bij de opvolging van de eerstelijnsklachtenbehandeling is het de Vlaamse Ombudsdienst al opgevallen dat de klachtenbehandelaars van de Vlaamse Landmaatschappij een bijzondere inspanning leveren om de ingewikkelde ruilverkavelingsprocedure te verduidelijken voor de verzoeker.

In 2003 heeft een werkgroep de mogelijkheid onderzocht om de regelgeving van de gewestbelastingen zo op elkaar af te stemmen dat eenzelfde procedure wordt gevolgd, zowel voor de vestiging van de heffing als voor de verdere inning en invordering ervan. Die eenmaking moet de doorzichtigheid en de klantvriendelijkheid van de Vlaamse fiscale regelgeving bevorderen. Dat project gaat gepaard met het project om één centrale databank te creëren voor alle gewestbelastingen, opgebouwd aan de hand van een uniek identificatienummer.

4.5.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 30
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	11
Onderzoeksfase (fase C)	65
Beoordelingsfase (fase D)	133
Opschorting behandeling	14
Totaal	223

Tabel 31
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	92
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	9
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	13
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<i>116</i>
Terechte opmerking	4
Ongegronde klacht	53
Geen oordeel mogelijk	6
Andere	10
Totaal	189

Tabel 32
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Redelijkheid en evenredigheid	6
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	8
Deugdelijke correspondentie	7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	19
Redelijke behandeltermijn	88
Efficiënte coördinatie	8
Totaal	143

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 223 klachten over ruimtelijke ordening behandeld en 133 daarvan beoordeeld. 50 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

DE BEHANDELTERMIJN VAN DE VERGUNNINGSAANVRAGEN

Opnieuw heeft een groot aantal van de klachten betrekking op de lange behandeltermijn van de aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, een verkavelingsvergunning of een stedenbouwkundig attest. De Vlaamse Ombudsdienst heeft bij de behandeling van die klachten vaker contact gehad met de gemeenten dan met AROHM. Dat is deels het gevolg van het subsidiariteitsprincipe van het Stedenbouwdecreet dat ook inzake vergunningverlening in praktijk wordt gebracht. Een andere reden is de eerstelijnswerking op grond van het klachtendecreet. De klachtenbehandelaars van AROHM hebben, in vrijwel alle gevallen, binnen de termijn van 45 dagen van het klachtendecreet kunnen meedelen dat het advies uiteindelijk naar de gemeente verstuurd is. Op het moment dat ze de klacht ontvingen, was de normale adviestermijn wel al verstreken.

DE WERKDruk VOOR DE GEMEENTEN VERHOOGT

Volgens het decreet moet de gemeente de beslissing binnen 75 dagen vanaf de datum van het ontvangstbewijs aan de aanvrager meedelen. Voor verkavelingsdossiers geldt een termijn van 150 dagen. Het gaat om termijnen van orde.

De oorzaak waarom een gemeente die termijn niet haalt, ligt vaak bij een afdeling van het Vlaamse Gewest, die niet tijdig haar advies verstrekt. Daarop komen we straks terug. Maar in een 15-tal dossiers ligt de oorzaak (ook) bij de gemeente zelf. De ingeroepen redenen zijn uiteenlopend:

- het openbaar onderzoek neemt al 30 dagen in beslag;
- het schepencollege komt niet elke week bijeen;
- het advies van de gemeentelijke brandweerdiensten blijft uit;
- een personeelslid is tijdelijk weggevallen wegens ziekte of zwangerschapsverlof;
- er is een tijdelijke piek in de aanvragen;
- door uitgebreid overleg met de aanvrager en adviserende instanties wordt geprobeerd toch tot een positieve beslissing te komen;
- door een fout moet de procedure heropgestart worden;
- de eigendomsdiscussie is pas na maanden uitgeklaard door een dading tussen de betrokkenen;
- de gemeenteraad moet vooraf over het wegencracé van de verkavelingsaanvraag beslissen;
- de opleiding voor stedenbouwkundig ambtenaar neemt veel tijd in beslag;
- voor steeds minder aanvragen kan gesteund worden op een inhoudelijk advies van AROHM, en moet de gemeente dus volledig zelf een standpunt ontwikkelen en een motivering uitwerken;
- de regelgeving wijzigt geregeld zodat behoorlijk wat studiewerk moet worden verricht;
- de gemeente heeft nog andere, zware taken inzake ruimtelijke ordening zoals het opmaken van een vergunningenregister, een plannenregister, een ruimtelijk structuurplan en een ruimtelijk uitvoeringsplan.

Enkele grotere steden hebben al langer een structurele achterstand (2003-0118, 2003-0410, 2003-0839). De stad Kortrijk deelt mee dat zij externe begeleiding gezocht heeft voor de doorlichting van haar bevoegde diensten. Ze heeft structurele verbeteringsprocessen ingevoerd en investeert zowel in opleiding als in logistieke ondersteuning van het personeel. Bovendien werft zij een extra personeelslid aan. De stad verwacht de achterstand in maart 2004 te hebben weggewerkt.

Een beperkte rondvraag bij de gemeenten door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten in 2003 bevestigt de indruk dat de gemeenten het voor de dienstverlening aan de burger belangrijk vinden binnen de termijnen te blijven, dat zij daarvoor de nodige inspanningen willen doen, maar dat de werkdruk om de termijnen te halen, wel toeneemt.

DE SECTORALE ADVIEZEN VAN HET VLAAMSE GEWEST BLIJVEN WEL EENS UIT

Naargelang de ligging van het bouwproject moet de gemeente de vergunningsaanvraag voorleggen aan een of meer specifieke instanties. Dat zijn meestal afdelingen van het Vlaamse Gewest, zoals de afdeling Monumenten en Landschappen, de afdeling Land, de afdeling Water, de afdeling Wegen en Verkeer, de afdeling Natuur en de afdeling Bos en Groen. Die instanties moeten hun advies verstrekken binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van de adviesaanvraag. Als binnen die termijn geen advies verstrekt is, hoeft de gemeente er niet langer op te wachten om een beslissing te nemen.

In enkele dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de adviestertermijn van 30 dagen niet gehaald is door bijvoorbeeld de afdeling Natuur (2003-0561), de afdeling Wegen en Verkeer (2003-0027), de afdeling Monumenten en Landschappen (2003-0172) en vooral de afdeling Land (2003-0347, 2003-0561, 2003-0569, 2003-0791). De afdeling Land erkent dat zij in het voorjaar van 2003 een achterstand heeft gekend, toen zij een veelvoud van het gebruikelijk aantal adviesaanvragen te verwerken kreeg. Tot 31 januari 2003 gold voor zonevreemde woningen een tijdelijk soepelere regeling, waarvan veel eigenaars gebruik maakten om een regularisatievergunning aan te vragen. In 2003 heeft de afdeling Land ongeveer 15.000 bouwaanvragen moeten adviseren. De vorige jaren waren dat er hoogstens 11.000. Bovendien heeft de afdeling vandaag 10 % minder personeel dan 2 jaar geleden.

DE BINDENDE ADVIEZEN VAN AROHM: VOORAL IN ANTWERPEN MOET MEN ONREDELIJK LANG WACHTEN

De gemeente moet voor een aantal vergunningsaanvragen (ook) het advies van de buitenafdeling van AROHM vragen. Dat advies is bindend, in die zin dat de gemeente bij een ongunstig advies geen gunstige beslissing kan nemen. Vooralsnog kan de gemeente sowieso geen beslissing nemen zolang het advies niet verstrekt is, maar daarin komt in 2004 verandering. Het decreet van 21 november 2003 voert namelijk een maximumtermijn in van 50 dagen voor het advies, waarna de gemeente kan voorbijgaan aan de adviesvereiste. De buitenafdeling zal die termijn wel met 50 dagen kunnen verlengen, maar dat moet gemotiveerd worden. Voor verkavelingsdossiers zal een adviestertermijn van 100 dagen gelden, eveneens verlengbaar met 50 dagen mits motivering.

Op basis van de klachtdossiers van 2003 en de recentste tabellen over de gemiddelde behandeltermijnen vreest de Vlaamse Ombudsdienst dat die nieuwe termijnen vooral voor de afdeling ROHM Antwerpen een probleem zullen vormen. Op een uitzondering na hebben alle klachtdossiers waarin een adviestertermijn van meer dan 100 dagen kan worden vastgesteld, betrekking op die afdeling (onder meer 2003-0012, 2003-0065, 2003-0093, 2003-0498, 2003-0584, 2003-0791 en 2003-0849). De overschrijding is bovendien meestal ruim, met adviestertermijnen van 150 à 200 dagen tot zelfs een uitzonderlijke 319 dagen. Ook bijna alle klachtdossiers over het uitblijven van een verkavelingsvergunning (2003-0015, 2003-0022, 2003-0244, 2003-0280, 2003-0281, 2003-0286, 2003-0388, 2003-0476, 2003-0555) of een stedenbouwkundig attest (2003-0181, 2003-0338, 2003-0443, 2003-0906) slaan op de afdeling ROHM Antwerpen.

De cijfers van de gemiddelde behandeltermijnen in de afgelopen jaren geven een positiever beeld. We stellen wel vast dat na een merkelijke verbetering in de twee probleemprovincies de gemiddelden opnieuw in stijgende lijn gaan. De vermelde gemiddelden slaan op dossiers ingediend tijdens de afgelopen 24 maanden vóór het tijdstip waarop gemeten wordt (bron: AROHM, mededeling op 16 maart 2004).

Gemiddelde doorlooptijd	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Vlaams-Brabant
2000	121	89	62	41	28
2001	91	78	68	38	27
2002	74	63	62	39	28
2003	79	71	57	46	27

Enkele verzoekers kunnen wel begrip opbrengen voor de situatie van de ambtenaren van de afdeling ROHM Antwerpen. Anderen trekken vrij snel de conclusie dat de afdeling slecht georganiseerd is, wijzend op de geregeld wisselende dossierbehandelaars (bijvoorbeeld 2003-0012, 2003-0065), of op het feit dat de afdeling hun aanvraagdossier niet kan terugvinden en een nieuw exemplaar aan de gemeente moet vragen (2003-0022, 2003-0791). De afdeling ROHM Antwerpen wijst er terecht op dat onder meer door het wisselende personeelsbestand (groot personeelsverloop) geregeld een reorganisatie nodig is en de dossiers over de medewerkers moeten worden herverdeeld. De Interne Auditcel meent dat AROHM toch ook de nodige aandacht moet besteden aan het efficiënter organiseren van de dossierafhandeling (bron: Managementsamenvatting van de audit van AROHM, 2003).

De minister erkent het personeelstekort en probeert dat te verhelpen, maar ziet de uiteindelijke oplossing toch vooral in de toekomstige 'ontvoogding' van de gemeenten op het vlak van vergunningen. Op termijn zullen de gemeenten inderdaad volledig verantwoordelijk zijn voor het vergunningenbeleid, met weliswaar een controlefunctie voor AROHM. De gemeenten moeten daarvoor wel beschikken over:

- een goedgekeurd gemeentelijk ruimtelijk structuurplan
- een gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar
- een conform verklaard plannenregister
- een register van onbebouwde percelen
- een vastgesteld vergunningenregister.

De minister hoopt dat een aantal gemeenten al in 2004 aan die voorwaarden voldoen, waardoor de adviesverplichting voor AROHM voor die gemeenten wegvalt en de werkdruk, althans voor AROHM, vermindert. De Vlaamse Ombudsdienst wil er toch op wijzen dat het niet de bedoeling kan zijn de structurele achterstand gewoon door te schuiven naar het gemeentelijk niveau. Alleszins moet de Vlaamse overheid verder investeren in kwaliteit en opleiding van het lokale niveau, om de nieuwe taken met een voldoende hoge kwaliteit uit te voeren.

HET VERGUNNINGENREGISTER: EEN MOEILIJKE OPDRACHT

Van de voormelde vijf voorwaarden voor de ontvoogding van de gemeenten op het vlak van vergunningen vormt vooral het opstellen van een vergunningenregister blijkbaar een moeilijke opdracht. Volgens het stedenbouwdecreet moest elke gemeente dat register eigenlijk al op 1 mei 2001 klaar hebben, een termijn die mits motivering tot 1 mei 2002 kon worden verlengd.

Dat bleek echter geen realistische deadline te zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dat in een 15-tal klachtdossiers kunnen vaststellen (bijvoorbeeld 2003-0406, 2003-0502, 2003-0822, 2003-0913). Het gaat dan om klachten van burgers die willen bouwen op een onbebouwd perceel in een verkaveling van vóór 22 december 1970. Voor die percelen bestaat er sinds mei 2000 een vermoeden dat de verkaveling vervallen is, totdat de gemeente het deel van het vergunningenregister dat daarop betrekking heeft, opgesteld heeft en AROHM het goedgekeurd heeft. Tot dan kunnen in principe geen stedenbouwkundige vergunningen voor die percelen worden verleend. In de meeste dossiers is inmiddels een oplossing bereikt doordat de gemeenten alvast het relevante deel van het vergunningenregister hebben laten goedkeuren. Maar eind 2003 heeft nog geen enkele gemeente een volledig goedgekeurd vergunningenregister.

Het wijzigend decreet van 21 november 2003 vereenvoudigt een aantal aspecten in de opmaak van het vergunningenregister, en komt ook deels tegemoet aan een herhaaldelijk vastgestelde en terechte ergernis van de burger over de overheid. Het stedenbouwdecreet bepaalde dat voor een onbebouwd perceel in een oude verkaveling de verkavelingsvergunning vervallen is als de eigenaar dat perceel niet gemeld heeft binnen een termijn van 90 dagen na de inwerkingtreding van het decreet, vóór eind juli 2000 dus. De algemene bekendmakingscampagne heeft uiteraard een groot deel van de betrokkenen niet bereikt. Een aantal gemeenten hebben de inspanning gedaan om elke betrokkene persoonlijk aan te schrijven. Andere gemeenten hebben dat helaas niet gedaan en hebben daardoor de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden (bijvoorbeeld 2003-0678). Volgens het gewijzigde decreet volstaat het echter dat een eigenaar van een ander onbebouwd perceel in dezelfde verkaveling zijn perceel tijdig gemeld heeft.

DE BEROEPSDOSSIERS BIJ DE BESTENDIGE DEPUTATIE EN DE MINISTER

In het Jaarverslag 2002 zijn wij vrij uitgebreid ingegaan op de beroepsprocedures bij de bestendige deputatie en de Vlaamse minister, bevoegd voor ruimtelijke ordening.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2003 een aantal **gegronde** klachten ontvangen over de **onredelijke behandeltermijn** bij de beroepsinstanties. De Vlaamse Ombudsdienst stelde behandeltermijnen vast van 4 tot 7 maanden en ook 10 en 11 maanden, terwijl het decreet een beslissing binnen 75 dagen in het vooruitzicht stelt. In dossier 2003-0999 heeft de minister na 21 maanden nog steeds geen beslissing genomen.

Opnieuw heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de vergunningaanvragers maar zelden gebruikmaken van de instrumenten die het decreet hun biedt tegen dat stilzitten. Wie tegen het stilzitten van de bestendige deputatie bij de minister in hoger beroep gaat, wordt opnieuw geconfronteerd met een lange behandeltermijn (onder meer 2003-0024, 2003-0467). In hoger beroep heeft de vergunningaanvrager de mogelijkheid om bij het stilzitten van de minister een rappelbrief te sturen, die de minister verplicht binnen 30 dagen een beslissing te nemen. Maar die mogelijkheid wordt sterk bemoeilijkt door de loodzware decretale vormvoorschriften: de rappelbrief moet "aangetekend, met de tekst aan de binnenzijde, gevouwen en zonder omslag, langs de open zijden dichtgemaakt", naar de Vlaamse Regering worden gestuurd, op het adres van de bevoegde centrale administratie. In een tijd waarin administratieve vereenvoudiging als belangrijke doelstelling naar voor wordt geschoven, zijn dergelijk zware vormvoorschriften opvallend. Blijkbaar ligt een heilige schrik voor lege aangetekende brieven daaraan ten grondslag. De gevolgen van het verstrijken van de termijn van 30 dagen zijn immers groot: de aanvrager mag zonder verdere formaliteiten overgaan tot uitvoering van de werken of de handelingen in zijn aanvraagdossier, mits hij zich gedraagt naar de aanwijzingen in het dossier en de geldende regels. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor dat aanvragers die dan misschien niet een formeel volledig correcte rappelbrief gestuurd hebben, toch binnen de 30 dagen een beslissing krijgen.

DE BESLISSING OVER DE VERGUNNINGSAANVRAGEN

EEN ROOILIJN IS EEN ROOILIJN, GOEDGEKEURD OF NIET

In enkele dossiers zien de verzoekers hun bouwplannen doorkruist door een rooilijn. Als de rooilijn goedgekeurd is, zit er niets anders op dan afstand te doen van de meerwaarde die door de bouwplannen gecreëerd wordt. Wie dat niet doet, krijgt geen stedenbouwkundige vergunning.

In dossier 2003-0521 blijkt de rooilijn echter niet goedgekeurd te zijn. Dat is ook de reden waarom de gemeente het bestaan van een rooilijn niet gemeld heeft aan de notaris die de aankoop regelde. De omvangrijke verbouwingsplannen van de onwetende kopers botsen toch op een ongunstig advies van de administratie Wegen en Verkeer.

De administratie erkent dat de rooilijn niet goedgekeurd is, maar wijst erop dat dat voor het grootste deel van het wegennet het geval is. Er zijn zelfs veel wegen waarvoor geen rooilijnplannen bestaan en waarop de algemene wegnormen moeten worden toegepast. Door het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen is er wel een categorisering van de wegen vooropgesteld maar zonder breedtes tussen de rooilijnen. De administratie past de al dan niet goedgekeurde rooilijnen en de algemene wegnormen systematisch toe en wordt daarin gevolgd door AROHM. In dit geval meent zij dat de woning trouwens heel dicht bij de rijweg ligt.

De verzoekers wijzen erop dat de afstand tussen de eigenlijke rijweg en de woning nog 4,6 meter bedraagt (parkeerplaats en voetpad). Als men in de toekomst een fietspad wil aanleggen, dan is dat niet onmogelijk. Bovendien behoort de woning tot een groep van 4 gebouwen die op dezelfde lijn staan. Een eventuele onteigening voor het aanleggen van een fietspad is gewoon niet realistisch. De rooilijn is eigenlijk achterhaald, vindt ook de gemeente. De verzoekers vinden daarom de voorgestelde oplossing van afstand van meerwaarde onaanvaardbaar. In dit dossier heeft AROHM al een gunstig advies verstrekt omdat zij niet verder wilde wachten op het advies van de administratie Wegen en Verkeer.

De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dit gebrek aan **rechtszekerheid** ten zeerste, en vreest dat meerdere burgers daarvan het slachtoffer zijn. Achterhaalde rooilijnen moeten worden opgeheven. Over geldende rooilijnen en wegnormen moet tijdig duidelijke en volledige informatie worden verstrekt aan kandidaat-kopers.

ZONEVREEMD DOOR EEN ACHTERHAALDE BESTEMMING: WACHTEN OP HET GEMEENTELIJK RUIMTELIJK UITVOERINGSPLAN

In een aantal klachtdossiers wordt de weigering van de stedenbouwkundige vergunning gemotiveerd met het argument dat het project niet verenigbaar is met de bestemming van het gebied, en dat de uitzonderingsregeling voor zonevreemde woningen of gebouwen niet kan worden toegepast (onder meer 2002-0295, 2002-0846, 2003-0774). Die uitzonderingsregeling is erg genuanceerd en is bovendien meer dan eens gewijzigd. De regeling is voor de burger vrij ondoorgrondelijk, ondanks de infocampagnes van de Vlaamse overheid, bijvoorbeeld naar aanleiding van de tijdelijke versoepeling tot 31 januari 2003.

Een verzoeker diende over de informatiecampagne een klacht in (2003-0774). Volgens hem wekte de advertentie verkeerdelijk de indruk dat alle zonevreemde woningen konden worden geregulariseerd, dus bijvoorbeeld ook de zonevreemde woning van de verzoeker in kwetsbaar gebied. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat de klacht **ongegrond** was. De tekst wekte namelijk *niet* de indruk dat elke regularisatieaanvraag automatisch zou worden goedgekeurd:

- de burger wordt aangeraden om eerst bij de dienst Ruimtelijke Ordening van de gemeente te informeren of de werken in aanmerking komen voor regularisatie;
- er wordt vermeld dat de werken vergund worden als ze voldoen aan de nieuwe regels voor zonevreemde woningen. Die voorwaarde is dus uitdrukkelijk opgenomen in de tekst;
- er wordt op gewezen dat voor bepaalde werken een architect moet ingeschakeld worden. Voor bijkomende informatie over die verplichting verwijst het artikel naar de gemeente. Nergens suggereert de tekst dat het inschakelen van een architect tot een goedkeuring van de aanvraag leidt.

Heel wat begrijpelijker is het ongenoegen van de verzoekers die, bij de weigering van de vergunning wegens strijdigheid met de bestemming van het gebied, te horen krijgen dat die bestemming inderdaad eigenlijk achterhaald is, maar dat zoiets bij de beoordeling van de vergunningsaanvraag geen rol speelt (2001-1018, 2003, 0145, 2003-0678). De gemeente kan inderdaad in een vergunningsdossier niet afwijken van de bestemming, zoals vastgelegd in de geldende gewestplannen en bijzondere plannen van aanleg. In die zin zijn de klachten dan ook **ongegrond**. De betrokken gemeenten hebben zich wel bereid verklaard met die elementen rekening te houden bij de opmaak van hun gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplan, maar dat is een oplossing op lange termijn. Momenteel werken de gemeenten nog aan hun gemeentelijk ruimtelijk structuurplan.

EEN GOEDE VOORAFGAANDE INFORMATIEVERSTREKKING VOORKOMT VEEL ONGENOEGEN

Uit de eerder al vermelde beperkte rondvraag bij de gemeenten door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten in 2003 blijkt dat de gemeenten – terecht – veel belang hechten aan de dienstverlening die het indienen van de vergunningsaanvraag voorafgaat. Gedegen voorafgaande informatieverstrekking en adviesverlening kan de burger inderdaad heel wat tijd en kosten besparen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit dossier 2002-0799.

De verzoeker wil een veranda verbouwen en wendt zich voor informatie tot de gemeente. De gemeente zegt hem dat een eenvoudige dossiersamenstelling volstaat, met tussenkomst van een architect. Na de indiening van een aanvraagdossier deelt de gemeente mee dat toch een uitgebreide dossiersamenstelling nodig is. De architect dient dus een nieuw aanvraagdossier in. Uiteindelijk weigert de gemeente de vergunning omdat de woning in een industriezone ligt.

De verzoeker betreurt dat de gemeente hem niet bij zijn eerste contact gewezen heeft op de ligging in de industriezone en de principiële gevolgen daarvan. Dat zou hem 1500 euro architectkosten hebben bespaard.

De gemeente erkent dat met een betere informatieverstrekking de tussenkomst van de architect had kunnen worden vermeden. Helaas is van de gesprekken tussen de verzoeker en de betrokken ambtenaar geen schriftelijk verslag gemaakt, zodat alleen maar gegist kan worden met welke vraag de verzoeker zich tot de dienst gewend heeft. Mogelijk heeft de verzoeker de vraag heel algemeen gesteld.

Wel herinnert de ambtenaar zich dat de verzoeker aanvankelijk alleen over verbouwen sprak, terwijl het in het aanvraagdossier een uitbreiding bleek te zijn. Voor een dossier met eenvoudige samenstelling is trouwens geen architect nodig. Bovendien is het een fundamenteel onderdeel van de taak van de architect om na te gaan welke voorschriften gelden voor het perceel. Volgens het bijzonder plan van aanleg mag uitbreiden niet.

Ook enkele andere verzoekers hebben gemeld dat de gemeente of AROHM tijdens voorafgaand overleg onvolledige of foutieve informatie hebben verstrekt, met onnodig tijdverlies en onnodige kosten tot gevolg (onder meer 2002-0027, 2003-0118, 2003-0326, 2003-0391). Het hoofdprobleem bij de beoordeling van dergelijke klachten is de bewijslast. Achteraf is het erg moeilijk na te gaan wat precies gevraagd en geantwoord werd. Vanwege dergelijke bewijsproblemen is de vordering tot schadevergoeding die de verzoeker van dossier 2002-0027 tegen zijn gemeente wegens foutieve informatieverstrekking had ingediend, door de rechter afgewezen.

Als de inhoud van een voorafgaand gegeven mondeling advies al kan worden bewezen, dan wordt er trouwens op gewezen dat dergelijke adviezen maar gegeven worden op basis van de gegevens die op dat moment voorliggen, én dat die adviezen altijd gelden onder voorbehoud van het uiteindelijke standpunt van de betrokken adviesverlenende of vergunningverlenende instantie over de vergunningsaanvraag.

MOTORCROSSEN IS GEEN LANDBOUWACTIVITEIT, OOK NIET BIJ GELEGENHEID

Enkele verzoekers hebben een klacht ingediend over occasionele motorcrosswedstrijden en bijbehorende oefenritten in hun onmiddellijke omgeving. Zij vroegen zich af of de regels inzake ruimtelijke ordening en milieu wel gerespecteerd werden en betreurden niet op voorhand geïnformeerd te zijn.

De activiteiten bleken in overeenstemming te zijn met de omzendbrief van 2 maart 1999, waarin de minister onder een aantal concrete voorwaarden motorcrosswedstrijden en oefenritten aanvaardt in bepaalde gebieden, onder meer in landbouwgebied. Voor dergelijke activiteiten blijkt ook geen voorafgaand openbaar onderzoek vereist te zijn. De gemeente Overpelt heeft na klachten de organisatoren wel verzocht voor de volgende editie een voorafgaande informatievergadering te houden voor de omwonenden (2002-0316). Daardoor is een veel betere verstandhouding gegroeid tussen omwonenden en organisatoren. Die werkwijze heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook aan andere gemeenten aanbevolen (2003-0232).

De Raad van State oordeelde in april 2003 echter dat motorcrosswedstrijden en bijbehorende oefenritten niet als landbouw in ruime zin noch als para-agrarische activiteit kunnen worden beschouwd. Motorcrosswedstrijden, ook occasionele, horen dus niet thuis in landbouwgebied, en dat kan een omzendbrief niet veranderen. De overheid wil in de ruim-

telijke uitvoeringsplannen een 15-tal locaties opnemen voor het beoefenen van motorcross of andere lawaaierige sporten en daardoor rechtszekerheid bieden aan de vele beoefenaars van die sporten. Voor de verenigbaarheid met de milieu-regelgeving verwijzen wij naar het hoofdstuk Milieu in dit Jaarverslag.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook klachten ontvangen over de organisatie van rallysprints op de openbare weg (2003-0321 en 2003-0424). Dat is eigenlijk een federale gelegenheid, geregeld in een Koninklijk Besluit van 28 november 1997. Daarin staat uitdrukkelijk dat de vergunningsaanvraag voor dergelijke activiteiten vooraf door aanplakking bekendgemaakt moet worden aan het publiek. De organisator moet verder de nodige maatregelen nemen om zowel vóór als na de wedstrijd het publiek en de weggebruikers te waarschuwen, te responsabiliseren en te sensibiliseren.

RUIMTELIJKE ORDENING STAAT LOS VAN HET BURGERLIJK RECHT, MAAR TOCH ...

In een 10-tal klachtdossiers komen aspecten van burgerlijk recht aan bod. In enkele dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst de klacht over de afgeleverde vergunning al enige tijd opgeschort omdat een gerechtelijke procedure eerst duidelijkheid moet scheppen over de precieze perceelsgrenzen (onder meer 2000-1111, 2002-0429). In andere dossiers konden de verzoekers niet akkoord gaan met de stedenbouwkundige vergunning voor enkele werken aan gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw waarvan zij een appartement gekocht hebben. Volgens de verzoekers had de gemeente geen vergunning aan de syndicus mogen afleveren zonder voorafgaand akkoord van alle mede-eigenaars (1999-0584, 2003-0227, 2003-1006). Algemeen wordt aanvaard dat de regelgeving inzake ruimtelijke ordening het eigendomsrecht wel sterk beïnvloedt, maar dat zij niettemin losstaat van de burgerrechtelijke regeling van dat eigendomsrecht. Van de gemeente mag niet worden verwacht dat zij systematisch de eigendomssituatie grondig onderzoekt. Anderzijds vereist een goede uitvoeringspraktijk dat zij duidelijke signalen van eigendomsbetwistingen niet negeert. In dossier 2003-0049 had een bezwaarindiener de eigendomstoestand betwist en heeft de gemeente terecht haar beslissing in beraad gehouden totdat de nodige verduidelijkingen verstrekt werden.

Een meer voorkomend voorbeeld van beïnvloeding door het burgerlijk recht is de regeling van 'lichten en zichten'. Volgens artikel 678 van het Burgerlijk Wetboek mag men op het erf van de burens geen rechtstreekse uitzichten of uitzicht gevende vensters hebben, noch balkons of andere soortgelijke vooruitspringende werken, tenzij er een afstand van 1,9 meter is tussen de muur waar men die maakt en het erf. De gemeenten houden daarmee terecht rekening bij de beslissing over vergunningsaanvragen, ook al belet dat niet dat een aantal verzoekers blijven menen dat de vergunde werken een flagrante schending van hun privacy tot gevolg hebben (onder meer 2002-0405, 2003-0108).

HANDHAVINGSBELEID EN GEDOOGBELEID

Zowel de gemeenten als AROHM zijn bevoegd om bouwovertradingen op te sporen en vast te stellen en zij hebben een onderlinge taakverdeling uitgewerkt. De meeste bouwovertradingen in de behandelde klachtdossiers zijn in woongebied of landbouwgebied gesitueerd, zodat de Vlaamse Ombudsdienst bij de behandeling van de klachten vooral met de gemeenten contact heeft gehad. Een aantal bouwovertradingen zijn erg licht, andere bouwovertradingen zijn ernstiger en gaan soms gepaard met onaanvaardbare milieuhinder.

OPTREDEN TEGEN LICHTE OVERTREDINGEN: HOEVER MOET DE GEMEENTE GAAN?

In dossier 2003-0660 meent de verzoeker dat de gemeente onvoldoende optreedt tegen de bouwovertrading van zijn buurvrouw. Die heeft op de scheidingmuur een afrastering geplaatst die veel zonlicht wegneemt.

De gemeente wijst de aanvraag voor een regularisatievergunning af. Zij maant de overtreder herhaaldelijk aan om de constructie af te breken, maar zonder succes. Het proces-verbaal wordt verstuurd naar het parket, naar AROHM en naar de Interpolitiezone Bilzen. Meer dan waarschijnlijk zal het parket de zaak seponeren.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de verzoeker terecht klaagt over de bouwovertrading zelf, maar dat zijn klacht ten aanzien van de gemeente **ongegrond** is. De gemeente heeft haar handhavingsopdracht op een voldoende wijze uitgeoefend: zij heeft ter plaatse een onderzoek gevoerd, zij heeft de overtreder meer dan eens aangemaand om een regularisatievergunning aan te vragen en zij heeft haar vaststellingen meegedeeld aan de melder van de overtrading. De verzoeker heeft met de vaststellingen van de gemeente in de hand de mogelijkheid om naar de rechter te stappen.

Ook in enkele andere dossiers kon van de gemeente redelijkerwijze niet verwacht worden dat zij een herstellvordering zou indienen, omdat het parket de zaak meer dan waarschijnlijk zou seponeren. Voorbeelden: een iets te groot terras (2001-1015), een duiventil die iets te dicht bij de perceelsgrens staat (2002-0729) of een schouw die iets te hoog is (2003-0879). De stad Mortsel hanteert voor dergelijke overtradingen, in afspraak met het parket, zelfs de zogenaamde Procedure Vereenvoudigde Registratie (2002-0635): het proces-verbaal wordt niet naar het parket gestuurd, maar door de verbaliserende instantie bewaard. Het parket kan wel steeds vragen om een eensluidend verklaard afschrift te bezorgen of om alsnog een volledig proces-verbaal op te stellen vanwege de bijzondere omstandigheden van een misdrijf. De procedure wordt gehanteerd voor zaken waarvoor geen verdere onderzoeksdaden worden gesteld omdat ze toch automatisch zouden leiden tot een opportuniteits- of technisch sepot op parketniveau. De verzoeker ontvangt wel een afschrift van het proces-verbaal, zodat hij over de nodige documenten beschikt om een procedure voor de burgerlijke rechter te starten.

GEDOGEN: DE GRENZEN VAN BEHOORLIJKHEID EN ZORGVULDIGHEID

Gedogen, dat wil zeggen willens en wetens niet optreden tegen een bekende overtrading, moet niet automatisch als onbehoorlijk of onzorgvuldig worden beschouwd. Het bekendste voorbeeld van gedoogbeleid is dat ten aanzien van illegale weekendverblijven en de permanente bewoning ervan (2000-0108; zie resolutie van 15 januari 2003 van het Vlaams Parlement, Stuk 1484 (2002-2003) – Nr. 3). Daarbij wordt algemeen aanvaard dat het gedoogbeleid niet als onbehoorlijk kan worden beschouwd, integendeel.

Voor criteria die bij de beoordeling gehanteerd kunnen worden, kan inspiratie gehaald worden uit een verkennende studie van professor Ingrid Opdebeek over "gedogen in het bestuursrecht". Toegepast op het klachtenbeeld van ruimtelijke ordening lijken ons onder meer de volgende vragen van belang:

- Hoe ernstig is de inbreuk op de regelgeving?
- Heeft de overtreder bewust een overtreding begaan?
- Bestaat er een mogelijkheid om een regularisatievergunning te verkrijgen?
- Bestaat er een mogelijkheid om de activiteit van het bedrijf in overtreding te herlokalisieren?
- Grijpt de overtreder voldoende de kansen aan om een einde te maken aan de overtreding? Dient hij binnen een redelijke termijn een aanvraag tot regularisatie in? Zoekt hij actief naar een nieuw bedrijventerrein?
- Welke acties heeft de overheid wel al ondernomen?
- Welke gevolgen heeft verder handhavend optreden (bijvoorbeeld een stillegging) voor de overtreder en andere betrokken partijen (bijvoorbeeld werknemers)?
- Welke hinder hebben de omwonenden van de overtreding? Zijn er daarvoor andere oplossingen dan de normale handhavingsmaatregel mogelijk?

Veel problematischer zijn enkele klachtdossiers over hinderlijke bedrijven die jarenlang kunnen exploiteren zonder over de nodige bouw- en milieuvergunningen te beschikken.

In dossier 2001-0671 klagen de verzoekers erover dat de landelijke rust in hun gemeente Retie wordt verstoord door een metaalconstructiebedrijfje dat zich 10 jaar geleden gevestigd heeft in een oude boerderij. De uitbater beschikt niet over de nodige stedenbouwkundige vergunningen en de overtreding komt door de bestemming van het gebied ook niet in aanmerking voor een regularisatie. De gemeente heeft op 2 oktober 2000 wel een PV opgesteld voor de onvergunde bestemmingswijziging van een schuur en overgemaakt aan het parket en aan AROHM maar zij treedt verder niet op. De verzoekers dringen aan op een stillegging.

De gemeente deelt eind 2001 mee dat een stillegging niet evident is en wijst erop dat de uitbater zich kandidaat gesteld heeft voor een perceel op de toekomstige uitbreiding van de ambachtelijke zone. De gemeente verwacht de realisatie van die uitbreiding in 2002. Begin 2003 is de gemeente opnieuw niet bereid over te gaan tot stillegging. Het dossier voor uitbreiding van de ambachtelijke zone is in volle ontwikkeling zodat weliswaar kansen voor herlokalisatie ontstaan en het probleem zich vanzelf oplost, deelt de gemeente mee.

AROHM kan het standpunt van de gemeente om niet stil te leggen, op zich bijtrekken vanwege het uitdovend karakter, maar stelt op 28 oktober 2003 wel als voorwaarde dat de herlokalisatie op zeer korte termijn plaatsvindt. Als binnen 10 dagen geen bevestiging van de verhuis wordt gegeven, meent zij dat de gemeente binnen de kortste keren moet optreden en de gepaste maatregelen treffen. Eind 2003 deelt de gemeente mee dat de uitbreiding van de ambachtelijke zone nog wel enige tijd (enkele jaren?) zal aanslepen. Volgens de gemeente zijn de klachten over hinder trouwens fel overdreven.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen opdat de gemeente de gepaste maatregelen treft.

Ook in enkele andere dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat jarenlange milieuhinder door illegale bedrijven de gemeente niet aanzet tot stillegging van de activiteiten, maar dat er gewacht wordt tot de herlokalisatie het probleem oplost. In dossier 2002-0229 bijvoorbeeld gaat het om een steenhouwerij in landbouwgebied die al 8 jaar

heel wat stofhinder, stank en lawaai veroorzaakt. De gemeente heeft wel processen-verbaal opgesteld, en AROHM heeft op 5 november 2002 een herstellvordering ingediend. Uiteindelijk is het bedrijf eind 2003 verhuisd. In dossier 2003-0753 veroorzaakt een steeds groter wordend busbedrijf in Hamont-Achel meer dan 10 jaar onaanvaardbare geluidshinder. AROHM heeft al in 1996 een herstellvordering ingediend, maar daaraan is geen gevolg gegeven. Het stilleggen van een busbedrijf is naar verluidt ook erg moeilijk te realiseren, omdat men de uitbater eigenlijk niet kan beletten lege bussen te verplaatsen. Wij volgen dit dossier op de voet.

Een stillegging is trouwens niet de enige manier om tot een (tijdelijk) aanvaardbare oplossing te komen voor de omwonenden. Men kan bijvoorbeeld ook de mogelijkheden aanwenden die de milieu-regelgeving biedt. De verzoekers in dossier 2001-1267 dringen niet meer aan op de onmiddellijke stillegging van een illegale hondendressuurclub nadat de gemeente de uitbater van de club een aantal exploitatiebeperkingen heeft opgelegd die de hinder sterk hebben doen verminderen. In dat dossier waren eerder al de nodige processen-verbaal opgesteld en had AROHM in 1999 al een herstellvordering ingediend wegens bouw-overtredingen. Ondertussen wordt planmatig een definitieve oplossing gezocht.

DE ACHTERSTAND VAN AROHM INZAKE HANDHAVING

Dat een herstellvordering uitblijft, kan natuurlijk ook gewoon het gevolg zijn van de structurele achterstand bij AROHM of de complexiteit van het dossier, al zien sommige verzoekers daar meer achter (bijvoorbeeld 2001-1177, 2002-0010, 2003-0730).

De verzoeker in dossier 2001-0637 meent dat de herstellvordering tegen de paardenfokkerij van de buurvrouw al te lang uitblijft, en maakt ten einde raad gebruik van de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement (Stuk 1743 (2002-2003)). AROHM had het overtredingsdossier midden 2000 ontvangen. Uiteindelijk wordt eind februari 2003 een advocaat aangesteld om een herstellvordering in te leiden voor een burgerlijke rechtbank.

Behalve op de gekende structurele achterstand wijst AROHM op de complexiteit van het dossier. Door een verkeerde voorstelling van de zaken werd de vergunningverlenende overheid om de tuin geleid ('bewimpeling'). Bovendien was er in het verleden al een minnelijke meerwaarde betaald omdat het plan niet volledig werd gevolgd. Die meerwaarde had alleen betrekking op de bouwfysische afwijkingen, niet op het gebruik van de woning. De afdeling wilde een en ander eerst degelijk onderzoeken alvorens de gerechtelijke procedure te starten. De parlementaire commissie, bevoegd voor verzoekschriften, heeft zich kunnen beperken tot de vaststelling dat de herstellvordering inmiddels ingediend was.

De structurele achterstand bij AROHM is duidelijk nog niet opgelost, al wijst de minister met tevredenheid op het stijgend aantal ingediende herstellvorderingen. Ook het aantal processen-verbaal, het aantal stakingsbevelen en het aantal effectief uitgevoerde rechterlijke uitspraken gaat in stijgende lijn. Dat de Vlaamse overheid resoluut geopteerd heeft voor een prioriteitenbeleid en een aantal zaken doorgeschoven heeft naar de gemeenten, is daaraan niet vreemd.

Een belangrijk nieuw gegeven voor de toekomst is het decreet van 4 juni 2003. De strafsanctie voor het instandhouden van een aantal bouwovertredingen geldt niet langer voor zover de handelingen, werken, wijzigingen of het strijdige gebruik niet gelegen zijn in de ruimtelijk kwetsbare gebieden, voor zover ze geen onaanvaardbare stedenbouwkundige hinder veroorzaken voor de omwonenden en voor zover ze geen ernstige inbreuk vormen op de essentiële stedenbouwkundige voorschriften inzake de bestemming krachtens het ruimtelijk uitvoeringsplan of plan van aanleg. Dat moet ongetwijfeld een effect hebben op de werkdruk bij AROHM.

DE HEFFING OP LEEGSTAANDE EN VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTEN

NIET SPLITSEN VAN DE HEFFING IS ONAANVAARDBAAR

In dossier 2003-0182 ontvangt de verzoeker een registratieattest omdat de bedrijfsruimte waarvan hij mede-eigenaar is, verwaarloosd is. In zijn bezwaarschrift wijst hij erop dat de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen slechts 4 van de ongeveer 32 mede-eigenaars aangeschreven heeft. De afdeling schrijft daarop na een moeizame zoektocht 32 andere mede-eigenaars aan, waarvan 1 in het buitenland. Het bezwaar tegen de inventarisatie zelf is ongegrond.

Enige tijd later stuurt de afdeling Financieel Management een aanslagbiljet naar de verzoeker. Hij moet het volledige bedrag van 3700 euro betalen, maar kan uiteraard wel terugvorderen van de andere mede-eigenaars. De verzoeker dient een bezwaarschrift in. Hij gaat er niet mee akkoord dat hij de volledige heffing moet betalen en dan maar moet terugvorderen van de mede-eigenaars. De meesten kent hij niet en hij beschikt niet over de middelen van de overheid om ze op te sporen.

De afdeling verklaart op 8 juli 2003, 8 maanden later, het bezwaarschrift ongegrond. De afdeling wijst op de decretaal bepaalde hoofdelijkheid waardoor de niet-opsplitsing wettelijk mogelijk is.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de afdeling daarmee behalve de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** ook de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid** schendt. Van een klantvriendelijke overheidsdienst mag worden verwacht dat zij het aanslagbiljet stuurt naar wie uiteindelijk moet betalen en niet, voor haar eigen inningscomfort, een burger opzadelt met de terugvordering van de andere mede-eigenaars.

In dit dossier lijkt het voor de verzoeker werkelijk niet haalbaar te zijn om een volledige lijst van mede-eigenaars op te stellen en ten aanzien van elk van hen een gerechtelijke procedure op te starten. De eigendom is door een aantal overlijdens verspreid over steeds meer familietakken waartussen geen contacten bestaan. Een particulier heeft ook niet de bevoorrechte relatie met informatiebronnen (zoals het Kadaster) die de afdeling wel heeft.

Blijkbaar is het trouwens ook voor de Vlaamse administratie niet eenvoudig een volledige lijst van de mede-eigenaars op te stellen. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen had na uitgebreid onderzoek 33 namen gevonden (10 mei 2001). De afdeling Financieel Management vindt in 2003 na raadpleging bij het registratiekantoor maar 31 namen. De verzoeker kent maar enkele mede-eigenaars maar kan toch onvolledigheden in de lijst aanwijzen.

De afdeling Financieel Management haalt drie redenen aan om niet op te splitsen.

- In het decreet is uitdrukkelijk de mogelijkheid opgenomen om niet op te splitsen.
- Bij laattijdige betaling moet een geldboete worden ingekohierd ten belope van 10, 20, 50 of 100 % van de heffing, naargelang het ogenblik van de betaling van de initiële heffing. Als men de initiële heffing opsplijt, is het zeer moeilijk om de geldboete te gaan berekenen. In de praktijk is het administratief onmogelijk om per initiële heffing meerdere geldboetes te verwerken.
- Het Rekenhof zou nooit aanvaarden dat de afdeling de invorderingsmogelijkheden van de hoofdelijkheid vrijwillig uit handen geeft en de invordering beperkt tot het deel dat de betrokkene qua eigendomsrechten bezit.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt die argumenten niet overtuigend.

- Het decreet verbiedt het opsplitsen ook niet.
- De geldboete kan in verhouding op een deel worden berekend als bepaalde mede-eigenaars hun deel van de heffing niet betalen. Als er administratieve moeilijkheden zijn, moeten die weggewerkt worden (aanpassing computerprogramma, ...). De geldboete is door een decreetswijziging trouwens alleen bij ontduiking van de heffing nog mogelijk.
- Het Rekenhof kan erop gewezen worden dat niet alleen efficiëntie maar ook klantvriendelijkheid een belangrijk criterium is voor een goed innings- en invorderingsbeleid. De Vlaamse Ombudsdienst stelt trouwens vast dat de afdeling bij onroerende voorheffing en de heffing op leegstand en verkrotting wel bereid is op te splitsen als de aangesproken mede-eigenaar dat vraagt.

Ook de verzoekers van de dossiers 2003-0787 en 2003-0826 meenden dat de niet-opsplitsing onredelijk is. In dat laatste dossier gaat het om een heffingsbedrag van 27.473 euro.

ENKELE ANDERE KLACHTEN OVER DE HEFFING

Uit de dossiers 2002-0798 en 2003-0787 is gebleken dat het probleem van de dubbele inventarisatie nog niet opgelost is: de gebouwen stonden zowel op de inventaris van de heffing op bedrijfsruimten als op de inventaris van de heffing op woningen en andere gebouwen.

In de dossiers 2003-0396 en 2003-0885 heeft de Vlaamse Ombudsdienst kunnen vaststellen dat het registratieattest of het heffingsbiljet niet naar het juiste adres was verstuurd waardoor de heffingsplichtige niet tijdig geïnformeerd was. De afdeling Financieel Management heeft na bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst een ambtshalve ont-heffing verleend. Inhoudelijk was de aanduiding als leegstaand of verwaarloosd wel correct. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, die verantwoordelijk is voor de inventarisatie, beschikt niet over de nodige actuele gegevens om elke eigenaar correct aan te schrijven. Hoewel de aanvraag al geruime tijd ingediend is, beschikt de afdeling nog steeds niet over een machtiging van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer om het Rijksregister te raadplegen, en is zij nog afhankelijk van de gegevens die de gemeenten haar verstrekken. Het valt eveneens te betreuren dat nog geen geautomatiseerde gegevensuitwisseling met de Belastingdienst voor Vlaanderen uitgebouwd is. Die dienst beschikt over de mogelijkheid om de elektronische Kadnet-databank van de federale administratie van het Kadaster te raadplegen voor de nodige eigendomsgegevens, al bestaan ook daarbij nog enkele knelpunten (zie het hoofdstuk Onroerende Voorheffing in dit Jaarverslag).

4.5.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 16 oktober 2003 (Stuk 41 (2002-2003) – Nr. 6).

AANBEVELING 2002-15

De Vlaamse overheid moet, samen met de gemeenten en de provincies, ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning worden afgehandeld binnen de termijn die in de regelgeving vermeld is.

De minister wijst erop dat de afgelopen jaren, en ook in 2003, bijzondere inspanningen geleverd zijn om de historisch gegroeide achterstanden in de behandeling van aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning of een verkavelingsvergunning en van beroepsdossiers gevoelig te verminderen.

De inspanningen op het vlak van personeelsaantal hebben niet steeds het verhoopte resultaat opgeleverd. De administratie blijft nochtans haar inspanningen voortzetten om voldoende en geschikt personeel aan te trekken. De vereiste functies zijn nog steeds op de arbeidsmarkt moeilijk te vinden tegen de voorwaarden die de overheid kan bieden. Het personeel dat toch kan worden aangetrokken, heeft doorgaans aanvullende opleidingen nodig. De personeelsmaatregelen renderen dan ook maar op termijn. Bovendien zijn de aanwezige personeelsleden bijzonder gegeerd op de arbeidsmarkt, waardoor er een belangrijk personeelsverloop ontstaat. De instroom van nieuwe personeelsleden wordt in belangrijke mate ongedaan gemaakt door de uitstroom van opgeleid en gekwalificeerd personeel. Steeds meer wordt dus vastgesteld dat de maatregelen inzake personeel niet voldoende zijn om het probleem van de termijnoverschrijding het hoofd te bieden. Vandaar dat er andere acties nodig zijn.

Een ander heikel punt zijn de talloze wijzigingen in de regelgeving inzake ruimtelijke ordening. Iedere decreetwijziging op het vlak van vergunningen heeft een nieuwe toevloed van (regularisatie)aanvragen tot gevolg. Dat geldt vooral voor de opeenvolgende wijzigingen met betrekking tot zonevreemde constructies. De verwachte wijzigingen hebben soms ook tot gevolg dat de behandeling van een aantal dossiers wordt uitgesteld tot de nieuwe regelgeving in werking treedt. Elke wijziging gaat natuurlijk ook gepaard met een leerperiode, wat een vertragend effect heeft op de gemiddelde behandeltermijn.

Tegelijk kampt de administratie met problemen om BREDERO te implementeren. BREDERO is een informaticapakket dat het bedrijfsproces 'vergunnen' (maar tevens handhaven) in belangrijke mate automatiseert. De implementatie ervan liep in het verleden om diverse redenen vertraging op, waarvan het budgetprobleem het voornaamste was. In afwachting moeten nog (afschriften van) fysische dossiers worden verstuurd tussen de verschillende afdelingen van AROHM. Dat neemt uiteraard kostbare tijd in beslag. Op de begroting voor het jaar 2003 van het Grondfonds is een bedrag ingeschreven om de datacommunicatielijnen tussen de afdelingen van AROHM te verbeteren en om een krachtiger dataserver in netwerkverbinding te plaatsen. Die ingrepen moeten de implementatie van BREDERO en dus de gegevensuitwisseling aanzienlijk versnellen. Wellicht zal de implementatie van het nieuwe informaticasysteem in een eerste fase ook een vertragings-effect hebben.

Voor 2004 kan verder gewezen worden op twee aspecten die al in het klachtenbeeld aan bod kwamen:

- de nieuwe decreetswijziging van 21 november 2003 stelt een maximumtermijn in voor het advies van AROHM aan de gemeente, waarna de gemeente niet verder hoeft te wachten op een advies;
- de minister verwacht dat een aantal gemeenten op korte termijn autonoom bevoegd worden voor hun vergunningenbeleid, waardoor de adviesverplichting van AROHM voor die gemeenten wegvalt.

De minister verzekert dat de vereenvoudiging en de versnelling van de procedures voor de Vlaamse overheid een topprioriteit blijven.

AANBEVELING 2002-16

De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten elke bezwaarindiener individueel op de hoogte brengen van de uiteindelijke, gemotiveerde beslissing.

De minister onderschrijft de aanbeveling, maar beschouwt ze, wat AROHM betreft, als een theoretisch ideaal. Hij geeft – terecht – voorrang aan de vorige aanbeveling 2002-15. De administratie probeert ten aanzien van de bezwaarindiener toch een behoorlijke dienstverlening te verstrekken door ervoor te zorgen dat de administratieve beslissing afdoende gemotiveerd is en gebaseerd is op draagkrachtige motieven. De uiteindelijke beslissing moet er van doen blijken dat de bezwaarschriften werden onderzocht.

De Vlaamse Ombudsdienst beseft uiteraard ook dat de vraag naar de individuele beantwoording van bezwaarschriften op dit moment niet realistisch is voor grotere projecten, waarbij soms duizenden bezwaarschriften worden ingediend, maar houdt wel vast aan de uitvoering van de aanbeveling op langere termijn. Een individuele beantwoording van bezwaarschriften tegen de gewone vergunningsaanvragen is op dit moment zeker wel realistisch.

AANBEVELING 2002-17

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten de naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening en inzake beschermde monumenten, landschappen, stads- en dorpsgezichten beter waarborgen. Behalve door preventieve acties moet dat ook waar gemaakt worden door een snellere behandeling van de overtredingsdossiers en een effectieve sanctionering.

De minister herhaalt dat de administratie in overleg met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten een afsprakenkader heeft opgesteld voor de behandeling van bouw-overtredingen, berustend op een prioriteitenbeleid. Op grond daarvan zijn in 2001 en 2002 afspraken gemaakt met de parketten opdat de bouw-overtredingen zo spoedig mogelijk voor de rechter kunnen worden gebracht, samen met een gepaste herstellvordering. De gemeenten krijgen opleiding over het opstellen van processen-verbaal en herstellvorderingen en ontvingen de vereiste modellen. In samenwerking met de politie wordt gewerkt aan een informatietoepassing om op een geautomatiseerde wijze kwalitatief hoogstaande processen-verbaal inzake ruimtelijke ordening aan te maken.

Het prioriteitenbeleid leidt ertoe dat er meer herstellvorderingen kunnen worden opgesteld en dat gebeurt vooral in dossiers die (normaliter) zwaarwichtiger zijn dan in het verleden. De kleinere inbreuken voor verdere behandeling worden immers overgelaten aan de gemeenten. De eerste resultaten van de acties van 2001 en 2002 zijn zichtbaar in het aantal stakingsbevelen dat van 344 in 1999, over 498 in 2001 opliep naar 506 in 2002. Het aantal

processen-verbaal liep van 2407, over 2473 naar 2708, waarvan een groeiend aandeel werd opgesteld door gewestelijke ambtenaren (van 15 %, over 19 % naar 24 %). Het aantal door de stedenbouwkundig inspecteur uitgebrachte herstellvorderingen liep van 1104, over 1105 naar 1222 vorderingen. Ook op het vlak van sanctionering was er een duidelijke, positieve tendens in de effectieve sanctionering merkbaar. Het aantal administratieve boetes voor het doorbreken van stakingsbevelen nam toe, evenals het aantal effectief uitgevoerde vonnissen en arresten (van 122 over 256 naar 273).

Het is momenteel nog onduidelijk welk effect de decreetswijzigingen van 2003, zoals het niet meer strafbaar stellen van de instandhouding van een aantal bouwovertradingen, zal hebben op de werkdruk en de behandeltermijnen bij AROHM.

Een bijzonder aspect dat in 2003 een decretale oplossing heeft gekregen, is het probleem van de minnelijke meerwaarde, dat de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2001 heeft vermeld. Het wijzigend decreet van 4 juni 2003 bepaalt dat de geldsommen gelijk aan de meerwaarde, waarvan de betaling werd gevorderd en verkregen zonder voorafgaande veroordeling door de rechtbank, geacht worden geldig te zijn bepaald en verkregen voor zover de vordering tot het betalen van die geldsommen en de algehele betaling dateert van voor 1 mei 2000.

Tot slot heeft de Vlaamse decreetgever ook de handhavinginstrumenten voor monumenten en landschappen versterkt met de decreetswijziging van 21 november 2003. Ze zijn afgestemd op de instrumenten van ruimtelijke ordening, zij het met eigen accenten.

AANBEVELING 2002-18

De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten bij bestemmingswijzigingen de betrokken burgers actief informeren over de mogelijkheid planschadevergoeding te verkrijgen. Zij mogen een regeling in der minne niet bij voorbaat uitsluiten. Het is bovendien wenselijk te onderzoeken of de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd.

Volgens de minister kan de actieve informatieplicht niet zo ruim worden geïnterpreteerd dat de betrokken burgers individueel moeten worden voorgelicht. De administratie zou verplicht zijn bij iedere planwijziging de eigendomsstructuur van alle in de planwijziging betrokken percelen na te gaan. Dat is volgens hem niet alleen een zo goed als onuitvoerbaar opdracht, maar bovendien erg arbeidsintensief. Het zou ten koste gaan van de normale afwikkeling van een procedure tot planwijziging. Planwijzigingen worden al op een algemene wijze aangekondigd in de fase van het openbaar onderzoek, met mogelijkheid om bezwaren in te dienen. Van een burger mag minstens worden verwacht dat hij zijn eigen belangen waarneemt zoals een normaal en voorzichtig burger zou doen, meent de minister.

Zelfs al wordt een regeling in der minne niet op voorhand uitgesloten, dan nog meent de minister dat de voorwaarden voor een minnelijke regeling meestal niet vervuld zijn. De planschadevorderingen worden volgens hem bijna zonder enige uitzondering gekenmerkt door hun exuberant karakter, reden waarom zij zelden of nooit onverminderd worden ingewilligd door de rechter. Dat blijkt uit de beperkte bedragen waartoe het Vlaamse Gewest jaarlijks wordt veroordeeld. Vaak hebben de vorderingen ook betrekking op bestemmingswijzigingen waarvoor de eventuele planschadevergoedingen reeds lang zijn verjaard of waarvoor geen planschadevergoedingen verschuldigd zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat een klantvriendelijke overheid zo veel mogelijk moet trachten de burger actief en individueel te wijzen op de voordelen die speciaal voor de burger uitgewerkt zijn. Het feit dat de vorderingen vaak onterecht zijn, beves-

tigt de noodzaak om de regelgeving te vereenvoudigen en de informatieverstrekking te verbeteren. De overheid kan daardoor kostelijke en nutteloze gerechtelijke procedures vermijden. Momenteel loopt een rechtsvergelijkende studie over planbaten en planschade in de ons omringende landen. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat daaruit een vereenvoudiging van het systeem van planschade zal voortvloeien waardoor de burger vrij gemakkelijk kan bepalen of hij in aanmerking komt en waarbij de planschadevergoeding in de regel meteen, zonder gerechtelijke procedure, wordt uitbetaald. Dat heeft voor de overheid het aanvullend voordeel dat zij beter kan inschatten welke kostprijs aan planschade een geplande planwijziging zal hebben.

4.5.5 CONCLUSIES

Goed bestuur impliceert dat adviestermijnen effectief worden gerespecteerd, stelde de Vlaamse minister, bevoegd voor ruimtelijke ordening, in het Vlaams Parlement. Daarin is zijn administratie ondanks meerdere inspanningen op het vlak van personeel, informatica en regelgeving ook in 2003 helaas onvoldoende geslaagd. Voor de behandeltermijnen bij AROHM in 2004 zal veel afhangen van de snelheid waarmee een aantal grotere gemeenten autonoom bevoegd worden voor het vergunnen. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat het probleem van de onredelijke behandeltermijn niet verschoven wordt naar het gemeentelijk niveau. De Vlaamse overheid moet voldoende blijven investeren in de kwaliteit van de behandeling van de aanvraagdossiers door de gemeenten en in de kwaliteit van de opvolging en de controle door het Vlaamse Gewest.

Uit het klachtenbeeld onthouden we ook het belang van een kwalitatieve algemene en individuele informatieverstrekking op het vlak van vergunningen. Correcte en gerichte informatie aan de burger die de indiening van een aanvraag voor een (regularisatie)vergunning overweegt, voorkomt onnodige kosten, tijdverspilling en het bijbehorende ongenoegen. Ook de informatieverstrekking bij eigendomsoverdrachten moet correct en volledig zijn. Als ook met niet-goedgekeurde rooilijnen rekening gehouden moet worden, dan is dat essentiële informatie voor kandidaat-kopers.

De burger hecht veel belang aan een tijdig en kordaat optreden tegen bouwovertredingen, zowel kleine overtredingen als ernstige overtredingen die gepaard gaan met milieuhinder. Voor de eerste categorie kan aanvaard worden dat de gemeente zich beperkt tot het opstellen van een proces-verbaal en het aanmanen van de overtreder tot spontaan herstel. Jarenlang gedogen van ernstige overtredingen met milieuhinder voor de omwonenden ondermijnt echter grondig de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid en meer algemeen het vertrouwen van de burger in de overheid.

Tot slot is in het kader van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten nog een bijzonder probleem aan bod gekomen: de Vlaamse administratie is niet bereid de heffing op te splitsen over de verschillende mede-eigenaars. Voor de onroerende voorheffing en de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen kan het blijkbaar wel.

4.5.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-15

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten en de provincies ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning worden afgehandeld binnen de termijn die in de regelgeving vermeld is. De ontvoogding van de gemeenten inzake het vergunningenbeleid mag niet leiden tot een verschuiving van de structurele achterstand bij de Vlaamse overheid naar de gemeenten en evenmin tot de vermindering van de kwaliteit van de vergunningverlening.

AANBEVELING 2003-16

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten een zo kwalitatief mogelijke algemene en individuele informatieverstrekking verzekeren over wat vergunbaar is, zeker in periodes van geregeld wijzigende regelgeving.

AANBEVELING 2003-17

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten de naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening beter waarborgen. De betrokken overheden mogen de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnen door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen.

AANBEVELING 2003-18

De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op eenvoudig verzoek mogelijk maken.

4.6 Wonen

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.

4.6.1 REGELS EN UITVOERING

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 (het zogenaamde heffingsdecreet). De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn omschreven in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering. Het sociale-huurbesluit dateert van 20 oktober 2000.

Nieuw in 2003 is het besluit van de Vlaamse Regering van 28 november 2003 tot wijziging van het besluit voor de aanpassingspremie en een verbeteringspremie voor woningen. De premiebedragen stijgen met ongeveer 25 %. De bestaande premies worden uitgebreid met premies voor isolatiewerken, voor de behandeling van optrekkend muurvocht en voor werken die uitgevoerd worden om CO-intoxicatie te voorkomen.

Bij besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2003 werd de verzekering gewaarborgd wonen goedgekeurd. Deze verzekering is de opvolger van de in 1998 gelanceerde "verzekering tegen inkomensverlies" en werd op belangrijke punten bijgestuurd: het minimaal bedrag van de lening wordt verlaagd voor renovatie, de discriminatie van zelfstandigen werd weggewerkt, de wachttijd wordt verkort van 6 naar 3 maanden en er is een verlaging van de vrijstelling met een sociale correctie voor de kleine hypothecaire leningen.

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. Vanaf september 2002 werd de behandeling van de hangende bezwaarschriften uitbesteed aan twee privé-bedrijven. Die uitbesteding werd verlengd voor 2003.

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

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.

AUDIT

De Interne Auditdienst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft in 2003 een audit uitgevoerd in de vijf buitenafdelingen van AHRM. De audit had onder meer betrekking op de verbeterings- en aanpassingspremie van de cellen Huisvesting. Eén van de aanbevelingen heeft betrekking op de aanpassingspremie voor personen met een handicap. Volgens de audit zou het beter zijn dat één instantie van de Vlaamse administratie bevoegd is voor het toekennen van die premie. Volgens de audit wordt die taak het best opgedragen aan het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap. De audit beveelt ook objectieve uniforme criteria aan voor het uitvoeren van de onderzoeken ter plaatse zodat het toekennen van de premie niet afhankelijk is van een individuele onderzoeker. Er is volgens de audit behoefte aan uniforme afspraken over de bekendmaking van de premie. Ook het rechtstreeks opvragen van informatie bij de Kruispuntdatabank kan bijdragen tot meer correcte data en procedures die eenvoudiger en klantvriendelijker zijn. De celhoofden Huisvesting dienen op de naleving van de wettelijke behandelingstermijnen strikt toe te zien. Enkele aspecten van de audit vinden we terug in het klachtenbeeld.

4.6.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 33 Wonen: eerstelijnsklachten in 2003

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale Huisvesting	Tegemoetkomingen aan particulieren	Totaal
Totaal	289	592	182	1063
Ontvankelijk	260	545	76	881
Onontvankelijk	29	40	55	124
-45 dagen		207	70	277
+45 dagen		39	61	100
Geground	86	41	38	165
Ongegrond	157	368	38	563
Opgelost	63	47	31	141
Niet opgelost	23	6	17	46
Beslissing	22	0	6	28
Behandeltermijn	43	0	5	48
Informatieverstrekking	18	3	9	30
Bereikbaarheid	0	5	1	6
Bejegening	3	0	19	22
Andere	0	2	2	4

DE KLACHTEN

Er werden 289 klachten over de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen behandeld, waarvan 29 klachten onontvankelijk waren. Bij de meeste onontvankelijke klachten was de klacht gericht tegen beleidsaspecten. Van de 260 ontvankelijke klachten zijn er 86 gegrond. De norm te lange behandeltermijn werd het vaakst (43 maal) geschonden. Ook de ontoereikende informatieverstrekking met 18 klachten en 22 onjuiste beslissingen vormt een probleem. De onduidelijke briefwisseling, die voortvloeit uit de complexe juridische materie van de leegstand, is daar niet vreemd aan. De klachtenbehandelaars bevestigen dat vele klachten zouden kunnen vermeden worden door een eenvoudiger taalgebruik in de beslissingsbrieven.

63 klachten inzake leegstandsheffing konden worden opgelost. De klachtenbehandelaars trachten de onduidelijke briefwisseling in een eenvoudige taal te verwoorden. Inzake de leegstandsheffing stelt de klachtenbehandelaar vast dat vooral de lange termijnen voor het behandelen van de bezwaren een groot probleem zijn.

Vrijwel alle 592 klachten gericht aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij in 2003 hebben betrekking op sociale verhuur. Er zijn nauwelijks klachten over de werking van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij zelf. De toename van het aantal klachten in 2003 is te wijten aan het feit dat ook de woningaanvragen werden geregistreerd en aan het feit dat in 2002 de registratie van de klachten te laat was opgestart.

Een hoog percentage (ongeveer 62 %) van de klachten wordt beschouwd als ongegrond. Dat valt onder meer op bij de klachten rond de wachttijden inzake sociale huur: 265 men-

sen hebben daarover een klacht. Over de berekening van de huurprijs en de huurlasten zijn er 74 klachten. Het aantal klachten over herstellingen aan de woningen bedraagt 51.

27 mensen klagen over de huuropzegging die ze ontvingen. Een pijnpunt bij sociale verhuring is ook de leefbaarheid. 24 bewoners hebben problemen met burens, geluidsoverlast en huisdieren.

De klachten over tegemoetkomingen aan particulieren komen terecht bij de klachtenbehandelaars van de vijf provinciale buitenafdelingen en bij de twee centrale huisvestingsafdelingen Woonbeleid en Financiering Huisvestingsbeleid. Die afdelingen behandelden ook 13 klachten over de leegstandsheffing van woningen en gebouwen. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid is de beroepsinstantie inzake premieaanvragen en telde daardoor het hoogste aantal klachten: 106 in totaal, terwijl de buitenafdelingen 9 klachten voor hun rekening nemen.

Van de 106 klachten bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid hadden 39 klachten betrekking op de premiestelsels: 13 op de nieuwbouw en renovatiepremie (die premie werd opgeheven op 1 oktober 2002), 12 op de verbeteringspremie, 13 op de huursubsidie en 1 op de huisvestingspremie. 47 klachten hadden betrekking op sociale woningen. Die klachten worden doorgegeven aan de VHM.

Bijna de helft van de klachten blijkt onontvankelijk te zijn. Ongenoegen over de voorwaarden van de regelgeving betreft een beleidsaspect en levert dus onontvankelijke klachten op.

De enkele klachten inzake huisvesting die bij de buitenafdelingen werden behandeld, worden niet toegelicht door de klachtenbehandelaars. Door het geringe aantal kan er weinig worden uit afgeleid. De klachten betreffen huursubsidie (4), inventarisatie inzake leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen (4), verbetering en aanpassingspremie (1).

De klachtenbehandelaars van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij hebben niet aan alle gegronde klachten een geschonden ombudsnorm toegekend.

Merkwaardig is dat de klachtenbehandelaars van de buitenafdelingen ROHM en de afdeling Woonbeleid ook aan ongegronde klachten een ombudsnorm toekennen. In de vragenlijst van de Vlaamse Ombudsdienst is duidelijk vermeld: "aantal gegronde klachten overeenkomstig vereenvoudigde ombudsnormen". Die klachtenbehandelaars stellen ook afgehandelde klachten gelijk aan opgeloste klachten, wat niet juist is. Het is de bedoeling om bij de opgeloste klachten alleen die klachten te vermelden waaraan een concrete oplossing werd gegeven.

REALISATIES EN PLANNEN

Vanuit de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid werden de behandelaars van particuliere premiedossiers aangemaand om zich te hoeden voor al te voorbarige weigeringsbeslissingen.

Inzake de heffing op leegstand en verkrotting wijzen de klachtenbehandelaars op een vermoedelijke aanpassing van het decreet in 2004.

Het grote aantal klachten inzake wachttijden voor sociale huisvesting toont aan dat er een grote behoefte is aan bijkomende sociale woningen. De klachtenbehandelaar vermeldt dat de Vlaamse Regering haar doelstelling van 15.000 bijkomende sociale woningen in 2004 zal halen.

4.6.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 34
Wonen:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	98
Beoordelingsfase (fase D)	129
Opschorting behandeling	4
Totaal	235

Tabel 35
Wonen:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	86
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	8
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	1
subtotaal (deels) gegronde klachten	98
Terechte opmerking	2
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	25
Geen oordeel mogelijk	3
Andere	4
Totaal	133

Tabel 36
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	3
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	7
Deugdelijke correspondentie	4
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	17
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	79
Efficiënte coördinatie	2
Totaal	129

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 235 klachten onderzocht over wonen en 129 daarvan beoordeeld. 61 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

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.

LEEGSTAND EN VERKROTTING

In 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 143 klachten onderzocht in verband met de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen.

Ondanks de blijvende noodzaak om het heffingsdecreet te herzien, bleef het decreet ook in 2003 ongewijzigd. De Vlaamse minister van Wonen, Media en Sport heeft in de loop van 2003 via de media verscheidene malen een wijziging van het decreet aangekondigd. Er was sprake van afschaffing van de leegstandsheffing op niveau van het Vlaamse Gewest. Sommigen pleiten ervoor om de reglementering inzake leegstand volledig aan het gemeentelijk niveau over te laten. Het is niet duidelijk of de heffing ingevolge verwaarlozing en de heffing ingevolge ongeschikt/onbewoonbaarverklaring op het niveau van het Vlaamse Gewest zullen blijven. De minister deelde eind 2003 mee dat de wijziging van het decreet wordt voorbereid. Over de inhoud van de wijzigingen wou hij nog niets vrijgeven.

Vorige jaren ontving de Vlaamse Ombudsdienst vooral klachten over woningen die waren opgenomen op de leegstandsinventaris. In 2003 is het aantal klachten over panden die werden opgenomen op de inventaris van verwaarloosde gebouwen, en woningen en panden die werden opgenomen op de inventaris van de ongeschikt/onbewoonbare woningen, toegenomen.

De klachten blijven net als de vorige jaren betrekking hebben op de volgende punten:

- de termijn tussen opname op de inventaris en de ontvangst van het heffingsbiljet is te lang;
- de verkeerde eigenaar ontvangt een heffingsbiljet;
- er is te weinig informatie over de mogelijkheden om een goed van de inventaris te laten schrappen of over de stukken die relevant zijn bij de indiening van een bezwaarschrift;
- de behandeltermijnen voor de bezwaarschriften zijn te lang;
- de heffingsplichtige roept overmachtsituaties in die niet aanvaard worden;
- de procedure van de ambtshalve ontheffing is voor de heffingsplichtigen vaak onduidelijk;
- vele heffingsplichtigen klagen over het oplopen van de intresten op de verschuldigde heffing ten gevolge van een te lange behandeltermijn van de bezwaren.

Ook andere aandachtspunten kwamen aan bod in het klachtenbeeld van 2003:

- in geval van mede-eigendom worden niet alle mede-eigenaars betrokken bij de opname van de woning of het gebouw op de inventaris; slechts één mede-eigenaar ontvangt het heffingsbiljet;
- bij de inventarisatie wordt vaak geen rekening gehouden met de verdeling woongedeelte/handelsgedeelte van de woning of het gebouw;
- niet-vergunningsplichtige werken geven geen aanleiding tot opschorting van de heffing.

STAAT HIER EEN WONING LEEG OF STAAT HIER EEN GEBOUW LEEG?

Een woning is een onroerend goed of een deel ervan dat hoofdzakelijk bestemd is voor de huisvesting van een gezin of alleenstaande. Een woning wordt als leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende ten minste 12 opeenvolgende maanden niet effectief wordt gebruikt in overeenstemming met de woonfunctie. Een gebouw is elk bebouwd onroerend goed dat niet valt onder de toepassing van het heffingsdecreet voor bedrijfsgebouwen en wordt beschouwd als leegstaand als meer dan 50 procent van de totale vloeroppervlakte niet effectief wordt gebruikt gedurende minstens 12 opeenvolgende maanden.

De criteria voor het bepalen van de leegstand zijn dus verschillend. Uit verschillende klachten blijkt dat het soms misloopt bij de inventarisatie.

Omdat de leegstand vooral wordt afgeleid uit het gebrek aan een inschrijving in het bevolkingsregister, wordt bij de inventarisatie niet altijd rekening gehouden met het feit dat een deel van het onroerend goed een handelsbestemming heeft. Voor de berekening van de heffing van de leegstaande woning wordt het kadastraal inkomen van het totale pand genomen, met inbegrip van het handelsgedeelte. Die fout werd in de meeste dossiers rechtgezet bij de behandeling van het bezwaar.

In dossier 2003-0152 wordt het onroerend goed van de verzoeker opgenomen op de inventaris van de leegstaande woningen. Dat resulteert in drie heffingsbiljetten voor de jaren 1998, 1999 en 2000, samen goed voor ongeveer 10.300 euro. De verzoeker tekent telkens bezwaar aan. Het pand staat niet leeg. In het handelsgedeelte wordt handel gedreven. De inventarisatie had enkel betrekking mogen hebben op het woongedeelte. Begin 2003 ontvangt de verzoeker de beslissingen inzake zijn bezwaren. De afdeling Financieel Management erkent dat enkel het woongedeelte leegstaat en herleidt de heffingen tot 5.940 euro.

De inventarisbeheerder schendt de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

WAAROM WORDT NIET ELKE MEDE-EIGENAAR BETROKKEN BIJ DE INVENTARISATIE?

In dossier 2002-0803 is de verzoeker mede-eigenaar van een woning die aan de grondslag ligt van een heffing wegens leegstand en verwaarlozing. De verzoeker ontving nooit de administratieve akte van leegstand, noch de vaststelling van verwaarlozing. Achteraf is gebleken dat die op respectievelijk 4 mei 1998 en 17 september 1998 per aangetekende brief alleen aan de broer van de verzoeker meegedeeld werden. Die broer bracht de verzoeker niet op de hoogte van de opname van de woning op de inventaris van de leegstaande woningen en de inventaris van de verwaarloosde woningen. De verzoeker was zich van geen kwaad bewust. Pas wanneer de broer van de verzoeker in 2000 (ondertussen zijn reeds twee jaren heffingen verschuldigd) het eerste heffingsbiljet ontvangt, wordt de verzoeker op de hoogte gesteld van de moeilijkheden. Hij tekent bezwaar aan tegen de heffingen. Na behandeling van het bezwaar in december 2002 blijkt hij toch als mede-eigenaar van de woning (hoofdelijk) gehouden te zijn tot de betaling van de leegstandsheffing.

Het heffingsdecreet bepaalt dat, wanneer de volle eigendom toebehoort aan meer dan één persoon, de onverdeeldheid geldt als belastingplichtige. De administratie stelt de leegstand/verwaarlozing vast in een gemotiveerde administratieve akte en geeft de houder van het zakelijk recht per aangetekende brief kennis van die vaststelling. De houder van het zakelijk recht is hier "de onverdeeldheid". Dat veronderstelt dat alle deelgenoten worden aangeschreven of dat minstens de brief aan één der deelgenoten wordt gericht ter attentie van de onverdeeldheid. In de praktijk wordt de opname op de inventaris vaak maar gemeld aan één mede-eigenaar. Zo ontnemt de administratie aan de mede-eigenaars die geen akte ontvingen, de kans om de opname op de inventaris aan te vechten of de mogelijkheid om de leegstand/verwaarlozing op te heffen en de heffing te vermijden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt alleszins dat elke mede-eigenaar moet betrokken worden bij de inventarisatie van een leegstaande, verwaarloosde of ongeschikt/onbewoonbaar-verklaarde woning of gebouw.

WIE MOET BIJ VERKOOP WIE INLICHTEN OVER DE OPNAME OP DE INVENTARIS?

Als een woning die op de inventaris staat, wordt verkocht, moet de verkoper dat melden aan de koper. Als hij dat niet doet, zal hij de eerstvolgende heffing na de verkoop nog moeten betalen.

In dossier 2003-0814 wordt de woning van de verzoeker in december 1996 opgenomen op de lijst van de leegstaande woningen. De woning wordt verkocht in juni 1999. De verzoeker ontvangt in januari 2001 het aanslagbiljet voor het heffingsjaar 1999. Hij tekent bezwaar aan en meldt dat de woning verkocht is. Twee en een half jaar later, op 8 augustus 2003, volgt een negatieve beslissing. De heffing is verschuldigd omdat de verzoeker geen bewijs kan voorleggen dat de koper schriftelijk in kennis was gesteld van de opname van de woning op de inventaris.

De klacht is **deels gegrond** gelet op de **onredelijk lange behandeltermijn** van het bezwaar. Het decreet werd wel correct toegepast. Vele heffingsplichtigen zijn zich niet bewust van deze mededelingsplicht aan de koper. Volgens het decreet is de verkoper-heffingsplichtige ook verplicht om, binnen de maand na het verlijden van de akte, per aangetekende brief de inventarisbeheerder op de hoogte te brengen van de overdracht. Dat gebeurt zelden, tenzij de notaris die taak vervult.

Op dat punt blijkt opnieuw dat er wat schort aan de informatieverstrekking over de rechten en de plichten van de heffingsplichtigen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat de mededelingsplicht bij verkoop beter ten laste van de instrumenterende notaris kan gelegd worden. Als professioneel tussenpersoon is hij op de hoogte van de regelgeving.

In volgend dossier komt hetzelfde probleem voor, hoewel de inventarisbeheerder hier de kans heeft gehad om de eigenaar te informeren. Kort voor de inventarisatie werd de leegstaande woning verkocht. Omdat de koper de woning al bewoonde voor de verjaring van de inventarisatie was de heffing niet verschuldigd. Bij de behandeling van het bezwaar had de administratie de nieuwe bewoning door de koper over het hoofd gezien en de heffing toch ten laste gelegd van de verkoper. Die beslissing werd door de administratie ingetrokken.

In dossier 2002-0812 werd de woning van de verzoeker in april 1999 opgenomen op de inventaris leegstand. Hij meldt aan de inventarisbeheerder dat op 7 april 1999 de (onderhandse) verkoopovereenkomst werd getekend. Volgens de regelgeving is de onderhandse akte zonder eigendomsoverdracht niet van belang voor de heffing, maar de verzoeker weet dat niet. De inventarisbeheerder reageert niet op de aangetekende brief van de verzoeker. De verzoeker denkt dat alles in orde is. Bijna twee jaar later, begin 2001, ontvangt de verzoeker zijn eerste aanslagbiljet voor het betalen van de leegstandsheffing voor het heffingsjaar 1999. Begin 2002 ontvangt de verzoeker een tweede biljet voor het heffingsjaar 2000, samen goed voor 7.273 euro. De verzoeker heeft tegen beide heffingen bezwaar aangetekend. Begin 2003 worden beide bezwaren afgewezen. De verzoeker begrijpt er niets van. Volgens de verzoeker was de woning al verkocht voor de opname op de inventaris.

De Vlaamse Ombudsdienst legt aan de verzoeker uit dat de onderhandse verkoopakte niet van belang was en dat het heffingsjaar 1999 slaat op de periode 22 april 1998 tot 22 april 1999. In die periode stond de woning leeg en is de heffing verschuldigd.

De eigendomsoverdracht van de woning vond plaats op 15 september 1999 (datum notariële akte). Omdat de verzoeker de opname op de inventaris niet had meegedeeld aan de koper, bleef volgens de administratie de heffing voor het heffingsjaar 2000 voor de periode 22 april 1999 tot 22 april 2000 verschuldigd door de verzoeker. Na onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst kon echter aangetoond worden dat de koper de woning al bewoonde in november 1999 en zo de leegstand had beëindigd voor de verjaring van de inventarisatie. De afdeling Financieel Management was na ons onderzoek bereid de beslissing voor het heffingsjaar 2000 in te trekken en het bezwaar gegrond te verklaren.

De klacht van de verzoeker is **gegrond en voldoende hersteld**. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden. De inventarisbeheerder heeft de norm **actieve dienstverlening** geschonden. De inventarisbeheerder had veel kunnen voorkomen indien hij de verzoeker juist had ingelicht.

WAAROM ZOVEEL TIJD TUSSEN HET HEFFINGSJAAR EN HET AANSLAGBIJLET?

In 2003 ontvangen de heffingsplichtigen het aanslagbiljet voor de leegstand tijdens het heffingsjaar 2001. Omdat de aanslagen zeer laat worden ingekohierd (dat kan uiterlijk tot 31 december van het jaar dat volgt op het jaar van de opname op de inventaris), ontvangen vele heffingsplichtigen het heffingsbiljet 1 à 1,5 en maximaal bijna 2 jaar na de opname op de inventaris.

In vele dossiers hebben de heffingsplichtigen ook nog geen beslissing ontvangen over het bezwaarschrift dat ze hadden ingediend in verband met één van de voorgaande jaren. Zo kunnen ze de waarde van de argumenten die ze hebben ingeroepen, niet inschatten.

Door de grote tijdspanne tussen de inventarisatie en de werkelijke heffing ontstaat er verwarring bij de heffingsplichtige. De heffingsplichtige moet bij zijn bezwaar argumenten aanvoeren die betrekking hebben op een feitelijke toestand van bijna drie jaar geleden. Dat is niet evident. De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen op een nauwere aansluiting van het heffingsbiljet bij de inventarisatie.

WAAROM WORDT HET HEFFINGSBIJLET NIET OPGESPLITST?

Wanneer de woning of een gebouw in mede-eigendom toebehoort aan verschillende eigenaars, wordt het heffingsbiljet ingekohierd op naam van één van de mede-eigenaars.

Volgens het heffingsdecreet is de heffing hoofdelijk verschuldigd. Dat betekent dat de administratie het totale bedrag kan innen bij één mede-eigenaar. Dat biedt een groot inningscomfort.

In dossier 2003-0814 is de verzoeker één van 32 mede-eigenaars en hij ontvangt het heffingsbiljet. De notaris die instaat voor de verdeling van de woning tekent bezwaar aan. De woning wordt inmiddels verkocht. Het bezwaar wordt afgewezen en de afdeling Financieel Management richt zich tot de verzoeker om de heffing te betalen. De verzoeker vraagt aan de administratie om het aanslagbiljet op te splitsen over de 32 erfgenamen. De administratie antwoordt dat er per belaste woning maar één heffingsbiljet wordt verstuurd en dat net vanwege het hoge aantal mede-eigenaars niet kan worden ingegaan op het verzoek tot splitsing van de heffing. De verzoeker is een man van 80 jaar. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst wordt aan de administratie een correct overzicht geleverd van de 32 mede-eigenaars en hun exact aandeel in de woning. De afdeling antwoordt dat de verdeling wordt overgemaakt aan het Centraal Ontvangkantoor met het oog op splitsing van de heffing.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de afdeling de ombudsnorm **actieve dienstverlening** schendt. Van een klantvriendelijke overheidsdienst mag verwacht worden dat hij, op eenvoudig verzoek, overgaat tot splitsing van de heffing en niet, omwille van het eigen inningscomfort, een hoogbejaarde burger opzadelt met de terugvordering van de 31 andere mede-eigenaars.

Zoals hoger vermeld kan dit probleem worden opgelost door vanaf de inventarisatie alle mede-eigenaars te betrekken bij de procedure van de heffing. Op die manier zouden de rechten van verdediging voor alle mede-eigenaars gevrijwaard worden, zowel wat de opname op de inventaris als wat het indienen van een bezwaarschrift en de inningsprocedure betreft.

IK KNAP DE WONING OP, WAAROM WORD IK GESTRAFT?

Vele verzoekers aanvaardden niet dat, ondanks al hun goede inspanningen om een leegstaande woning te renoveren of te verfraaien met het oog op herbewoning, de heffing niet geschorst kan worden indien voor deze renovatiewerkzaamheden geen stedenbouwkundige vergunning vereist is.

In dossier 2003-0592 kocht de verzoeker in 1997 een woning waarin hij op eigen tempo uitgebreide renovatiewerken uitvoert volgens de beperkte mogelijkheden van zijn budget. Op 10 januari 2002 ontvangt hij een aanslagbiljet voor het heffingsjaar 2000. Hij dient een bezwaarschrift in. Anderhalf jaar later, in juli 2003, ontvangt hij daarover een negatieve beslissing.

Omdat de werken uiteindelijk erg traag vorderden, heeft hij de woning in 2003 verkocht.

De verzoeker kan niet aanvaarden dat hij de heffing moet betalen ondanks zijn inspanningen om de woning op te knappen. De werken vorderden juist traag door zijn beperkt budget, waardoor hij het zich niet kon veroorloven dure lonen te betalen aan aannemers.

Voor de door de verzoeker uitgevoerde werken was geen bouwvergunning vereist. Die werken konden dan ook geen aanleiding geven tot een schorsing van de opname op de lijst leegstaande woningen.

Een wijziging van het decreet is noodzakelijk wat dit punt betreft. Uiteraard mag het uitvoeren van werken geen vrijgeleide worden om de leegstandsheffing te ontlopen, maar het volgen van een renovatiedossier door de inventarisbeheerder zou een oplossing kunnen betekenen voor de burger die werkzaamheden wil uitvoeren.

In die gevallen waar wél een stedenbouwkundige vergunning nodig was en de schorsing werd toegekend, blijkt de schorsingstermijn van 2 jaar – en in uitzonderlijke gevallen 3 jaar – niet altijd toereikend om alle werken uit te voeren. Uit een aantal klachten blijkt dat de verzoeker vaak niet weet dat hij binnen die 2 jaar aan de inventarisbeheerder het einde van de werken moet melden. Sommige inventarisbeheerders schrijven met de vraag of de werken zijn beëindigd en wijzen zo de verzoeker op zijn meldingsplicht. Dat gebeurt niet algemeen.

Tijdens de behandeling van het bezwaar tegen de heffing kan het tijdstip van de beëindiging van de werken niet meer achterhaald worden, verliest de verzoeker het voordeel van de schorsing en zijn de heffingen toch verschuldigd.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het aangewezen dat in het geval van uitvoeren van werken - zowel vergunningsplichtige als niet-vergunningsplichtige - de inventarisbeheerder het dossier actief opvolgt en de mogelijkheid heeft om naar gelang van de aard en de kosten van de werken een schorsingstermijn toe te kennen.

WANNEER WORDT MIJN BEZWAAR BEHANDELD?

In bijna alle dossiers klagen de verzoekers terecht over de **onredelijk lange behandeltermijn** van het bezwaar bij de afdeling Financieel Management. In een aantal dossiers bedraagt de behandeltermijn enkele jaren.

De Vlaamse minister van Financiën en Begroting heeft de enorme achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften willen oplossen door sinds de zomer van 2002 de hangende bezwaren uit te besteden aan twee privé-bedrijven: Ernst & Young en Deloitte & Touche. De kwaliteitsbewaking blijft wel bij de Vlaamse administratie. Die inhaaloperatie bleef doorlopen in 2003 en is eind 2003 ongeveer afgerond.

De bezwaarschriften met betrekking tot het heffingsjaar 2000 en de voorgaande jaren werden uitbesteed in juni 2002. In totaal zijn in de eerste uitbesteding al 16.796 beslissingen aan belastingplichtigen betekend, waarvan 14.305 in de loop van het werkjaar 2003. Dat heeft tot resultaat dat de achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften eind 2003 teruggebracht is tot ongeveer 1.500 dossiers die nog in de eerste uitbesteding in behandeling zijn bij de privé-bedrijven. De bezwaarschriften met betrekking tot het heffingsjaar 2001 werden eveneens in uitbesteding gegeven vanaf augustus - september 2003. Van de tweede uitbesteding zijn eind 2003 ook al 1.797 dossiers betekend op een totaal van 5.410 dossiers.

Die maatregel had weinig invloed op het klachtenbeeld over de trage behandeltermijn in 2003 omdat naar aanleiding van die inhaaloperatie, de heffingsplichtigen tot het besef kwamen dat de behandeltermijn zo lang heeft geduurd. Het betekende voor vele verzoekers dat ze op één moment meerdere beslissingen over de bezwaarschriften van de afgelopen jaren ontvingen. In het geval van negatieve beslissingen, zijn ook al die heffingen in één keer te betalen. Vele verzoekers hebben daarom afbetalingsmodaliteiten gevraagd.

In dossier 2003-0152 tekent de verzoeker op 4 januari 2000 bezwaar aan tegen de leegstandsheffing voor het heffingsjaar 1998. Hij tekent op 5 februari 2001 bezwaar aan tegen de leegstandsheffing voor het heffingsjaar 1999. Hij tekent op 1 februari 2002 bezwaar aan tegen de leegstandsheffing voor het heffingsjaar 2000. Hij hoort lange tijd niets. Op 28 januari 2003 worden de drie beslissingen aan hem betekend. De verzoeker moet 5.940 euro heffingen betalen, verhoogd met de intresten. De verzoeker vraagt zich af waarom hij zoveel intrest moet betalen. De afdeling stelt dat het aanslepen van de behandeling van de bezwaarschriften invloed heeft op de lopende intresten. Indien het bezwaarschrift wordt afgewezen, zijn volgens het heffingsdecreet op de te betalen sommen nalatigheidsintresten verschuldigd vanaf het einde van de tweede maand die volgt op de datum van de toezending van de aanslag.

De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** zijn geschonden. De verzoeker heeft respectievelijk 3, 2 en 1 jaar moeten wachten op de beslissingen met als gevolg hoog oplopende intresten. De verzoeker kreeg op geen enkel ogenblik informatie over de lange duurtijd van de behandeling van de bezwaarschriften en kon derhalve ook niet weten dat de intrest zo hoog zou oplopen.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat een maximale behandeltermijn van zes maanden voor een bezwaarschrift nodig is in het kader van de algemene klantvriendelijkheid én omdat de wet van 15 maart 1999 betreffende de beslechting van fiscale geschillen dat als de maximale redelijke termijn beschouwt.

WANNEER WORDT OVERMACHT AANVAARD?

In vele dossiers meent de verzoeker overmacht te kunnen invoeren en de heffing niet verschuldigd te zijn. De verzoeker had het pand te koop of te huur gezet. Of hij had problemen met de aannemer en heeft bepaalde werken niet tijdig kunnen doen uitvoeren. Of de stedenbouwkundige vergunning werd geweigerd. Of er was onenigheid tussen de verschillende mede-eigenaars. Bij de behandeling van de bezwaarschriften wordt het begrip overmacht zeer eng geïnterpreteerd.

In volgend dossier werd het laattijdig afleveren van de bouwvergunning wél erkend als overmacht.

In dossier 2001-1373 ontvangt de verzoekster een aanslagbiljet omdat haar woning op 15 juni 2000 nog steeds op de inventarislijst voor leegstand staat en de voorwaarden voor een vrijstelling of schorsing niet vervuld zijn. De verzoekster dient in 2002 een bezwaarschrift in voor het heffingsjaar 2000. Ze had een schorsing van de heffing voor 2000 kunnen krijgen als ze vóór 15 juni 2000 een stedenbouwkundige vergunning voor renovatiewerken had kunnen voorleggen. De beslissing over haar vergunningsaanvraag bleef echter uit. De aanvraag was ingediend op 29 februari 2000, maar de beslissing werd pas genomen op 24 juli 2000.

De afdeling Financieel Management beslist eind 2002 het bezwaarschrift in te willigen. In de memorie van toelichting bij het heffingsdecreet zijn een aantal richtinggevend elementen opgenomen voor de interpretatie van het begrip 'overmacht', onder

meer een bouwvergunning die lang op zich laat wachten, terwijl de aanvraag tijdig werd ingediend en het bouwdoossier volledig is en de geplande werken aanvaardbaar zijn.

De afdeling erkent dat in dit geval de aangevoerde feiten in aanmerking komen om als overmacht te worden beschouwd.

Opnieuw werd de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden, maar de klacht over de heffing zelf werd **hersteld** bij de behandeling van het bezwaar.

DE SOCIALE-HUISEVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

De klachten over de sociale-huisevestigingsmaatschappijen in 2003 hebben betrekking op volgende punten: de berekening van de huurprijs en de huurlasten, de kwaliteit van de sociale woning, het toewijzingsbeleid voor sociale woningen en de sanctie bij vervroegde verkoop van een sociale woning.

WAT MAG DE MAATSCHAPPIJ AANREKENEN?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over de berekening van de huurprijs en de aanrekening van de huurlasten. De berekening van de huurprijs is bij een aantal klachten correct verlopen, maar de stijging van de huurprijs is voor de huurder niet altijd duidelijk en wordt bijna nooit toegelicht.

In een dossier dat al in 2001 werd opgestart, werd lang bemiddeld door de Vlaamse Ombudsdienst en vroeg ook de Vlaamse Huisevestigingsmaatschappij aan de sociale-huisevestigingsmaatschappij (verder SHM) om haar mening te herzien, maar zonder resultaat.

In dossier 2001-0777 krijgt de verzoekster een boete aangerekend van 1.000 frank, die in mindering wordt gebracht van een tegoed van 1.000 frank voor verwarmingskosten.

Die boete werd uitgeschreven door de poetsdienst voor "opruimwerken voor sluikstorten". Die boete voor het oprapen van een stuk papier dat uit de brievenbus gevallen was, is bij meer dan één huurder aangerekend. Volgens de verzoekster kan dit niet aangerekend worden en overtreffen de aangerekende kosten ook ruimschoots de inspanning voor de verwijdering van een stuk papier. De VHM stelt dat zo'n aanrekening door de SHM aan de sociale huurder niet kan. Het sluikstorten kan niet toegerekend worden aan de verzoekster. De VHM dringt erop aan dat de maatschappij de kosten terugbetaalt aan de huurder. De maatschappij wil haar standpunt niet wijzigen, ook niet na de brief van de VHM. De maatschappij stelt dat als ze niet optreedt tegen die ergerlijke vormen van vervuiling en die blijft dulden, dat op termijn de volledige teloorgang van de leefomstandigheden in de sociale woningbouw betekent. Zij draagt hier een globale verantwoordelijkheid en bijgevolg treedt ze erg strikt op tegen vervuiling en vandalisme.

De klacht is **gegrond** ten aanzien van de maatschappij. De ombudsnorm **overeenstemming met het recht** is geschonden: de maatschappij kan geen kosten ten gevolge van vandalisme of sluikestorten aanrekenen aan de huurders. De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen op een herstel en vraagt aan de maatschappij vooralsnog het bedrag van 25 euro terug te betalen aan de verzoekster.

AAN WELKE KWALITEIT MOET DE SOCIALE WONING VOLDOEN?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving een aantal klachten over de kwaliteit van de sociale woning.

Een verzoeker klaagt over het feit dat het sociaal appartement dat hij gaat betrekken, niet is behangen. De klacht is **ongegrond** omdat volgens het besluit op de huurlasten de behangwerken ten laste van de huurder zijn.

In een ander dossier klaagt de verzoeker over de vochtigheid van de muren in zijn sociale woning. Volgens de maatschappij is de hoge vochtigheidsgraad te wijten aan de wijze waarop de huurder de woning bewoont. Hij zou te weinig verluchten.

In dossier 2003-0675 woont de verzoeker in een sociale woonwijk die wordt gerenoveerd. De SHM vraagt aan de huurders om zelf de oude dakisolatie te verwijderen. Als dat niet gebeurt, zou de maatschappij geen centrale verwarming en geen nieuwe dakisolatie aanbrenge. De centrale verwarming is inmiddels geplaatst. De huurders kunnen niet aanvaarden dat de SHM oplegt aan de huurders om de dakisolatie te verwijderen.

De Vlaamse Ombudsdienst maakt duidelijk aan de maatschappij dat ze het uitvoeren van die werken niet kan afdwingen. Aanvankelijk bevestigt de maatschappij haar standpunt. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ter plaatse en bemiddelt. Deze bemiddeling resulteert in een oplossing: de maatschappij is toch spontaan overgegaan tot het plaatsen van een nieuwe dakisolatie tot tevredenheid van de huurders.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** geschonden. De maatschappij had ook zonder de bemiddeling van de ombudsdienst moeten inzien dat ze de uitvoering van die werken niet kon opleggen aan de huurder.

HEB IK DAN GEEN RECHT OP EEN SOCIALE WONING?

Er zijn verscheidene klachten over de lange wachttermijn voor kandidaat-huurders van een sociale woning. De problematiek is bekend. Er is een tekort aan sociale woningen en de wachtlijsten zijn lang.

In dossier 2003-0669 loopt het mis met de volgorde op de wachtlijst. Sedert juni 1995 staat de verzoeker ingeschreven op de wachtlijst van de SHM voor een sociale woning. Elk jaar heeft hij zich, zoals hem gevraagd werd, opnieuw ingeschreven op de wachtlijst en plichtsgetrouw zijn beurt afgewacht. Op 5 februari 2002 laat de verantwoordelijke van de maatschappij hem weten dat er op de wachtlijst voor een apparte-

ment nog maar 1 wachtende voor hem is. Voor een huis zijn er op datzelfde ogenblik nog maar 5 wachtenden voor hem. Omdat het, volgens de verantwoordelijke, familiaal beter is uit te kijken naar een huis in plaats van een appartement, laat hij zijn optie voor een appartement vallen. Op 9 september 2002 gaat de verzoeker nogmaals informeren hoe het staat met de wachtlijst voor de sociale woningen. Daar krijgt hij te horen dat er nu 48 wachtenden voor hem zijn. Hij is dus zeer verbaasd. Volgens de SHM ligt de oorzaak bij een opsplitsing binnen de maatschappij en zou de gemeente van de verzoeker niet langer onder haar bevoegdheid vallen. Na onderzoek blijkt dat er een fout is geslopen in het computerprogramma van de kandidaat-huurders. De fout wordt rechtgezet om aan alle huurders hun oorspronkelijke plaats terug te geven.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De normen **redelijke behandeltermijn** en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden. De verzoeker moet te lang wachten op zijn woning en er wordt bij de toewijzing een zware fout gemaakt.

In 2 dossiers klagen inwonende kinderen dat ze na het overlijden van hun ouders geen huurrechten kunnen doen gelden op de sociale woning. In het gemene huurrecht wordt de huurovereenkomst niet automatisch beëindigd door het overlijden van de huurder, bij sociale huur wel. In beide dossiers was de sociale huisvesting in de vertrouwde omgeving voor de beide huurders essentieel. De ene is visueel gehandicapt, de andere kampt met een zware ziekte.

In dossier 2002-0610 is de verzoeker recent ingetrokken in het sociale huurappartement (met drie slaapkamers) van zijn moeder. Hij huurde daarvoor een sociaal appartement van dezelfde maatschappij. Zijn moeder sterft kort na de verhuis van de verzoeker. Omdat de verzoeker geen huurder is in de zin van het sociale-huurbesluit, wordt hem gevraagd het appartement te verlaten. De huurder is visueel gehandicapt en wil het appartement van zijn moeder niet verlaten. Aanvankelijk stelt de maatschappij dat de verzoeker geen huurder is volgens het sociale-huurbesluit. Hij kan dus het appartement van zijn moeder niet verder bewonen. Voor een alleenstaande is een appartement met drie slaapkamers ook te groot. Na bemiddeling is de maatschappij bereid om aan de verzoeker een ander appartement aan te bieden. Dat kon omdat de opzeggingstermijn van zijn vorig appartement nog lopende was. Uiteindelijk gaat de verzoeker akkoord met het aanbod van de maatschappij.

Omdat de regelgeving correct werd toegepast, was de klacht van de verzoeker **ongegrond** maar de maatschappij heeft het probleem zorgvuldig opgelost. Bij de andere klacht is de maatschappij bij haar standpunt gebleven en wordt het inwonend kind verplicht het appartement te verlaten na het overlijden van de ouder. De maatschappij is een procedure gestart voor de vrederechter zodat de Vlaamse Ombudsdienst het verder onderzoek moest opschorten.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat moet onderzocht worden of bij sociale verhuuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen wanneer die ook voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders.

WAAROM EIST DE MAATSCHAPPIJ ZO'N HOGE SCHADEVERGOEDING?

Opnieuw duikt in 2 dossiers het probleem op van de schadevergoeding die wordt geëist door de SHM in geval van vervroegde verkoop van een sociale koopwoning. Dit probleem werd ook besproken in het Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst.

In dossier 2003-0356 wensen de verzoekers hun sociale koopwoning vervroegd te verkopen. Zij zijn een schadevergoeding van 20 % van de koopsom verschuldigd aan de maatschappij. De vergoeding bedraagt 540.562 frank. Destijds werd de koopwoning aangekocht onder het BTW-stelsel. De verzoekers stellen dat de BTW geen deel uitmaakt van de koopsom zodat de 20 % moet berekend worden op de verkoopsom exclusief BTW. De koopprijs is de tegenwaarde in geld die de verkoper ontvangt voor de levering van de zaak. Daarbij vormt de BTW voor de verkoper geen tegenwaarde voor de geleverde zaak. De BTW is voor de maatschappij geen opbrengst of winst. De BTW is een verbruiksbelasting die de Staat int bij de overdracht van een goed door een BTW-belastingplichtige op het gedeelte van de prijs dat betrekking heeft op de levering van een nieuwe woning. De maatschappij is enkel een tussenschakel bij de inning van de BTW en moet die aan de schatkist doorstorten.

De maatschappij blijft bij haar standpunt en weerlegt de argumenten van de verzoekers niet.

De Vlaamse Ombudsdienst wint advies in bij de VHM. Die bevestigt dat de VHM de schadevergoeding berekent op de verkoopsom exclusief BTW en dat er een richtlijn bestaat van de VHM om de schadevergoeding te beperken tot 9.915,74 euro. De maatschappij wenst niet terug te komen op haar standpunt. Ze weerlegt geen enkel argument en wil zich niet houden aan de richtlijn van de VHM. Om de verkoop niet te blokkeren hebben de verzoekers het volledige bedrag betaald aan de maatschappij. Zij hebben zich wel het recht voorbehouden om de schadevergoeding aan te vechten voor de rechtbank.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht **gegrond en nog te herstellen**. De ombudsnormen **afdoende motivering** en **redelijkheid en evenredigheid** zijn geschonden. De maatschappij motiveert op geen enkele wijze waarom ze afwijkt van het standpunt van de VHM en waarom ze de richtlijn van de VHM om de schadevergoeding te beperken, niet wil volgen. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan om de schadevergoeding die het bedrag van 9.915,74 euro overschrijdt, terug te betalen aan de verzoekers.

FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

De meeste klachten inzake financiële tegemoetkomingen worden behandeld door de klachtenbehandelaars in de eerste lijn.

Een beperkt aantal klachten bereikt de Vlaamse Ombudsdienst. Die klachten zijn divers:

- de beperkte telefonische bereikbaarheid van de Cel Huisvesting van ROHM Antwerpen
- een uitnodiging voor een kwaliteitsonderzoek wordt naar een verkeerd adres verstuurd
- de Cel Huisvesting Antwerpen maakt in een eerste kennisgeving van de toekenning van de premie geen voorbehoud omtrent het visum van het Rekenhof
- twee klachten zijn **ongegrond** omdat de tegemoetkoming te laat werd aangevraagd
- de aanvraag voor een huursubsidie blijft te lang aanslepen.

Twee soorten klachten verdienen bijzondere aandacht: de klachten over de onduidelijke afschaffing van de verzekering tegen inkomensverlies en klachten over de laattijdige uitbetaling van tegemoetkomingen aan particulieren.

WANNEER WERD DE VERZEKERING TEGEN INKOMENSVERLIES AFGESCHAFT?

In 2003 wordt de verzekering tegen inkomensverlies uit 1998 opgevolgd door de verzekering gewaarborgd wonen. Een aantal verzoekers klagen omdat ze niet duidelijk werden ingelicht over de afschaffing van het oude systeem en zo geen aanspraak kunnen maken op de verzekering.

In dossier 2003-0760 dient de verzoekster een aanvraag in voor een gratis verzekering tegen inkomensverlies. De aanvraag wordt afgewezen omdat ze te laat is ingediend. Voor de nieuwe regeling "verzekering gewaarborgd wonen" komt de verzoekster niet in aanmerking. De aanvankelijke transitieperiode tussen 2 verzekeringssystemen in, heeft ertoe geleid dat zowel OMOB (nu Ethias) als de VHM aanvankelijk geen verzekering konden toekennen. Het oude systeem liep af op 30 juni 2003, maar ondertussen was het nieuwe systeem nog niet gestart. Die problematiek werd aangekaart bij het kabinet van de betrokken minister en leidde er toe dat de overgangperiode voor indiening onder het oude systeem verlengd werd tot 15 december 2003. De VHM heeft voor de verzoekster de documenten op 7 oktober 2003 vervolledigd en Ethias kent de verzekering vooralsnog toe.

De klacht is **gegrond** en werd **hersteld**. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden: de nieuwe regeling verscheen pas op 10 oktober 2003 in het staatsblad om in werking te treden vanaf 1 juni 2003. Noch over de einddatum van de oude regeling, noch over de verlenging ervan werd duidelijk gecommuniceerd. Concreet werden de klachten opgelost door een verlenging van de overgangperiode.

In het Jaarverslag 2000 wees de Vlaamse Ombudsdienst al op de behoefte aan continuïteit bij de wijziging van premiestelsels en, naar aanleiding van de klachten, werd toen de

volgende aanbeveling geformuleerd: bij de afschaffing of vermindering van een premiestelsel is een duidelijke overgangsregeling of een grotere tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing wenselijk.

WANNEER ONTVANG IK DE SUBSIDIE?

In het najaar van 2003 kwamen enkele klagers bij de ombudsdienst terecht omdat de betaling van hun premie of huursubsidie uitbleef.

In dossier 2003-0957 klaagt de verzoekster dat zij haar huursubsidie die ze normaal in oktober 2003 moest ontvangen, nog niet heeft ontvangen. Het is inmiddels november. De tijdelijke opschorting van de uitbetaling van de huursubsidies vloeit voort uit de uitvoering van de begrotingsrichtlijn van 7 augustus 2003 uitgaande van de Vlaamse minister van begroting.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft contact opgenomen met de verzoekster om de situatie toe te lichten. De huursubsidie werd in december 2003 betaald.

De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden: de huursubsidie wordt te laat uitbetaald. Zo ook de norm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**: de burger mag ervan uitgaan dat hij zijn huursubsidie tijdig ontvangt. De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om haar beloftes tijdig na te komen, zeker ten aanzien van financieel zwakkere groepen.

4.6.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het vorige Jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vijf aanbevelingen. De commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid van het Vlaams Parlement besprak ze op 17 juni 2003 (Stuk 41 (2002-2003) - Nr. 2).

AANBEVELING 2002-19

De Vlaamse overheid moet op het moment van de inventarisatie van leegstaande woningen de betrokken burger voldoende informeren en begeleiden met het oog op de opheffing van de leegstand.

De administratie antwoordt dat in de administratieve akte die de leegstand formeel bevestigt, aan de houder van het zakelijk recht de mogelijkheid van beroep bij de inventarisbeheerder wordt medegedeeld. Er wordt in de praktijk wel vastgesteld dat de houders van het zakelijk recht die beroepsmogelijkheid minimaal benutten en doorgaans het aanslagbiljet afwachten. In aanbeveling 2002-20 wordt gesteld dat het heffingsdecreet aan herziening toe is. Daarbij kan onder meer een informatieplicht voor de inventariserende overheid worden ingeschreven. Op die manier verkrijgt de houder van het zakelijk recht een beter inzicht in de procedurestappen. Momenteel is de herziening van het heffingsdecreet in voorbereiding.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het louter meedelen van de beroepsmogelijkheid niet kan gelden als actieve informatieverstrekking over een ingewikkelde heffing. In de praktijk is helemaal geen sprake van begeleiding om de leegstand te beëindigen. Af en toe worden brieven aan de inventarisbeheerders niet beantwoord.

AANBEVELING 2002-20

De Vlaamse overheid moet dringend het heffingsdecreet herzien zowel wat de vrijstellings- en schorsingsgronden betreft als wat de invulling van het begrip overmacht betreft.

De administratie bevestigt dat het heffingsdecreet op een aantal punten moet worden herbekeken. Onder meer het stelsel van vrijstellingen en schorsingen blijkt ontoereikend en kan in zijn toepassingsgebied worden verruimd. Zo kan worden overwogen om elke eigenaar van één woning vrij te stellen, ongeacht het feit of hij de woning bewoont of niet. Heel wat kopers van een woning renoveren immers op eigen ritme volgens hun financiële draagkracht en zonder dat ze de woning al kunnen betrekken. Die categorie moet worden vrijgesteld. Ook kan de renovatie of het herstel onder verruimde voorwaarden als een grond van schorsing worden beschouwd. Op die manier zal niet langer sanctionerend worden opgetreden wanneer het doel van het decreet - onder meer het tegengaan van verval - wordt bereikt.

De Vlaamse Ombudsdienst beaamt die stelling en vraagt dat er snel werk wordt gemaakt van een herziening van het decreet.

AANBEVELING 2002-21

De Vlaamse overheid moet de doorlooptijden inzake leegstand optimaliseren: de heffingsbiljetten moeten nauwer aansluiten bij de inventarisatie en de bezwaarschriften moeten binnen een termijn van 6 maanden behandeld worden.

De administratie bevestigt dat het inkorten van de periode van inkohiering - momenteel gebeurt dat vóór het einde van het jaar volgend op het jaar van inventarisatie - als voorstel kan worden overwogen. Toch is het behandelen van de bezwaarschriften binnen de voorziene termijn prioritair. Bij het herwerken van het heffingsdecreet zal dan ook extra aandacht uitgaan naar die problematiek. Zoals reeds gesteld is de herziening van het heffingsdecreet in voorbereiding.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen op een inkohiering die nauw aansluit bij de inventarisatie. Ook uit het klachtenbeeld van 2003 blijkt dat de verzoekers moeilijk aanvaarden dat het heffingsbiljet zo lang op zich laat wachten. De verzoekers moeten dan bezwaren aanhalen over een feitelijke toestand van 2 jaar geleden.

AANBEVELING 2002-22

De Vlaamse overheid moet zorgen voor voldoende sociale huurwoningen en die goed onderhouden en de nodige herstellingen tijdig uitvoeren, zodat ze in goede staat blijven.

De Vlaamse Regering heeft in haar regeerakkoord de bouw voorzien van 15.000 bijkomende sociale huurwoningen. Om dat te realiseren bevat het programma huisvesting momenteel twee stelsels: enerzijds het investeringsprogramma van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij en anderzijds het stelsel van de projectsubsiëring.

In deze legislatuur werden de investeringsprogramma's van de VHM voor de realisatie van sociale woningen (huur- en koopwoningen tezamen) opgetrokken tot een investeringsvolume van ongeveer 300 miljoen euro. Op het einde van de vorige legislatuur bedroeg het totale investeringsvolume 125 miljoen euro, wat betekent dat in deze legislatuur het volume meer dan verdubbeld is. Elk jaar werd dat krediet nagenoeg voor 100 % benut. Bovenop die subsidiëring is nu in de begroting 2003 een bedrag van 25 miljoen euro opgenomen voor Publiek Private Samenwerking als bijkomende injectie. Een lijst van mogelijke projecten is al beschikbaar. Het is de bedoeling om dat initiatief in 2004 verder

te zetten. De woningen die gerealiseerd zullen worden, komen bovenop de reeds geplande 15.000 woningen. De Vlaamse minister van Wonen, Media en Sport stelt dat van die 15.000 woningen er op 30 juni 2003 al 8.372 gerealiseerd of in uitvoering waren en 5.329 in ontwerp.

In maart 2000 werd op de VHM tevens een aanvang genomen met een veldenquête Staat Patrimonium. Alle bestaande sociale huurwoningen werden opgenomen in een nieuwe databank patrimonium en momenteel werden daarvan reeds 5.000 woninggroepen, goed voor 112.000 woningen, extern gescreend op hun onderhoudstoestand. De resultaten kunnen door de SHM's worden geraadpleegd via Woonnet. Een algemene eidevaluatie moet nog worden op punt gesteld.

Het opzet van die veldenquête was niet zozeer te komen tot een plaatsvervangende onderhoudsplanning van de SHM's, wel wil het, als beleidsinstrument, de SHM's een stevige zet geven om zelf in te staan voor het logische vervolg en om werk te maken van een meer systematische onderhoudsopvolging. De databank laat toe de algemene onderhoudstoestand in grote lijnen (en desgewenst ook meer in detail) per SHM en per gemeente in kaart te brengen.

In geval van klachten kan, wat de externe algemene toestand betreft, op de VHM nu ook die woningdatabank geraadpleegd worden, waarbij op basis van beschikbaar fotomateriaal en enquêtestaten snel een eerste rudimentaire inschatting van de gegrondheid van klachten gemaakt kan worden (bijvoorbeeld systematische verwaarlozing van het buitenschrijnwerk). Zo nodig kan dat in geval van meer specifieke klachten (bijvoorbeeld interne onderhoudstoestand) ook aangevuld worden met een plaatsbezoek van de sectorarchitect.

De Vlaamse Ombudsdienst zal in het klachtenbeeld de verwezenlijking van die plannen verder opvolgen.

AANBEVELING 2002-23

De Vlaamse overheid moet altijd maximaal onderzoeken of een aanvrager in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming inzake huisvesting.

De celhoofden, de onderzoekers van de ingediende aanvragen en de behandelaars van de beroepen en klachten zijn aangezocht om erover te waken al te overhaaste weigeringen te voorkomen. Een weigering die voortvloeit uit een verkeerde inschatting van een premiebundel ingevolge gebrekkige of onvoldoende informatie, is immers voorbarig en onte-recht. Om alle kansen op de toelage voor de aanvragers te vrijwaren en maximaal te benutten is er bij de voornoemde personeelsleden op aangedrongen om zich niet gemakshalve tevreden te stellen met de documenten die de particulier uit eigen beweging aanbrengt. De administratie mag niet nalaten om - voorafgaand aan elke weigering - toch na te gaan of met een grondig onderzoek van één of meerdere dossieraspecten de voorgenomen weigering niet afgewend kan worden, ook als de aanvrager hier in eerste orde zelf geen oog voor heeft gehad.

4.6.5 CONCLUSIES

De klachten over de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen blijven in 2003 het klachtenbeeld inzake huisvesting overheersen.

Het heffingsdecreet bleef in 2003 ongewijzigd. Uit de gegevens van de afdeling Financieel Management blijkt dat de inhaaloperatie voor het behandelen van de hangende bezwaarschriften eind 2003 bijna rond is. Op het klachtenbeeld hadden die maatregelen nog niet veel impact. In bijna alle dossiers was de redelijke behandeltermijn zwaar geschonden.

Het zijn lang niet alleen de lange behandeltermijn en de gevolgen daarvan die aanleiding geven tot de vele klachten. Veel heffingsplichtigen kunnen niet aanvaarden dat de renovatiewerken die ze uitvoeren aan de woning of aan het gebouw, geen aanleiding geven tot een schorsing of een vrijstelling van de heffing. Voor de meesten is het onduidelijk waarom alleen vergunningsplichtige werken aanleiding geven tot schorsing. In veel dossiers kwam ook de problematiek van mede-eigendom naar boven. Het is onaanvaardbaar dat niet alle mede-eigenaars worden betrokken bij de inventarisatie van de woning of het gebouw waarvan ze mede-eigenaar zijn. Ook het heffingsbiljet wordt meestal maar naar 1 mede-eigenaar verstuurd.

Er blijft ten slotte behoefte aan een algemeen en proactief informatiebeleid over de heffing.

Op grond van het klachtenbeeld in 2003 en de voorgaande jaren formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de volgende aanbevelingen met het oog op de wijziging van het heffingsdecreet.

1. In geval van leegstand is het aangewezen aan de houder(s) van het zakelijk recht de gelegenheid te geven om binnen een bepaalde termijn de leegstand op te heffen zonder sanctie.
2. De decretale termijn voor de inkohiering van de heffing is te lang. De verzending van het heffingsbiljet moet onmiddellijk aansluiten bij de inkohiering.
3. In geval van mede-eigendom moet elke mede-eigenaar zowel bij de inventarisatie als bij de inkohiering en inning van de heffing betrokken worden.
4. Bij overdracht van een woning of een gebouw opgenomen op de inventaris moeten de verkrijger en de inventarisbeheerder door de instrumenterende notaris worden ingelicht over de opname op de inventaris.
5. In geval van overdracht aan een nieuwe eigenaar zou het aantal jaren dat de woning of het gebouw op de inventaris staat weer op 1 moeten worden gebracht.
6. De termijn om bezwaar aan te tekenen tegen de heffing zou verlengd moeten worden tot 3 maanden; 1 maand is vaak te kort voor de heffingsplichtige om zich goed in te lichten en alle nuttige bewijsstukken te verzamelen.
7. In de praktijk wordt overmacht zo eng geïnterpreteerd dat het decreet beter voorziet in een ruimer concreet toetsingskader waardoor de heffing kan vervallen of vrijgesteld worden.
8. Ook niet-vergunningsplichtige werken zouden een schorsing moeten doen ontstaan. De inventarisbeheerder kan de werken actief opvolgen en daarbij een aantal mogelijke schorsingstermijnen toekennen naar gelang van de aard en de kosten van de werken.

Het aantal klachten inzake sociale verhuring neemt toe. Het blijft voor de sociale huurder vaak onduidelijk wat de maatschappij mag aanrekenen inzake huurprijs en huurlasten. Net zoals in 2002 blijkt uit de behandeling van de klachten dat een betere communicatie met de bewoners een aantal klachten zou kunnen voorkomen.

Wat de tegemoetkoming aan particulieren betreft, vielen de klachten op inzake de overgang van het oude verzekeringsstelsel tegen inkomensverlies naar het nieuwe stelsel van de verzekering voor gewaarborgd wonen. Ook vond in de laatste maanden van 2003 een aantal verzoekers de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst om zich te beklagen over het uitblijven van de betaling van hun premie.

4.6.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-19

De Vlaamse overheid moet dringend het heffingsdecreet herzien en daarbij de aanbevelingen onderzoeken die de Vlaamse Ombudsdienst heeft geformuleerd op grond van het klachtenbeeld.

AANBEVELING 2003-20

De Vlaamse overheid moet inzake sociale verhuring zorgen voor duidelijke informatie over de huurprijsberekening en de mogelijkheid om huurlasten aan te rekenen.

AANBEVELING 2003- 21

De Vlaamse overheid 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.

AANBEVELING 2003-22

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting tijdig na te komen.

4.7 Onderwijs

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

4.7.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De beoordeelde klachten zijn zeer divers. Inzake regelgeving is onder meer het decreet van 16 februari 2001 houdende regeling van de studietoelagen voor het hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap van belang.

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.

Studietoelagen is een afdeling van de administratie Ondersteuning. Die afdeling behandelt jaarlijks ongeveer 55.000 aanvragen voor een studietoelage voor het hoger onderwijs en 130.000 voor een toelage voor het secundair onderwijs. De aanvragen secundair onderwijs worden in de provinciale cellen van de afdeling afgehandeld. De aanvragen hoger onderwijs worden in Brussel verwerkt. Omdat die provinciale cellen geen aparte afdelingen vormen, verlopen alle contacten van de Vlaamse Ombudsdienst via het hoofd van de afdeling in Brussel.

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 arbeids-

relaties 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 decreet op de Vlaamse Ombudsdienst 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.

4.7.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 37 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2003

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Scholen van Het Gemeenschaps- onderwijs	Universitair onderwijs	Totaal
Totaal	42	84	33	4	163
Ontvankelijk	42	82	18	1	143
Onontvankelijk	0	2	15	3	20
-45 dagen	34	82	12	2	130
+45 dagen	1	2	3	1	7
Gegronnd	19	47	12	2	80
Ongegrond	18	32	6	1	57
Opgelost	19	47	9	2	77
Niet opgelost	0	0	2	0	2
Beslissing	16	20	0	0	36
Behandeltermijn	1	13	3	0	17
Informatieverstrekking	1	10	0	0	11
Bereikbaarheid	0	0	0	0	0
Bejegening	1	4	5	1	11
Andere	0	0	4	1	5

DE KLACHTEN

Globaal is er een afname van het aantal geregistreerde klachten ten opzichte van 2002 bij het departement Onderwijs, van 200 naar 126. Voor een deel terecht, bijvoorbeeld door de grondige herwerking van de regelgeving en de dienstverlening inzake studietoelagen, maar er is ook een dalend enthousiasme merkbaar om klachten systematisch te registreren.

Bij de afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer handelen de gegronde klachten over foutieve weddensamenstellingen.

De afdeling Studietoelagen ontving nagenoeg geen klachten over de werking van de afdeling. De invoering van het gezinsdossier en een verhoging van de uitbetalingsfrequentie hebben daartoe bijgedragen. De feedback van de klachtenregistratie heeft geleid tot een herstructurering van de interne verwerking en logistiek van de aanvragen zodat de behandeltermijn kon worden ingekort.

In de administratie Basisonderwijs komt vooral de afdeling Beleidsuitvoering Personeel in contact met het publiek. Klachten over terugvorderingen zijn het belangrijkste. Fouten worden in een aantal dossiers rechtgezet. Er zijn ook 4 dossiers met schending van de norm correcte bejegening.

Gelijkaardige klachten zijn ook te vinden bij de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs. Daar gaat het meer om de vaststelling van weddenanciënniteit en daarnaast ook terugvorderingen, de verwerking van het ziekteverlof en de vervangingspool. Ook hier worden inhoudelijke fouten in een aantal dossiers rechtgezet. De afdeling wijst vooral op een goede informatieverstrekking bij genomen maatregelen. Wanneer een terugvordering op zich terecht is, moet de afdeling voldoende toelichting of verheldering geven, zodat de betrokkene niet met het gevoel blijft zitten dat het niet klopt.

De afdeling Universiteiten behandelde klachten waarbij de behandeltermijn en de informatieverstrekking een rol speelden.

Bij de afdeling Volwassenenonderwijs wordt gewezen op de problemen bij BIS (Begeleid Individueel Studeren). De behandeltermijn inzake het bezorgen van BIS-cursussen aan studenten wordt niet gehaald door structurele problemen met de afdrucapaciteit voor de lespakketten.

Het Gemeenschapsonderwijs krijgt vooral klachten over te lang uitblijvende beslissingen en ontevredenheid over financiële en materiële aangelegenheden op school zoals bijvoorbeeld het niet terugbetalen van een voorschot. Bij 5 klachten werd een onheuse bejegening vastgesteld.

De Universiteit Gent zorgde voor een oplossing in 2 klachten waarin een ZAP-lid (Zelfstandig Academisch Personeel) nalatig was geweest of de deelname van een student aan een bepaald opleidingsonderdeel belemmerde zodat de student in kwestie onvoldoende toegang tot het examen had.

REALISATIES EN PLANNEN

De afdeling Studietoelagen wijst op een aantal tekortkomingen in de regelgeving. Bepaalde gezinsvormen worden niet opgevangen in de huidige wetgeving. De Task Force Studietoelagen werkt mee aan de voorbereiding van een nieuw decreet op de studietoelagen hoger onderwijs. Binnen de afdeling worden de samenwerking en gegevensuitwisseling met andere instellingen verder uitgebouwd.

Wat terugvorderingen van wedden betreft, wijst de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs op de kwaliteitscontrole die in toenemende mate structureel in het betalingsproces wordt ingebouwd om foutieve betalingen te vermijden. Verder wordt extra opleiding voorzien voor de medewerkers over nieuwe en bestaande reglementering. Er werd een tijdelijk call-center opgericht voor de nieuwe personeelscategorie van het beleids- en ondersteunend personeel in het basisonderwijs. In de toekomst wordt ook de opleiding van schoolsecretariaten door de afdeling systematisch opgevolgd zodat permanent kan worden ingespeeld op de thema's waarover bijkomende informatie nodig is.

De afdeling Volwassenenonderwijs neemt initiatieven om de achterstand bij BIS weg te werken: de verouderde printers worden vervangen en er is een mentorencoördinator aangeworven om de mentorenopvolging te verbeteren.

Het Gemeenschapsonderwijs wil de klachten vooral gebruiken om de verstandhouding met de verzoekers te verbeteren en ziet erop toe dat bij elke klacht, ongeacht of ze terecht is of niet, voldoende en op een positieve wijze met de verzoeker wordt gecommuniceerd. Niet alleen de inhoud van de klacht maar ook de redenen waarom mensen een klacht indienen, zijn van belang om de dienstverlening te verbeteren.

4.7.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 38
Onderwijs:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	21
Beoordelingsfase (fase D)	83
Opschorting behandeling	1
Totaal	106

Tabel 39
Onderwijs:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	36
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
subtotaal (deels) gegronde klachten	43
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	33
Geen oordeel mogelijk	6
Andere	5
Totaal	89

Tabel 40
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	1
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	1
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	17
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	16
Totaal	55

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 106 klachten onderzocht over onderwijs en 83 daarvan beoordeeld. 71 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

STUDIETOELAGEN

Van de 23 beoordeelde dossiers studietoelagen, gaan er 4 over informatieverstrekking en telefonische bereikbaarheid. De afdeling werkt structureel samen met de Vlaamse Infolijn waar een aantal medewerkers een specifieke opleiding over studietoelagen krijgen. Pas wanneer de Vlaamse Infolijn geen antwoord kan bieden op een vraag, wordt er doorverbonden met een medewerker van de afdeling Studietoelagen. Af en toe blijkt de telefonische bereikbaarheid nog problemen op te leveren. In dossier 2002-0828 slaagde de Infolijn er niet in om de verzoeker door te verbinden met iemand van de afdeling. Dit gebeurde eind november, een piekperiode met een overvloed van telefoons. In een ander dossier (2003-0034) was het team studietoelagen van de Vlaamse Infolijn overbezet en kreeg de verzoeker een andere medewerker van de Infolijn te spreken, die foutieve informatie gaf over de dossierafhandeling. De afdeling stelde daarop voor om het aantal medewerkers die bij de Infolijn de specifieke opleiding studietoelagen volgen, uit te breiden.

WAAROM KAN IK GEEN STUDIETOELAGE KRIJGEN?

Alle overige klachten slaan op de behandeling van de aanvragen zelf. Enkele verzoekers waren van mening dat de afhandeling van hun aanvraag te lang duurde en er onnodig bijkomende gegevens werden opgevraagd die de afdeling reeds in haar bezit had. In slechts één van die dossiers (2002-0796) achtte de Vlaamse Ombudsdienst de **redelijke behandeltermijn** geschonden. Het opvragen van bijkomende gegevens bleek steeds correct. Vooral het vragen van bijkomende inkomensgegevens in dossiers die worden afgehandeld op basis van het vermoedelijke inkomen, zorgt bij de aanvragers voor verwarring.

In een paar dossiers werd een fout in de afhandeling rechtgezet en werd een bijkomend bedrag uitbetaald. In een dossier (2002-0715) werd één persoon ten laste te weinig geteld in het gezin. In een ander dossier (2003-0327) werd de aanvraag afgehandeld op basis van een verkeerd inkomensjaar. In 10 dossiers werd de afwijzing van een aanvraag of het bedrag van de toelage betwist maar bleek de klacht **ongegrond** volgens de geldende regelgeving. Enkele voorbeelden:

- het inkomen van een gezin waarvan enkele kinderen het huis uit zijn, ligt niet langer onder de inkomensgrens;
- een jaar overdoen in het secundair onderwijs komt niet in aanmerking voor een studietoelage als de leerling niet langer leerplichtig is;
- voor het volgen van onderwijs voor sociale promotie kan men geen studietoelage krijgen;
- een leerling die reeds het eindexamen van het beroepssecundair onderwijs behaalde, kan geen studietoelage krijgen voor een specialisatiejaar dat tot het beroepssecundair onderwijs van de vierde graad behoort omdat dat specialisatiejaar geen hoger leerjaar is ten opzicht van het vorige leerjaar;
- het gezinsinkomen van de verzoeker bedraagt 19.102,70 euro. Om in aanmerking te komen voor een studietoelage moet hij een inkomen hebben van minstens 20.493,10 euro. Nu is het kadastraal inkomen van het gezin in verhouding tot het inkomen namelijk te hoog. Het gezin heeft een kadastraal inkomen van 4.098,62 euro. Zodra het geïndexeerd kadastraal inkomen hoger is dan 1.784,83 euro mag het totale kadastraal inkomen niet meer dan 20 % van het gezinsinkomen bedragen. De maximuminkomensgrens voor een toelage in dit dossier bedraagt 35.612,34 euro.

HOUDT U REKENING MET DE GEWIJZIGDE SITUATIE?

Een specifieke situatie is die van pas gescheiden ouders. Uit een aantal klachten blijkt dat de regelgeving niet optimaal is afgestemd op hun werkelijkheid.

De verzoekster van dossier 2003-0689 is in de loop van 2003 aan het scheiden. De afdeling deelt haar mee dat een aanvraag studietoelage hoger onderwijs voor het academiejaar 2003-2004 nog moet worden behandeld op basis van het gezamenlijk inkomen als er op 31 december 2003 geen wettelijke scheiding is. Die echtscheiding is er in december inderdaad nog niet. In juni 2003 is er echter wel een kortgeding geweest voor de rechtbank van eerste aanleg waarin een eerder vonnis van de vrederechter wordt bevestigd en de echtgenoot het verbod krijgt opgelegd om de echtelijke woonst nog te betreden. De man weigert evenwel zijn domicilie te wijzigen.

De verzoekster wenst een afhandeling van de aanvraag op basis van haar inkomen alleen.

In principe wordt steeds het inkomen van het tweede kalenderjaar dat voorafgaat aan het academiejaar genomen, omdat daarvan het aanslagbiljet beschikbaar is. Het inkomen 2001 (aanslagbiljet 2002) is uiteraard nog een gezamenlijk inkomen. De regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs kent het algemene principe dat er rekening kan worden gehouden met het vermoedelijke inkomen van het jaar waarin het academiejaar start als dat inkomen lager ligt. Hieraan zijn geen verdere voorwaarden of regels verbonden. Dat vermoedelijke inkomen moet nadien worden getoetst aan het aanslagbiljet inzake de personenbelasting.

Bij de bepaling van de inkomstenaanslag voor het jaar van de feitelijke scheiding, houdt de administratie der Directe Belastingen in principe nog rekening met het inkomen van beide belastingplichtigen, tenzij ze in dat jaar ook wettelijk zouden gescheiden zijn. Vermits de verzoekster en haar echtgenoot nog op hetzelfde adres zijn gedomicilieerd en er in 2003 nog geen wettelijke scheiding is, wijst de afdeling de vraag van de verzoekster af. Na verdere discussie is de afdeling bereid om de aanvraag toch af te handelen op basis van het vermoedelijke inkomen 2003 van de verzoekster, als zij van de administratie der Directe Belastingen een verklaring kan krijgen dat er voor 2003 aparte aanslagbiljetten zullen worden opgesteld. Op basis van het vonnis waarmee haar echtgenoot wordt verplicht om een andere woning te nemen en van de vaststelling dat de man weigert zijn domicilie te wijzigen, stemt de administratie der Directe Belastingen daarmee in. De aanvraag wordt behandeld op basis van het vermoedelijke inkomen 2003 en een studietoelage wordt eind november toegekend.

Door de welwillende houding van de administratie der Directe Belastingen kon zo een oplossing worden geboden. Dat was noodzakelijk omdat de afdeling zich inderdaad altijd moet houden aan het aanslagbiljet. Aanvragen die worden afgehandeld op basis van het vermoedelijke inkomen worden nadien altijd getoetst aan het aanslagbiljet. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden omdat de afdeling van in het begin had moeten informeren over deze mogelijkheid en ook zelf de administratie der Directe Belastingen hierover had kunnen aanspreken.

In dossier 2003-0103 was er eveneens een scheidings situatie maar kon geen oplossing worden geboden. In dit dossier ging het om een aanvraag studietoelage secundair onderwijs voor het schooljaar 2002-2003. De verzoekster is feitelijk gescheiden. Haar echtgenoot is echter nog steeds gedomicilieerd op het adres van de verzoekster. Om de aanvraag af te handelen op basis van het inkomen van de verzoekster, moet er volgens de regelgeving een feitelijke scheiding zijn van minstens één jaar op 31 december van het jaar waarin het schooljaar begint of er moet een echtscheidingsprocedure zijn ingeleid bij de rechtbank of een bevel van de vrederechter tot gescheiden woonst. Als bewijs van feitelijke scheiding geldt de datum van de in het Rijksregister geregistreerde adreswijziging van één van de ouders. Vermits er geen enkele scheidingsprocedure is opgestart en de beide ouders officieel nog altijd samenwonen, moet de aanvraag worden afgehandeld op basis van het gezamenlijke inkomen van het echtpaar. Dat inkomen ligt boven de maximuminkomensgrens.

Was er in de loop van 2002 een scheidingsprocedure gestart, dan had een afhandeling op basis van het vermoedelijke inkomen van de verzoekster wel gekund. De regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs maakt het in dat geval zelfs mogelijk om voor het inkomensjaar uit te wijken naar het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarin deze feiten zich voordoen. Voor deze aanvraag voor het schooljaar 2002-2003 kan dan het vermoedelijke inkomen van 2003 gebruikt worden, wat het beste aansluit bij de reële situatie van de verzoekster. Bij de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs blijft de mogelijkheid om het vermoedelijke inkomen in te brengen, beperkt tot het kalenderjaar waarin het academiejaar start. Als een structurele inkomensdaling zich pas naar het einde van dat jaar voordoet, dan wordt de nieuwe inkomenssituatie onvoldoende weergegeven in dat vermoedelijke inkomen van het volledige kalenderjaar. De vraag rijst daarom of de regelgeving studietoelagen hoger onderwijs het niet zou moeten mogelijk maken om ook het vermoedelijke inkomen van het daaropvolgende jaar te gebruiken.

Die dossiers wijzen dus ook op verschillen in de regelgeving op studietoelagen secundair en hoger onderwijs. Die verschillen worden voor een groot stuk verklaard door het decreet van 16 februari 2001 dat een nieuw kader creëerde voor de studietoelagen hoger onderwijs. Een nieuw decreet op studietoelagen secundair onderwijs staat ook in de planning ingeschreven. Voordien moet echter de regelgeving voor het hoger onderwijs nogmaals gewijzigd worden conform de nieuwe structuren in het hoger onderwijs. Het is aangewezen om daarbij de regelgevingen secundair en hoger onderwijs zo veel mogelijk te stroomlijnen.

Dat de afdeling veel belang hecht aan een optimale dienstverlening mag ten slotte blijken uit volgend dossier waarin een goede oplossing werd geboden voor een specifieke situatie.

De verzoeker van dossier 2003-0166 is gescheiden en heeft een conflict met zijn ex-vrouw over het onderhoudsgeld dat hij moet betalen. De ex-echtgenote zou aan de rechtbank lagere bedragen studietoelage hebben meegedeeld dan er werkelijk werden toegekend. De verzoeker legt dit voor aan de rechter maar die beschouwt de verklaring van de echtgenote als correct en laat het aan de verzoeker om het te weerleggen. Die wil liever niet via zijn kinderen de brieven van de afdeling vragen en belt naar de afdeling met de vraag hem de gegevens te bezorgen van de studietoelagen die de afgelopen jaren aan de kinderen werden uitbetaald. De afdeling antwoordt dat hij, als derde, de

gevraagde gegevens niet kan krijgen. De verzoeker vindt niet dat hij kan worden gezien als derde omdat hij als ouder mee instaat voor het onderhoud van zijn kinderen. De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer belet de afdeling inderdaad om de beslissingen studietoelage aan iemand anders mee te delen dan de student zelf zodra die meerderjarig is. Het feit dat de berekening gebeurt op basis van het inkomen van de ouders verandert daar niets aan. De afdeling biedt een oplossing door twee formulieren op te stellen en aan de verzoeker te bezorgen waarmee de zonen de afdeling toestemming kunnen geven om de gevraagde gegevens aan de verzoeker te verstrekken. Aan de dossierbehandelaars van de afdeling wordt opdracht gegeven om gelijkaardige problemen in de toekomst op dezelfde manier op te lossen.

BUITENLANDSE DIPLOMA'S EN HET BIS-AFSTANDSONDERWIJS

De klachten over de erkenning van buitenlandse diploma's hebben, op één na, allemaal betrekking op de afdeling Universiteiten waar de cel NARIC voor de helft onder valt, naast de afdeling Hogescholen. NARIC staat voor National Academic (& Professional) Recognition and Information Centre en behandelt de aanvragen van diploma's hoger en universitair onderwijs. Gaat het om een diploma secundair onderwijs zoals in dossier 2003-0506, dan staat de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen in voor het dossier. Bij één van de klachten (2003-0715) werd de **redelijke behandeltermijn** geschonden bij de beantwoording van vragen om informatie van de NARIC-dienst in Nederland. In de klachten over de dossierbehandeling bleek de genomen beslissing correct. In dossier 2003-0245 vroeg de verzoekster een academische erkenning van haar diploma 'Bachelor of Arts with major in Business and Human Resources Management' dat zij behaalde aan het Vesalius College, een instelling die op de campus van de Vrije Universiteit Brussel op Amerikaanse leest geschoeide opleidingen aanbiedt. De opleidingen die het Vesalius College aanbiedt, zijn echter niet erkend door de Vlaamse overheid. Het Vesalius College valt volledig buiten het kader van de Vlaamse onderwijsregelgeving. De verzoekster kan geen enkele academische erkenning krijgen van haar diploma.

De andere klachten illustreren vooral de complexiteit van de materie, zoals volgend dossier mag illustreren.

De verzoekster van dossier 2002-0782 heeft een aanvraag tot professionele erkenning van haar diploma ingediend om in Vlaanderen Italiaans te kunnen geven in het lager onderwijs en in het volwassenenonderwijs. Hoewel zij die bekwaamheid heeft in Italië en het Italiaanse ministerie van Onderwijs dat ook bevestigt, wordt haar aanvraag afgewezen. Het diploma van de verzoekster is wel geen diploma hoger onderwijs maar is, volgens het Italiaanse ministerie van Onderwijs, toch opgenomen in de Communautaire richtlijn 89/48/EEG. Bijgevolg zou die bekwaamheid ook door Vlaanderen erkend moeten worden. Het diploma waar de verzoekster over beschikt, is een Italiaans 'diploma di maturita magistrale' uit 1972. Dat is een diploma op secundair niveau dat in Italië lesbevoegdheid geeft in het lager onderwijs en het volwassenenonderwijs op primair niveau. Het feit dat sinds de hervormingen van de lerarenopleiding in 1997 in Italië een diploma hoger onderwijs vereist is om les te geven, verandert niets aan de les-

bevoegdheid van de oude diploma's. In het kader van het bevorderen van het vrij verkeer van personen binnen de Europese Gemeenschap, zijn een aantal richtlijnen uitgevaardigd die de wederzijdse erkenning van diploma's tussen lidstaten moeten bevorderen. De richtlijn 89/48/EEG is gericht op de erkenning van hoger-onderwijsdiploma's waarmee beroepsopleidingen van ten minste 3 jaar worden afgesloten. Die richtlijn is in 1992 aangevuld met de richtlijn 92/51/EEG die de omstandigheden regelt die niet onder het toepassingsgebied van de eerste richtlijn vallen. Zo regelt hoofdstuk IV van de aanvullende richtlijn de situatie waarin de ontvangende lidstaat een diploma hoger onderwijs eist en de aanvrager in het bezit is van een diploma secundair onderwijs. Op grond van die aanvullende richtlijn werd het dossier van de verzoekster doorgestuurd naar de administratie Secundair Onderwijs voor een erkenning op secundair niveau.

Naar aanleiding van de klacht heeft de afdeling verdere informatie ingewonnen bij de administratie Basisonderwijs over de mogelijkheden van de verzoekster. In Vlaanderen wordt er in het volwassenenonderwijs Italiaans niet gestart op primair niveau maar op het niveau elementaire kennis. Het vereiste bekwaamheidsbewijs om daar les te mogen geven is een diploma hoger onderwijs van één cyclus voor het secundair onderwijs. Daarnaast aanvaardt men ook een diploma voor onderwijzeres als een voldoende geacht bekwaamheidsbewijs. Dat betekent voor de verzoekster dat zij in het volwassenenonderwijs aan de slag kan als zij beschikt over een professionele erkenning of een conformiteitsattest om in het basisonderwijs te kunnen lesgeven. De afdeling bezorgt de verzoekster de coördinaten van de afdeling Beleidsvoorbereiding Basisonderwijs waar zij haar aanvraag daarvoor kan indienen.

De Vlaamse Ombudsdienst maakte in deze klacht een opmerking over de **actieve dienstverlening** omdat de afdeling niet meteen uitzocht welke mogelijkheden de verzoekster dan wel had.

OP TIJD BEGELEID STUDEREN

Via de afdeling Volwassenenonderwijs biedt het departement Onderwijs met BIS (Begeleid Individueel Studeren) ook zelf cursussen aan. Een aantal klachten in de periode juni/juli toonden aan dat de afdrucapaciteit voor de cursuspakketten onvoldoende was. De verzoekers die zich eind juni/begin juli inschreven voor een cursus, moesten daardoor verschillende weken wachten op hun cursuspakket. De afdeling zorgde voor een snelle oplossing door zelf zwartwit-exemplaren van de cursuspakketten af te drukken en die alvast op te sturen. Maatregelen werden genomen om de afdrucapaciteit te verhogen maar het probleem was tegen het eind van het jaar nog niet helemaal opgelost. De afdeling verwacht begin 2004 nieuwe printers met een grotere capaciteit. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde de **redelijke behandeltermijn** geschonden omdat, net in de zomerperiode, als mensen meer tijd hebben om met een cursus te starten, een snelle aflevering zeker belangrijk is. De afdeling reageerde snel en efficiënt op de gemelde klachten.

HET ONDERWIJSPERSONEEL EN DE WERKING VAN DE VERVANGINGSPOOL

Zoals reeds hoger aangehaald onder "Uitvoering" mag de Vlaamse Ombudsdienst geen klachten behandelen van werknemers van de Vlaamse overheid over hun werkgever. Het departement Onderwijs verzorgt echter ook dienstverlening aan de werknemers van zowel het Gemeenschapsonderwijs als van andere inrichtende machten. Klachten daarover vallen wel onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst.

WERD ER TE VEEL OF TE WEINIG UITBETAALD?

De afdelingen Beleidsuitvoering Personeel Basis/Secundair Onderwijs betalen aan het onderwijspersoneel rechtstreeks de wedde uit. Ook binnen de administraties van de andere onderwijsniveaus is dat het geval. De afdelingen verwerken de gegevens die zij van de werkgever doorgestuurd krijgen, en op basis daarvan wordt de wedde uitbetaald. Een fout in de berekening kan dus het gevolg zijn van foute gegevens van de school of een fout die is gebeurd op de afdeling. Terugvorderingen of het uitbetalen van achterstallen komen in elk geval geregeld voor.

In een paar dossiers was er door de afdeling een administratieve fout gemaakt die werd rechtgezet. In andere gevallen is het bedrag dat wordt teruggevorderd, correct maar is dat geenszins duidelijk voor de betrokkene.

De verzoeker van dossier 2003-0109 is erfgenaam van een personeelslid uit het volwassenenonderwijs. De laatste wedde van de betrokkene (september 2002) werd door de bank teruggestort naar de afdeling ingevolge het blokkeren van de bankrekening na het overlijden. In december ontvangt de weduwe een aangetekend schrijven waarin een terugbetaling van 18,59 euro wordt gevraagd. Uit de brief blijkt dat de laatste wedde 949,13 euro bedroeg en de afdeling slechts 930,54 euro ontving van de bank. De verzoeker begrijpt er niets van, de bank heeft de integrale som teruggestort.

De afdeling verduidelijkt dat er meer wordt teruggevorderd dan er netto werd uitbetaald. Dit is het gevolg van de maandelijkse 'bijzondere bijdrage sociale zekerheid'. Die bijdrage is verschuldigd op het nettobelastbaar inkomen en wordt door de afdeling ingehouden en doorgestort naar het RIZIV. Vermits de afdeling dat bedrag al heeft doorgestort, moet zij dat van de nabestaanden terugvorderen. Artikel 110 van de 'Wet houdende Sociale Bepalingen' bepaalt dat inhoudingen 'bijzondere bijdrage sociale zekerheid' op de belastingaanslag worden afgerekend. De administratie der Directe Belastingen zal op het aanslagbiljet het totale inkomen en het totale bedrag dat werd betaald aan 'bijzondere bijdrage sociale zekerheid' verrekenen en zo nodig het te veel betaalde terugbetalen.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden omdat die uitleg niet meteen wordt gegeven. Dezelfde norm was van toepassing in dossier 1999-0476 waar ook het bedrag van de bedrijfsvoorheffing van de verzoeker werd teruggevorderd. Zodra een fiscaal jaar is afgesloten, moet de afdeling ook brutobedragen terugvorderen omdat de afdeling de bedrijfsvoorheffing niet kan recupereren. De betrokkene krijgt het teveel aan belastingen uiteraard wel terugbetaald door de

administratie der Directe Belastingen. De afdeling bezorgt de administratie daarvoor een negatieve taksfiche. In dossier 2003-0846 vordert de afdeling zo een brutobedrag terug voor de periode van 1 september 2002 tot 30 november 2002. De afdeling stemt ermee in dat de verzoeker het nettobedrag nu terugbetaalt maar met het brutogedeelte mag wachten totdat de belastingen zijn aanslag effectief hebben geregulariseerd.

Een principieel meningsverschil heeft de Vlaamse Ombudsdienst met de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs over het recht op intrest op achterstallen.

De verzoekster in dossier 2001-1280 schrijft de Vlaamse minister van Onderwijs aan met de vraag naar verwijlintresten op achterstallige weddenuitbetalingen (loon voor de periode 1992-1996 dat in 2001 werd uitbetaald). Via de afdeling wordt haar meegedeeld dat haar vordering tot betaling van intrest ongegrond is omdat de verzoekster als personeelslid van het Gemeenschapsonderwijs niet tot het personeel van de Vlaamse Gemeenschap behoort. Het departement Onderwijs is enkel financierende overheid, geen werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst. Het Gemeenschapsonderwijs wijst erop dat de verzoekster een administratief zeer complexe loopbaan achter de rug heeft met regelmatige veranderingen van instelling en opdracht. De gevolgen daarvan voor haar personeelsdossier vallen onder de rechtspositieregeling waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is. Het Gemeenschapsonderwijs wijst er niettemin op dat alle instellingen waaraan de verzoekster verbonden was, steeds tijdig de nodige documenten hebben doorgezonden. Op basis van die documenten verzorgt de afdeling de uitbetalingen. Het Gemeenschapsonderwijs komt in de uitbetaling niet tussen. De reafectaties werden soms wel met 2 of 4 maanden vertraging gemeld maar dat rechtvaardigt niet de uitbetaling in 2001.

Als tijdig de nodige gegevens worden bezorgd, mag worden verwacht dat de afdeling voor een tijdige en correcte uitbetaling zorgt. Gebeurt een juiste uitbetaling pas laattijdig, dan is het billijk om intrest te verrekenen. De afdeling wijst de vraag naar intrest principieel af omdat er geen wettelijke grond is op basis waarvan zij een dergelijke intrest zou kunnen rechtvaardigen. De verplichting van de Vlaamse Gemeenschap om aan de verzoekster een wedde uit te betalen, vloeit namelijk niet voort uit de arbeidsovereenkomst tussen de verzoekster en het Gemeenschapsonderwijs maar uit een decretale of wettelijke opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. De loonbeschermingswet is evenwel van toepassing op het overheidspersoneel en op het onder statuut tewerkgesteld onderwijzend personeel. Ongeacht of het loon wordt toegekend ingevolge een arbeidsovereenkomst of krachtens een wet of reglement, regelt die wet de rente op achterstallig loon. Op de door de Vlaamse Gemeenschap aan een leerkracht verschuldigde weddenachterstallen is derhalve van rechtswege rente verschuldigd.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht daarom **gegrond**, met schending van de ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **overeenstemming met het recht** en beveelt aan om de verzoekster alsnog te vergoeden voor de achterstallige uitbetaling van wedde.

De Vlaamse Ombudsdienst beval in nog een tweede dossier (2003-0484) aan om een verzoekster te vergoeden. De pensioenaanvraag van de verzoekster werd door de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs laattijdig afgehandeld, doordat het dossier enige tijd was zoekgeraakt. Daardoor moet de verzoekster 3 maanden wachten op haar eerste pensioenuitbetaling. Op het moment zelf had de afdeling haar wachtgeld TBS55+ (terbeschikkingstelling voor 55-plussers) nog 3 maanden kunnen doorbetalen en nadien recupereren op de pensioenvoorschotten. Daar werd door de verzoekster toen niet om gevraagd, maar het werd door de afdeling ook niet voorgesteld. De verzoekster is niet het best geplaatst om in te schatten hoeveel maanden er nog zouden nodig zijn voor de administratieve afwikkeling. De vraag nadien om intrest wordt door de afdeling afgewezen omdat zij geen rechtsbasis heeft om een schadevergoeding uit te betalen tenzij dat door een rechtbank wordt opgelegd. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **actieve dienstverlening** geschonden en vindt de uitbetaling van een schadevergoeding op eigen initiatief, zonder rechtszaak, aangewezen.

WIE KAN MIJ ZEGGEN HOE IK IN DE VERVANGINGSPOL GERAAK?

4 klachten gaan over de vervangingspool, onder meer over de scoreberekening die werd ingevoerd. Die scores waren steeds correct maar de verzoekster van dossier 2003-0726 begrijpt bijvoorbeeld niet waarom het willen werken in het buitengewoon onderwijs zoveel extra punten oplevert. Door zich daar niet voor op te geven, staat zij erg laag gerangschikt in de kandidatenlijst, alhoewel zij werd voorgedragen door een school. Een ander dossier vervangingspool is een goede illustratie van het begrip dienstverlening.

De verzoeker van dossier 2003-0800 beschikt niet over het vereiste diploma, maar kan in de vervangingspool treden op basis van zijn werkervaring, met name zijn ervaring in het leggen van elektriciteit. Het probleem is dat hij een attest van zijn werkgever nodig heeft. Het bedrijf in kwestie is in 1986 failliet gegaan. De verzoeker is reeds op verschillende diensten geweest maar nergens kan hij een attest krijgen. Ook de rechtbank van Koophandel kan geen hulp bieden. Hoe moet hij zijn werkervaring aantonen?

De VDAB laat weten dat de klacht niet onder zijn bevoegdheid valt en raadt de verzoeker aan om de RVA te contacteren voor het C4-document uit 1986. Het beroepsverleden in zijn dossier bij de VDAB gaat maar terug tot in 1991. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs die het attest nodig heeft, kan ook geen antwoord bieden.

Na enig zoekwerk blijkt dat de enige persoon die de verklaring van werkervaring kan invullen de curator is die het faillissement behandelde. Geen enkele andere persoon heeft daarvoor de bevoegdheid. De curator vult het document in en het dossier van de verzoeker wordt vlot afgehandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **actieve dienstverlening** geschonden door beide diensten. Uiteraard valt het afleveren van het attest werkervaring niet onder de bevoegdheid van de VDAB of de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs. Beide diensten hadden echter wel moeten helpen om dit probleem op te lossen en zouden van dergelijke zaken toch op de hoogte moeten zijn.

KLACHTEN OVER SCHOLEN

De klachten over scholen zijn vrij divers. Een inschrijving in een centrum Volwassenenonderwijs die ruim voor de start van de cursus werd opgezegd, werd na bemiddeling terugbetaald (2002-0187). Een gelijkaardige klacht werd behandeld inzake 2 voorschotten op taalklassen die de ouders reeds hadden betaald (2003-0209). De kinderen waren van school veranderd vóór de taalklassen maar de voorschotten werden niet teruggegeven. Na een klacht was de school wel bereid dit terug te betalen. Verder was er in een klacht een probleem met het bezorgen van een diplomaduplicaat dat pas na enig aandringen werd opgestuurd (2003-0180) en werd een vrijstelling in een opleiding in een centrum voor Volwassenenonderwijs onterecht geweigerd (2003-0726).

Een klacht die het verdient om wat uitgebreider op in te gaan, is de volgende situatie van een gezin met een gehandicapt pleegkind dat van school wordt gestuurd.

De pleegzoon van de verzoekster in dossier 2003-0886 is voor 80 % gehandicapt. Na een agressief incident begin augustus wordt hij niet langer toegelaten tot het Medisch Pedagogisch Instituut (MPI) van het Gemeenschapsonderwijs waar hij tot dan toe verbleef. De verzoekster betwist die beslissing en haar klacht wordt een eerste keer behandeld door de raad van bestuur van de scholengroep. Vervolgens is er nog een beroepsprocedure voor een speciaal samengestelde beroepscommissie. De beslissing om haar pleegzoon van het MPI te verwijderen wordt door beide instanties bevestigd. De verzoekster stapt daarop naar de Vlaamse Ombudsdienst die bij het Gemeenschapsonderwijs een nieuw overleg bepleit. De klacht van de verzoekster werd weliswaar 2 maal behandeld binnen de procedures van het Gemeenschapsonderwijs maar een aantal vragen blijven nadien nog onbeantwoord:

- de opvoeders van het internaat die het kind al 9 jaar kennen, werden niet gehoord bij de behandeling van de klacht. Het MPI werd vertegenwoordigd door de hoofdopvoeder en de directeur;
- de verzoekster was in het verleden zelf vragende partij dat langere opvangperiodes niet in dat MPI zouden gebeuren. Dat werd toen afgewezen. Nu wordt er geargumenteed dat haar pleegzoon te moeilijk is voor de opvoeders in dat MPI. Nochtans was iedereen de voorbije jaren erg positief;
- als belangrijkste argument wordt gewezen op de veiligheid van de andere kinderen. Doordat de aanwezige opvoeders niet werden gehoord in de klachtenbehandeling zijn de precieze omstandigheden van dat incident nog steeds niet volledig uitgeklaard en blijft de verzoekster met vragen zitten over wat er nu precies gebeurde en hoe daarop werd gereageerd;
- de voorbije acht jaar werd er geen enkele opmerking gemaakt. Toch motiveert de beroepscommissie haar beslissing op het feit dat herhaalde gedragsproblemen maken dat de veiligheid van andere kinderen niet kan verzekerd worden bij de woedeaanvallen van het kind. Uit geen enkel gegeven blijkt voor de verzoekster echter dat er vóór 4 augustus nog voorvallen met agressie zijn geweest.

Het Gemeenschapsonderwijs gaat niet in op het pleidooi van de Vlaamse Ombudsdienst en wijst een verder gesprek met de verzoekster af. Het Gemeenschapsonderwijs acht de behandeling van de klacht door de raad van bestuur van de scholengroep en vervolgens de behandeling in de beroepscommissie voldoende.

De Vlaamse Ombudsdienst acht hier de normen **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** en **afdoende motivering** geschonden. De klacht is weliswaar uitgebreid behandeld maar de motivatie van de beslissing laat vragen open of er al dan niet herhaalde incidenten zijn geweest. Vermits de beroepscommissie zich net daarop steunt om de beslissing te bevestigen, is een verder overleg met de verzoekster aangewezen. Het zou zeker ook een goede zaak zijn om de verplegers zelf bij dit gesprek te betrekken. Voor de verzoekster is die gespreksmogelijkheid zeer belangrijk, zowel om de reikwijdte van het incident van 4 augustus precies te kunnen inschatten als om definitief de mogelijkheden voor de toekomst te bespreken. Haar pleegzoon zit nu op een ander MPI van het Gemeenschapsonderwijs, aan de kust. Dat is voor de verzoekster aan de andere kant van het land. Dichterbij was er geen enkele plaats beschikbaar. Over het tekort aan opvangmogelijkheden voor gehandicapte kinderen heeft de verzoekster een verzoekschrift ingediend in het Vlaams Parlement. Dat wordt behandeld in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

4.7.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Het Jaarverslag 2002 werd op 9 oktober 2003 besproken in de commissie Onderwijs (Stuk 41 (2002-2003) - Nr. 4). Op dinsdag 27 mei 2003 had de minister in antwoord op een vraag om uitleg in de commissie, al haar reactie gegeven op de aanbevelingen.

AANBEVELING 2002-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast meedelen aan scholen. Hierbij moet rekening worden gehouden met de eigenheid van de schoolkalender, met name de grote schoolvakantie in de zomer en de drukte bij de start in september.

Dit uitgangspunt wordt door de minister beaamd. Ook het Vlaams Parlement formuleerde op 28 mei 2003 een voorstel van resolutie betreffende tijdige indiening van ontwerpen van decreet inzake het onderwijs met het oog op een rechtszekere en ordentelijke start van het schooljaar (Stuk 1578 (2002-2003) - Nr. 5).

AANBEVELING 2002-25

De Vlaamse overheid moet het idee van de jokerbeurs verder uitwerken en onderzoeken of ook voor de voortgezette opleidingen een inschrijvingsgeld met een beurstarif kan worden ingevoerd.

Een nieuw decreet op de studiefinanciering is in voorbereiding. In dat decreet zou de bachelor-masterstructuur geïntroduceerd worden in de wetgeving van studiefinanciering. Het aantal studieniveaus in de wetgeving studiefinanciering zou dan herleid worden van drie naar twee. De hiërarchie in studieniveaus die in de huidige wetgeving studietoelagen voorzien is, zou daardoor worden afgeschaft. In het nieuwe decreet zou de student verschillende opleidingen met studiefinanciering kunnen volgen, ongeacht de volgorde waarin de student de studies volgt. Daarnaast zou onder impuls van de flexibilisering van het hoger onderwijs, het concept studiefinancieringskrediet worden ingevoerd. Een levenslang opneembaar studiefinancieringskrediet zou worden toegekend aan elke student die aan de voorwaarden inzake studiefinanciering voldoet. Studiefinanciering zou worden toegekend op basis van het aantal studiepunten waarvoor de student is ingeschreven. Het principe van de jokerbeurs uit het decreet van 16 februari 2001 zou behouden blijven. Voor elke in aan-

merking komende student zou het studiefinancieringskrediet twee bachelorkredieten, een masterkrediet, en een jokerkrediet bevatten. Dit stelt de student in staat één bachelor, twee bachelors of een bachelor-master traject te volgen. De mogelijkheid om na een bachelor-masteropleiding een tweede bachelor te volgen, zou ook worden geboden. Voor het volgen van één schakelprogramma, één voorbereidingsprogramma of één lerarenopleiding als vervolgopleiding zou eveneens studiefinanciering worden toegekend. De invoering van dit decreet zou een enorme verbreding betekenen van de mogelijkheden om te studeren met studiefinanciering. De problematiek van het inschrijvingsgeld voor de voortgezette opleidingen zal opgenomen worden in de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake financiering.

AANBEVELING 2002-26

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de administratieve vereenvoudiging voor het verkrijgen van een studietoelage. Via verdergaande gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten, moet de administratieve last voor de burger tot een minimum worden beperkt. De mogelijkheid van een automatische toekenning van een toelage moet worden onderzocht.

In het kader van de administratieve vereenvoudiging werden verschillende initiatieven genomen. Een van deze aanpassingen betrof een groter hergebruik van beschikbare gegevens op het hernieuwingsformulier van de kandidaten die in het verleden reeds een aanvraag indienden. Het gezinsdossier dat reeds was ingevoerd voor de aanvragen secundair onderwijs is in het academiejaar 2003-2004 ook voor het hoger onderwijs ingevoerd. De aanvrager moet nu slechts één keer de gezinsgegevens, de financiële gegevens en de bijbehorende documenten bezorgen. Het klasement is opgebouwd op basis van de gezinsgegevens, waardoor kinderen van eenzelfde gezin door dezelfde dossierbehandelaar op eenzelfde tijdstip worden behandeld. De aanvraagformulieren werden ook vereenvoudigd. Er werden aparte formulieren gemaakt voor het hoger en het secundair onderwijs, omdat voor beide studieniveaus verschillende gegevens worden opgevraagd om het dossier te kunnen afhandelen. Bij de formulieren werd een handige leidraad gevoegd met nuttige tips om de formulieren in te vullen.

Wat gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten betreft, heeft de dossierbehandelaar toegang tot het Rijksregister, onder meer voor de opzoeking van de samenstelling van het gezin en tot de woningendatabank voor de kadastrale inkomsten van onroerende goederen in het Vlaamse Gewest. In het kader van het e-governmentproject werd een consultancy in de afdeling Studietoelagen uitgevoerd. De grootste aandacht gaat uit naar het verminderen van de administratieve last voor de burger en er werd overlegd met de federale overheidsdienst Financiën, de Kruispuntdatabank voor de Sociale Zekerheid en de instellingen die onderwijs aanbieden. In de planning is voorzien dat een nieuwe applicatie op 1 juli 2004 zou kunnen starten.

Wat de automatische toekenning van de studietoelagen betreft, rijzen heel wat problemen die in een nabije toekomst niet kunnen worden opgelost. De wet op de privacy belet dat de federale overheidsdienst Financiën aan de afdeling Studietoelagen zou kunnen meedelen wie eventueel in aanmerking komt voor een toelage. Financiën zou daartoe de totale populatie moeten screenen, zowel van ouders als van studenten. Om het recht op een studietoelage te bepalen, gelden diverse voorwaarden. De belangrijkste voorwaarde is het inkomen. Dat wordt onderzocht via het aanslagbiljet maar op die fiscaliteit worden een aantal correcties doorgevoerd. Zo wordt onder meer rekening gehouden met het feit of ouder of

kind gehandicapt is, de ouder alleenstaand is, er meerdere studenten in het gezin hoger onderwijs volgen. Als het inkomen gedaald is kan de aanvrager een beroep doen op het vermoedelijke inkomen van recentere datum. Ten slotte zijn er nog nationaliteits- en pedagogische voorwaarden. De afdeling beklemtoont daarom het belang van de initiatieven in het kader van informatieverbreiding en e-government om de bekendheid van het systeem van studietoelagen te optimaliseren.

AANBEVELING 2002-27

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat scholen kwaliteitsvol archiveren. Zeker bij overnames en fusies moet duidelijkheid over de inhoud van het nieuw samengestelde archief gegarandeerd zijn.

De archivering van schooldocumenten hoort tot het takenpakket van de scholen als organisatoren van onderwijs. Voor het vrij onderwijs van alle niveaus geldt de vzw-wetgeving.

Bij ontbinding en vereffening van een vzw dient er een verantwoordelijke te zijn voor de vereffening die ook verantwoordelijk is voor het archief. Verder is er door de onderwijsoverheid geregeld op de opdracht van archivering gewezen. De omzendbrief 'Bewaartermijn van leerlinggebonden documenten' van 15 april 2003 voor het secundair onderwijs bundelt de richtlijnen over welke documenten er gedurende welke termijn moeten bewaard worden. De omzendbrief bundelt de regels inzake het bewaren van notulen van delibererende klassenraden, processen-verbaal van de geslaagde en niet-geslaagde leerlingen, de klasagenda, evaluatiedocumenten, schriften, huistaken en werkstukken, aanwezigheidsregister, afwezigheidsbewijzen, registratiefiche, stamboekregister, individuele leerlingsteekkaart, administratief leerlingendossier en het inschrijvings- en aanmeldingsregister. Op dit ogenblik lopen er gesprekken in het departement Onderwijs om de omzendbrief van het secundair onderwijs te veralgemenen.

Het afgelopen jaar werden opnieuw belangrijke wijzigingen doorgevoerd in de werking van de afdeling Studietoelagen. Nadat vorig jaar het gezinsdossier werd ingevoerd voor de aanvragen secundair onderwijs, gebeurde dat in 2003 ook voor het hoger onderwijs. Eén gezinsfiche, aangevuld met een fiche per student voor de studentgebonden gegevens, moet een hele vereenvoudiging bieden voor de aanvrager. Alle gezinsgegevens en -documenten hoeven voortaan slechts één keer meer te worden ingediend. Ook voor de afdeling betekent dit een vereenvoudiging in de werking doordat de aanvragen van een gezin gezamenlijk en gelijktijdig door eenzelfde dossierbehandelaar kunnen verwerkt worden.

Het e-governmentproject werd verder ontwikkeld, vooral op het gebied van gegevensuitwisseling tussen verschillende diensten. Er werd overlegd met federale en gewestelijke overheidsdiensten en met de scholen. Uit het klachtenbeeld 2003 blijken geen specifieke problemen op dit gebied.

De voorbeelden van klachten over aanvragen die conform de regelgeving moesten worden afgewezen, illustreren hoe nauwgezet de regelgeving is en hoeveel vragen de verzoekers zich daarbij stellen. Zonder daar zelf meteen altijd uitspraken over te willen doen, mag zeker worden opgemerkt dat die "ongegronde" klachten wel terechte signalen kunnen

4.7.5 CONCLUSIES

geven. Uit de klachten van gescheiden ouders bijvoorbeeld, blijkt dat de regelgeving beter zou kunnen aansluiten op de reële situatie van dat moment. Nu is het niet altijd mogelijk om de actuele inkomensituatie in de aanvraag te verwerken. Als er een structurele inkomensdaling is op het einde van het kalenderjaar waarin het academiejaar start, dan zal het vermoedelijke inkomen van dat jaar soms niet volstaan om de werkelijke situatie optimaal te kunnen beoordelen in de aanvraag. In sommige gevallen moet de administratie der Directe Belastingen ervan overtuigd kunnen worden om een extra inspanning te leveren om een dossier positief te kunnen afhandelen. Het is dan ook aangewezen om te onderzoeken of de regelgeving op die punten niet kan worden bijgestuurd en of er geen grotere afstemming mogelijk is van de regels die gelden voor het secundair onderwijs met de regels die gelden voor het hoger onderwijs.

Terugvorderingen en achterstallen zijn een courante praktijk in de onderwijswereld. Doordat niet de werkgever maar het departement Onderwijs de wedden uitbetaalt aan het onderwijspersoneel, moet het departement steeds de nodige gegevens van de scholen doorgestuurd krijgen en verwerken. De minste wijziging in een aanstelling of een opdracht heeft een weerslag op de wedde. Regularisaties achteraf zijn soms onvermijdelijk. De Vlaamse Ombudsdienst is principieel van mening dat iemand in het onderwijs recht heeft op een tijdige uitbetaling van zijn volledige wedde. Als er achterstallen moeten worden uitbetaald, zijn intresten hierbij op zijn plaats. Nu wijzen de inrichtende macht en het departement Onderwijs met de vinger naar mekaar voor de oorzaak, maar het personeelslid wordt niet verder geholpen. De Vlaamse overheid moet hierin meer garanties bieden. Dat er een vonnis van een rechtbank wordt gevraagd alvorens intresten te willen uitbetalen, is ontoelaatbaar.

Wat het Gemeenschapsonderwijs betreft, ten slotte, moet het belang worden onderstreept van beroepsprocedures die ouders de mogelijkheid bieden om geschillen optimaal en volledig uit te klaren. Een beroepsprocedure die met haar beslissing niet ten volle de voorgelegde vragen gemotiveerd beantwoordt, is ontoereikend.

4.7.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

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.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van brutobedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

4.8 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Onder dit thema worden de klachten behandeld over verkeer, infrastructuur en mobiliteit in hun ruime betekenis. Daaronder vallen onder andere klachten over het verkeersbeleid, het openbaar vervoer, het wegen- en waterwegennet (onderhoud, aanleg en inrichting), de mobiliteit en de verkeersveiligheid.

4.8.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

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

De Vlaamse overheid is bevoegd voor de regelgeving, maar de concrete uitvoering is, naar gelang van het onderwerp of het statuut van de weg, vaak een verantwoordelijkheid van de gemeentelijke of de provinciale overheid. De Vlaamse overheid is in het bijzonder bevoegd voor het algemeen verkeersbeleid en voor het onderhoud en de aanleg van de gewestelijke wegeninfrastructuur (de eigen gewestwegen) en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de zogenaamde openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit (zoals de bedrijfsvervoersplannen), het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiens ten. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie.

De Lijn (de Vlaamse Vervoermaatschappij) is opgericht door het decreet van 31 juli 1990. De basismobiliteit en de oprichting van de Mobiliteitsraad van Vlaanderen werden vastgelegd in het decreet van 20 april 2001. Een koninklijk besluit van 8 december 1991 somt de gewestwegen op.

Op 18 juli 2003 heeft de Vlaamse Regering in uitvoering van het decreet van 20 april 2001 over de organisatie van het personenvervoer het zogenaamde *taxibesluit* goedgekeurd. In dit besluit worden naast de taxidiensten ook de diensten geregeld voor het verhuren van voertuigen met een bestuurder. Het besluit treedt in werking op 1 juni 2004. De federale overheidsdienst Economische Zaken en de nationale beroepsfederatie hebben in november 2003 een verzoekschrift tot vernietiging ingediend bij de Raad van State.

Op 7 november 2003 heeft de Vlaamse Regering het ontwerpdecreet goedgekeurd dat een basissubsidiëring aan mobiliteitsverenigingen mogelijk maakt. Op 27 november 2003 is het ontwerp ingediend bij het Vlaams Parlement.

UITVOERING

Vlaanderen telt ruim 5.500 km gewestwegen, die door het Vlaamse Gewest beheerd en onderhouden worden. Het zijn de belangrijkste en drukste wegen. De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen, behalve als de klacht ook gaat over de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving. In dat geval kan de Ombudsdienst de gemeente 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 beheert de infrastructuur van de waterwegen en de havens. Beide administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Gedetailleerde gegevens over de werking van de administratie Wegen en Verkeer staan in haar *Jaarboek*. Drie van de vijf provinciale afdelingen Wegen en Verkeer (Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen) publiceren ook elk een afzonderlijk *Jaarverslag*.

Na het *Vademecum Fietsvoorzieningen* in 2002 heeft de administratie Wegen en Verkeer in juli 2003 het *Vademecum Voetgangersvoorzieningen* gepubliceerd. Het Vademecum is een praktijkgericht document met informatie over het voetgangersbeleid, het ontwerp en onderhoud van infrastructuur, het aanbrengen van signalisatie en de regelgeving hierover.

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 via de decreten en besluiten van de Vlaamse Regering is vastgelegd. Essentieel zijn de doelstellingen op het vlak van de basismobiliteit en het netmanagement. Gedetailleerde gegevens over de werking van De Lijn zijn te vinden in het *Jaarverslag*.

Na een lange voorbereiding heeft de Vlaamse Regering op 17 oktober 2003 het Mobiliteitsplan Vlaanderen principiële goedgekeurd. Onder de titel *Naar een duurzame mobiliteit in Vlaanderen* worden de beleidsvoornemens aangegeven voor de korte (tot 2007) en middellange termijn (tot 2012). De vijf zwaartepunten van het plan zijn: meer en betere vervoersalternatieven, goede wegeninfrastructuur, efficiënt gebruik van vervoermiddelen en infrastructuur, mentaliteitswijziging bij de weggebruiker en ombouw van het voertuigenpark. In december 2003 hebben de Serv en de Mina-Raad advies uitgebracht over het plan.

4.8.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 41 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2003

	Gewestwegen en verkeer	Waterwegen en zeewezen	Totaal (zonder De lijn)	Openbaar bus- en tramvervoer (De Lijn)	Totaal (met De lijn)
Totaal	95	207	302	9.809	10.111
Ontvankelijk	77	189	266	9.809	10.075
Onontvankelijk	18	18	36	0	36
-45 dagen	78	198	276	5.888	6.164
+45 dagen	17	9	26	1.024	1.050
Geground	71	113	184	geen	
Ongegrond	6	76	82	specificatie	
Opgelost	68	112	180	geen	
Niet opgelost	9	1	10	specificatie	
Beslissing	9	24	33		
Behandeltermijn	37	57	94		
Informatieverstrekking	8	0	8	andere	
Bereikbaarheid	1	2	3	indeling	
Bejegening	7	10	17		
Andere	15	20	35		

DE KLACHTEN

De Lijn beschouwt elke klacht in verband met het openbare bus- en tramvervoer als ontvankelijk. Het totaalcijfer (9.809) omvat niet alleen klachten in de zin van het klachten-decreet maar ook meldingen en klantenreacties. In de statistieken wordt geen onderscheid gemaakt tussen gegronde en ongegronde klachten en ook niet tussen opgeloste en niet-opgeloste klachten.

De Lijn deelt de klachten op in tien inhoudelijke categorieën en in een restcategorie "andere" (informatieverstrekking, omgevingsfactoren, infrastructuur, veiligheidsgevoel, voertuigen, toegankelijkheid, en andere). Ruim 80 % van de klachten heeft betrekking op drie grote categorieën: "service", "aanbod" en "stiptheid van de bussen". De serviceklachten vormen bijna de helft van het totaal (aandeel van 47,5 %) en hebben vooral betrekking op het voorbijrijden van een halte, de klantvriendelijkheid en het rijgedrag van de chauffeurs. Bij de stiptheid van de bussen (aandeel van 16,5 %) klagen de reizigers niet alleen over vertragingen, maar ook over ritten die niet of slechts gedeeltelijk gereden worden. Het aandeel van de klachten over het aanbod (17,5 %) is ongeveer even groot als de stiptheidsklachten. Ze betreffen met name capaciteitsproblemen, frequentie van de ritten en trajectaanpassingen. Van de klachten over prijs en betalingswijze (4,5 %) gaat ongeveer één derde over betwiste boetes (in absolute cijfers 129).

In vergelijking met 2002 is er geen grote wijziging in het totale aantal klachten en klantenreacties bij De Lijn. Er is wel een inhoudelijke verschuiving. Tegenover de procentuele toename van de klachten over de service (van 35,5 naar 47,5 %), staat een afname van de klachten over het aanbod (van 24,0 naar 17,5 %).

Bij de administratie Wegen en Verkeer zijn in 2003 95 klachten behandeld. De aard van de klachten is zeer divers. De enige uitschieters vormen de klachten over de staat van de rijweg en de klachten in verband met wegenwerken (communicatie, coördinatie en verkeershinder). Van de 71 gegronde klachten is bij ruim de helft (37) de redelijke behandeltermijn overschreden.

De klachten bij de administratie Waterwegen en Zeewezen, bij de NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen en bij de Dienst voor de Scheepvaart zijn samenbracht onder de hoofding "waterwegen en zeewezen".

In het totaal heeft de administratie Waterwegen en Zeewezen in 2003 156 klachten behandeld.

Door de grote diversiteit van de klachten bij de afdeling Bovenschelde, de afdeling Zeeschelde en de afdeling Waterwegen Kust is er geen inhoudelijk zwaartepunt in het klachtenbeeld. De klachten behandeld door de afdeling Waterbouwkundig Laboratorium en Hydrologisch Onderzoek zijn voor het grootste deel herinneringsbrieven voor onbetaalde facturen. Bij de afdeling Vloot handelen de klachten over de contractuele dienstverlening, de veerdiensten en de attitude van het personeel.

De ombudsnorm te lange behandeltermijn is bij de administratie Waterwegen en Zeewezen het vaakst geschonden (circa 70 % van de gegronde klachten).

De 16 klachten bij de NV Zeekanaal zijn heel divers van aard. Bij de 35 klachten bij de Dienst voor de Scheepvaart valt op dat ruim 40 % handelt over de schuttingen aan de sluisen. Andere thema's zijn de dienstverlening, de veiligheid van het scheepvaartverkeer en de wegenis en jaagpaden.

REALISATIES EN PLANNEN

De klachten en reacties van de klanten vormden ook in 2003 voor De Lijn een van de grondslagen voor het kwaliteitsbeleid. Bij de verbeteringsplannen voor 2004 kunnen genoemd worden capaciteitsuitbreiding, affiches en stickers ter voorkoming van het voorbijrijden van haltes en hoffelijkheid- en klantvriendelijkheidcampagnes.

Door een aantal klachten over wegen en verkeer is de concrete uitvoering van plaatselijke maatregelen versneld. Dat geldt vooral voor maatregelen in verband met de slechte staat van de wegen en met geluidshinder. De wegbeheerder streeft ernaar rekening te houden met de timing van de algemene maatregelen die vaak in de omgeving al gepland zijn. Verbeteringsplannen van de administratie Wegen en Verkeer hebben onder meer als doelstelling om regelmatig preventieve controles uit te voeren, alert op te treden bij het vaststellen van schade en onmiddellijk in te grijpen (via voorlopige herstellingen of maatregelen) om de ergste hinder te voorkomen.

De administratie Waterwegen en Zeewezen stelt vast dat de signalen die via het klachtenbeheer binnenkomen een bijdrage leveren aan een continu verbeteringsproces. Concrete verbeteringsacties hebben onder meer betrekking op het boekhoudkundig terugbetalingssysteem, de communicatie met de schippers, meer controle op vuilnis in het water en op wildgroei van struiken langs de oevers.

De NV Zeekanaal streeft er ook in 2004 naar om een klant- en klachtvriendelijk klimaat te garanderen. De Dienst voor de Scheepvaart voorziet opleidingen klantvriendelijkheid, communicatie en omgaan met agressie in het basispakket van het sluispersoneel en de nieuwe ambtenaren.

4.8.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 42
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	30
Beoordelingsfase (fase D)	69
Opschorting behandeling	0
Totaal	99

Tabel 43
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	27
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
subtotaal (deels) gegronde klachten	38
Terechte opmerking	2
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	25
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	1
Totaal	75

Tabel 44
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	4
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	24
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	6
Redelijke behandeltermijn	7
Efficiënte coördinatie	5
Totaal	57

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 99 klachten onderzocht over verkeer, infrastructuur en mobiliteit en 69 daarvan beoordeeld. 29 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

De klachten kunnen worden onderverdeeld in twee grote categorieën:

- klachten over wegen en verkeer
 - lawaai- en trillingshinder door slechte staat van het wegdek, waarbij het herstel te lang op zich laat wachten,
 - gebrekkige communicatie rond grote infrastructuurprojecten,
 - gebrekkige verkeerssignalisatie,
 - fietsinfrastructuur,
 - onvoldoende onderhoud van bermen;
- klachten over het openbaar bus- en tramvervoer van De Lijn:
 - boetes,
 - (rij)gedrag van de chauffeurs,
 - aansluiting tussen bus-bus en bus-trein,
 - communicatie van De Lijn,
 - te volle bussen voor schoolgaande jeugd.

WEGEN EN VERKEER

In 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 31 klachten beoordeeld over wegen en verkeer.

LAWAAI- EN TRILLINGSHINDER DOOR SLECHTE STAAT VAN WEGDEK: HERSTEL LAAT TE LANG OP ZICH WACHTEN

Dossier 2003-0169 heeft betrekking op een verbindingsweg in Gent tussen de N60 en de R4. Die straat liep oorspronkelijk dood op de berm van de ringvaart. Toen de verzoeker er kwam wonen was het nog een rustige residentiële buurt. De laatste jaren is dit stuk weg echter een soort oprit naar de Gentse ring (R4) geworden. Het gedaver van de voorbijrijdende vrachtwagens wordt steeds erger. Er zijn barsten en scheuren in de muren van de huizen gekomen. De verzoeker en zijn gezin worden 's nachts meermaals wakker. Eén van de hoofdoorzaken is het oorspronkelijke klinkerwegdek dat niet aangepast is aan het soort verkeer dat er nu doorrijdt en daardoor ernstig beschadigd is.

De klacht van de verzoeker is volgens de afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen terecht. De afdeling wil op langere termijn een betere oplossing en van de straat van de verzoeker weer een gewone straat maken. Door de vertragingen in de recente grote en onderling samenhangende infrastructuurprojecten in en rond Gent rijdt er echter nog altijd (en steeds meer) doorgaand verkeer door de straat van de verzoeker. Er bestaat nog altijd onzekerheid over de uiteindelijke verkeersafwikkeling in de ruime omgeving, zodat een definitieve oplossing voorlopig nog niet mogelijk is.

De afdeling is daarom van mening dat tussentijdse structurele maatregelen genomen moeten worden. Uit nader onderzoek in de loop van 2003 blijkt echter dat ook een herinrichting van het wegvak op relatief korte termijn niet mogelijk is. Daarom heeft de afdeling gezocht naar een noodoplossing. Op de slechtste plaatsen is vanaf oktober 2003 de klinkerverharding opgebroken en vervangen door beton. Vervolgens is de volledige rijweg overlaagd met asfalt. Die oplossing moet enkele jaren kunnen standhouden. De lawaai- en trillingshinder is verminderd. Een definitieve oplossing van de verkeersleefbaarheid is er echter nog niet.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het om een **gegronde** klacht, omdat de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk** en **redelijke behandeltermijn** geschonden zijn. Er is al een begin van herstel, maar de klacht moet nog **verder hersteld** worden.

Dossier 2002-0370 over de N43 is een andere klacht over lawaai- en trillingshinder in de Gentse regio ten gevolge van de slechte staat van het wegdek. Het deel van de N43 tussen De Sterre en De Drie Sleutels is al jaren in slechte staat. Ter hoogte van de woning van de verzoeker was de situatie echter zodanig dat de situatie al lange tijd niet meer te harden was. Door over een lengte van 10 meter een nieuwe betonlaag aan te brengen, is de ernstigste hinder opgelost. In de loop van 2004 wordt het hele wegvak volledig opnieuw ingericht.

Ook dit is een **gegronde** klacht, omdat de ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **actieve dienstverlening** geschonden zijn. De noodherstelling over 10 meter had veel eerder en op eigen initiatief van de overheid moeten gebeuren.

De Vlaamse overheid is zich steeds meer bewust van de problematiek van de slechte staat van sommige gewestwegen. Dat blijkt ook uit het zogenaamde rapport-Helleven van de administratie Wegen en Verkeer over de toestand van de gewestwegen. 430 km zou in slechte staat zijn. Dat rapport geeft niet alleen een analyse van de bestaande toestand, maar wil ook, op basis van een behoefteanalyse, komen tot prioriteiten voor structureel onderhoud. De volgende parameters worden systematisch opgemeten: stroefheid, spoorvorming bij asfaltwegen en trapvorming bij betonwegen, vlakheid, beschadigingsgraad op visuele inspectie (scheuren, uitrukking, randschade). De minister heeft in de bevoegde parlementscommissie op 11 februari 2003 verklaard dat bij het wegenonderhoud de Vlaamse overheid bezig is aan een inhaaloperatie op basis van het rapport-Helleven. De minister wijst erop dat de wegen beter worden onderhouden, "maar nog te weinig". Volgens de minister worden ze ook beter aangelegd, omdat het typebestek is gewijzigd.

Bij de slechte staat van het wegdek is niet alleen de verkeersveiligheid belangrijk, maar ook de voorkoming van lawaai- en trillingshinder (of andere hinder zoals opspattend water voor voorbijgangers en huizen). Een structurele aanpak mag niet beletten dat, door beperkte maar kordate noodherstellingen, de ergste hinder vaak op heel korte termijn opgelost kan worden.

Voor de bespreking van de algemene problematiek van lawaaihinder door verkeer verwijzen wij naar het hoofdstuk over milieu.

GEBREKKIGE COMMUNICATIE ROND GROTE INFRASTRUCTUURPROJECTEN

Bij grote infrastructuurprojecten is communicatie met de bevolking onontbeerlijk. Die opvatting wordt steeds meer gemeengoed bij de administratie Wegen en Verkeer. De communicatie over de grootschalige werken aan de Antwerpse leien en ring kan als voorbeeld genoemd worden. Er zijn ook heel wat minder bekende projecten. Over die projecten wordt de laatste jaren altijd gecommuniceerd met de bevolking, maar er kan bij die communicatie toch wel een en ander misgaan.

In dossier 2002-0733 klagen twee leraren van een school over het herinrichtingsproject van de N60 in Gent. Naast kritiek op de eigenlijke herinrichting, heeft de klacht ook betrekking op de communicatie over het project. Er is wel communicatie geweest van de afdeling Wegen en Verkeer, maar volgens de verzoekers te weinig en vooral te laat. De verzoekers hadden altijd het gevoel alleen voldongen feiten te moeten ondergaan, terwijl ze heel wat verbeterpunten hadden voor de verkeersveiligheid rond de school. Uiteindelijk werd de communicatie een dovemansgesprek. Een bemiddelingsgesprek van de Vlaamse Ombudsdienst met alle betrokkenen in september 2003 heeft tot een grote mate van consensus geleid en tot concrete afspraken over de toekomstige communicatie tussen afdeling en school.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het deel van de klacht dat gaat over herinrichting zelf, **ongegrond**. De projectplanning en -uitvoering is degelijk en normaal verlopen. Bij ieder project moeten keuzes gemaakt worden op basis van haalbaarheid, beschikbare middelen en de belangen van alle betrokkenen. Planning en uitvoering zijn bovendien dynamische processen, waardoor er altijd mogelijke verbeterpunten blijven bestaan. De com-

municatie had echter beter kunnen verlopen. De stelling van de verzoekers dat er bijna geen communicatie heeft plaatsgevonden, kan niet bijgetreden worden. Het is wel duidelijk dat er soms te weinig communicatie is geweest en niet altijd op de cruciale momenten. Ook is de informatieverstrekking niet altijd even tijdig en even effectief geweest. Bij deze **deels gegronde** klacht is de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. Door de bemiddelingsvergadering en de daar gemaakte afspraken zorgt de afdeling voor **voldoende herstel**.

Behalve klachten over hinder en over communicatie bij infrastructuurprojecten rond Gent, heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook enkele klachten behandeld over nieuwe verkeerssignalisatie op de autosnelwegen in de Gentse regio. Als het om een **gegronde** klacht ging (bijvoorbeeld dossier 2003-0644), zorgde de afdeling voor **herstel**.

FIETSINFRASTRUCTUUR

Zoals in 2002, zijn er ook in 2003 enkele klachten behandeld over de fietsinfrastructuur en andere fietsaangelegenheden. In dossier 2003-0632 over een defecte fietslift aan de Kennedytunnel, bleek er ook geen fietsgoot aanwezig te zijn om de fiets langs de trap te verplaatsen. De betrokken afdelingen zorgen door de aanleg van een goot voor herstel. Onvoldoende onderhoud en schoonmaak van een fietspad in Antwerpen was het voorwerp van een klacht in dossier 2003-0458. Aan de ring van Tienen was de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant in de dossiers 2003-0771 en 2003-0788 al te voortvarend door het oversteken van de ring op een bepaalde plaats te verbieden, zonder voor een veilig alternatief in de nabijheid te zorgen.

In dossier 2003-0497 komt een structurelere problematiek aan de orde. Volgens de verzoeker wordt hij regelmatig geconfronteerd met recente fietsvoorzieningen die in strijd zijn met de eigen richtlijnen van het Vlaamse Gewest zoals vastgelegd in het Vademecum Fietsvoorzieningen.

Als wegbedekking voor het fietspad langs de N2 tussen Kortenberg en Veltem-Beisem is in strijd met het Vademecum gekozen voor de minder comfortabele, onveiligere en duurdere tegels in plaats van asfalt. Het fietspad is ook iets te smal volgens de normen van het Vademecum, terwijl er ter plaatse meer dan genoeg ruimte is voor een breder fietspad.

De fietser moet aan het kruispunt van de N2 met de N227 in Nossegem zeven bochten nemen om rechtdoor te kunnen rijden, terwijl bovendien bij enkele van die bochten de kromtestraal te klein is volgens de normen van het Vademecum.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat volgens het Vademecum in verblijfsgebieden het fietspad eventueel met tegels aangelegd mag worden, maar dat in **verkeersgebieden** (zoals aan de N2 tussen Kortenberg en Veltem) het fietspad in monolithisch materiaal aangelegd **moet** worden (Vademecum, beslissingstabel 4.2.5). Tegels en stenen zijn volgens het Vademecum niet toegestaan, tenzij de rijweg voor auto's zelf in tegels of stenen is aangelegd.

Volgens de afdeling moeten tegels of stenen gebruikt worden als er nutsleidingen onder het fietspad liggen. Het Vademecum spreekt echter helemaal niet over nutsleidingen onder fietspaden. Het rapport *Verhardingskeuze voor fietsverbindingen: asfalt, beton of tegels?*

(Fietsberaad Nederland, 2002) stelt dat de aanwezigheid van kabels en leidingen weliswaar in sommige gevallen een reëel argument kan zijn om voor de verharding van een fietspad voor tegels of straatstenen te kiezen, maar dat dit zeker niet als een algemene regel gebruikt mag worden. Dat geldt overigens ook voor bomen langs het fietspad. Volgens het rapport is het alleen boven gasleidingen noodzakelijk om een open verharding toe te passen voor fietspaden. Als het aan de fietser ligt, worden alle fietspaden voorzien van een strakke laag asfalt. Het onderzoeksrapport geeft de volgende waarderingscijfers door fietsers voor het comfort van de wegbedekking : asfalt 85 op 100, cement-beton 75, betontegels 62 en straatstenen 58. Dat comfortverschil is niet alleen de mening van de fietser, maar ook objectief vaststelbaar via metingen van rolweerstand, zoals blijkt uit het rapport.

Zeker ook vermeldenswaard is de beslissing in februari 2004 van de provincie Vlaams-Brabant om geen subsidies meer toe te kennen aan gemeenten die hun fietspaden in klinkers aanleggen. "Vaak gebeurt het dat nutsmaatschappijen werken uitvoeren aan leidingen onder de fietspaden. Nadien liggen de klinkers er ook vaak schots en scheef bij. Als het fietspad in asfalt of beton is gemaakt, leggen de nutsmaatschappijen hun leidingen naast het pad." Er zijn uitzonderingen mogelijk, zoals bijvoorbeeld in dorpskernen (*Het Nieuwsblad*, 21 februari 2004).

Een breedte van 1,75 m als norm is al relatief smal. Dat wordt ook door het Vademecum zelf bevestigd (4.1.2): "De Nederlandse normen stellen hogere eisen aan de breedte van fietspaden dan de gangbare praktijk in Vlaanderen. Naast de ongetwijfeld grotere aandacht voor het fietsen speelt daar zeker ook mee dat Nederland reeds decennia lang een strikter ruimtelijk planningsbeleid hanteert. Binnen de context van de Belgische ruimtelijke ordening met zijn lintbebouwing is het consequent doortrekken van een ideaal dwarsprofiel soms onhaalbaar. Dit mag anderzijds ook geen vrijbrief zijn om niet te voldoen aan een minimumnorm. Daarom wordt in dit Vademecum telkens een strikte minimumbreedte vastgelegd naast een aanbevolen breedte. Bij de aanleg van nieuwe fietspaden wordt zo veel mogelijk gestreefd naar de aanbevolen norm. De minimumeisen hebben een **bindend** karakter. Een uiteindelijke keuze dient in elke concrete situatie gemaakt te worden in functie van de beschikbare ruimte en na afweging van hoger opgesomde factoren."

Afwijken van de norm, zonder duidelijke praktische of financiële overwegingen ter plaatse, is dus niet aangewezen. Er blijkt langs de N2 tussen Kortenberg en Veltem meer dan genoeg ruimte beschikbaar te zijn. Zonder reden beneden de norm werken, ook als het om een kleine marge gaat, is daarom niet aanvaardbaar.

Aan het kruispunt van de N2 met de N227 in Nossegem heeft de afdeling van het recht-doorgaande fietspad tijdelijk een rechtsafslaand fietspad gemaakt. Dan hoeft volgens het Vademecum de kromtestraal maar drie meter te zijn en geen tien meter. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de fietser hierdoor wel vier flinke bochten voorgeschoteld krijgt om rechtdoor over de N2 te kunnen verder rijden.

Vanzelfsprekend brengt de Vlaamse Ombudsdienst begrip op voor technische, financiële of praktische beperkingen waarmee de Vlaamse overheid geconfronteerd kan worden bij de aanleg van nieuwe fietspaden. Ook blijft er bij de kwaliteitsbewaking een belangrijke rol weggelegd voor de Provinciale Audit-Commissie (PAC) en de Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid (PVC).

Voor zover de eigen richtlijnen van het Vademecum niet worden toegepast, zonder aanvaardbare motivering, is de klacht echter **gegrond** en zijn de normen **afdoende motivering** en **goede uitvoeringspraktijk** overtreden.

De Vlaamse Ombudsdienst beschouwt het Vademecum zeker niet als het onveranderlijke evangelie. Er staan zelfs een aantal richtlijnen in die in de internationale vakliteratuur zeker niet unaniem aanvaard worden, zoals het absolute verbod op gelijkvloerse aanliggende fietspaden of sommige regels aan rotondes. Als dergelijke unanimiteit wel bestaat, zoals bij fietsvriendelijke wegbedekking of voldoende ruime maatvoering, verdienen de richtlijnen van het Vademecum echter een consequente toepassing.

ONVOLDENDE ONDERHOUD VAN BERMEN

In dossier 2003-0631 klaagt de verzoeker over het gebrekkige onderhoud (maaien, snoeien, enzovoort) van de middenberm van de R31 in Oostende. Volgens de verzoeker moeten de bewoners ook regelmatig toezien hoe het zwerfvuil op de middenberm blijft liggen totdat er een zware storm overheen raast en alles verspreid wordt. In de zomer van 2002 neemt de verzoeker contact op met de Vlaamse Wegentelefoon. Dat leidt volgens de verzoeker echter maar tot een tijdelijke oplossing.

De afdeling wijst op de financiële beperkingen. Er wordt prioriteit gegeven aan veiligheidscoördinatoren, werfsignalisatie en stortgelden. De contracten zijn binnen de administratie Wegen en Verkeer gestandaardiseerd, zodat een afdeling of district daarin geen manoeuvreerruimte heeft. De afdeling verklaart dat er een lange tijd verstreken is tussen het oude en het nieuwe onderhoudscontract. Daardoor is er in de periode mei-augustus 2003 geen zwerfvuil geruimd, bij gebrek aan een aannemer.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is deze klacht **gegrond**, omdat er geen **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** is geweest. Tussen het einde van het oude contract en het begin van het nieuwe contract is een lacune van vier maanden. Oude en nieuwe onderhoudscontracten moeten in de tijd naadloos op elkaar aansluiten. Daarbij moeten de afdelingen Wegen en Verkeer voldoende administratieve manoeuvreerruimte hebben om kort op de bal te kunnen spelen.

DE LIJN

In 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 30 klachten beoordeeld over het bus- en tramvervoer van De Lijn.

EEN BOETE ZONDER RECHT OP VERDEDIGING

In het Jaarverslag 2002 is al de problematiek aangesneden over de manier waarop De Lijn met betwiste boetes omgaat. De Lijn Antwerpen geeft alle boetedossiers door aan het parket. Door die handelwijze sluit De Lijn elke mogelijke discussie met De Lijn zelf over de reden of de hoogte van de boete uit.

In dossier 2002-0397 krijgt de zoon van de verzoeker een pv van een controleur van De Lijn voor een te weinig betaalde rit. Volgens de verzoeker is dat volledig onopzettelijk gebeurd. De voor de verzoeker dichtstbijzijnde halte ligt nog net in het Antwerpse stadsgebied. Zijn zoon is dus gewoon één zone te tikken (voor zover ze de bus nemen, wat eerder sporadisch gebeurt). Hij heeft tijdelijk werk gevonden bij een uitzendbureau en moet daarvoor af en toe de bus nemen. De vriendin van de zoon rijdt met een abonnement en stapt een halte vroeger op. Zonder de minste kwade bedoelingen wacht de zoon uiteraard liever samen met zijn vriendin op de bus en zet zijn fiets dus ook aan die halte. Hij denkt er helemaal niet aan dat hij dan nog enkele honderden meters in voorstadsgebied rijdt.

De gegevens op de gebruikte lijnkaart en het controleformulier bewijzen dat de zoon twee minuten op de bus zat toen hij werd beboet. Volgens de verzoeker blijkt uit de lijnkaart dat, als zijn zoon bewust had willen frauderen, hij dat dan gedaan zou hebben om 9 frank uit te sparen: 8 frank bij de heenrit en 1 frank bij de terugrit. Volgens de verzoeker heeft zijn zoon dan ook onbewust en onwetend "gezondigd". Men moet al heel negatief denken als men gelooft dat iemand bewust voor 9 frank een boete van 2.200 frank riskeert.

De verzoeker onderneemt onmiddellijk allerlei acties naar De Lijn toe. Hij stuit uiteindelijk echter op een muur. Het enige concrete antwoord is een pv dat hij een maand later ontvangt.

Alle latere acties leveren alleen een laattijdig antwoord op, waarbij nooit op de zaak zelf wordt ingegaan. Uiteindelijk krijgt hij na acht maanden een inhoudelijk antwoord: "De Lijn is verplicht van elke vaststelling een pv te maken en dat naar het parket te sturen: vervolgens kan De Lijn geen standpunt meer innemen."

De verzoeker vindt dat De Lijn zich er op die manier gemakkelijk van afmaakt. Hij vraagt om een voldoende recht op verdediging, zonder dat hem ondertussen een dagvaarding bij de rechtbank boven het hoofd hangt.

De Vlaamse Ombudsdienst beschouwt deze klacht als **gegrond**, onder meer omdat de ombudsnorm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** tekort is geschoten. Een reiziger met een betwiste boete moet zijn argumenten kunnen voorleggen aan De Lijn. Bij De Lijn moet ook de bereidheid aanwezig zijn een minnelijke schikking of annulering van boetes te overwegen, als de voorgelegde argumenten overtuigend zijn. Het doorsturen van alle boetes naar het parket is geen aanvaardbare vorm van klachtenbehandeling.

Naar aanleiding van aanbeveling 2002-29 heeft De Lijn laten weten dat ze ernaar streeft om in 2004 tot een volledig gewijzigde en meer klantvriendelijke vorm van behandeling te komen van betwiste boetes. Bij de bespreking van het natraject van deze aanbeveling wordt hierop dieper ingegaan.

AANSLUITING BUS-TREIN EN BUS-BUS

Belangrijk voor een goed openbaar busvervoer is de goede aansluiting tussen buslijnen onderling. In dossier 2003-0275 klaagt de verzoekster erover dat de chauffeur van een verpachte buslijn vaak niet wacht op de komst van een andere bus, hoewel dat wel de bedoeling is. De Lijn vraagt uitdrukkelijk aan de exploitant om ervoor te zorgen dat de afgesproken aansluiting ook daadwerkelijk verzekerd wordt.

Even belangrijk maar moeilijker te realiseren is de goede aansluiting tussen bus en trein. In dossier 2003-0089 en 2003-0387 klagen de verzoekers over de gebrekkige aansluiting tussen bus en trein aan het station van Haaltert.

In dossier 2003-0387 komt op 11 mei 2003 de trein van de verzoekster aan in het station van Haaltert om 16.55 uur. De bus van 17.01 uur is in aantocht en de verzoekster denkt "die heb ik nog net". De chauffeur stopt en laat alleen de al klaarstaande mensen opstappen. De treinreiziger komt aangelopen en als ze bijna aan de deur is, gaat die gewoon dicht en rijdt de bus verder. Het resultaat is dat de verzoekster een half uur moet wachten in de regen op de volgende bus. Volgens de verzoekster is het niet ongewoon dat de bus van 17.01 uur enkele minuten voor het aangekondigde vertrek weg is.

De Lijn erkent dat een dergelijk voorval zich heeft kunnen voordoen, maar ze kan niet bevestigen dat de bus van 17.01 uur regelmatig te vroeg vertrekt. De verantwoordelijke exploitant heeft op verzoek van De Lijn de chauffeurs nogmaals aangemaand om de correcte tijden te respecteren en zeker nooit te vroeg te vertrekken.

In het vergelijkbare dossier 2003-0089 (zelfde treinstation, zelfde buslijn) komt de trein van de verzoeker op tijd aan, zodat hij de aansluitende bus zonder probleem zou moeten kunnen halen. De bus blijkt echter al vertrokken te zijn. Soms rijden volgens de verzoeker de chauffeurs gewoon door, ook al zien ze dat de slagbomen naar beneden gaan omdat er een trein binnenkomt.

De Lijn geeft een vergelijkbare uitleg als bij dossier 2003-0387. Bij klacht 2003-0089 voegt ze er echter aan toe dat het aansluitingspatroon tussen trein en bus aan het station van Haaltert louter toevallig is. Op de betrokken lijn ligt het aansluitingspatroon prioritair bij het station van Aalst, omdat daar een groter aantal reizigers is.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst zijn de klachten **gegrond**, omdat te vroeg vertrekken in strijd is met de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De Vlaamse Ombudsdienst meent ook dat De Lijn niet overal een harmonisch aansluitingspatroon kan realiseren. Als dat wel mogelijk is, moet ook op secundaire treinstations gestreefd worden naar een goede aansluiting tussen bus en trein.

In dossier 2003-0902, dat handelt over een heel slechte aansluiting tussen een belbus en een belangrijke treinverbinding, heeft De Lijn wel voor volledig **herstel** gezorgd.

RIJ- EN ROOKGEDRAG VAN DE CHAUFFEURS

In enkele klachten staat het gedrag van de chauffeurs van De Lijn centraal. Bij klacht 2003-0357 erkent De Lijn dat de chauffeur ten onrechte is afgeweken van de normale route, waardoor de verzoeker op twee verschillende dagen tevergeefs aan een halte heeft staan wachten. Dossier 2003-0190 heeft betrekking op het feit dat een wachtende chauffeur regelmatig een kwartier lang zijn motor laat draaien, met alle overbodige lawaai- en geurhinder vandien. Op basis van controle ter plaatse bevestigt De Lijn dat de klacht terecht is. Dat is ook het geval bij klacht 2002-0562. Hier gaat de klacht over te hard rijden en lawaai-erig optrekken in een stadsstraat. Na verschillende gesprekken met De Lijn komt er geleidelijk een verbetering.

In dossier 2003-0903 klaagt de verzoeker erover dat in de Antwerpse regio sommige chauffeurs regelmatig het rookverbod op de rijdende of wachtende bus aan hun laars lappen. In een periode van een half jaar kan hij ongeveer vijftig overtredingen vaststellen, met precieze opgave van datum, uur, plaats en lijnnummer.

De Lijn wijst erop dat op alle rytuigen een totaal rookverbod heerst. Dat geldt niet alleen voor de reizigers, maar ook voor het eigen personeel. Die bepalingen staan in het politiereglement en zijn ook opgenomen in het exploitatiereglement van De Lijn. Het rookverbod voor de chauffeurs geldt niet alleen tijdens het rijden, maar ook tijdens het stilstaan of parkeren.

Tijdens de opleiding van de chauffeurs wordt erop gewezen dat roken niet alleen hinderlijk is voor de reizigers, maar dat dat ook de veiligheid ernstig in het gevaar kan brengen. Een sigaret nemen, aansteken of doven leidt de aandacht van de weg af. De richtlijnen hieromtrent zijn duidelijk en ondubbelzinnig en worden als dusdanig intern gecommuniceerd.

Als een chauffeur een sigaret wenst te roken dan kan hij of zij dat alleen buiten het voertuig doen, bijvoorbeeld tijdens de eventuele wachttijd aan een eindhalte of tijdens de rustperiode.

Naar aanleiding van de klachten van de verzoeker heeft De Lijn de betrokken chauffeurs ter verantwoording geroepen. De Lijn is er zich van bewust dat sommige chauffeurs roken op haar bussen. Vanaf december 2003 start dan ook een affichecampagne in alle bussen en trams waarin de aandacht wordt gevestigd op het rookverbod.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht **gegrond**. Niet alleen is roken op bus en tram verboden, maar ook de ombudsnorm **correcte bejegening** wordt door de betrokken chauffeurs geschonden. Behalve gevaarlijk tijdens het rijden, is roken op de bus altijd hinderlijk voor een deel van de klanten, ook bij stilstand. De Lijn is zich bewust van het probleem en streeft niet alleen naar herstel bij de betrokken chauffeurs, maar ook naar structureel herstel in de opleiding en de communicatie.

De betrokken verzoeker blijft echter van mening dat De Lijn onvoldoende optreedt. Daarom neemt hij op 19 januari 2004 het recht in eigen hand. Een chauffeur die op zijn vraag weigert de sigaret te doven, wordt natgespoten met een spuitbus water. De Lijn zit verveeld met het voorval. De woordvoester van De Lijn verklaart: "We kennen de verzoeker en volgen zijn klachten steeds op. We delen zijn bezorgdheid, chauffeurs mogen niet roken in de bus. Maar het recht zelf in handen nemen, mag evenmin." (Zie *Gazet van Antwerpen*, 20 januari 2004 en *Het Laatste Nieuws*, 21 januari 2004).

COMMUNICATIE VAN DE LIJN

Enkele klachten hebben betrekking op een gebrekkige communicatie van De Lijn. Bij klacht 2003-0090 is ontbrekende **telefonische bereikbaarheid** de oorzaak van een **gegronde** klacht. Tijdens een langdurige sneeuwbuï kan de kusttram niet uitrijden. De verzoekster staat een tweetal uur tevergeefs aan de halte te wachten. Ze belt het aan de halte opgehangen telefoonnummer. Er wordt echter niet opgenomen.

TE VOLLE Bussen VOOR SCHOOLGAANDE JEUGD

Het toenemende succes van het busvervoer heeft ook een minder aangenaam gevolg. Terwijl de vraag groeit, is het aanbod niet altijd aangepast. Dat is vooral het geval bij bussen waarop veel scholieren zitten. Dossiers 2002-0821 (gewone bus) en 2003-0713 (belbus) handelen hierover.

De Lijn is zich er ten volle bewust van dat op een aantal bussen capaciteitsproblemen bestaan tijdens de spitsritten van en naar scholen. De goedkopere vervoerbewijzen (buzzy pazz en omnipas) en ook het gratis rijden voor bepaalde categorieën, hebben tot een sterke toename van reizigers geleid. In de provincie Antwerpen is bijvoorbeeld in één jaar het aantal scholieren met een buzzy pazz met meer dan 40 % gestegen. Volgens De Lijn heeft ze een tekort aan personeel en materieel om op alle plaatsen het aanbod aan te passen aan de sterk toegenomen vragen. In de mate van het mogelijke zet ze bijkomend personeel en materieel in. Ook de slechte doorstroming van het openbaar vervoer speelt een negatieve rol. Een vlottere doorstroming betekent kortere wachttijden, zodat met hetzelfde personeel en materieel een hogere capaciteit bereikt kan worden.

Volgens De Lijn gaat het uiteindelijk om beleidsbeslissingen van de Vlaamse Regering waardoor enerzijds meer budgettaire middelen ter beschikking gesteld worden van het openbaar vervoer en anderzijds een vlottere doorstroming van bussen en trams gegarandeerd wordt.

TAXIBESLUIT

De nationale beroepsvereniging van taxibedrijven (GTL) heeft in december 2003 een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst in verband met de inwerkingtreding van het Vlaamse taxibesluit van 18 juli 2003. Volgens de GTL zijn er voldoende redenen om aan te nemen dat de inwerkingtreding op 1 juni 2004 tot grote praktische problemen zal leiden voor de sector. De GTL vindt dat de Vlaamse overheid onvoldoende rekening houdt met eventueel ongunstige arresten van de Raad van State en/of het Arbitragehof over het taxibesluit. Deze klacht is begin 2004 nog in behandeling.

4.8.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-28

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat inzake openbaar bus- en tramvervoer de rechthebbende gehandicapte personen op een snelle en correcte manier een gratis net-abonnement ontvangen.

Er zijn twee categorieën van personen met een handicap die recht hebben op een gratis netabonnement van De Lijn: personen met een handicap die ingeschreven zijn bij het Vlaams Fonds (VFSIPH) en personen met een handicap die een tegemoetkoming krijgen van de FOD Sociale Zekerheid en die in Vlaanderen wonen. Door de programmawet van 8 april 2003 kan De Lijn gegevens opvragen bij de Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid (KSZ). Op 6 mei 2003 heeft het Toezichtscomité van de KSZ machtiging verleend om de persoonsgegevens van beide rechthebbende categorieën personen met een handicap rechtstreeks aan De Lijn te bezorgen. Er is een overeenkomst gesloten tussen de KSZ en De Lijn. Hierdoor krijgen de rechthebbende personen met een handicap voortaan automatisch een gratis netabonnement.

De eerste mailing naar de rechthebbenden volgens deze nieuwe werkwijze is verzonden op 21 augustus 2003. Einde 2003 waren er al 88.000 gratis net-abonnementen uitgereikt. In het klachtenbeeld van 2003 komt dit klachttype niet meer voor.

AANBEVELING 2002-29

De Vlaamse overheid moet garanderen dat inzake openbaar bus- en tramvervoer een beboet persoon zijn argumenten tegen de boete kan uiten en dat die argumenten beantwoord worden voor het dossier wordt doorgezonden naar het parket van de Procureur des Konings.

Momenteel worden de dossiers van personen die beboet zijn wegens overtredingen (reizen zonder geldig vervoerbewijs of verminderingskaart, frauduleus gebruik vervoerbewijs, enzovoort) afgehandeld volgens de afspraken die met de plaatselijke parketten gemaakt zijn. Hierdoor is er geen eenvormige werking binnen De Lijn. Op sommige plaatsen bestaat de mogelijkheid om de boete aan te vechten alvorens het dossier doorgestuurd wordt naar de Procureur des Konings. Op andere plaatsen is dat niet mogelijk en wordt op advies van het parket altijd onmiddellijk een pv opgesteld en doorgestuurd naar de Procureur des Konings.

In het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering over de exploitatie en tarieven van De Lijn wordt de volledige werkwijze gewijzigd. De overtredingen worden anders ingedeeld en gedefinieerd. De Lijn zal ook de mogelijkheid krijgen om alternatieve administratieve boetes uit te schrijven. Het ontwerpbesluit (artikel 86) bevat eveneens de mogelijkheid voor de klant om bij De Lijn beroep aan te tekenen tegen een opgelegde administratieve boete. In de nieuwe werkwijze wordt alleen nog gewerkt met administratieve geldboetes en worden in de normale afhandeling van dossiers de parketten niet meer ingeschakeld. Naar verwachting kan dit nieuwe systeem ingang vinden in de loop van 2004, afhankelijk van de goedkeuring van het besluit van de Vlaamse Regering en van het omvormingsdecreet van De Lijn.

AANBEVELING 2002-30

De Vlaamse overheid moet bij de gewestelijke verkeersinfrastructuur extra aandacht hebben voor de veiligheid van de zwakke weggebruikers zoals fietsers en voetgangers.

De administratie Wegen en Verkeer heeft in 2002-2003 vademecums gepubliceerd over fiets- en voetgangersvoorzieningen, met richtlijnen voor aanleg en onderhoud.

Al enkele jaren werkt de administratie Wegen en Verkeer met de mobiliteitsconvenants. In die convenants worden duidelijke afspraken gemaakt over de plaats van de zachte weggebruiker in de wegeninfrastructuur. Hierdoor is er meer aandacht gekomen voor de zwakke weggebruiker in de ontwerpen van de administratie.

De Vlaamse minister van Mobiliteit, Openbare Werken en Energie heeft beslist om de komende vijf jaar alle gevaarlijke punten in Vlaanderen weg te werken. Hiertoe werden belangrijke budgetten voorzien. De zachte weggebruiker speelt daarin een belangrijke rol.

De minister heeft ook al enkele jaren belangrijke budgetten uitgetrokken om de aanleg van fietspaden door de gemeenten aan te moedigen. Prioritaire fietspaden kunnen door de Vlaamse overheid voor 100 % worden gesubsidieerd.

In november 2002 heeft de minister het Vlaams Totaalplan Fiets uitgebracht. De twee concrete doelstellingen van dat totaalplan zijn de bevordering van het fietsgebruik en de vergroting van de verkeersveiligheid voor fietsers. In januari 2003 heeft de parlementaire commissie Openbare Werken, Mobiliteit en Energie een gedachtewisseling gewijd aan dit plan (Stuk 1542 (2002-2003) - Nr. 1).

AANBEVELING 2002-31

De Vlaamse overheid moet de gewestwegen en de uitrusting ervan goed onderhouden zodat de veiligheid van de weggebruikers gegarandeerd is en de hinder voor de omwonenden minimaal is.

De administratie Wegen en Verkeer heeft het voorziene onderhoudsbudget integraal aanbesteed, vastgelegd en uitgevoerd. Er zijn verdere inspanningen geleverd om het onderhoudsniveau op de autosnelwegen en gewestwegen op te drijven door het opmaken van uniforme onderhoudsbestekken en contracten.

Er is speciale aandacht besteed aan de werfsignalisatie, de veiligheid op de werf en de verwijdering van het onderhoudsafval.

In het programma van 2003 is 18 miljoen euro uitgetrokken voor werken om de gewestwegen goed te onderhouden en de veiligheid van de weggebruikers te garanderen.

AANBEVELING 2002-32

De Vlaamse overheid moet aandacht blijven hebben voor een goede communicatie met de burger inzake klachten en meldingen over de onveilige of slechte staat van de gewestwegen.

Om de communicatie met de burger te verbeteren, zorgt de administratie Wegen en Verkeer ervoor dat de burger tijdig een ontvangstbewijs krijgt en geïnformeerd wordt over de naam van de behandelende ambtenaar en over de daadwerkelijke uitvoeringsdatum van de gevraagde herstellingen. In 2003 is een nauwkeurige administratieve opvolging gebeurd van de beloofde herstellingswerken, van de opdrachten die aan de aannemers worden doorgegeven, van de kwaliteitscontroles die moeten worden uitgevoerd en van het doorgeven aan de klachtencoördinatoren van de datum van uitvoering van de werken.

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst hebben in 2003 betrekking gehad op de provinciale afdelingen Wegen en Verkeer en De Lijn. Klachten over andere Vlaamse overheidsdiensten binnen de sectoren verkeer, infrastructuur en mobiliteit komen in het klachtenbeeld van 2003 vrijwel niet voor.

De slechte staat van de gewestwegen blijft aanleiding geven tot klachten van omwonenden. Er is behoefte aan meer preventieve controle. Bij hoogdringende situaties moeten er op korte termijn voorlopige herstellingen worden uitgevoerd om ernstig lawaai en andere hinder te voorkomen.

Bij grotere infrastructuurprojecten is een goede communicatie cruciaal. Het is echter niet alleen belangrijk dat er gecommuniceerd wordt, maar ook h^oe. De communicatie blijkt soms nog niet voldoende tijdig en effectief te zijn.

Een goede fietsinfrastructuur kan de veiligheid en het comfort van de fietsers bevorderen. De Vlaamse overheid blijkt haar eigen richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen soms ten onrechte niet te volgen, zonder daarvoor een afdoende motivering te geven.

4.8.5 CONCLUSIES

Conform de vaststellingen van het Vademecum (4.2.3) genieten asfalt en beton over het algemeen de voorkeur boven elementverhardingen en mag de bereikbaarheid van het fietspad niet slechter zijn dan de naastliggende rijbaan voor auto's. Uit onderzoek blijkt dat fietsers zelf de voorkeur geven aan asfalt, dat de rolweerstand van asfalt het laagste is en dat asfalt ook de goedkoopste verharding is. Het is dan ook verwonderlijk dat de Vlaamse overheid veel fietspaden aanlegt in tegels en bij monolithische verharding beton verkiest boven asfalt.

De praktijk van sommige afdelingen van De Lijn om betwiste boetes niet zelf te behandelen, maar om alle pv's door te sturen naar het parket, is nog niet verdwenen in 2003. De Lijn wil zelf in de loop van 2004 overschakelen naar een klantvriendelijkere behandeling.

Het klachtenbeeld van De Lijn vertoont verder een heel divers palet. Opmerkelijk zijn de klachten over het gedrag van enkele chauffeurs en de soms overvolle bussen met schoolgaande jeugd.

Uit de reacties op de aanbevelingen van vorig jaar en uit de beleidsplannen blijkt dat het bij de administratie Wegen en Verkeer en De Lijn en bij de Vlaamse Regering niet ontbreekt aan concrete plannen op het gebied van wegen, verkeer en openbaar vervoer. Dat is de *conditio sine qua non* voor iedere verbetering. Het komt er nu op aan de plannen uit te voeren en er bovendien voor te zorgen dat de beoogde effecten ook daadwerkelijk gegenereerd worden.

4.8.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het wegdek van gewestwegen wordt hersteld vóórdát er ernstige lawaaï- of trillingshinder ontstaat. Als de hinder te ernstig is moeten op korte termijn noodherstellingen plaatsvinden, in afwachting van een structurele oplossing.

AANBEVELING 2003-28

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij infrastructuurprojecten voldoende, tijdige en effectieve communicatie plaatsvindt met de betrokken bewoners, weggebruikers, scholen, bedrijven en organisaties.

AANBEVELING 2003-29

De Vlaamse overheid moet haar eigen richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen toepassen. Afwijkingen zijn alleen mogelijk bij dwingende technische of financiële redenen en moeten afdoende gemotiveerd zijn. Er moet regelmatig geëvalueerd worden of de door het Vademecum beoogde doelstellingen qua fietserscomfort en -veiligheid ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

AANBEVELING 2003-30

De Vlaamse overheid moet er zo spoedig mogelijk voor zorgen dat een beboete reiziger zijn argumenten over een betwiste boete rechtstreeks aan De Lijn kan voorleggen en dat De Lijn via een vastgelegde procedure de boetes kan verminderen of annuleren. Een doorzending naar het parket van de Procureur des Konings mag alleen in uitzonderlijke gevallen plaatsvinden.

AANBEVELING 2003-31

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het aanbod van openbaar bus- en tramvervoer beantwoordt aan de verhoogde vraag bij het publiek, zeker als die het gevolg is van een beleidskeuze voor goedkoper of gratis vervoer.

4.9 Economie en werkgelegenheid

Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, opleidings- en adviescheques, arbeidsbemiddeling en werkgelegenheidsprogramma's.

Ook klachten over steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, energie, landbouw en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie worden in dit thema behandeld.

In dit Jaarverslag komen voor het eerst aanvragen om bemiddeling over de subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds (ESF) aan bod.

4.9.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. Van belang voor de klachten op het gebied van economie en werkgelegenheid zijn:

- de besluiten van de Vlaamse Regering van 22 september 1998, 1 maart 2002, 3 mei 2002 en 20 juni 2003 over de aanmoedigingspremies voor een volledige onderbreking van de beroepsloopbaan of een vermindering van de arbeidsprestaties ("gedeeltelijke loopbaanonderbreking");
- de besluiten van de Vlaamse Regering over de opleidingscheques voor werkgevers en werknemers van 14 december 2001 en 18 juli 2003;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 2003 over de wijziging van het besluit van 14 februari 2003 betreffende de adviescheques en tot oprichting van de Raad van Advies en Consultancy.

Een besluit van de Vlaamse Regering regelt de betrokkenheid van de Vlaamse Ombudsdienst bij de aanvragen tot bemiddeling over de subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds (ESF). Voluit heet dat besluit: het besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2001 betreffende de voorwaarden en de procedure tot toekenning, wijziging en intrekking van projectgebonden subsidies uit het Europees Sociaal Fonds met betrekking tot doelstelling 3, zwaartepunten 1 en 2. "Doelstelling 3" is erop gericht om laaggeschoolden, jongeren, langdurig werklozen en mensen die uitgesloten zijn van de arbeidsmarkt te helpen om (opnieuw) de arbeidsmarkt te betreden. "Zwaartepunten 1 en 2" focussen op de verbetering van de inzetbaarheid met onder meer acties voor de optimale toeleiding van werkzoekenden naar de arbeidsmarkt, het opzetten van acties voor de zwakkere doelgroepen en het creëren van nieuwe arbeidsplaatsen.

UITVOERING

Diverse Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van economie en werkgelegenheid.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn twee administraties van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL) verantwoordelijk voor economie en werkgelegenheid, namelijk de administratie Economie en de administratie Werkgelegenheid.

Ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen houden zich bezig met deelaspecten van economie en werkgelegenheid. De belangrijkste zijn: het Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM), de Dienst Investeren in Vlaanderen (DIV), Export Vlaanderen, de Investeringsmaatschappij voor Vlaanderen (GIMV), de vijf Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappijen (GOM), het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO) en vooral de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB).

De vzw ESF-Agentschap behandelt de aanvragen voor subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds.

4.9.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 45 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2003

	Aanmoedigings- premies	Opleidings- cheques	Arbeids- bemiddeling	Dienstverlening VIZO	Andere	Totaal
Totaal	24	10	564	5	19	622
Ontvankelijk	23	3	533	4	15	578
Onontvankelijk	1	1	31	1	4	38
-45 dagen			493	3		496
+45 dagen			40	1		41
Geground	14	2	251	4	11	282
Ongegrond	9	2	272	0	6	289
Opgelost	14	2	188	4	7	215
Niet opgelost	0	0	63	0	0	63
Beslissing	2	2	88	0	3	95
Behandeltermijn	3	0	30	0	0	33
Informatieverstrekking	8	0	40	2	4	54
Bereikbaarheid	1	0	3	1	0	5
Bejegening	0	0	90	1	0	91
Andere	0	0	0	0	0	0

DE KLACHTEN

Het aantal klachten over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking is gedaald in vergelijking met vorig jaar. De belangrijkste reden daarvoor is de sterk verminderde doorlooptijd van de aanvraagdossiers. Het merendeel van de gegronde klachten heeft betrekking op de laattijdige uitbetaling van de aanmoedigingspremies in de tweede helft van 2003.

De klachten over de opleidingscheques zijn heel divers. De 4 behandelde klachten gaan over een vraag om terugbetaling omdat de opleiding niet gevolgd kon worden wegens ziekte, over het feit dat de laattijdige aanvraag te wijten was aan een onvolkomenheid van een overheidsdienst en om het omslachtig invullen van de elektronische evaluatie.

Voor de klachtenbehandeling heeft de klachtendienst van de VDAB de publieke dienstverlening opgedeeld in 25 domeinen. 90,1 % van de klachten die de klachtendienst behandelde hebben betrekking op de volgende domeinen: training en opleiding (25,5 %), universele dienstverlening (20,2 %), trajectwerking (15,2 %), screening en oriëntatie (10,0 %), cursistenadministratie (7,3 %), vacaturewerking (6,3 %) en opleiding op werkvloer – IBO (5,6 %).

De klachten over de dienstverlening door het VIZO zijn heel beperkt. Volgens de klachtencoördinator is de reden daarvan dat heel wat tussenpersonen een bemiddelende of procedurele rol spelen vooraleer het dossier wordt of kan worden ingediend bij een VIZO-klachtendienst.

De andere klachten hebben betrekking op onder meer de dienstverlening door Export Vlaanderen, Toerisme Vlaanderen, de geregionaliseerde federale diensten Landbouw, de Vlaamse Participatiemaatschappij, de gewestelijke ontwikkelingsmaatschappijen en de VLAM.

REALISATIES EN PLANNEN

De klachtencoördinator van het departement EWBL wijst erop dat de veelvuldige klachten in het kader van de aanmoedigingspremies over de voorwaarden van indiening van een dossier zijn verdwenen, omdat de voorwaarden al gewijzigd werden voor de privé-sector. De administratie heeft voorts een aantal voorstellen geformuleerd tot aanpassing van de regelgeving van de openbare sector met het oog op de administratieve vereenvoudiging en grotere eenvormigheid van de drie premiestelsels.

In het kader van de adviescheques wordt vooropgesteld om de adviescommissie operationeel te maken.

Om de dienstverlening te verbeteren heeft de VDAB een aantal acties ondernomen op niveau van de klantencentra en op niveau van de VDAB zelf. Op niveau van de klantencentra hebben die acties betrekking op de domeinen training en opleiding, universele dienstverlening en individuele beroepsopleiding. Op het niveau van de VDAB zelf worden halfjaarlijks alle antwoordbrieven beoordeeld volgens een gestandaardiseerd beoordelingsstra-
men. Globaal genomen stelt de VDAB een opmerkelijke kwaliteitsverbetering vast tegenover vorig jaar. Het aanreiken van nieuwe tools zoals bijvoorbeeld briefsjablonen, tips voor de antwoordbrieven en bijkomende opleidingen hebben daar ongetwijfeld in meegespeeld.

Een aantal aspecten zijn nog voor verbetering vatbaar. Zo moeten klachten beter geformuleerd worden. Bij de gegronde klachten moet het erkennen van de fout en de foutoorzaken, het aanbieden van verontschuldigingen, het tonen van appreciatie en het voorstellen van verder dienstbetoon nog verbeteren. Bij ongegronde klachten moet meer begrip getoond worden en moeten de voorstellen tot verder dienstbetoon verbeteren.

Aan het directiecomité en de directeurs van de lokale klantencentra (LKC's) is een voorstel geformuleerd om verbeteringsacties te laten opstarten in de LKC's die hierin achterblijven. Dat voorstel is goedgekeurd.

De klachtencoördinator van het VIZO meent dat de klachten die de klachtendienst behandelt niet echt hoeven te leiden tot verbeteringsvoorstellen. Waar deze voorstellen wel mogelijk zijn gaat het om administratieve beroepsprocedures waar de VIZO-klachtendienst niet bevoegd is. Daarom wordt ervoor gepleit om ten aanzien van de VIZO-klachtendienst een meldingsplicht te voorzien van alle klachten die vallen binnen de administratieve beroepsprocedures. In eerste instantie zijn dit de klachten die in het kader van een administratieve procedure beslecht worden door de raad van bestuur en de praktijkcommissie, maar in ruimere zin ook de klachten die deze organen niet bereiken omdat na bemiddeling of na beslissing door de provinciale dienst of door de leersecretaris wordt afgezien van verdere stappen.

4.9.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 46
Economie en Werkgelegenheid:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	31
Beoordelingsfase (fase D)	58
Opschorting behandeling	0
Totaal	89

Tabel 47
Economie en Werkgelegenheid:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	21
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
subtotaal (deels) gegronde klachten	26
Terechte opmerking	6
Beleidsaanbeveling	5
Ongegronde klacht	18
Geen oordeel mogelijk	7
Totaal	62

Tabel 48
Economie en Werkgelegenheid:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	9
Redelijke behandeltermijn	5
Totaal	38

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 89 klachten onderzocht over economie en werkgelegenheid en 58 daarvan beoordeeld. 30 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

De beoordeelde klachten kunnen gegroepeerd worden onder de volgende thema's:

- aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken
- opleidingscheques voor werkgevers en werknemers
- adviescheques en de Raad voor Advies en Consultancy
- dienstverlening door de VDAB
- dienstverlening door het ESF-Agentenschap.

AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN

De klachten over de aanmoedigingspremie die de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar behandelde, betreffen vooral de verschillen in de regelgeving voor de verschillende premiestelsels (privé-sector, openbare sector en social-profitsector) en de laattijdige uitbetaling van de aanmoedigingspremie als gevolg van budgettaire problemen.

HOE ZIT DAT NU MET DE INDIENINGSTERMIJN?

In dossier 2003-0261 neemt de verzoekster een voltijdse loopbaanonderbreking op vanaf 1 april 2002. Ze dient een premieaanvraag in met een brief van 8 november 2002. Omdat de regelgeving geen uitzonderingen bevat op de indieningstermijn van zes maanden kan de verzoekster geen aanspraak meer maken op de gevraagde aanmoedigingspremie.

In 2003 ontving de Vlaamse Ombudsdienst regelmatig klachten en vragen over de indieningstermijn van de aanvraag voor de aanmoedigingspremie en de uitbetalingstermijn van de aanmoedigingspremie. Hoewel de afdeling Tewerkstelling de voorbije jaren veel inspanningen leverde om de informatieverstrekking over de indienings- en uitbetalingstermijn van de aanmoedigingspremie te verbeteren, blijft het voor de burgers niet eenvoudig om na te gaan onder welk stelsel zij de aanmoedigingspremie moeten aanvragen en welke modaliteiten van toepassing zijn.

Zo bevat de nieuwe regelgeving voor de privé-sector sinds 1 januari 2002 niet langer de indieningstermijn van 6 maanden. Er is alleen bepaald dat de aanvraag voor de aanmoedigingspremie moet ingediend worden in de periode van het tijdskrediet of thematisch verlof. De aanmoedigingspremie kan dan worden toegekend met terugwerkende kracht van maximum 6 maanden, voorafgaand aan de maand van indiening van de aanvraag. Maar voor de social-profitsector en voor de openbare sector geldt nog wel de indieningstermijn van 6 maanden vanaf de aanvang van de loopbaanonderbreking.

De aanmoedigingspremie voor de privé-sector en voor de social-profitsector wordt maandelijks uitbetaald, terwijl voor de openbare sector de aanmoedigingspremie op kwartaalbasis uitbetaald wordt.

Net als in het Jaarverslag 2002, kan de Vlaamse Ombudsdienst geen valabele redenen bedenken om verschillende indienings- en uitbetalingstermijnen te hanteren in de verschillende sectoren. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde een beleidsaanbeveling dat de Vlaamse overheid werk moet maken van een eenvormige regelgeving voor de aanmoedigingspremie voor de verschillende sectoren. Zowel de indieningstermijn als de uitbetalingsbasis die geldig is voor de privé-sector, moeten worden overgenomen in de regelgeving voor de openbare sector en de social-profitsector.

WANNEER WORDT DE AANMOEDIGINGSPREMIE UITBETAALD?

In dossier 2003-0978 is de verzoekster in loopbaanonderbreking en heeft zij recht op een aanmoedigingspremie voor de privé-sector. Begin december 2003 klaagt de verzoekster over de laattijdige uitbetaling van de aanmoedigingspremie voor de maand oktober 2003. Als de verzoekster telefonisch contact opneemt met de afdeling, kan haar niet meegedeeld worden wanneer de aanmoedigingspremie zal uitbetaald worden.

De afdeling Tewerkstelling erkent dat de uitbetaling van de aanmoedigingspremie voor de privé-sector in de maanden oktober en november 2003 vertraging opgelopen heeft. Omdat er voor het jaareinde onvoldoende kredieten beschikbaar waren om de premies in de privé-sector te betalen, moesten - via een ministerieel herverdelingsbesluit - in het programma werkgelegenheid eerst middelen worden overgeheveld naar de basisallocatie van de aanmoedigingspremies. Eind november werd door de ministers van Financiën en Werkgelegenheid een herverdelingsbesluit ondertekend om bijkomend 1.641.000 euro over te hevelen naar de basisallocatie van de aanmoedigingspremies. Pas op dat ogenblik kon de afdeling Tewerkstelling de administratieve procedure opstarten om de premies uit te betalen. Voor de privé-sector werden de premies van oktober en november 2003 uitbetaald op 5 en 10 december. De premie van december 2003 werd uitbetaald in januari 2004.

De aanmoedigingspremies voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en van de Vlaamse social-profitsector werden tijdig betaald.

Deze klacht en vergelijkbare klachten vindt de Vlaamse Ombudsdienst **gegrond**. Omdat de aanmoedigingspremie laattijdig uitbetaald wordt, is de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat ook de ombudsnorm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden werd. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt in deze dossiers de afdeling Tewerkstelling aan burgers correcte en duidelijke informatie te verschaffen over de uitbetaling van de aanmoedigingspremie.

OPLEIDINGS- EN ADVIESCHEQUES

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ontving over de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, betreffen vooral de bestelling van de opleidingscheques en de lange behandeltermijn van aanvragen tot erkenning bij de Raad voor Advies en Consultancy in het kader van de adviescheques.

WAAROM KUNNEN OPLEIDINGSCHEQUES ALLEEN VIA HET INTERNET BESTELD WORDEN?

In dossier 2003-0963 woont de verzoeker, een ondernemer, langs een autosnelweg. Om technische redenen kan hij daardoor niet beschikken over een internetaansluiting. Als de verzoeker opleidingscheques wil bestellen, komt hij tot de vaststelling dat hij die alleen via internet kan bestellen. Omdat de verzoeker niet over een internetaansluiting of een e-mailadres kan beschikken, neemt hij contact op met de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid. De afdeling raadt de verzoeker aan via een internetcafé of een internetaansluiting van een bibliotheek de cheques te bestellen. Omdat de verzoeker

niet akkoord gaat met dat antwoord, verwijst de afdeling hem door naar Sodexho, de producent van de opleidingscheques. Die firma kan de klacht van de verzoeker ook niet oplossen.

Het ministerieel besluit tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 14 december 2001 betreffende de opleidingscheques bepaalt dat een onderneming opleidingscheques alleen kan kopen door een aanvraag in te dienen op de website www.vlaanderen.be/opleidingscheques.

In het kader van de administratieve lastenverlaging heeft de Vlaamse overheid er bewust voor geopteerd die aankoop alleen via het internet te laten verlopen. Ook aanvragen van adviescheques en groeipremies kunnen alleen via het internet worden ingediend. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid werd daarom als pionier geprezen in het voortgangsrapport van de Kenniswetmatiging 2002-2003. De opleidingscheques voor werknemers kunnen aangevraagd worden via het internet of in een lokaal klantencentrum van de VDAB.

Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst een groot voorstander is van e-government, is de klacht van de verzoeker toch terecht. Het is niet praktisch om via een internetcafé of bibliotheek de opleidingscheques aan te vragen. Omdat aanvragers, na de elektronische aanvraag, niet meteen een inhoudelijke antwoordmail ontvangen, moeten zij daags nadien opnieuw naar het internetcafé of bibliotheek gaan om de antwoordmail te gaan lezen. Daarom formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling**: de Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat voldoende klantvriendelijk gereageerd wordt op uitzonderingssituaties waarin de burger geen gebruik kan maken van de e-governmenttoepassingen.

In dossier 2003-0836 is de verzoeker een erkende opleidingsverstrekker. Als opleidingsverstrekker verzilvert de verzoeker via de website www.vlaanderen.be/opleidingscheques de opleidingscheques voor de werkgever. De verzoeker klaagt over de trage webverwerking van het elektronisch rapport dat moet doorgestuurd worden.

Vooraleer de opleidingsverstrekkers de opleidingscheques kunnen overhandigen aan Sodexho dat hen vervolgens uitbetaalt, moet op de website een evaluatieformulier ingevuld worden met informatie over de opleiding die met de opleidingscheques is betaald.

Sinds oktober 2003 stelt de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid een sterk toenemende belasting vast van de server van de applicatie opleidingscheques. Dat heeft verschillende oorzaken. Eén daarvan is dat alsmear meer ondernemingen gebruikmaken van de maatregel opleidingscheques om de opleidingskosten te laten subsidiëren.

Een tweede oorzaak ligt in het feit dat veel erkende opleidingsverstrekkers in oktober de ingeleverde cheques verwerken en evaluatieformulieren moeten invullen. Opleidingsverstrekkers die veel opleidingen geven die met opleidingscheques betaald worden, moeten ook veel evaluatieformulieren invullen. De oude evaluatieformulieren worden niet uit het systeem verwijderd. Zo heeft de verzoeker in dossier 2003-0836 al 6755 evaluatieformulieren ingevuld. Als de verzoeker een nieuw formulier wil invullen, moeten eerst de 6755

oude formulieren opgeladen worden en geordend worden op datum. Die query vraagt veel workload van de server, zeker als dat gelijktijdig gebeurt voor verschillende grote opleidingsverstrekkers. Eind oktober 2003 werd een eerste actie doorgevoerd waardoor de belasting van de server werd gehalveerd. Er wordt gezocht naar een structurele oplossing.

Naast de IT-oplossing werkt de administratie Economie ook aan een afgeslankte versie van het evaluatieformulier: de opleidingsverstrekkers zouden dan alleen die gegevens moeten invullen die Sodexho nodig heeft voor de uitbetaling van de cheques. Die wijziging is gepland voor begin 2004.

Zeker als de Vlaamse overheid het systeem van opleidingscheques alleen via het internet wil laten verlopen, moeten de websiteapplicaties zo opgesteld worden dat gebruikers kunnen rekenen op een efficiënte en klantgerichte dienstverlening.

Naast klachten over de e-governmenttoepassingen, ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog een aantal klachten over de goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid van de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid. Die klachten werden na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst opgelost.

BEHANDELTERMIJN: WORDT MIJN DOSSIER NOG BEHANDELD DOOR DE RAAD VOOR ADVIES EN CONSULTANCY?

In dossier 2003-0395 stuurt de verzoeker op 5 maart 2003 een aanvraag naar de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid om erkend te worden als adviseur in het kader van de promotie van de adviescheques. Op 13 mei 2003 ontvangt de verzoeker een mailbericht van de afdeling waarin staat dat zijn aanvraag zal voorgelegd worden aan de Raad voor Advies en Consultancy zodra die Raad opgericht is. Begin september 2003 wordt de samenstelling van de Raad voorgelegd aan de Vlaamse Regering en wordt de Raad geïnstalleerd. Eind januari 2004 is het dossier van de verzoeker nog niet behandeld.

Ter uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de adviescheques van 14 februari 2003 wordt in het besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 2003 de oprichting van de Raad voor Advies en Consultancy geregeld. De samenstelling van de Raad voor Advies en Consultancy wordt op 4 september 2003 voorgelegd aan de Vlaamse Regering. Nadien wordt de Raad geïnstalleerd. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid voert de secretariële taken uit voor de Raad voor Advies en Consultancy. Omdat de afdeling veronderstelt dat de Raad vanaf de effectieve installatie ook erkenningsdossiers zou behandelen, wordt aan de verzoeker en aan andere aanvragers gemeld dat de eerste dossiers op 18 december 2003 behandeld worden. Op vraag van de bevoegde minister wordt de zitting van de Raad uitgesteld. Momenteel onderzoekt de minister hoe de erkenningsprocedure door de Raad voor Advies en Consultancy kan vereenvoudigd worden. Een mogelijkheid zou zijn de automatische erkenning via een ISO- en Q*for-certificaat uit te breiden naar andere certificaten zodat kleine en nieuwe bedrijven, die geen ISO- of Q*for-certificaat kunnen voorleggen, toch worden erkend als adviesinstantie.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt de klacht van de verzoeker **gegrond**. De **redelijke behandeltermijn** is geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op spoedige behandeling van de erkenningsdossiers en op duidelijkheid in verband met de erkenning door de Raad voor Advies en Consultancy.

ARBEIDSBEMIDDELING

Een aantal klachten betreffen uiteenlopende aspecten van de dienstverlening door de VDAB. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst als een **gegronde klacht** of een **terechte opmerking** beoordeelt, hebben betrekking op:

- gebrekkige dienstverlening bij een individuele beroepsopleiding (IBO-opleiding);
- onvoldoende optreden tegen een slecht functionerende instructeur bij een opleiding;
- laattijdige terugbetaling van vervoersonkosten;
- niet-correcte bejegening door een VDAB-consulent die de werkloze moet begeleiden in het zoeken van werk;
- onvoldoende begeleiding, bijsturing en beoordeling van een stage;
- onzorgvuldige interne klachtenbehandeling van een dossier door een lokaal klantencentrum;
- gebrekkige informatieverstrekking in verband met de begeleiding van werklozen;
- gebrekkige informatieverstrekking over de voorwaarden tot terugbetaling van vervoersonkosten;
- weigeren van inzage in een dossier.

In dossier 2003-0266 klaagt de verzoeker over de onterechte stopzetting van een individuele beroepsopleiding (IBO) en over het feit dat de provinciale STC-Ombudsdienst van de VDAB de verzoeker niet gehoord heeft. Omdat het dossier onvoldoende elementen bevat om te kunnen besluiten dat de IBO al dan niet ten onrechte is stopgezet, kan de Vlaamse Ombudsdienst dat aspect van de klacht niet beoordelen. De klacht over het niet horen van de verzoeker vindt de Vlaamse Ombudsdienst **gegrond en verder te herstellen**. Hoewel de STC-Ombudsdienst in dit dossier van mening was dat zij over voldoende elementen beschikte om het dossier te beoordelen en de verzoeker al tijdens een opvolgingsbezoek gehoord werd, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de verzoeker tijdens de klachtprocedure gehoord moest worden. Een goede klachtenbehandeling vereist het horen van de betrokkenen indien die dat uitdrukkelijk wensen, wat hier niet is gebeurd.

BEMIDDELING OVER DE SUBSIDIËRING VAN PROJECTEN VAN HET EUROPEES SOCIAAL FONDS

Een nieuw soort klacht in 2003 betreft de aanvragen om bemiddeling in verband met de subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds (ESF). Zeven organisaties waarvan de subsidieaanvraag was afgewezen of gereduceerd, hebben een aanvraag tot bemiddeling bij de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

Drie promotoren ontvangen geen subsidie vanwege de beperkte middelen binnen het vakgebied "social profit" en de ongunstige rangschikking in engagementen tegenover de STC-doelgroepenprioriteiten. Daardoor wordt geen subsidie toegekend. In 1 dossier wordt de aanvraag van de promotor goedgekeurd, maar wordt het bedrag van de subsidie verlaagd. Drie andere promotoren ontvangen geen subsidie voor de ingediende aanvragen omdat de aanvraagdossiers volgens het ESF-Agentschap onzorgvuldig ingediend werden en de promotoren niet voldoende aantonen dat zij vertrouwd zijn met de doelgroep en de regionale arbeidsmarkt.

Naar aanleiding van de aanvragen tot bemiddeling organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst individuele gesprekken met de zeven promotoren en met het ESF-Agentschap. Tijdens die gesprekken hebben de promotoren een uitgebreide motivering gegeven waarom zij niet akkoord gaan met de beslissing van het ESF-Agentschap en werden een aantal knelpunten in de dienstverlening door het ESF-Agentschap besproken. Het ESF-Agentschap gaf een algemene toelichting over zijn werking en over de procedure die gevolgd wordt bij de toekenning van de projectgebonden subsidies. Op basis van de voorstellen van de provinciale projectregisseurs van het ESF-Agentschap, neemt de Strategische Werkgroep een beslissing over het toekennen van de subsidie.

Na grondige verkenning van de context, het algemeen kader voor de toekenning van de projectgebonden subsidies en de motivaties van de aanvragers, formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een bemiddelingsvoorstel voor elk dossier om de subsidies alsnog toe te kennen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor om in een gesprek tussen de promotoren en de verschillende projectregisseurs een constructieve oplossing te vinden voor de verschillende dossiers.

Tijdens een vergadering van de Strategische Werkgroep van het ESF-Agentschap werden de 7 aanvraagdossiers besproken. Volgens de Strategische Werkgroep werden geen beoordelings- of procedurefouten gemaakt en werden alle aanvragers op gelijke voet behandeld. De Strategische Werkgroep is dan ook van oordeel dat de beslissingen niet gewijzigd hoeven te worden. Het ESF-Agentschap vindt daarom dat het weinig zin heeft om bemiddelingsgesprekken te voeren, behalve dan om de gevolgde toewijzingsprocedure te verduidelijken.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het ESF-Agentschap de bemiddeling weinig kans geeft en in de verschillende dossiers geen individuele motivering formuleert, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst een onderhoud met de bevoegde minister. Volgens de minister zorgt zowel de concrete invulling van de bemiddelingsbepaling als de juridische draagwijdte van die bepaling voor onduidelijkheid in het besluit. Er wordt afgesproken dat het bemiddelingsvoorstel van de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw besproken wordt met het ESF-Agentschap. Het kabinet zal de bemiddelingsbepaling aan een grondig onderzoek onderwerpen.

De Vlaamse Ombudsdienst zet de bemiddeling in die 7 dossiers voort in 2004.

ANDERE KLACHTEN

De andere **gegronde** klachten betreffen:

- het annuleren van een aantal afspraken voor bedrijfsadvies door het VIZO;
- het niet tijdig beantwoorden van briefwisseling door de afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie;
- de lange behandeltermijn van een dossier in verband met een tussenkomst van het Landbouwinvesteringsfonds;
- de verplichting van een certificaat Goede Veterinaire Praktijken door de VLAM;
- de controle die uitgevoerd wordt door de Geregionaliseerde federale diensten Landbouw in verband met de premie voor zoogkoeien.

4.9.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-33

De Vlaamse overheid moet meer eenvormigheid nastreven tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking, onder meer op het vlak van indieningstermijnen en uitbetalingsfrequentie. De soepelere indieningstermijn en de maandelijkse uitbetaling in het stelsel voor de privé-sector kunnen het best worden overgenomen in de andere stelsels.

De administratie is van oordeel dat de regelgeving voor de publieke sector aan een algemene herziening toe is met het oog op een administratieve vereenvoudiging en meer eenvormigheid tussen de drie premiestelsels onderling.

In die optiek bezorgt de afdeling Tewerkstelling eind juli 2003 een nota aan de bevoegde minister met een analyse van een aantal knelpunten en een aantal wijzigingsvoorstellen in de regelgeving voor de publieke sector. In die nota wordt onder meer voorgesteld om, naar analogie met de regeling in de privé- en social-profitsector, de premies op maandbasis uit te betalen en de aanvraagprocedure te versoepelen.

Eind december 2003 had de minister zijn standpunt omtrent de voorgestelde aanpassingen nog niet meegedeeld aan de administratie. De Vlaamse Ombudsdienst dringt erop aan dat de minister spoedig een standpunt inneemt.

AANBEVELING 2002-34

De Vlaamse overheid moet aan de hand van een ontvangstmelding aanvragers op de hoogte brengen van de ontvangst van de aanvraag. Als de Vlaamse overheid dat niet nodig acht omdat een korte behandeltermijn gegarandeerd is, moet zij zorgen voor een doeltreffende algemene informatieverstrekking, door onder meer de gemiddelde behandeltermijn te vermelden.

Zoals wij in ons Jaarverslag 2002 al meldden, heeft de afdeling Tewerkstelling in het verleden geen ontvangstmeldingen gestuurd naar wie een aanmoedigingspremie aanvroeg. De administratie heeft er altijd voor gekozen de aanvragen onmiddellijk ten gronde te behandelen, zeker als de afdeling geconfronteerd werd met een achterstand in de dossierbehandeling.

Sinds november 2002 is de achterstand op het vlak van dossierbehandeling weggewerkt voor de drie premiestelsels. De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraagdossier bedraagt nu vijf werkdagen. In die omstandigheden aanvaardt de Vlaamse Ombudsdienst dat de afdeling geen ontvangstmelding verstuurt, op voorwaarde dat die korte behandeltermijn gegarandeerd blijft. De gemiddelde behandeltermijn moet ook in de algemene informatieverstrekking vermeld worden.

4.9.5 CONCLUSIES

In het klachtenbeeld 2003 zien we een daling van de klachten over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking of arbeidsduurvermindering. De afdeling Tewerkstelling heeft de behandeltermijn van de dossiers onder controle. Ze stuurt met de informatiebrochure of het aanvraagformulier een brief mee waarin de aanvrager wordt gewezen op de gemiddelde behandeltermijn. De betrokkene wordt verzocht de afdeling te contacteren als de aanvrager na die termijn nog geen nieuws gekregen heeft. Door die maatregel is het probleem van de spoorloze aanvragen en het verwante probleem van het verstrijken van de indieningstermijn verdwenen.

De afwijkende indieningstermijnen en uitbetalingsfrequenties in de verschillende premiestelsels voor de aanmoedigingspremie zorgen voor ontevredenheid bij de burgers. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de Vlaamse overheid dringend werk moet maken van een stroomlijning van de verschillende regelgevingen. De minister kan daartoe een goede aanzet geven door op korte termijn een standpunt in te nemen over de voorstellen van zijn administratie.

Voor de verwerking van de aanvragen van opleidingscheques voor werkgevers stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de websiteapplicaties nog kunnen verbeterd worden. Er moet ook nagedacht worden over een klantvriendelijke oplossing voor aanvragers die buiten hun wil om geen gebruik kunnen maken van de e-governmenttoepassingen.

Het klachtenbeeld toont ook dat de Vlaamse overheid dringend werk moet maken van de behandeling van erkenningsdossiers in het kader van de adviescheques. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het onverantwoord dat sommige aanvragers bijna een jaar wachten op de behandeling van hun dossier. Zeker omdat de betrokken afdeling het afgelopen jaar geen duidelijk antwoord kon geven over de behandeltermijn en de effectieve werking van de Raad voor Advies en Consultancy, is die lange behandeltermijn onaanvaardbaar.

Gezien het belang voor de betrokkenen, is het noodzakelijk dat de dienstverlening door de VDAB in elke individuele begeleiding correct verloopt.

Nieuw voor de Vlaamse Ombudsdienst was de aanvraag om bemiddeling in het kader van de subsidiëring van projecten uit de middelen van het Europees Sociaal Fonds. De bemiddeling wordt voortgezet in 2004.

4.9.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-32

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking, onder meer op het vlak van indieningstermijnen en uitbetalingsfrequentie.

AANBEVELING 2003-33

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er een klantvriendelijke oplossing komt voor aanvragers van opleidingscheques die geen gebruik kunnen maken van e-governmenttoepassingen.

AANBEVELING 2003-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er op korte termijn duidelijkheid komt in de aanvraagprocedure die adviseurs voor de promotie van adviescheques moeten volgen, en dat de aanvraagdossiers binnen een redelijke termijn behandeld worden.

AANBEVELING 2003-35

De Vlaamse overheid moet erover waken dat bemiddelingspogingen een ernstige kans krijgen bij het ESF-Agentschap.

4.10 Welzijn

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst tijdens het jaar 2003 over het thema **welzijn** behandelde, hebben vooral betrekking op de tegemoetkomingen aan gehandicapte personen, de interlandelijke adoptie, de jeugdbijstand en de zorgverzekering.

4.10.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

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.

De basisreglementering inzake de bijzondere jeugdbijstand vindt men in het decreet van 27 juni 1985 inzake bijzondere jeugdbijstand, gecoördineerd door het besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 1990. Voorts zijn er de besluiten van de Vlaamse Regering van 20 juli 1988 houdende oprichting en werkwijze van de Bemiddelingscommissie voor Bijzondere Jeugdbijstand en van het administratief secretariaat en van 8 december 1998 betreffende de organisatie en de werking van de Comités voor Bijzondere Jeugdzorg.

De interlandelijke adoptie is geregeld in het decreet van 15 juli 1997, dat uitvoering geeft aan het Haags Verdrag van 29 mei 1993 inzake de internationale bescherming van kinderen op het gebied van interlandelijke adoptie en in het besluit van de Vlaamse Regering van 19 april 2002 betreffende interlandelijke adoptie, dat een aantal hervormingen doorvoert.

De zorgverzekering wordt geregeld door het decreet van 30 maart 1999 houdende de organisatie van de zorgverzekering.

UITVOERING

Verschillende Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van welzijn. In het kader van de klachtenbehandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst contact gehad 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 het Vlaams Zorgfonds.

In sommige klachtdossiers wordt de afdeling Inspectie en Toezicht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aangesproken op haar toezichtsfunctie.

4.10.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 49 Welzijn: eerstelijnsklachten in 2003

	Bijzondere Jeugdbijstand	Kind en Gezin	Vlaams Fonds	Andere	Totaal
Totaal	17	949	65	25	1056
Ontvankelijk		700	40		740
Onontvankelijk		249	25	6	280
-45 dagen		122	28		150
+45 dagen		28	12		40
Geground		242	30	11	283
Ongegrond		63	10	5	78
Opgelost		146	24	11	181
Niet opgelost		4	3		7
Beslissing		8		1	9
Behandeltermijn		10	9	1	20
Informatieverstrekking		13	8	2	23
Bereikbaarheid		15	1		16
Bejegening		7	9	1	17
Andere		1	5	2	8

DE KLACHTEN

De 17 klachten die de Jo-lijn behandelde over de bijzondere jeugdbijstand kunnen ingedeeld worden in 2 categorieën: klachten over het verloop van de hulpverlening en klachten over een genomen beslissing. In tegenstelling tot 2002 worden de volgende categorieën niet meer opgenomen in de klachtenregistratie: direct oplosbare meldingen, personen die hun ongenoegen ventileren maar verder geen actie van de Jo-lijn aanvaarden en informatievragen. De Jo-lijn stelt vast dat de klachtenprocedure bijna uitsluitend wordt gebruikt door ouders.

Gezien de gevoeligheid van de problematiek houdt de Jo-lijn geen rekening met de al dan niet ontvankelijkheid van een klacht. Hetzelfde geldt voor de gegrondheid van een klacht. Rekening houdend met de situatie dat de verzoekers deelnemers zijn in het hulpverleningsproces, geeft de Jo-lijn aan geen van hun signalen de term ongegrond, zelfs wanneer er geen onregelmatigheden te vinden zijn.

De klachtendienst van Kind en Gezin ontving 949 klachten. 151 klachten gaan over de dienstverlening van Kind en Gezin zelf. Die klachten gaan over de eigen preventieve dienstverlening van Kind en Gezin aan ouders van jonge gezinnen en over de administratieve diensten of beleidsdiensten van de instelling. 764 klachten gaan over een voorziening onder de bevoegdheid van Kind en Gezin.

De 65 klachten die de klachtendienst van het Vlaams Fonds behandelde, hebben betrekking op de multidisciplinaire teams, de provinciale afdelingen, het PAB, de individuele materiële bijstand, de gratis buspasjes van De Lijn, zorgvoorzieningen en opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven.

De klachtendienst van het Vlaams Fonds wijst erop dat de provinciale afdelingen kampen met een achterstand in de verwerking van de dossiers. Ook bij de toekenning van hulpmiddelen loopt de behandeltermijn op. De klachten over het PAB gaan over de onduidelijke correspondentie bij de toekenning van dat budget. De klachten in verband met de individuele materiële bijstand hebben betrekking op laattijdige betekening en terugbetaling van hulpmiddelen. Omdat mensen vaak informeren naar de stand van hun dossier, worden de meeste oproepen niet geregistreerd als klacht maar als informatievraag.

Onder de rubriek 'andere' ontving de Vlaamse Ombudsdienst onder andere de klachtenrapportage over de afdeling Gemeenschapsinstellingen, de afdeling Inspectie en Toezicht, de afdeling Welzijnzorg en het directoraat-generaal van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn.

REALISATIES EN PLANNEN

Met het oog op een efficiënte klachtenbehandeling binnen de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand werden de bevoegdheden van de regioverantwoordelijken en Jo-lijn verder afgebakend. Vooral om te vermijden dat eenzelfde klacht door verschillende diensten zou worden behandeld of dat de verzoeker niet weet bij wie hij moet klagen.

Omdat heel wat klachten handelen over de werking en de rol van de bemiddelingscommissie heeft de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand de beslissing genomen om de informatiebrochure "Jij en de bemiddelingscommissie" uit te werken. Er wordt werk gemaakt van het verder structureren van de hulpverleningsprocessen in het kader van de bijzondere jeugdbijstand. De cliënt kan hierdoor zijn verwachtingen beter inschatten. In het kader van het personeelsplan worden vijf multidisciplinaire teams samengesteld ter ondersteuning van de consulenten. Door een meer gestructureerde werking probeert de afdeling de kwaliteit te verhogen en de rol van de cliënt in het hulpverleningsproces verder te verankeren.

Op basis van de klachten formuleerde de klachtendienst van Kind en Gezin een aantal interne aanbevelingen, een aanbeveling over de consultatiebureau-artsen en een aanbeveling over de kinderopvang.

Bij het Vlaams Fonds zijn vooral de wachtlijsten en wachttijden in verband met het PAB en de individuele materiële bijstand verbeterpunten. Dit blijkt ook uit het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor de klachtenbehandeling stelde het Vlaams Fonds het afgelopen jaar een verbetergroep samen die bestaat uit de klachtencoördinatoren, de kwaliteitscoördinator, het hoofd van de inspectiedienst en de adjunct-administrateur-generaal. Door de verbetergroep werd de klachtenprocedure grondig uitgewerkt.

4.10.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 50
Welzijn:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	2
Onderzoeksfase (fase C)	15
Beoordelingsfase (fase D)	46
Opschorting behandeling	1
Totaal	64

Tabel 51
Welzijn:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	13
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	7
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	12
subtotaal (deels) gegronde klachten	34
Beleidsaanbeveling	2
Ongegronde klacht	9
Geen oordeel mogelijk	1
Andere	1
Totaal	47

Tabel 52
Welzijn:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	7
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	14
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	19
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	16
Totaal	66

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 64 klachten onderzocht over welzijn en 46 daarvan beoordeeld. 24 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

De beoordeelde klachten kunnen gegroepeerd worden onder de volgende thema's:

- dienstverlening van het Vlaams Fonds
- interlandelijke adoptie
- informatieverstrekking in het welzijnswerk
- dienstverlening in het opbouwwerk.

WORDT U GEHOLPEN DOOR HET VLAAMS FONDS?

In dossier 2003-0323 is de echtgenote van de verzoeker zwaar gehandicapt. De verzoeker klaagt over de lange behandeltermijn van de aanvraag voor een elektronische rolstoel, het laattijdig toekennen van een bijstandskorf en vervolgens de laattijdige uitbetaling van facturen, het niet toekennen van een persoonlijk PAB en de ingewikkelde en onduidelijke procedures die moeten gevolgd worden om een aanvraag voor bijstand in te dienen.

De vertraging in verband met het toekennen van de elektronische rolstoel heeft te maken met het heen- en weersturen van de aanvraag tussen het RIZIV en het Vlaams Fonds. Uit het dossier blijkt dat het RIZIV een foutieve beslissing nam. Eind oktober 2003 ontvangt de echtgenote van de verzoeker via het RIZIV een rolstoel.

Op 16 oktober 2002 behandelde de Provinciale Evaluatiecommissie van het Vlaams Fonds het dossier in verband met de bijstandskorf. De beslissing werd pas betekend op 7 januari 2003 omdat de Evaluatiecommissie wachtte om het bedrag van de elektronische rolstoel in de korf te steken. Omdat dit onmogelijk was, werd de beslissing uiteindelijk betekend zonder rolstoel. Als de verzoeker vervolgens facturen opstuurt naar het Vlaams Fonds, vindt het Vlaams Fonds die facturen niet terug. Aan de verzoeker wordt

gevraagd de facturen opnieuw op te sturen. Na protest van de verzoeker wordt het dossier opnieuw bekeken en worden de facturen, die de verzoeker reeds tijdens de maand januari 2003 opstuurde, teruggevonden en op 6 juni 2003 uitbetaald.

Op 14 juni 2002 vroeg de verzoeker voor zijn echtgenote een PAB aan. In uitvoering van de prioriteitenregeling kon het Vlaams Fonds in 2002 geen PAB toekennen aan aanvragers die het PAB aanvroegen voor 1 januari 2001. Met het oog op toekenningen in 2003 bezorgde de PAB-dienst de verzoeker op 27 januari 2003 een vragenlijst om informatie te krijgen over de sociale situatie van de betrokkene. Omdat de verzoeker aangaf dat hij binnen het jaar een PAB wenst, werd er gevraagd voor 15 april 2003 een inschalingsverslag te laten opmaken. Vanaf september 2003 ontvangt de echtgenote van de verzoeker een PAB.

De klacht van de verzoeker is **gegrond** en werd **voldoende hersteld**. In dit dossier werden de ombudsnormen **redelijke behandeltermijn**, **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en **actieve dienstverlening** geschonden. De bijstandskorf werd laattijdig meegeedeeld en de facturen werden te laat terugbetaald. De verzoeker kreeg ook geen tussentijdse informatie over het verloop van zijn dossier.

Uit de behandeling van deze klacht, en gelijkaardige klachten, blijkt dat het voor burgers moeilijk is om de ingewikkelde procedures in verband met de aanvraag voor een PAB en de materiële bijstand correct te volgen en om te weten welke stappen op het juiste moment gezet moeten worden. Ook al in het vorige Jaarverslag 2002 wees de Vlaamse Ombudsdienst op de gebrekkige algemene informatieverstrekking. Het Vlaams Fonds moet er dringend werk van maken om de algemene informatie over het PAB en de individuele materiële bijstand eenvoudig en begrijpelijk aan de doelgroep uit te leggen.

In dossier 2002-0393 vroeg de verzoeker een PAB aan, ten tijde van het experiment, en hij heractiveerde zijn aanvraag begin januari 2001. Op vraag van het Vlaams Fonds liet de verzoeker een inschalingsverslag opmaken bij een erkend multidisciplinair team. Het Vlaams Fonds ontving dat verslag op 29 maart 2001. De deskundigencommissie besprak het dossier van de verzoeker op 13 juni 2001, vlak na de benoeming van de commissie. Hoewel de verzoeker in aanmerking komt voor een PAB, is er nog altijd geen budget toegewezen. Jaarlijks informeert de verzoeker naar een stand van zaken in zijn dossier. Het Vlaams Fonds verwijst jaarlijks naar de prioriteitenregeling.

Ook als ze een PAB toegekend hebben gekregen, blijven veel mensen op een wachtlijst staan omdat er niet genoeg budget is. De prioriteitenregeling heeft heel wat ontevredenheid als gevolg. Aanvragers hebben recht op een PAB, maar ze worden in een welbepaalde prioriteit gecatalogeerd en hebben in veel gevallen voorlopig geen recht op een uitbetaling van het PAB. Inmiddels zouden al zo'n 2.200 mensen wachten op een PAB.

Door de begrotingsaanpassing van 2003 zouden zo'n 200 mensen die nu op de wachtlijst staan, supplementair geholpen kunnen worden. In 2003 kende het Vlaams Fonds bij voorrang een PAB toe aan personen met een handicap die vóór 31 december 2002 een aanvraag voor een PAB indienden en die een zware zorgbehoefte hebben en dus een hoogurgente vraag voor een PAB. In 2004 legt de Vlaamse Regering een extra budget van 22,5

miljoen euro op jaarbasis vast voor het verder wegwerken van de wachtlijsten in de gehandicaptensector (*bron: Vl. Parl., Bulletin vragen en antwoorden, 14 november 2003*). Ook in de *Beleidsbrief Welzijn, Gezondheid en Gelijke kansen 2004* stelt de minister een aantal structurele maatregelen in het vooruitzicht om de wachtlijsten weg te werken en de inschrijvingsprocedures korter en klantvriendelijker te maken.

Het Vlaams Fonds past de prioriteitenregeling toe zoals die is vastgelegd bij besluit van de Vlaamse Regering en bij ministerieel besluit. De urgentie van de vraag voor een PAB wordt vastgesteld door een deskundigencommissie op voorstel van het Vlaams Fonds. In de beslissingsbrief die aanvragers ontvangen, wordt alleen verwezen naar de prioriteitenregeling in de regelgeving. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het Vlaams Fonds in de beslissingsbrieven niet alleen mag verwijzen naar de prioriteitenregeling. Het moet de aanvragers op een begrijpelijke manier duidelijk maken wat de inhoud is van die regeling en welke gevolgen eraan verbonden zijn. Zo is het voor aanvragers bijvoorbeeld onduidelijk of zij nog op de wachtlijst blijven staan ook al ontvingen zij voorlopig een negatieve beslissing inzake de toekenning van een PAB.

Er moet eenvoudige en duidelijke informatie over de prioriteitenregeling gegeven worden, zodat aanvragers weten wat zij mogen verwachten en hoe de behandeling van een dossier verloopt. Door de ontoereikende informatieverstrekking wordt onzekerheid gecreëerd bij de persoon met een handicap. Omdat een PAB uitermate belangrijk is voor de levenskwaliteit van de betrokkenen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat het Vlaams Fonds en de provinciale afdelingen extra inspanningen moeten leveren om de informatieverstrekking te verbeteren.

Naar aanleiding van de klachten in verband met het PAB formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** die luidt dat de Vlaamse overheid meer geld moet vrijmaken voor het toekennen van PAB's zodat aanvragers die nu al jaren op de wachtlijsten bij het Vlaams Fonds staan, een budget toegekend kunnen krijgen.

INTERLANDELIJKE ADOPTIE

In de loop van 2003 behandelde en beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst 7 dossiers in verband met de interlandelijke adoptieprocedure.

Hieronder schetsen we 2 klachten en behandelen we 3 structurele problemen in verband met de interlandelijke adoptie.

In dossier 2003-0144 en in 1 gelijkaardig dossier adopteren de verzoekers via de adoptiedienst Ray of Hope een kind uit Haïti. De verzoekers klagen over de gebrekkige dienstverlening en informatieverstrekking door Ray of Hope en Kind en Gezin. Volgens de verzoekers volgde Ray of Hope hun dossier niet goed op en werden administratieve fouten gemaakt. Zowel het medisch als het sociaal dossier van hun kind is onvolledig. De verzoekers twijfelen ook aan de correctheid van de gegevens die wel in het dossier van hun kind vermeld staan. De afkomst van hun adoptiekind is onduidelijk en de waarde van de akten is onbetrouwbaar.

De verzoekers klagen ook over de dossierkosten die zij betalen. Een duidelijke afrekening van de bestede gelden wordt door Ray of Hope niet gegeven.

In dossier 2002-0507 en 4 gelijkaardige dossiers, verbreekt de contactpersoon van Ray of Hope in Vietnam het contract met Ray of Hope vier maanden voordat de verzoekers naar hun adoptiekind in Vietnam vertrekken. Zowel Ray of Hope als Kind en Gezin waren op de hoogte van die contractbreuk maar ze brachten de verzoekers daarvan niet op de hoogte. Als gevolg van die contractbreuk hebben de verzoekers in Vietnam de hele interlandelijke adoptie zelf geregeld met de hulp van Buitenlandse Zaken. De verzoekers vragen zich af waarom zij Kind en Gezin en de adoptiedienst Ray of Hope betaald hebben voor de adoptieprocedure, omdat zijzelf de praktische aspecten van de adoptie hebben afgehandeld. Door de gebrekkige dienstverlening hebben zij ook bijkomende kosten moeten maken. De verzoekers klagen voorts over de niet-correcte bejegening door Ray of Hope. De verzoekers verwijten Ray of Hope oncorrect mondeling en schriftelijk taalgebruik. De verzoekers klagen over de informatieverstrekking door Ray of Hope en Kind en Gezin. Kind en Gezin was op de hoogte van de contractbreuk en was op de hoogte van een aantal organisatorische problemen bij Ray of Hope maar bracht de verzoekers daarvan niet op de hoogte. Ook vinden de verzoekers dat Ray of Hope geen duidelijke informatie kan geven over de achtergrond van hun adoptiekind, over het medisch dossier (dat dossier is overigens precies hetzelfde als in zes andere adoptiedossiers), en over de onkosten die aangerekend worden om de adoptie te bewerkstelligen. De verzoekers hebben vragen bij de manier waarop Kind en Gezin controle uitoefent over Ray of Hope.

KLACHTEN OVER DE GEBREKKIGE DIENSTVERLENING DOOR DE ADOPTIEDIENST RAY OF HOPE

Ray of Hope geeft toe dat hun contactpersoon in Vietnam zijn werk niet naar behoren vervulde en dat de samenwerking werd stopgezet. Kind en Gezin was op de hoogte van het feit dat Ray of Hope sedert december 2000 geen formele overeenkomst meer had met een contactpersoon in Vietnam. Noch Ray of Hope noch Kind en Gezin bracht de verzoekers op de hoogte van de contractbreuk tussen Ray of Hope en de contactpersoon in Vietnam.

Volgens de verzoekers weet Ray of Hope de eigen tekortkomingen aan de verzoekers en werd ten aanzien van de verzoekers beledigende taal gebruikt. De inspectieambtenaren van Kind en Gezin bespraken deze klacht tijdens een inspectie bij Ray of Hope. Ray of Hope ontkent de klacht van de verzoekers. Kind en Gezin stelt wel vast dat Ray of Hope zowel de schriftelijke als de mondelinge communicatie met de kandidaat-adoptanten en adoptieouders moet bijschaven. Uit het dossier van de verzoekers blijkt duidelijk dat Kind en Gezin op de hoogte was van een aantal problemen bij Ray of Hope.

Na onderzoek stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de klachtendossiers van de verzoekers aantonen dat Ray of Hope onzorgvuldig is geweest bij de behandeling van de dossiers. De verzoekers ontvingen geen, foutieve of onduidelijke informatie over de sociale en medische achtergrond van hun adoptiekind. Eén adoptiekind was zelfs bij de toewijzing nog niet vrij voor adoptie. Ook worden kosten aangerekend die achteraf niet verantwoord kunnen worden.

Tijdens een bemiddelingsgesprek dat de Vlaamse Ombudsdienst organiseerde, gaf Ray of Hope toe dat in de dossiers een aantal zaken zijn foutgelopen. Ray of Hope formuleerde echter geen voorstellen tot herstel van de klachten.

KLACHTEN OVER DE ONVOLDOENDE INFORMATIEVERSTREKKING DOOR RAY OF HOPE EN DOOR KIND EN GEZIN

Kind en Gezin vindt dat de informatieverstrekking aan de kandidaat-adoptieouders een opdracht is van de adoptiedienst. De adoptiedienst moet de ouders alle noodzakelijke informatie verschaffen. De functie van Kind en Gezin inzake informatie is vooral gericht op het geven van algemene informatie.

Dat de informatieverstrekking door Ray of Hope onduidelijk is, blijkt uit de inspectieverslagen van Kind en Gezin. Wat de onduidelijke informatieverstrekking over de aangerekende onkosten betreft, meldt Kind en Gezin dat het niet bevoegd is een oordeel te vellen over individuele dossiers. Kind en Gezin houdt alleen toezicht op het financiële beleid van de adoptiedienst en de boekhouding in haar geheel. Kind en Gezin stelt wel vast dat de hele onkostenberekening ondoorzichtig is: een deel van wat aan de ouders aangerekend wordt, is forfaitair vastgelegd, een deel gaat naar de sponsoring van een aantal projecten en een deel is wel gekoppeld aan concrete facturen. Tijdens de boekhoudkundige inspectie werd vastgesteld dat de ouders onvoldoende informatie krijgen over de aangerekende kosten.

Op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst waarom Kind en Gezin de verzoekers niet verwittigde over het niet goed functioneren van Ray of Hope antwoordt Kind en Gezin dat deze instelling daarvoor niet moet instaan. Kind en Gezin moet als overheidsinstantie een neutrale rol vervullen in de informatieverstrekking. Kind en Gezin wijst erop dat inspectieverslagen kunnen worden opgevraagd.

KLACHTEN OVER HET ONVOLDOENDE TOEZICHT OP RAY OF HOPE EN DE ONVOLDOENDE BIJSTURING VAN DE WERKING VAN RAY OF HOPE DOOR KIND EN GEZIN

Volgens Kind en Gezin is de erkenning van de adoptiedienst Ray of Hope een beslissing van de minister: bij de erkenning zouden opportuniteitsoverwegingen hebben meegeïmponeerd. Bepalend is ook dat, in het huidige systeem, een beginnende dienst die een erkenning krijgt, achteraf in de werking zijn deskundigheid en professionaliteit moet aantonen.

Kind en Gezin heeft Ray of Hope sinds de erkenning begeleid op de punten waar de werking niet optimaal was. Volgens Kind en Gezin werden heel wat inspanningen gedaan om de adoptiedossiers op te volgen, te beïnvloeden en zelfs recht te trekken. Het was een optie om via begeleiding en advisering corrigerend op te treden, in plaats van onmiddellijk in te grijpen op het vlak van de erkenning.

Uit het onderzoek van het dossier blijkt dat Kind en Gezin op regelmatige tijdstippen een inspectie uitvoerde bij Ray of Hope. Ook werden geregeld problemen gesignaleerd bij de aandachtsambtenaar adoptiezaken: die ambtenaar nam dan op zijn beurt opnieuw contact op met Ray of Hope. Een concrete resultaatsverbintenis werd tussen Kind en Gezin en Ray of Hope niet gesloten: het gevolg is dat de gebrekkige dienstverlening van Ray of Hope gedurende twee jaar voortduurde. De huidige regelgeving laat enkel toe om te erkennen of niet te erkennen. Aan een voorziening die minder goed functioneert, maar toch nog goed genoeg, zodat dit geen aanleiding geeft tot een voorstel van intrekking van de erkenning, kunnen geen bijkomende voorwaarden opgelegd worden om de erkenning te behouden.

Naar aanleiding van de klacht van de verzoekers werd bij Kind en Gezin een intern onderzoek gestart en heeft Kind en Gezin de werking inzake adoptie bijgesteld, onder andere door een scherpere lijn te trekken tussen enerzijds opvolging, erkenning en subsidiëring en anderzijds advisering of begeleiding.

Kind en Gezin kiest voor een begeleidende en ondersteunende rol in plaats van een sanctionerende rol. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er, ondanks die beleidskeuze, meer garanties moeten zijn voor een correct verloop van de adoptieprocedure. Het is de taak van Kind en Gezin een grondig toezicht uit te oefenen op de efficiënte werking van de adoptiedienst en ervoor te zorgen dat voldoende professionaliteit aan de dag wordt gelegd zodat het aantal problemen tot een minimum herleid wordt.

Uit de klachtendossiers van de verzoekers blijkt duidelijk dat Ray of Hope een aantal onzorgvuldigheden beging. Bij verschillende inspecties stelde Kind en Gezin problemen vast in de dossierbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat Kind en Gezin nagelaten heeft om concrete oplossingen voor te stellen en de problemen tijdig aan te pakken.

De verzoekers werden onvoldoende geïnformeerd over de stand van zaken van hun dossier, over de problemen die zich hebben voorgedaan in de landen van herkomst, over de aangerekende kosten en over de rol die Kind en Gezin uitoefent.

De concrete klachten van de verzoekers werden tijdens het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst niet opgelost. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat Kind en Gezin er samen met de adoptiedienst moet voor zorgen dat de vragen van de verzoekers over de dossiers van hun adoptiekinderen uitgeklaard worden en dat de bijkomende onkosten terugbetaald worden. Daarom beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst de 7 dossiers als **gegrond en nog te herstellen**. De ombudsnormen **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, actieve informatieverstrekking en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst verder aandringt op herstel, werd verslag uitgebracht aan de bevoegde minister. De minister is van mening dat zij haar verantwoordelijkheid alleen kan nemen op algemeen sturend niveau. De minister bevestigt wel het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst dat gekozen moet worden voor maximale openheid en transparantie in erkenningsdossiers van adoptiediensten en in het adoptiebeleid in het algemeen. De minister erkent ook dat er grote nood is aan professionalisering van de adoptiesector (*bron: Vl. Parl., Bulletin vragen en antwoorden, 3 oktober 2003*).

INFORMATIEVERSTREKKING IN HET WELZIJNSWERK

In een aantal dossiers over de Vlaamse zorgverzekering, de jeugdbijstand en de normen voor rusthuizen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht **gegrond** wegens **gebrekkige algemene informatieverstrekking**.

In dossier 2003-0187 klaagt de verzoeker over de informatieverstrekking in verband met de Vlaamse zorgverzekering. De verzoeker vraagt zich af waarom de zorgkassen de uiterste betaaldatum voor de zorgverzekering niet vermelden. Vlamingen ontvangen veelal in het begin van het jaar het overschrijvingsformulier, terwijl de zorgverzekering blijkbaar pas op het einde van december van dat jaar moet worden betaald. Evenmin ontvangt de verzoeker duidelijke informatie over de gevolgen bij niet-betaling van de zorgverzekering. De verzoeker klaagt ook over het feit dat er in de informatiebrochures niet verwezen wordt naar de regelgeving omtrent de zorgverzekering.

De uiterste betaaldatum voor de Vlaamse zorgverzekering is vastgesteld op 31 december. De zorgkassen mogen de aangesloten burgers uitnodigen tot betaling tegen een datum in de loop van het jaar, die zijzelf bepalen. Maar ze mogen daar geen sanctie aan verbinden. Indien burgers betalen vóór 31 december is hun betaling tijdig. De afspraken over de betaaldatum zijn gemaakt in het Overleg Zorgkassen en vervat in de juridische handleiding. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de uiterste betaaldatum en de sancties bij niet-betaling uitdrukkelijk moeten vermeld staan op de betalingsformulieren, zodat burgers weten binnen welke termijn er moet worden betaald en wat de sancties bij niet-betaling van de zorgverzekering zijn.

In dossier 2002-0550 klaagt de verzoekster over de dienstverlening door de consultant van de sociale dienst van de jeugdrechtbank in Hasselt en over de klachtenbehandeling door de Jo-lijn. De klacht van de verzoekster over de dienstverlening is **gegrond**, de klacht over de klachtenbehandeling is **ongegrond**. Uit het dossier van de verzoekster blijkt dat zij onvoldoende informatie ontving over het verloop van haar dossier en de opeenvolgende stappen die genomen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt waar al in het Jaarverslag 2002 op is gewezen: de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand moet ervoor zorgen dat in de algemene informatieverstrekking over de werking van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg en de Bemiddelingscommissie duidelijk en eenvoudig wordt uitgelegd hoe de dienstverlening verloopt en wat de mogelijkheden en beperkingen zijn. Dat probleem komt ook voor in de dossiers 2002-0735 en 2003-0441.

In dossier 2003-0062 vertegenwoordigt de verzoeker een rusthuis. De verzoeker klaagt over de onredelijke behandeltermijn voor de verlenging van de erkenning, over het verloop van de inspectie en over het feit dat verplichtingen opgelegd worden en opmerkingen gegeven die niet in de regelgeving terug te vinden zijn.

De verzoeker diende de aanvraag tot verlenging van de erkenning in eind juli 2001. Op 8 mei 2003 ontvangt de verzoeker de verlenging van de erkenning. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

In deze klacht en gelijkaardige klachten (2003-0721 en 2003-0688) blijkt dat de normen in het kwaliteitsdecreet niet altijd even duidelijk zijn, wat aanleiding kan geven tot verschillende interpretaties. Door verschillende inspecteurs op één inspectie te zetten en door intern overleg, probeert de afdeling Inspectie en Toezicht de interpretatie van de normen zo eenduidig mogelijk te maken.

Niet alleen de interpretatie van de normen geeft aanleiding tot discussie, maar ook de status van de opmerkingen van de inspecteurs tijdens de inspectie is niet altijd duidelijk. Enerzijds stellen de inspecteurs overtredingen van normen vast en anderzijds formuleren zij aandachtspunten die vrijblijvend zijn. De ombudsnorm **actieve dienstverlening** is geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden over de status van de opmerkingen. De afdeling moet erop toezien dat er een duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen de wettelijke controle en de suggesties vanuit het beleid. Er moet ook geprobeerd worden de normen in het kwaliteitsdecreet te verduidelijken. Het voorstel van de afdeling om, na goedkeuring door de minister, een aantal toelichtingen bij de norminterpretatie publiek te maken, is alvast een goede aanzet.

DIENSTVERLENING IN HET OPBOUWERK

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde 10 dossiers in verband met de laattijdige uitbetaling van de saldi voor maatschappelijk opbouwwerk voor het jaar 2001 en met de overschrijding van de wettelijk voorgeschreven termijn inzake de erkenning van het opbouwwerk. De Vlaamse Ombudsdienst vond dat de klachten **gegrond** zijn: de ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden.

Door de invoering van een nieuw financieel systeem konden er tijdelijk geen betalingen uitgevoerd worden. Daardoor liep de uitbetaling drie maanden vertraging op. De voorschotten voor 2002 en 2003 zouden wel tijdig uitbetaald zijn.

Omdat de voornemens voor de erkenningsronde 2003-2008 voor al dan niet erkenning alle positief waren, en vervolgens de nieuwe erkenning automatisch van kracht werd op 1 januari 2003, werd het erkenningsbesluit en -brief pas op 30 januari 2003 verstuurd. De afdeling vindt dat het versturen van het erkenningsbesluit slechts een bijkomstigheid was om de bestaande toestand te formaliseren. Het is inderdaad zo dat bij deze procedure de rechtszekerheid bij de betrokken organisaties vrij groot is. Toch vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de erkenningsbesluiten tijdig meegedeeld moeten worden zodat de betrokken organisaties vanaf het begin van de erkenningsperiode zekerheid hebben over hun erkenning.

ANDERE KLACHTEN

Andere beoordeelde klachten in verband met welzijn hebben betrekking op:

- gebrekkige dienstverlening door de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand inzake de foutieve registratie van een opname in een dagcentrum;
- betwisting van de berekening door Kind en Gezin van de ouderbijdrage voor kinderopvang;
- onzorgvuldige klachtenbehandeling door Kind en Gezin;
- onredelijke behandeltermijn bij Kind en Gezin in verband met een dossier voor buitenschoolse opvang;
- laattijdige uitbetaling van een zorgcheque;
- laattijdige oproeping voor de uitoefening van het hoorrecht bij het Vlaams Zorgfonds;
- laattijdig versturen van een beslissing van de Bezwaarcommissie bij het Vlaams Zorgfonds;

- laattijdige behandeling van een aanvraag tot verlenging van de erkenning van een rusthuis door de afdeling Inspectie en Toezicht;
- gebrekkige informatieverstrekking over het gratis ter beschikking stellen van telefoonnummers voor mensen in nood door de Vlaamse overheid;
- gebrekkige informatieverstrekking over het gratis ter beschikking stellen van het ACT-HIB-vaccin.

4.10.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-35

De Vlaamse overheid moet binnen de eigen bevoegdheidsfeer enerzijds en aansluitend op de federale wetgeving anderzijds, verder werk maken van de hervorming van de procedure inzake de interlandelijke adoptie.

In verband met de hervorming van de interlandelijke adoptieprocedure werd een ambtelijke werkgroep opgericht die een aangepaste regeling voor adoptie voorbereidt. Kind en Gezin heeft het eerste voorstel van decreet inzake interlandelijke adoptie van commentaar voorzien, waardoor het voorstel werd aangepast. Kind en Gezin neemt voorlopig verder de rol op van Centrale Autoriteit in afwachting van het nieuwe decreet.

De bevoegde minister dringt er bij de minister van Justitie op aan om het samenwerkingsakkoord met de verschillende gemeenschappen dat aansluit bij de nieuwe federale wet, te finaliseren. Dat is de noodzakelijke voorwaarde om te komen tot een structureel betere aanpak van de adoptieprocedures. De nieuwe federale wet, het samenwerkingsakkoord en de daarop afgestemde decretale bepalingen zijn vereist om de adoptiesector verder te kunnen professionaliseren.

AANBEVELING 2002-36

De Vlaamse overheid moet, zeker wanneer het gaat om beslissingen met belangrijke gevolgen in de sfeer van het welzijn, zorgen voor een optimale informatieverzorging over de exacte draagwijdte van de verschillende stappen in en onderdelen van een dossier.

De minister is het volledig eens met deze aanbeveling. De informatieverstrekking is zowel voor de minister als voor de overheidsdiensten waarmee zij samenwerkt, een permanent punt van aandacht. Concrete initiatieven om de informatieverstrekking te verbeteren worden niet geformuleerd.

AANBEVELING 2002-37

De Vlaamse overheid moet er zorg voor dragen dat bij de samenstelling en de werking van organen en commissies in de welzijnszorg, in elk stadium en dus ook in een zo vroeg mogelijk stadium elke (schijn van) partijdigheid wordt vermeden.

Met betrekking tot de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand handelt de aanbeveling over het Bureau van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg en de Bemiddelingscommissie. De regelgeving terzake bevat een reeks onverenigbaarheden voor zowel de comitéleden als de bemiddelaars van de Bemiddelingscommissie. Bij de vijfjaarlijkse nieuwe aanstelling wordt daar nauwgezet op toegezien en worden kandidaten uitgesloten bij wie onverenigbaarheid in functies wordt vastgesteld.

In de toekomst zal dit aandachtspunt vanuit de nieuwe regionale organisatiestructuur beter van nabij gevolgd worden met de mogelijkheid tot directer verhaal wanneer een cliënt meent dat onvoldoende aan zijn/haar rechten tegemoet werd gekomen.

4.10.5 CONCLUSIES

Voor heel wat burgers is de informatieverstrekking over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en van beslissingen nog altijd ontoereikend. Ook in het Jaarverslag 2002 hebben we dat probleem al gesignaleerd. De Vlaamse overheid moet de informatieverschaffing in de welzijnssector verbeteren en erop toezien dat de doelgroepen daadwerkelijk bereikt worden.

Veel aanvragers die recht hebben op een PAB, staan al jaren op wachtlijsten omdat er niet genoeg geld voor uitgetrokken is. De Vlaamse overheid moet proberen een groter budget voor de uitbetaling van PAB's te voorzien om die wachtlijsten weg te werken.

In de dossiers in verband met de interlandelijke adoptie stellen we een aantal tekortkomingen vast in de dienstverlening die begin 2004 nog altijd niet opgelost werden door Ray of Hope en Kind en Gezin.

Meer structureel van aard zijn de klachten over het toezicht op en de bijsturing van adoptiediensten en de informatieverstrekking daarover. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de controlerende taak die Kind en Gezin uitoefent moet samengaan met de mogelijkheid tot effectieve bijsturing van de werking van de adoptiedienst op korte termijn. Dat is nu niet het geval. Omdat er geen duidelijk kader is voor de controle en bijsturing van de adoptiediensten, weten kandidaat-adoptanten niet wat zij kunnen verwachten van Kind en Gezin en in welke mate ingegrepen wordt in geval van disfunctioneren van een adoptiedienst.

De Vlaamse overheid moet verder gevolg geven aan de aanbevelingen over de interlandelijke adoptie die wij al in het Jaarverslag 2001 geformuleerd hebben.

4.10.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-36

De Vlaamse overheid moet duidelijkere informatie verstrekken over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en van beslissingen en ernaar streven de beoogde doelgroepen maximaal te bereiken.

AANBEVELING 2003-37

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) op korte termijn weggewerkt worden.

AANBEVELING 2003-38

De Vlaamse overheid moet op korte termijn een duidelijk kader creëren om een efficiënte controle op en een gerichte bijsturing van de adoptiediensten mogelijk te maken.

AANBEVELING 2003-39

De Vlaamse overheid, en in het bijzonder Kind en Gezin, moet aan (kandidaat-)adoptieouders duidelijke informatie verschaffen over de functie van Kind en Gezin in het adoptielandschap.

4.11 Media en Cultuur

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod. Ook klachten over de portaalsite en de algemene e-governmentwerking van de Vlaamse overheid komen aan bod.

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).

Deze thema's komen voor de eerste maal als volwaardige thema's aan bod in het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

4.11.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

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.

Een recente wijziging is het decreet van 4 juni 2003 over de erkenning van particuliere radio-omroepen (aangevuld door het besluit van de Vlaamse Regering van 18 juli 2003).

Een andere recente wijziging van de gecoördineerde decreten is het decreet van 18 juli 2003 houdende het recht op informatie in radio en televisie en houdende instelling van een recht van antwoord en een recht van mededeling ten aanzien van radio en televisie.

Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) is opgericht door het decreet van 13 april 1999 en verder geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 25 oktober 2002.

UITVOERING

De Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT, www.vrt.be) voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare-omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is een beheersovereenkomst gesloten.

De administratie Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaat uit 2 afdelingen: de afdeling Media en Film en de afdeling Media-innovatie en Mediavergunningen (die onder meer instaat voor de e-Fl@nders-projecten, www.eflanders.be).

Er zijn verschillende toezichtsorganen actief in de mediasector:

- het Vlaams Commissariaat voor de Media (www.vlaamscommissariaatmedia.be) houdt onder meer toezicht op de regelgeving en kent vergunningen toe;
- de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie behandelt individuele geschillen over discriminatie van ideologische of filosofische strekkingen;
- de Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie houdt toezicht op de belangen van minderjarigen en behandelt klachten van kijkers en luisteraars.

Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF, www.vaf.be) staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionelen en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties via Flanders Image. Tussen het VAF en de Vlaamse overheid is een beheersovereenkomst gesloten.

De e-governmentwerking van de Vlaamse overheid is in 2003 gecoördineerd door het e-governmentprojectteam (departement Coördinatie) en gesuperviseerd door de Vlaamse minister van Economie, Buitenlands Beleid en E-government. Vanaf 2004 wordt de e-governmentwerking gestuurd vanuit het Contactpunt Vlaanderen, waarin de activiteiten van het e-governmentteam, de Vlaamse Infolijn en het project Kleurrijk Vlaanderen geïntegreerd worden (www2.vlaanderen.be/ned/sites/egovinfo).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen de aangelegenheden in verband met cultuur 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.

4.11.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 53 Media en Cultuur: eerstelijnsklachten in 2003

	Media (behalve VRT)	VRT	Portaalsite Vlaamse overheid	Cultuur	Totaal
Totaal	0	13	3	79	95
Ontvankelijk	0	6	3	69	78
Onontvankelijk	0	7	0	10	17
-45 dagen	0			48	48
+45 dagen	0			31	31
Gegronnd	0	5	3	22	30
Ongegrond	0	1	0	6	7
Opgelost	0	5	3	12	20
Niet opgelost	0	0	0	1	1
Beslissing	0	0		5	5
Behandeltermijn	0	0		0	0
Informatieverstrekking	0	0		2	2
Bereikbaarheid	0	0		0	0
Bejegening	0	5		17	22
Andere	0	0		0	0

DE KLACHTEN

Het aantal geregistreerde en gerapporteerde eerstelijnsklachten over media is laag. De administratie Media, het Vlaams Commissariaat voor de Media en het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor media rapporteren geen enkele klacht.

De VRT vermeldt in zijn rapport 13 klachten, maar kan geen garantie geven voor de volledigheid van de registratie. Wel stelt de VRT dat enkel klachten over de "werking, de dienstverlening en de behandeling" als klacht in het kader van het klachtendecreet beschouwd worden. Als voorbeelden van dergelijke klachten vermeldt het rapport factuurproblemen, laattijdig geleverde informatie, verkeerde doorverwijzingen of herhaalde technische mankementen. Klachten over de inhoud van programma's worden door de VRT expliciet uitgesloten van behandeling, registratie en rapportering in het kader van het klachtendecreet. De VRT wijst erop dat de brieven, e-mails en telefoontjes van kijkers en luisteraars over de inhoud van programma's wel altijd en terzake beantwoord worden. Ook vestigt de VRT de aandacht op het bestaan van de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie en de Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie. Die instellingen zijn specifiek opgericht voor de behandeling van bepaalde types klachten over programma's, zoals geschillen over ideologische discriminatie en de bescherming van minderjarigen.

De VRT beschouwt klachten over technologische keuzes als onontvankelijke klachten. Aan de indieners van die klachten is wel een antwoord bezorgd met een duiding van de gemaakte keuzes.

De administratie Kanselarij en Voorlichting heeft 3 klachten geregistreerd in verband met de portaalsite van de Vlaamse overheid. Dat lage cijfer is opmerkelijk, omdat uit andere bronnen (media, internet, publicaties Vlaams Parlement) voldoende bekend is dat de ontevredenheid over de nieuwe site erg groot is.

In 2003 zijn er 19 eerstelijnsklachten binnen de administratie Cultuur behandeld. De klachten zijn divers. Bij de afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten zijn er enkele klachten over subsidies. Bij het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen zijn er 11 klachten die betrekking hebben op praktische zaken zoals het ontbreken van een brochure of het onverwacht gesloten zijn van enkele zalen.

De 24 eerstelijnsklachten bij de Vlaamse Opera hebben volgens de klachtencoördinator een gemiddelde behandelduur van 21 dagen. Enkele klachten zijn eigenlijk meldingen en hebben betrekking op te hoge zaaltemperatuur of een te trage bediening in de foyer. 2 klachten hadden betrekking op de programmering; 2 over de verhouding prijs/kwaliteit van de plaatsen.

Volgens de klachtencoördinator van BLOSO zijn er in 2003 36 eerstelijnsklachten ingediend. 4 klachten hebben betrekking op problemen met sportkampen van BLOSO, 3 klachten hebben betrekking op BLOSO-centra. 27 mondelinge klachten gaan over het behalen van brevetten, over de Vlaamse Trainersschool en over BLOSO-evenementen.

REALISATIES EN PLANNEN

De VRT streeft ernaar om in 2004 te komen tot een zo volledig mogelijke registratie van de klachten die vallen binnen de strikte definitie van het begrip "klacht in het kader van het klachtendecreet".

Het Contactpunt Vlaanderen, ondergebracht bij de administratie Kanselarij en Voorlichting, maakt van een klantvriendelijkere portaalsite een topprioriteit voor 2004.

4.11.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 54
Media en Cultuur:
dossiers in 2003

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	6
Beoordelingsfase (fase D)	13
Opschorting behandeling	0
Totaal	19

Tabel 55
Media en Cultuur:
kwalificaties in 2003

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
subtotaal (deels) gegronde klachten	6
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	4
Geen oordeel mogelijk	2
Totaal	14

Tabel 56
Media en Cultuur:
geschonden ombudsnormen in 2003

	AANTAL
Gelijkheid en onpartijdigheid	4
Actieve dienstverlening	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Totaal	12

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 9 klachten onderzocht over media en 8 daarvan beoordeeld. 4 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

De klachten kunnen worden onderverdeeld in:

- klachten in verband met de websites van de VRT
- klachten in verband met het Vlaamse e-government, met name de portaal-site
- overige klachten.

VRT

In dossier 2003-0524 vindt de verzoeker dat de nieuwe website van de VRT-nieuwsdienst, vrtnieuws.net, bij zijn start in mei 2003 veel gebruikers discrimineert. De VRT beoordeelt volgens de verzoeker de mensen die Skynet als provider hebben, omdat alleen die provider toegang krijgt tot de videostreams. Skynet beschikt over minder dan de helft van de Vlaamse internetmarkt. De Skynet-breedbandgebruikers vormen maar 20 % van de markt. Andere breedbandgebruikers, zoals gebruikers van Telenet, UPC, Tiscali, Scarlet, Amariska Satelliet, T1 en leased lines, kunnen de videostreams niet zien.

Men moet bovendien met Windows werken om de site ten volle te kunnen gebruiken. Gebruikers van Macintosh, Linux of een ander besturingssysteem vallen uit de boot. De VRT kiest niet voor open formaten. Windows-gebruikers die om allerlei redenen geen Media Player gebruiken, kunnen evenmin de streams zien. Dat geldt ook voor wie een andere browser gebruikt dan Internet Explorer, zoals Opera, Netscape, Mozilla en Konqueror. Gebruikers van Microsoft-producten worden duidelijk beoordeeld.

Dat is volgens de verzoeker niet de eerste keer dat de VRT zijn websites niet voor iedere surfer openstelt. Een "slideshow met audio" (dat krijgt men als men geen Skynet heeft en geen Windows) is in een breedbandwereld niet meer als een basisaanbod van een openbare omroep te beschouwen, zeker als men weet dat sommige breedbandgebruikers wel een volwaardige stream krijgen.

Er is bij de start niet gelijktijdig met alle Belgische providers onderhandeld. Te exclusieve samenwerking met één commerciële partner kan volgens de verzoeker niet

voor een openbare omroep. Ook in de toekomst zullen webservers verstoken blijven van videobeelden van de openbare omroep, als hun provider geen overeenkomst heeft gesloten met de VRT. Vlamingen in het buitenland, een belangrijke doelgroep voor videobeelden van het VRT-nieuws, worden hoe dan ook uitgesloten, omdat ze afhankelijk van buitenlandse providers.

STANDPUNT VAN DE VRT

Vanaf de start van vrtnieuws.net in mei 2003 heeft de VRT een samenwerkingsakkoord gesloten met Skynet-Adsl. Er is volgens de VRT geen sprake van exclusiviteit. Men is daarom ook met Telenet gaan onderhandelen. Van einde juni 2003 hebben ook de Telenet-abonnees toegang tot de videobeelden. Maar de breedbandklanten van andere internetproviders dan Skynet en Telenet blijven de video zien als een reeks van beelden, gemonteerd op het oorspronkelijke geluid. Met Skynet en Telenet is het overgrote deel van de breedbandgebruikers in Vlaanderen bereikt. De VRT staat open voor alle providers die zich willen aansluiten, maar wel op dezelfde voorwaarden als die waarop de huidige partners samenwerken.

De Vlamingen in het buitenland kunnen de slideshow-versie met alle informatie vrij en gratis raadplegen, maar de videobeelden kan de VRT niet wereldwijd verspreiden omdat ze hiervoor niet over de nodige rechten beschikt.

De VRT beschikt zelf niet over de nodige technische middelen (netwerken). Dat betekent dat de VRT aangewezen is op externe operatoren. Het gaat om one-to-one ondemanddiensten die per gebruiker de kosten doen stijgen. Als het gaat om andere data dan audio en video, zorgt de VRT voor een universeel bereik, door investeringen in webservers en door de betaling van de internet service provider (ISP) die zorgt voor de internetconnectie. De VRT vindt dat dit universele bereik gegarandeerd moet blijven. Voor video- en (in beperktere mate) audiodistributie via internet is overleg nodig met de operatoren. Die zijn zelf nog op zoek naar haalbare economische modellen. Hier speelt enerzijds de rechtenproblematiek en anderzijds zijn er nog grote investeringen vereist in de toekomstige netwerken. In het kader van zijn innovatieve opdracht in de e-VRT-beheersovereenkomst, werkt de VRT samen met de twee grootste breedbandoperatoren aan projecten die alle partijen moeten leren de modellen uit te testen, bijvoorbeeld in welke breedband-content de klant geïnteresseerd is. Die content (inhoud) wordt vandaag gratis aan de abonnees van Telenet en Skynet-Adsl aangeboden, omdat die operatoren zelf de volledige kosten van de webservers, distributie en internet-connectiekost ten laste nemen. Contant laten betalen wordt vandaag nog niet aangedurfd. Het is te verwachten dat (een deel van) de kosten op termijn door de klant betaald zal moeten worden. De betrokken operatoren zijn echter nog niet van plan om in de nabije toekomst met betalende video te starten. Voor games- en muziek-downloads zijn de betaalmodellen reeds ingevoerd en aanvaard, zodat een dergelijke ontwikkeling voor video wel in de lijn van de verwachtingen ligt.

De VRT stelt dat het huren van de capaciteit bij de operatoren ten behoeve van alle Vlaamse breedbandgebruikers en gefinancierd vanuit de eigen begroting, voor de VRT onrealistisch is. De conclusie van de VRT luidt daarom dat om technische en financiële redenen "vrtnieuws.net niet in gelijke mate aangeboden kan worden aan alle Vlaamse breedbandgebruikers".

De site kan volgens de VRT ook bezocht worden met andere besturingssystemen, players en browsers dan die van Microsoft, maar in de beginperiode kon inderdaad geen optimaal resultaat gegarandeerd worden. Vanaf 15 oktober 2003 is er een oplossing voor Apple-, Quicktime- en Netscape-gebruikers. Vanaf medio november 2003 worden de video en de audio ook aangeboden in MPEG4, een open standaard.

In de rijk geschakeerde informaticawereld is het volgens de VRT onmogelijk om voor alle platformen een aanbod te hebben. Windows beheerst internationaal nog altijd ruim 90 % van de besturingssystemen. Bij de browsers ligt het internationale aandeel van Internet Explorer en Netscape samen op minstens 87 %. Bij de VRT-bezoekers liggen die aantallen op 97,4 % en 98,2 %. De meest verspreide platformen komen dus het eerst aan bod.

STANDPUNT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt de technische en financiële basisoverwegingen die ten grondslag liggen aan de werkwijze van de VRT. Ook een groot deel van de specifiekere argumenten zijn aanvaardbaar.

Toch is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de klacht **deels gegrond** is, omdat de ombudsnormen **gelijkheid** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** niet volledig gehaald worden. Er is geen gelijke behandeling van alle Belgische breedbandgebruikers. In de huidige situatie moet een deel van de Vlaamse breedbandgebruikers een andere provider nemen, als zij toegang willen krijgen tot de streaming video van vrtnieuws.net. Hoe sterk de aangehaalde argumenten ook zijn, principieel is die oplossing niet aanvaardbaar voor een openbare omroep.

In de beheersovereenkomst 2002-2006 tussen de VRT en de Vlaamse Gemeenschap gaat de VRT in artikel 1, §4, 2° immers de verplichting aan "de ontwikkelingen m.b.t. nieuwe media van nabij op te volgen en de nieuwste mediatoepassingen aan de kijker en luisteraar aan te bieden. De doelstelling hierbij is om **alle** geledingen van de Vlaamse maatschappij rechtmatige kansen te geven om toegang te krijgen tot en deel te nemen aan een optimale informatiedoorstroming en -verstrekking". In recente verklaringen van de VRT en de Vlaamse minister bevoegd voor de media wordt trouwens gesteld dat voor de informatieverstrekking de universele dienstverlening geldt.

De Internet Service Providers Association Belgium (ISPA) beschouwt de werkwijze van de VRT als een gevaarlijk precedent. De content provider (in dit geval de VRT) blokkeert zijn content voor de internet-serviceprovider, tenzij die opdraait voor de extra investeringen.

Met Belnet zouden gesprekken bezig zijn om de videobeelden ook voor de universiteiten en de openbare instellingen toegankelijk te maken. Begin februari 2004 waren nog geen resultaten zichtbaar. Dat betekent dat de Vlaamse overheid, de belangrijkste financier van de VRT, zelf nog geen toegang heeft tot de videobeelden.

Men kan zich ten slotte ook vragen stellen bij de te exclusieve samenwerking van de openbare omroep met één commerciële partner voor de websites www.vrtnieuws.net en www.50jaar.tv.

Volledig herstel is maar mogelijk als de VRT, in het kader van de verplichting tot de universele dienstverlening op het gebied van informatieverstrekking, vrtnieuws.net in gelijke mate aanbiedt aan alle breedbandgebruikers, althans binnen België (vanwege de internationale rechtenproblematiek).

Het verschil tussen de VRT en buitenlandse omroepen, zoals de NOS en de BBC, ligt niet in de keuze voor bepaalde software-standaarden of voor de distributie van de streams door externe providers. Het verschil is het interne beheer van het hardware-platform door de NOS en de BBC, terwijl de VRT ook dat voor een deel uitbesteedt aan de externe providers. Omdat dat hoge kosten met zich meebrengt, is de politiek van de VRT marktverstrend ten nadele van de kleine (financieel minder krachtige) providers.

Bij de start van de website was de informatieverstrekking zeker niet volledig en afdoende. In mededelingen van de VRT is rond de start van vrtnieuws.net (april-mei 2003) nergens gesproken over beperking van het aanbod tot Skynet-Adsl-abonnees. Pas na publieke commotie volgden er onderhandelingen met Telenet.

Rond de jaarwisseling 2003-2004 heeft de VRT verschillende keren op TV1 en Canvas reclame gemaakt voor de site www.50jaartv.be. Daarbij werd opnieuw niet vermeld dat de videobeelden alleen beschikbaar waren voor Skynet-breedbanders. Die essentiële informatie achterwege laten getuigt niet van goede informatieverstrekking.

E-GOVERNMENT

In dossier 2003-0920 is de verzoeker niet tevreden over de nieuwe portaalsite van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be. Volgens de verzoeker vindt men via de zoekmachine heel vaak de gezochte informatie niet, hoewel het zeker is dat de informatie aanwezig is op de site. In plaats van een to-the-point-antwoord, krijgt men dikwijls enkel irrelevante zoekresultaten op het eerste antwoordscherm.

Ook is volgens de verzoeker de structuur van de site erg ondoorzichtig en ligt gemakkelijk navigeren niet voor de hand. Voor de verzoeker is een duidelijke structuur van een website minstens even belangrijk als de zoekfunctie. Navigeren op een site via interne links geeft volgens de verzoeker vaak betere resultaten, omdat de zoekfunctie immers nog te vaak niet in staat is om de meest relevante informatie eerst te bezorgen.

STANDPUNT VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Volgens de administratie Kanselarij en Voorlichting, waaronder het e-government-projectteam ressorteert, werkt de Vlaamse portaalsite inderdaad nog niet optimaal. Het verbeteren van de portaalsite blijft een prioriteit. De administratie wijst erop dat de zoekmachine moet worden 'opgeleid' in het zoeken naar de juiste informatie. Dat is een werk van lange adem, waar intensief aan gewerkt wordt.

Op organisatorisch vlak wordt de volgende taakverdeling gehanteerd. Het centrale e-governmentteam stelt de organisatorische en technische middelen ter beschikking voor de opbouw van de Vlaamse portaalsite. Het team ondersteunt de vakspecialisten binnen de verschillende departementen en VOI's die als redacteur fungeren. De redacteurs staan in voor de inhoudelijke training van de zoekmachine. Een aantal departementen en diensten hebben al goed werk geleverd en vooruitgang geboekt. Dat weerspiegelt zich ook in de zoekresultaten. Voor andere departementen gaat het dan weer iets langzamer, afhankelijk van de beschikbare mensen en middelen.

Internationale usability-studies tonen aan dat het bij de Vlaamse portaalsite gebruikte concept van de levenslijnen het meest vraaggerichte en gebruiksvriendelijke concept is. E-government-toplanden zoals Canada en Singapore gebruiken het al jaren met groot succes. In België werden de levenslijnen in een intergouvernamenteel overleg uitgewerkt.

De Vlaamse minister bevoegd voor e-government erkent in haar antwoord op een vraag om uitleg van een Vlaams volksvertegenwoordiger dat de zoekmachine te vaak bizarre resultaten oplevert en dat de start van de nieuwe portaalsite geen groot succes is geweest (*VI. Parl., commissie Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken, Handelingen*, 24-6-2003, nr. C258, p. 1-7).

In haar *Beleidsbrief e-government 2003-2004* van einde oktober 2003 kondigt de minister daarom enkele initiatieven aan. Om de juiste informatie zo snel mogelijk bij de gebruiker te brengen, worden de resultaten van de zoekmachine van de portaalsite aangevuld met specifieke, geselecteerde informatie. Per categorie worden redactioneel geselecteerde links opgenomen naar webpagina's van de Vlaamse overheid. Ook zal de bezoeker per categorie de relevante antwoordfiches terugvinden van de Vlaamse Infolijn. Het integreren van het informatieaanbod van de Vlaamse Infolijn krijgt daarom prioriteit. Die integratie veronderstelt dat de twee informaticasystemen op elkaar afgestemd worden.

STANDPUNT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het om een **gegronde en verder te herstellen** klacht. De **informatieverstreking** van de portaalsite is immers niet doeltreffend genoeg.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat begin 2004 nog steeds voor heel wat elementaire termen geen relevante zoekresultaten op het eerste resultatenscherf voorkomen. Voorbeelden hiervan zijn: "bouwvergunning", "afvalwaterheffing", "De Lijn", "samenstelling Vlaamse Regering". De structuur van de site is niet doorzichtig genoeg om de zoekmachine te omzeilen en al navigerend naar de relevante sites door te klikken.

CULTUUR

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 10 klachten onderzocht over cultuur en 5 daarvan beoordeeld. Die 5 klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

Op 1 klacht na werden de klachten door de klachtenbehandelaars correct behandeld. 2 klachten zijn **ongegrond** en in drie dossiers bleek **geen oordeel mogelijk**. 1 klacht werd door de klachtenbehandelaar als onontvankelijk afgewezen. Na onderzoek blijkt deze klacht wel ontvankelijk te zijn.

In dossier 2003-0864 klaagt de verzoekster dat in het BLOSO-centrum Gent Blaarmeersen de oude atletiekzaal niet rookvrij is omdat de cafetaria niet afgesloten is van de zaal.

De uitbating van de cafetaria werd in concessie gegeven aan een commerciële vennootschap.

De klachtenbehandelaar bevestigt dat zoals in de andere voor het publiek toegankelijke deelaccommodaties van het BLOSO-centrum een door BLOSO ingesteld rookverbod van kracht is in de cafetaria. Volgens de uitbater wordt dit verbod nageleefd. De klachtenbehandelaar komt tot de conclusie dat de klacht onontvankelijk is. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is de klacht wél ontvankelijk aangezien het rookverbod is opgelegd door BLOSO. De verzoekster liet weten dat het probleem is opgelost: in de cafetaria hangen nu extra bordjes met rookverbod met de vermelding dat er een klacht is geweest.

4.11.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Er zijn in de voorgaande Jaarverslagen geen aanbevelingen geformuleerd in verband met media, e-government en cultuur.

4.11.5 CONCLUSIES

De argumenten die de VRT hanteert bij de beantwoording van de klachten over de websites vrtnieuws.net en 50jaar.tv kunnen voor een groot deel onderschreven worden. Dat geldt niet alleen voor de technische en de financiële beperkingen van de VRT, maar ook voor de marktsituatie van de ondersteunde besturingssystemen en browsers.

Toch blijft de vaststelling overeind dat er geen gelijke behandeling is van alle breedbandgebruikers. In de huidige situatie is een deel van de Vlaamse breedbandgebruikers verplicht een andere provider te nemen, als zij toegang willen krijgen tot de streaming video van vrtnieuws.net en 50jaar.tv. Hoe sterk de aangehaalde argumenten van de VRT ook zijn, principieel is die oplossing niet aanvaardbaar voor een openbare omroep.

De VRT zou een oplossing moeten vinden die ook voor andere providers dan Skynet en Telenet haalbaar is. Een marktverstoring dient vermeden te worden, met name met het oog op de belangen van alle breedbandgebruikers.

De Vlaamse minister bevoegd voor media heeft tijdens een debat in het Vlaams Parlement erop gewezen dat "de VRT de plicht heeft om inzake informatieverstrekking een universele dienstverlening aan te bieden. Daarover kan niet worden gediscussieerd, want dat is decretaal zo bepaald". Tijdens hetzelfde debat zegt de minister, in verband met 50jaar.tv: "Het kan niet dat bezoekers van de site aangespoord zouden worden om een Skynet-abonnement te nemen." (*Vl. Parl., commissie Cultuur, Media en Sport, Handelingen*, 30 september 2003). Het is daarom opmerkelijk dat de minister in zijn *Beleidsbrief Media 2004* wel de start van de twee websites meldt, maar voorbijgaat aan de problematiek van de toegang tot de streaming video.

De Vlaamse minister bevoegd voor e-government erkent de problemen met de irrelevante resultaten van de zoekmachine. Begin 2004 is dat probleem nog altijd niet opgelost. Daarom moet de verbetering op korte termijn van de portaalsite een prioriteit zijn van het Vlaamse e-governmentbeleid. Hierbij moet ook aandacht uitgaan naar een doorzichtelijkere structuur van de portaalsite.

4.11.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2003-40

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat zo veel mogelijk en uiteindelijk alle Vlaamse breedbandgebruikers een volwaardige toegang hebben tot de websites van de VRT, zonder dat die gebruikers gedwongen worden daarvoor een andere provider te kiezen.

AANBEVELING 2003-41

De Vlaamse overheid moet in haar e-governmentbeleid op korte termijn een hoge prioriteit toekennen aan de verbetering van de Vlaamse portaalsite.

4.12 Andere thema's

4.12.1 ALGEMEEN OVERZICHT

Tabel 57 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2003

	Kijk- en Luistergeld	Binnenlandse aangelegenheden	Gezondheid	Interne werking Vlaamse overheid	Totaal
Totaal	21	0	348	29	398
Ontvankelijk			226	24	250
Onontvankelijk			122	5	127
-45 dagen			286	19	305
+45 dagen			63	4	67
Geground	5		172	15	192
Ongegrond	16		98	11	125
Opgelost	4		231	10	245
Niet opgelost	1		39	10	50
Beslissing	4		2		6
Behandeltermijn	1		4	2	7
Informatieverstrekking			9	5	14
Bereikbaarheid			4	6	10
Bejegening			14		14
Andere			5	4	9

Tabel 58 Andere thema's: dossiers in 2003

	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	GEZONDHEID	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	KIJK- EN LUISTERGELD	PERSONEEL	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0	0	0
Onderzoeksfase (fase C)	2	0	5	4	0	11
Beoordelingsfase (fase D)	1	2	17	22	3	45
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0	0
Totaal	3	2	22	26	3	56

4.12.2 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD

In 2003 beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst nog 22 klachten over kijk- en luistergeld. 12 van die klachten zijn **gegrond**, 7 **ongeground**. In 3 gevallen waren er onvoldoende elementen om een uitspraak te doen. De onderwerpen van die klachten zijn niet anders dan de vorige jaren. Naast enkele klachten over een taksverdubbeling, een betwiste opzegging en de aangerekende periode, werd vooral het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder aangeklaagd.

De Klachtendienst Financiën behandelde in eerstelijns nog 21 klachten over het kijk- en luistergeld. Daarvan werden er 5 volledig of deels gegrond beoordeeld. In 4 van die dossiers werd een beslissing van de Belastingdienst voor Vlaanderen herzien.

Op 26 november 2003 deed het Arbitragehof ook uitspraak over de vraag of de invoering van het nultarief door het decreet van 29 maart 2002 het gelijkheidsbeginsel schendt. De indiener van het verzoekschrift wees erop dat de laatste aanslagperiode kijk- en luistergeld tot 31 maart 2002 liep voor personen met een familienaam beginnend met de letter A tot en met J, terwijl belastingplichtigen uit de categorie K tot en met Z tot 30 september 2002 moesten betalen, 6 maanden langer dus.

Het Arbitragehof meent dat het gelijkheidsbeginsel niet geschonden is. De motivering bevat drie onderdelen:

- Volgens het Hof is de uitloopregeling voor wie al houder was op het ogenblik van de invoering van die gespreide inning redelijkerwijze verantwoord. Aangezien de groep A-J de taks verschuldigd was vanaf 1 april, en de groep K-Z vanaf 1 oktober, is het redelijkerwijze verantwoord dat het nultarief ook respectievelijk in april en oktober aanvangt.
- Het Hof erkent wel dat de uitloopregeling geen rekening houdt met de regeling voor degenen die na de inwerkingtreding van de wet van 1987 houder werden. Zij hebben moeten bijbetalen in verhouding tot het aantal maanden dat nog moest verlopen tot het begin van de volgende periode. Dat creëert een ongelijkheid.
- Een volstrekt gelijke behandeling zou de overheid ertoe nopen na te gaan wie bij de invoering van de gespreide inning al houder was, redeneert het Hof verder. Gelet op de administratieve kosten van een dergelijk onderzoek, afgewogen tegen het relatief geringe bedrag van de belasting, acht het Hof het gelijkheidsbeginsel niet geschonden: het is aanvaardbaar dat de overheid de verscheidenheid van toestanden slechts met een zekere graad van benadering opvangt.

Uit onderzoek van de overgangsregeling bij de wet van 12 augustus 1987 en van de voorafgaande wetgeving blijkt echter dat de groep K-Z, in tegenstelling tot wat het Arbitragehof beweert, NIET pas in oktober 1988 kijk- en luistergeld verschuldigd was. Zij hebben voor de voorafgaande maanden wel degelijk moeten betalen. Ook voor wie bij de invoering van de gespreide betaling door de wet van 1987 al belastingplichtig was, houdt de uitloopregeling een ongelijke behandeling in. Het eerste onderdeel van de motivering van het Arbitragehof klopt dus niet.

Dat betekent meteen dat het ook helemaal niet nodig is het administratief onderzoek, waarvan sprake in het derde onderdeel van de motivering van het Arbitragehof, te voeren. Elke houder van een televisietoestel heeft immers voor elke maand houderschap taks moeten betalen. De burgers van de groep K-Z die in het laatste taksjaar 6 maanden langer hebben moeten betalen, voelen zich volgens de Vlaamse Ombudsdienst dan ook terecht gediscrimineerd.

4.12.3 BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN

Het thema **binnenlandse aangelegenheden** omvat in eerste instantie klachten over taken van een lokale of provinciale overheidsdienst, opgelegd door de Vlaamse overheid. Als het gaat om taken inzake **ruimtelijke ordening** of **milieu**, worden de klachten daarover bij die thema's 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.

RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

De klachtenbehandelaar van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden heeft in 2003 geen enkele klacht geregistreerd.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 geen nieuwe klachten ontvangen. Inmiddels is wel het dossier 2002-0217, waarnaar we in ons vorig Jaarverslag verwezen, afgehandeld. De actiegroep van de verzoeker inventariseert al jaren nauwgezet welke gebouwen in Gent zich niet houden aan het decreet van 7 november 1990 over de bevlagging. Het discussiepunt is vooral hoe strikt het begrip 'openbaar gebouw' moet worden geïnterpreteerd. De conclusie is dat schoolgebouwen niet moeten worden bevlagd en de klacht op dat vlak dus **ongegrond** is. Wel valt te betreuren dat de administratie Kanselarij en Voorlichting en haar klachtenbehandelaar hierover lange tijd geen standpunt wilden innemen.

4.12.4. GEZONDHEID

Dit thema omvat de klachten die te maken hebben met die aspecten van de gezondheidszorg waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het gaat om de sociale en preventieve gezondheidszorg (waaronder het vaccinatiebeleid) en om bepaalde subsidiëring van ziekenhuisinfrastructuur.

Voor de meeste aspecten van de gezondheidszorg is de federale overheid bevoegd. Dat is bijvoorbeeld zo voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering. Ook bijvoorbeeld het medisch beroep en de geneesmiddelenwetgeving zijn een federale aangelegenheid.

De uitvoering van het Vlaamse beleid inzake gezondheidszorg gebeurt door de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Die is opgedeeld in de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen.

RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Binnen het thema **gezondheid** werden er 79 eerstelijnsklachten geregistreerd bij de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het is opvallend dat het overgrote deel daarvan door de administratie Gezondheidszorg als onontvankelijk werd beoordeeld. Het gaat vooral om klachten over de opvang en behandeling in (gewone) ziekenhuizen. Omdat die niet de dienstverlening van de administratie zelf tot voorwerp hadden, werden dit soort eerstelijnsklachten geregistreerd als klachten buiten het klachtendecreet. Daarnaast waren er een aantal klachten over beleidsaangelegenheden waarvoor de administratie als uitvoerder niet bevoegd is en die om die reden als onontvankelijk werden beoordeeld.

Daarnaast zijn er dit jaar in dit thema opnieuw twee terugkerende groepen van eerstelijnsklachten. Er zijn eerst en vooral een groot aantal eerstelijnsklachten van de openbare psychiatrische ziekenhuizen die beheerd worden door de Vlaamse overheid, met name de openbare psychiatrische ziekenhuizen van Geel en Rekem. Het aantal klachten is, vergeleken met 2002, wel licht gedaald. Er ontbreekt ook een opdeling volgens de ombudsnormen. Bij die klachten van de openbare psychiatrische ziekenhuizen komen vooral problemen tot uiting over de opvang en bejegening van de patiënten. Daarnaast zijn er onder meer klachten over de organisatie van de instellingen, waarvan een opvallend aantal klachten in Geel verband hielden met de naleving van een rookverbod. Als realisatie is er met name de uitbreiding van het systeem van patiëntenraden in Rekem.

Een tweede terugkerende groep zijn de eerstelijnsklachten in verband met het Universitair Ziekenhuis Gent (52). Die handelen vooral over de medische verzorging in het ziekenhuis en over problemen in verband met de facturatie, in die mate dat het ziekenhuis in 2004 een voltijdse klachtencoördinator zal aanstellen.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst had in 2003 onder dit thema 2 klachten in behandeling, die beide werden afgerond met een beoordeling.

In 1 klacht (2000-0693) kreeg de verzoeker geen antwoord op zijn brief aan de minister over een benoeming van een collega-geneesheer tot diensthoofd in een OCMW-ziekenhuis. De klacht werd als **deels gegrond en voldoende hersteld** beoordeeld omdat het antwoord van de minister te lang op zich liet wachten, terwijl op nieuwe brieven wel tijdig werd geantwoord.

In dossier 2002-0652 klaagde de verzoeker over het abrupt afbreken van zijn sollicitatiegesprek voor de functie van laborant aan het Universitair Ziekenhuis Gent. Volgens hem gebeurde dat vanwege zijn chronische ziekte. Voor deze klacht was **geen oordeel mogelijk** omdat het precieze verloop van het sollicitatiegesprek niet meer kon achterhaald worden.

4.12.5 INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Dit thema behelst klachten over de interne werking van de Vlaamse overheid, voor zover die klachten niet onder te brengen zijn onder een inhoudelijk thema.

RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

De administratie Kanselarij en Voorlichting ontving 5 klachten: 3 klachten over de portaalsite, 1 klacht over de bevestiging van openbare gebouwen en 1 klacht over de samenstelling van een adviescommissie.

De afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Algemene Zaken en Financiën ontving 10 klachten, waarvan 7 ontvankelijk. Die klachten gaan over de collectieve hospitalisatieverzekering, over de centrale invorderingscel, over de organisatie van loopbaanselecties, over een aanvraag van subsidiëring en over de vrijgave van een borgtocht. Het beperkt aantal klachten is te wijten aan het feit dat er weinig contacten zijn met de burger.

De Vlaamse Infolijn ontving 13 klachten, die allemaal ontvankelijk waren: 7 klachten over de Belastinglijn, 2 klachten over een brochure die de klager niet ontving, 2 klachten over het mailverkeer met de Vlaamse Infolijn, 2 klachten over het verkrijgen van informatie.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2003 22 klachten onderzocht over de interne werking van de Vlaamse Overheid en 17 daarvan beoordeeld. 10 van die klachten waren vooraf ook door de eerstelijnsklachtenbehandelaar onderzocht.

Enkele klachten hebben betrekking op de Vlaamse Infolijn. In een paar dossiers wordt de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. In dossier 2003-0098 wil de verzoekster de wekelijkse mail van de Vlaamse overheid niet meer ontvangen. Ze tracht zich twee keer uit te schrijven, maar dat lukt niet. Na de klacht heeft de webspecialist het probleem opgelost. In dossier 2003-0513 neemt de verzoeker contact op met de Infolijn. Hij wil informatie over de gratis 100 kWh. Bij geen enkele oproep krijgt hij de juiste informatie. De Vlaamse Infolijn geeft dat toe. Naar aanleiding van de klacht werden bijkomende richtlijnen gegeven aan de voorlichters. In dossier 2003-0036 stelt de verzoeker maar liefst vijf maal dezelfde vraag zonder een antwoord te ontvangen. De Vlaamse Infolijn heeft na de klacht een antwoord gegeven. Het probleem wordt structureel opgelost.

In een aantal dossiers wordt de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden wegens het laattijdig beantwoorden van de briefwisseling.

Dossier 2003-0278 heeft betrekking op het beginsel van de passieve openbaarheid.

De verzoekster neemt deel aan een intern bevorderingsexamen van hoofdmedewerker bij de Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs. Ze krijgt bericht dat ze niet als eerste gerangschikt is. Ze vraagt aan de DIGO inzage in haar dossier, maar daarop wordt niet ingegaan. Op 5 maart 2003 dient de verzoekster een beroepsschrift in bij de beroepsinstantie voor de passieve openbaarheid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, om een afschrift van haar dossier te krijgen. In haar antwoord van 17 maart 2003 aan de verzoekster, acht de beroepsinstantie het beroepsschrift van de verzoekster ontvankelijk en gegrond. Aan die beslissing wordt door de DIGO niet onmiddellijk uitvoering gegeven. Dat gebeurt pas op 19 maart 2003, na de benoeming van een andere en eerst gerangschikte kandidaat, benoeming die door de verzoekster wordt betwist. Op 18 en 24 maart 2003 vraagt de verzoekster aan de leidend ambtenaar van de DIGO telkens schriftelijk mededeling van alle documenten van het bevorderingsexamen. In een mail van 25 maart 2003 antwoordt de leidend ambtenaar van de DIGO haar dat voor hem aan alle informatieplicht is voldaan en voor hem de zaak gesloten is. De verzoekster stapt opnieuw naar de beroepsinstantie en krijgt op 2 april 2003 opnieuw gelijk. Na de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst en pas op 25 april 2003 krijgt de verzoekster inzage van de documenten.

De normen **overeenstemming met het recht** en **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** zijn geschonden. Het openbaarheidsdecreet bepaalt duidelijk dat de uitvoering van de inwilliging van het beroep zo spoedig mogelijk moet gebeuren. De verzoekster had er mogen op vertrouwen dat de overheid de beslissingen in beroep in het kader van de passieve openbaarheid effectief en zo spoedig mogelijk uitvoert.

	<i>Voorstellen en aanbevelingen: een overzicht na vijf jaar</i>
267	5.1 VOORSTELLEN
270	5.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN
270	5.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN
271	5.3.1 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES
271	5.3.2 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
272	5.3.3 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE
274	5.3.4 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS
275	5.3.5 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT
277	5.3.6 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING
279	5.3.7 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING
282	5.3.8 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING
282	5.3.9 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING
283	5.4 OVERZICHT VAN ONZE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
283	5.4.1 VOORSTELLEN
283	5.4.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN
289	5.4.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN
293	5.5 ONTWIKKELINGEN VAN DE VOORBIJ 5 JAAR BIJ DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

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 hebben tot doel de dienstverlening met betrekking tot de uitoefening van het klachtrecht bij de Vlaamse overheid en de plaats van de Vlaamse Ombudsdienst daarbij scherp af te lijnen en toegankelijker te maken voor de burger. Sinds vorig jaar wordt, als gevolg van de invoering van het klachtendecreet en vanuit de praktijk van de jaren 2002 en 2003, 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 aanbevelingen en voorstellen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten en een aantal andere overheidsdiensten. De voorstellen en aanbevelingen van het Jaarverslag 2002 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 10 december 2003. Voor de voorstellen en algemene aanbevelingen had de bespreking vooraf plaats in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken (zie hierover deel 1). 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?

Voor de thematische aanbevelingen hebben geleid tot concrete initiatieven en realisaties. De voorstellen en algemene aanbevelingen hebben een structureel langetermijnkarakter: de Vlaamse Ombudsdienst is van plan die problemen van nabij op te volgen. Alleszins zijn daartoe toch ook in 2003 een aantal initiatieven genomen. De verdergaande reorganisatie van de Vlaamse overheidsdiensten, met de creatie van dertien ministeries en extern of intern verzelfstandigde agentschappen, zal hoe dan ook in de volgende jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst doorwerken. 1 januari 2004 was lang het perspectief voor de implementatie van die hervorming "Beter Bestuurlijk Beleid", maar van een reële implementatie is zeker nog geen sprake, mede omdat het decreetgevend werk moest worden afgerond.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft gedurende vijf jaar sinds 1999 diverse voorstellen en algemene aanbevelingen geformuleerd. De bedoeling is na te gaan of iets kan worden gezegd over de implementatie daarvan en aandacht te besteden aan de nog geldende voorstellen en aanbevelingen en aan wat er nog moet gebeuren om die in praktijk te brengen. De voorstellen en algemene aanbevelingen die eerder werden beschreven, maar nog niet (voldoende) tot uitvoering zijn gekomen, krijgen een nieuwe plaats en nummering in dit deel.

Omdat dit het vijfde Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst is, sommen we in hoofdstuk 5.5 ook even op wat er in de voorbije 5 jaar ten goede is veranderd.

De opbouw van deel 5 ziet er zo uit:

- 5.1 *Voorstellen*
- 5.2 *Thematische aanbevelingen*
- 5.3 *Algemene aanbevelingen*
- 5.4 *Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen*
- 5.5 *Ontwikkelingen van de voorbije 5 jaar bij de Vlaamse overheidsdiensten*

5.1 Voorstellen

Het Vlaams Parlement heeft in verband met de voorstellen en algemene aanbevelingen een resolutie goedgekeurd op 10 december 2003 (Stuk 1871 (2003-2004)). De voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2002 gaven aanleiding tot een grondige discussie op 14 oktober 2003 in de commissie Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van het Vlaams Parlement op basis van een antwoord van de Vlaamse Regering van 2 oktober 2003, gericht aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. Datzelfde antwoord is later gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In het verleden heeft de Vlaamse Ombudsdienst voorstellen geformuleerd in verband met de relaties tussen burger en overheid, in het bijzonder daar waar het klachten en de positie van de Vlaamse Ombudsdienst zelf betreft. Hoe staat het daarmee?

Er is gepleit voor een verbetering van de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure, teneinde de mogelijkheden, beperkingen en verschillen tussen beide voor de burger te verduidelijken (voorstel 1999-01). Ingevolge een decretale wijziging in 2001 en een bekendmakingscampagne in 2002 is dat deels gerealiseerd.

Het pleidooi voor de invoering van een "klachtendecreet" (voorstel 1999-03) heeft geleid tot het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, waarop uitvoerig wordt ingegaan in de andere delen van dit jaarverslag. De bewaking van de helderheid en duidelijkheid voor de burger blijft een permanente bekommernis. De noodzaak van een vlotte samenwerking tussen de Vlaamse overheid en de Vlaamse Ombudsdienst inzake de toegankelijkheid van klachtvoorzieningen op de eerste en de tweede lijn (voorstel 2001-01) is in de praktijk grotendeels gerealiseerd door geregelde formele en informele contacten en de uitwerking van concrete samenwerkingsmodaliteiten op tal van gebieden.

Een ander voorstel hield in om te onderzoeken of de klachtenrapportage van de eerste-lijnsklachtenmanagers niet kan worden vervroegd tot 1 februari van elk jaar in artikel 12 van het klachtendecreet (voorstel 2002-07). Daardoor kan het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst een maand eerder worden voorgesteld. Hoewel de vervroeging van de datum voor de bestuursinstellingen geen probleem lijkt te zijn, zoals blijkt uit een rondvraag, heeft het voorstel geleid tot een wijziging van het klachtendecreet in die zin dat de inleverdatum bij de Vlaamse Ombudsdienst nu is vastgesteld op 10 februari van elk jaar.

Een aantal voorstellen zijn nog niet of slechts gedeeltelijk gerealiseerd.

VOORSTEL 2003-01

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 ombudsdienst hebben, kunnen veel burgers nergens terecht met (tweedelijns-)klachten, wat een situatie van ongelijkheid schept. Nu ingevolge het Lambermont-akkoord de regelgeving over de gemeente en de provincie een Vlaamse aangelegenheid is geworden, is in de tekst van het voorontwerp van decreet van het nieuwe gemeentedecreet het principe van een meldpunt wel opgenomen, maar niet de lokale ombudsfunctie. De Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, Jeugd en Ambtenarenzaken stelt dat er veel argumenten zijn om op gemeentelijk vlak een ombudsman of -vrouw aan te stellen. Maar hij vindt ook dat de gemeenten zelf moeten beslissen hoe ze de klachten van burgers over de gemeentelijke dienstverlening moeten behandelen.

De wetenschappelijke studie "Proeve van gemeentedecreet" en een advies van de Hoge Raad voor Binnenlands Bestuur stellen voor om de invulling van eerste en tweede lijn te realiseren en een voorstel van amendement van de VVSG op het voorontwerp van decreet (februari 2003) houdt in dat gemeentebesturen kiezen - in deze volgorde - ofwel voor een eigen ombudsfunctie, ofwel voor een intercommunale vorm, ofwel aansluiten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Samen met de Vlaamse lokale ombudsmannen en -vrouwen blijft de Vlaamse Ombudsdienst wijzen op de wenselijkheid om in het gemeentedecreet minstens een kader te scheppen voor de ombudsfunctie op lokaal niveau. Het voorstel luidt om een aantal basiscriteria vast te leggen voor als een lokale overheid het initiatief neemt om aan de ombudsfunctie vorm te geven en biedt de mogelijkheid om via intergemeentelijke samenwerking kostendelend te werken. De mogelijkheid van intergemeentelijke formules en de mogelijkheid om "aan te sluiten" bij de Vlaamse Ombudsdienst moeten verder onderzocht worden. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt in elk geval dat, bij de bespreking van het nieuwe gemeentedecreet in het Vlaams Parlement, de discussie over de lokale ombudsfunctie leidt tot de erkenning van de noodzaak ervan. In 2003 is in dit verband alleen te melden dat de bespreking van de ontwerp teksten voor een nieuw gemeentedecreet niet echt is opgeschoten, wat a priori dan ook geldt voor de discussie over de lokale ombudsfunctie.

VOORSTEL 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een eerste-lijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

Dit voorstel, dat al in ons Jaarverslag 1999 was opgenomen (voorstel 1999-04) is gedeeltelijk, maar zeker onvoldoende uitgevoerd. In het kader van de toepassing van het klachtendecreet wordt, zoals het decreet het voorschrijft, na de eerstelijnsbehandeling altijd verwezen naar de mogelijkheid om een nieuw onderzoek van de klacht te laten gebeuren door de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse overheid heeft ook telkens de mogelijkheid om een beroep te doen op de ombudsdienst, vermeld in de campagnes over het klachtrecht, die overigens zijn opgezet in samenwerking met het Vlaams Parlement.

Op 6 juli 2001 droeg de Vlaamse Regering de administratie op dat voorstel verder te onderzoeken: de resultaten van dat onderzoek zijn nog altijd niet bekend. In tegenstelling tot wat gebeurt in het Waalse Gewest en in bepaalde steden en gemeenten, wordt de Vlaamse Ombudsdienst 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.

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.

De Vlaamse Regering onderschrijft dat, ook al in ons Jaarverslag 2002 geformuleerde, voorstel (2002-06) en verwijst naar de oprichting van de Kenniscel Wetsmatiging bij de afdeling Kanselarij van het departement Coördinatie. Het voorstel is volgens de regering een sprekend voorbeeld van de vereenvoudigingen die de Kenniscel beoogt met maatregelen en projecten op het vlak van codificatie van de Vlaamse regelgeving. De Kenniscel besteedt ook aandacht aan de sensibilisering en vorming van ambtenaren die belast zijn met het voorbereiden van nieuwe regelgeving en de uitwerking van handleidingen en checklists. Daarmee worden waarborgen ingebouwd voor de verzekering van de kwaliteit van de regelgeving, waaronder het vermijden van overlappende, tegenstrijdige of duplicatieve regels. Binnen diverse beleidssectoren worden verder initiatieven ontwikkeld om de kwaliteit van de sectorale regelgeving te bewaken.

Ook in 2002 en 2003 zijn een aantal nieuwe specifieke klachtprocedures ingevoerd of operationeel geworden. Een voorbeeld is de klachtenprocedure die voorzien is in het decreet van 19 juli 2002 over de overheidscommunicatie. Andere voorbeelden zijn te vinden in de besluiten van de Vlaamse Regering over de adviescheques (besluit van 4 april 2003) en over het personenvervoer (besluit van 12 september 2003). Ook zijn er in 2003 reglementen van orde vastgelegd voor de Commissie Zorgvuldig Bestuur (basis- en secundair onderwijs) en voor de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG), waarin ook de klachtenbehandeling ter sprake komt. Ruime aandacht heeft de samenwerkingsovereenkomst van 10 december 2003 gekregen over het meldpunt administratieve lasten kafka.be. Hoewel er gesproken wordt over een "meldpunt" vervult kafka.be in feite ook de rol van een klachtenlijn.

Het recht om te klagen, het recht op een aanspreekpunt en het recht om dat op een behoorlijke manier te kunnen doen zijn basisbeginselen van behoorlijk bestuur. Er moet dus altijd onderzocht worden of het zinvol is aan een welbepaalde behoefte een al dan niet specifiek antwoord te bieden. Daarbij moet echter ook worden bewaakt of een te grote multiplicatie van klachtkanalen of -procedures de duidelijkheid en dus de toegankelijkheid voor de burger niet eerder bemoeilijkt dan vergemakkelijkt. Als men een specifiek klachtenkanaal nuttig vindt, dan moet men goed nagaan of de bestaande algemene kanalen die functie niet even goed kunnen vervullen. Ook moet men ervoor zorgen dat specifieke procedures niet nodeloos afwijken van de procedures in het algemene klachtendecreet, bijvoorbeeld op het gebied van termijnen.

Einde 2003 kondigde de Vlaamse minister van Werkgelegenheid de oprichting aan bij Toerisme Vlaanderen van een telefonische "ombudsdienst" voor permanente campingbewoners. Niet alleen wordt hier het begrip "ombud" ten onrechte gebruikt, want het gaat over een eerstelijnsvoorziening. Ook lijkt er een overlapping te bestaan met de algemene eerstelijnsklachtenbehandeling die Toerisme Vlaanderen, in het kader van het klachtendecreet, moet aanbieden.

5.2 Thematische aanbevelingen

Voor het natraject van onze vorige thematische aanbevelingen en voor onze nieuwe thematische aanbevelingen verwijzen we naar de themahoofdstukken 4.2 tot en met 4.11 in deel 4 van dit Jaarverslag.

In hoofdstuk 5.4 van dit deel sommen we ook al die thematische aanbevelingen nog even op.

5.3 Algemene aanbevelingen

Een aantal algemene aanbevelingen van 2002 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 10 december 2003 (Stuk 1871 (2003-2004)). Bij de bespreking van de algemene aanbevelingen in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van het Vlaams Parlement is opnieuw aangedrongen op de opvolging die moet worden gegeven aan die aanbevelingen. Het Vlaams Parlement verzocht in een resolutie van 26 februari 2003, naar aanleiding van ons Jaarverslag 2002, de Vlaamse Regering om "voortaan elk jaar in december aan het Vlaams Parlement mee te delen op welke manier aan de voorstellen en aanbevelingen in het jaarverslag van de ombudsman tegemoet zal worden gekomen en daarbij ook de nodige gegevens over te maken met betrekking tot de reële implementatie, in de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse Openbare Instellingen, van de opdrachten die door het Vlaams Parlement in zijn resoluties worden gegeven".

Op 2 oktober 2003 is een uitgebreid antwoord gekomen van de minister-president van de Vlaamse Regering, gericht aan de voorzitter van het Vlaams Parlement op zijn verzoek in een brief van 10 juli 2003. Datzelfde antwoord is later gericht aan de Vlaamse Ombudsdienst. Ook dit jaar zijn een aantal afzonderlijke reacties, 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. Ook hier trachten wij het perspectief van vijf jaarverslagen in te nemen. Met het oog op de leesbaarheid zijn de aanbevelingen uit de vorige jaarverslagen gebundeld in negen items. Ze leiden ook tot nieuwe aanbevelingen voor 2003 in een aangepaste en geactualiseerde formulering, voor zover ze nog relevant zijn.

5.3.1 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. In Nederland is aan zo'n regeling zelfs een afzonderlijk deel van de Algemene Wet Bestuursrecht gewijd. Door de Kenniswet Wetsmatiging is thans ook de discussie op Vlaams niveau aangewakkerd of een mogelijk "Algemeen Decreet Bestuursrecht" kansen en opportuniteiten biedt, zowel voor de overheid als de burger.

Ook is een afstemming gewenst met de klachtenprocedure, zoals opgezet door het klachtendecreet. Georganiseerde beroepen leiden op zich tot een nieuwe - niet noodzakelijk verschillende - beslissing, terwijl een klachtprocedure kan leiden tot een nieuwe beslissing na een verslag van bevindingen door de klachtenbehandelaar.

Als er wettelijke of andere beroepsprocedures bestaan, moeten de vermelding en de bekendmaking ervan leiden tot een grotere vertrouwdheid voor de gebruiker. Het gaat hier vooral om de vermelding van de relevante beroepsmogelijkheden. Ten minste wordt hiermee bedoeld de vermelding van de volgende stap, die door de burger kan worden gezet.

5.3.2 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 2003-43

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor e-government op zo veel 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, die in 2002 voor het eerst opduikt (aanbeveling 2002-39) zijn diverse invalshoeken te vermelden.

- Ten eerste. In het kader van het e-government is het de bedoeling om op korte termijn te komen tot geïntegreerde transactionele en informatieloketten (bijvoorbeeld de website "Ondernemen in Vlaanderen"). Ook was sprake van de opening van subportalen in de loop van 2003. Uiteraard zijn die ontwikkelingen en de integratie van alle bevoegdheidsniveaus in ons land via een vernieuwde "Vlaamse" portaalsite toe te juichen, maar die plannen moeten in de praktijk worden geëvalueerd op hun klantvriendelijkheid. Op het gebied van het reguleringsmanagement, de administratieve vereenvoudiging en de toepassing van het e-government speelt het beleidsdomein "Economie" een belangrijke rol. Er is in 2003 ook een "wegwijsfolder" verspreid met alle Vlaamse websites en naar de gemeenten is het project "Vlaanderen on line" opgezet met het oog op een standaard-website voor alle Vlaamse gemeenten.

Zowel uit algemene informatie als uit het klachtenbeeld over het jaar 2003 blijkt echter duidelijk dat er nog heel wat schort aan de structuur, de lay-out en de zoekmogelijkheden van de website van de Vlaamse overheid www.vlaanderen.be, ook al was de realisatie ervan reeds aangekondigd voor 2002. In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst merken we echter dat er nog een hemelsbreed verschil bestaat tussen de dagelijkse realiteit en de zeer ambitieuze plannen van de Vlaamse overheid inzake e-government. Als elementaire operaties, zoals de uitwisseling van basisgegevens over de burger, bijvoorbeeld in de fiscale sfeer, op het terrein nog steeds voor moeilijkheden zorgen, dan is het voor de burger moeilijk te aanvaarden dat Vlaanderen pretendeert topprestaties te leveren op het vlak van e-government. De keuze van de Vlaamse overheid om die acties onder meer toe te spitsen op de sector van de studietoelagen lijkt ons een zeer verantwoorde beslissing. De Vlaamse Regering wijst ook op meer succesvolle initiatieven, zoals de opleidingscheques (en de adviescheques). Maar daarbij blijkt uit een aantal klachten dat de keuze om de bestelling van advies- en opleidingscheques voor werkgevers alléén mogelijk te maken via internet, zorgt voor een inperking van de toegankelijkheid. Opleidingscheques voor werknemers kunnen dan weer wel via de VDAB-kantoren worden besteld. De Vlaamse Ombudsdienst zal op de ontwikkelingen in dat verband blijven toezien vanuit de signalen van de burger.

- Ten tweede. Ook al legt de Vlaamse overheid, wat e-government betreft, de lat zeer hoog, zij moet er zich wel van bewust zijn dat het fysieke loket nooit zal kunnen verdwijnen. E-governmenttoepassingen kunnen wel aanvullend werken, maar niet vervangend: het aantal burgers dat van die toepassingen gebruik maakt, is belangrijk, maar blijft beperkt. In de resolutie van het Vlaams Parlement van 10 december 2003 werd dat laatste aspect bevestigd en is gewezen op de noodzaak van een parallel informatiecircuit, zodat iedereen bereikt wordt. Een te drastische keuze voor e-government brengt andere en nieuwe problemen voort: een voorbeeld is onder meer wat met de opleidingscheques voor werkgevers is gebeurd.

5.3.3 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

AANBEVELING 2003-44

De Vlaamse overheid moet niet alleen redelijke behandeltermijnen proberen te halen, ze moet vooral de inhaaloperatie beheersen om de achterstand te remediëren. Ze moet met name structurele maatregelen en niet alleen noodmaatregelen nemen om de verbeteringen op het vlak van behandelingstermijnen te consolideren. Ze mag zich niet verschuilen achter het argument dat aan sommige termijnen in de regelgeving geen sanctie verbonden is.

In een aantal beleidsdomeinen zijn er structurele achterstanden bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. Sinds 1999 komen talrijke gevallen voor waarbij een overschrijding van de redelijke termijn kan worden vastgesteld. Concrete voorbeelden daarvan zijn in de eerste plaats de niet-tijdige beantwoording van briefwisseling, maar ook de niet-tijdige aflevering of weigering van stedenbouwkundige vergunningen en de niet-tijdige behandeling van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden. Recenter is het voorbeeld van de langdurige behandeling van beroepen tegen beslissingen van de OVAM over bodemsanering door de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

De inhaalbeweging die in verband met de 20.000 bezwaarschriften inzake leegstand plaats heeft gehad na de inschakeling van twee private firma's, heeft zich nog niet in het klachtenbeeld doorgezet. Bij de onroerende voorheffing is dan weer wel een verbetering vast te stellen en wat de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking betreft is het probleem intussen opgelost, net zoals bij de studietoelagen. De Vlaamse Regering meldt zelf ook nog positief nieuws qua behandeltermijn voor de herstelling van de gewestwegen.

De Vlaamse overheid moet zich vooral beraden over de maatregelen die kunnen worden genomen om op een bestendige wijze een redelijke behandeltermijn te respecteren in de contacten met de burger en de behandeling van aanvragen en dossiers. In de jaarverslagen tot en met 2001 werd al vastgesteld dat onvoldoende maatregelen werden genomen om de achterstand niet alleen conjunctureel, maar ook structureel weg te werken. Daarbij komt dat in een aantal aangelegenheden niet meteen duidelijk is of ook de oorzaken van de achterstand zelf worden aangepakt. De vraag rijst verder of bepaalde, meestal reglementaire en soms decretale, ingrepen wel legitiem zijn om een achterstandsprobleem op te lossen.

In de resolutie van 10 december 2003 wordt de Vlaamse overheid er door het Vlaams Parlement ook toe aangezet "om haar inspanningen te intensifiëren om de achterstand inzake de behandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klachten te reduceren, en om daarbij structurele maatregelen te nemen om de verbeteringen op het vlak van de behandelingstermijnen te consolideren". De Vlaamse Ombudsdienst zal op de ontwikkelingen in dat verband blijven toezien.

AANBEVELING 2003-45

De Vlaamse overheid moet, in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie, briefwisseling altijd beantwoorden. Bij zeer lange behandelingstijden zijn tussenberichten noodzakelijk. De Vlaamse overheid moet bovendien consequent opteren voor de verplichting om, bij de ontvangst van stukken van de burger, een ontvangstmelding te bezorgen.

Het beginsel, dat in sommige gevallen door de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt gehanteerd, met name dat schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift niet worden beantwoord, is in strijd met het beginsel van de deugdelijke correspondentie. Dat is des te meer het geval, als zeer lange termijnen van behandeling gebruikelijk zijn. Een tussentijds bericht is in die gevallen noodzakelijk. Vaak ontvangt de burger snel een ontvangstmelding, bijvoorbeeld bij de leegstandsheffing, maar moet hij voor de behandeling zelf dan weer zeer lang wachten. Ook ontvangstmeldingen behoren tot de elementaire aspecten van klantvriendelijkheid, behalve als zeer korte behandelingstijden van bijvoorbeeld minder dan één maand kunnen worden gegarandeerd. Dat moet dan wel in de algemene informatieverstrekking worden vermeld. Bij bezwaarprocedures in fiscale aangelegenheden lijkt het redelijk een mededeling verplicht te maken, wanneer de termijn van zes maanden niet wordt gehaald.

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. 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 niveau, dat nieuwe of ruimere bevoegdheden krijgt. Hetzelfde geldt voor de eventuele verschuiving van de leegstandsheffing naar het lokale niveau.

5.3.4 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

AANBEVELING 2003-47

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zo veel 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 gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen. De koppeling met externe gegevens, bijvoorbeeld met het Kadaster, of met interne gegevens, bijvoorbeeld inzake de leegstandsheffing voor gebouwen of woningen, moet zo vlot mogelijk worden georganiseerd. Er zijn in dit verband gelukkig ook een aantal positieve ontwikkelingen te melden, zoals de automatische koppeling voor de vrijstelling van de afvalwaterheffing en de koppeling van gegevens in het kader van de onroerende voorheffing.

De minder fraaie voorbeelden uit de twee vorige jaarverslagen inzake het inventarisbeheer voor verkrotte en leegstaande woningen en gebouwen, milieu, ruimtelijke ordening en de onroerende voorheffing blijven ook voor 2003 overeind. Wij kunnen daar ook nog het voorbeeld van de afvalwaterheffing voor grootverbruikers aan toevoegen. Voor studietoelagen is nu ook het gezinsdossier volledig gerealiseerd voor het hoger onderwijs en het secundair onderwijs. In dat verband wijzen we nogmaals op de resoluties van 7 februari 2001 (Stuk 425 (2000-2001)) en van 19 december 2002 (Stuk 1383 (2002-2003)), waarin de Vlaamse Regering wordt gevraagd zo snel mogelijk overleg te plegen met de Federale Regering over een regeling om mee te delen welke belastingplichtigen met kinderlast beantwoorden aan de inkomenscriteria voor de studietoelagen. De administratie werpt een aantal problemen op, die volgens haar niet meteen oplosbaar zijn, met name de wet op de privacy, het onvoldoende concreet beeld dat de fiscaliteit geeft van de draagkracht van een gezin, de pedagogische en de nationaliteitsvoorwaarden die niet meteen na te kijken zijn. Wel zal men extra pogingen doen om alle rechthebbenden te bereiken en de toelage ook zo

snel mogelijk met zo weinig mogelijk administratieve belasting aan de betrokkenen te bezorgen, onder meer via e-government.

Een actieve overheid past voorts zelf de gegevens aan, zodra ze kunnen worden gecorrigeerd, bijvoorbeeld eigendomsgegevens in het kader van de leegstandsheffing. Van een veralgemeend en geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed in Vlaanderen is nog geen sprake, ook al is in de loop van 2003 verder werk gemaakt van het project Geo-Vlaanderen, een portaalsite die via verschillende thematische loketten allerhande geografische informatie ter beschikking stelt. De Vlaamse Regering wijst ten slotte ook naar de subportal www.milieuinfo.be en de geplande invoering en aanwending van het unieke ondernemingsnummer in de databanken van alle Vlaamse overheden, en ten slotte het reeds vermelde gezinsdossier inzake studietoelagen.

5.3.5 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 een drietal dimensies.

- Ten eerste. Het e-governmentproject en de portaalsite moeten vernieuwd en verbeterd worden: het elektronisch informatieloket kan op geïntegreerde wijze toegang geven tot alle mogelijke overheidsinformatie met links naar de verschillende bestuursniveaus. Er moet verder werk worden gemaakt van het zogenaamde transactieloket waar de mensen terecht kunnen voor een klantvriendelijke behandeling van transacties met de overheid.
- Ten tweede. De Vlaamse overheid moet haar informatie zo toegankelijk maken dat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen. Ze moet ook alles in het werk stellen om bestaande en nieuwe regelgeving, die van belang is voor de positie van de burger, zo veel, zo snel en zo volledig mogelijk bekend te maken en de burger actiever te begeleiden bij de uitoefening van zijn rechten. Daarom moeten extra inspanningen worden gedaan om informatie te bieden op maat van de moeilijk bereikbare groepen en personen, onder meer ook door de inschakeling van intermediaire organisaties of personen. Vooral in de sfeer van het welzijn is het zeer belangrijk volledige informatie te bieden op maat van de betrokkenen, bijvoorbeeld in verband met de mogelijkheden en de beperkingen van interventies, de bijzondere jeugdbijstand en de zorg voor gehandicapte personen. Ook over de bevoegdheidsniveaus heen moet er werk gemaakt worden van communicatie en informatie op maat.
- Ten derde. Als er beleidsvoornemens worden aangekondigd via campagnes en als daarbij bepaalde klantvriendelijke toezeggingen worden gedaan, dan moet de Vlaamse overheid haar toezeggingen ook gestand doen.
- Ten vierde. In het bijzonder wordt gedacht aan de uitvoering van grote infrastructuurwerken, die gevolgen zullen hebben voor het leefkader van de burger. Daarbij is het van belang de bewoners, weggebruikers, scholen, bedrijven en organisaties tijdig, grondig en effectief te informeren.

Waar staan we op dat gebied?

- De Vlaamse Regering wijst op het groeiend aantal abonnees op de persmededelingen, de overkoepelende voorlichtingsinitiatieven over diverse beleidsterreinen heen, zowel in het algemeen als naar welbepaalde doelgroepen, de pretesting en effectmeting van informatiecampagnes om de effectiviteit te meten en bij te sturen, de monitoring en ruime verspreiding van de Code van Goede Praktijk en een brochure over communicatie met moeilijk bereikbare groepen. Op dat laatste terrein bevat de resolutie van het Vlaams Parlement van 10 december 2003 ook de aanbeveling om de instrumenten die de communicatie met moeilijk bereikbare groepen kunnen verbeteren, zo ruim mogelijk te interpreteren en daarbij het middenveld een belangrijke rol toe te bedelen voor het doorgeven van overheidsinformatie. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen "de conclusies en de praktische aanbevelingen uit het beleidsgerichte onderzoek naar communicatie met moeilijk bereikbare doelgroepen, onverkort te implementeren en toe te passen".
- Een positief voorbeeld van actieve informatieverstrekking en dienstverlening heeft plaats inzake wonen, met name bij een mogelijke weigering van bepaalde premies. Een rondschrijven van het afdelingshoofd heeft tot doel om aanvullende informatie in te winnen en supplementaire documenten op te vragen om de weigering van een financiële tegemoetkoming toch nog ongedaan te maken. Relevante vragen zijn: kan de aanvraag niet door een ander gezinslid worden ingediend, worden andere werken overwogen, is er een evaluatie ter plaatse geweest, kan een verdere detaillering van facturen verduidelijking brengen, kan de aanvrager die niet reageert op briefwisseling telefonisch worden bereikt? Op die manier hoopt men de tegemoetkoming toch nog te kunnen toekennen.
- Wat de toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking betreft, doet ook het departement Onderwijs diverse inspanningen, onder meer door telefonische dienstverlening, de uitgave van Klasse, Schooldirect, Edulex, de Vlaamse Infolijn, de dossierlijn Studietoelagen, de BisInfolijn en de portaalsite. In e-government en administratieve lastenverlaging wordt op onderwijsgebied sterk geïnvesteerd.

AANBEVELING 2003-49

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de kwaliteitseisen effectief worden gegarandeerd, als zij instellingen of partners betreft bij opdrachten van algemeen belang en daarvoor met hen samenwerkt of hen erkent. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat aan instellingen die voor haar of onder haar toezicht werken, geen moeilijk of niet verzoenbare functies en opdrachten worden toebedeeld, in het bijzonder de combinatie van controlerende en ondersteunende functies.

Om alle opdrachten eigen aan de Vlaamse verzorgingsstaat waar te maken doet de Vlaamse overheid vaak een beroep op diverse instellingen en derden, al dan niet behorend tot de particuliere sector. De burger heeft naar onze mening recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening, ook al worden de opdrachten uitbesteed. Het is niet de taak van de gebruiker zelf telkens na te gaan of de kwaliteit al dan niet gegarandeerd is.

In 2003 kwam de grond voor deze aanbeveling het meest aan bod in de thema's **welzijn** (en in het bijzonder de werking van de interlandelijke adoptiediensten) en **milieu** (en in het bijzonder de werking van de saneringsdeskundigen in het kader van de bodemverontreiniging door benzinstations). Dat houdt onder meer ook in dat, als er een beroep gedaan wordt op diverse organisaties, bijvoorbeeld op het gebied van het welzijn, de transparantie

en de objectiviteit van de besluitvorming worden opgelegd en gecontroleerd. Dat geldt des te meer als aan de adviezen of beslissingen belangrijke rechtsgevolgen worden gekoppeld.

Vaak zijn de opdrachten van instellingen moeilijk combineerbaar, zodat de gebruiker niet weet wat hij van die instelling kan verwachten: controleert de OVAM vooral met het oog op eventuele sanctionering of kan van de OVAM ook ondersteuning en bijstand bij sanering worden verwacht? Controleert en sanctioneert Kind en Gezin slecht werkende adoptiediensten of ondersteunt ze die bij hun zoektocht naar verbetering en kwaliteit? Als bepaalde rollen echt niet combineerbaar zijn, moet worden overwogen om ze bij verschillende instellingen onder te brengen.

5.3.6 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 opgespoord worden door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie. De verplichting om op te treden geldt daar waar nodig regelgevend, zowel op decretaal als op reglementair gebied. Voorbeelden zijn enerzijds het decreet betreffende de leegstand, verwaarlozing en verkrotting van woningen en gebouwen, waarbij sinds meer dan vijf jaar bekend is wat de knelpunten en problemen zijn. Rapporten, zelfs van de Vlaamse overheid zelf, bewijzen dat ten overvloede en de Vlaamse administratie heeft talrijke voorstellen tot wijziging en aanpassing uitgewerkt. Toch wordt niet ingegrepen.

Stroomlijning van regelgeving is vaak aangewezen: dat geldt bijvoorbeeld ook inzake studietoelagen en de verschillen die vooralsnog bestaan tussen de stelsels, die gelden voor het hoger onderwijs en voor het secundair onderwijs. Hetzelfde geldt voor de stroomlijning van de diverse leegstandsheffingen, bijvoorbeeld inzake bedrijfsruimten, of de stroomlijning van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking in de verschillende sectoren. Wat de harmonisatie van de aanmoedigingspremiestelsels betreft, heeft de administratie haar advies op 28 juli 2003 aan de minister meegegeeld, maar die heeft nog geen standpunt ingenomen.

De Vlaamse Regering werkt de krachtlijnen inzake reguleringsmanagement verder uit langs drie beleidssporen, namelijk administratieve lastenverlichting, legistische vereenvoudiging en reguleringssimpactanalyse. Ook is een Kenniscel Reguleringsmanagement in het leven geroepen. De Vlaamse Regering herhaalt in dat verband de beleidsintenties inzake reguleringsmanagement en reguleringssimpactanalyse.

AANBEVELING 2003-51

De Vlaamse overheid moet er, bij de eerbiediging van het subsidiariteitsbeginsel in de taakverdeling met de andere overheden, over waken dat daaraan een zinvolle invulling wordt gegeven en ze moet vermijden dat dat leidt tot inertie of onduidelijkheid voor de burger.

In heel wat reglementeringen is het subsidiariteitsbeginsel een expliciet, maar meestal impliciet richtsnoer voor de ordening en verdeling van bevoegdheden, bijvoorbeeld tussen de Vlaamse overheid en de lokale overheden. Als taken worden toevertrouwd aan de lokale overheden, dan is het noodzakelijk na te kijken of die overheden voor die taken over voldoende bestuurskracht beschikken of kunnen verwerven en of daaraan ook bepaalde expertise en de noodzakelijke handhavingsmiddelen kunnen worden gekoppeld. In het kerntakendebat inzake leefmilieu is het duidelijk de intentie te wijzen op de respectieve verantwoordelijkheden. Andere voorbeelden zijn de ruimtelijke ordening en de heffingsinventaris voor gebouwen en woningen. Daarbij moeten de kwaliteit van het product en het resultaat van die taakverdeling vooropstaan.

In de resolutie van het Vlaams Parlement van 10 december 2003 wordt aan de Vlaamse overheid gevraagd om de nodige middelen vrij te maken opdat de lokale overheden de taken die zij krijgen opgedragen, ook kunnen waarmaken. De Vlaamse overheid moet er "in het licht van het bestuursakkoord dat het gevolg is van het kerntakendebat" op toezien "dat de naleving van het subsidiariteitsbeginsel in de taakverdeling met de andere overheden een zinvolle invulling krijgt en niet leidt tot het niet of onvolkomen uitoefenen van bevoegdheden, onder meer door de nodige middelen vrij te maken voor de lokale overheden en hen in staat te stellen de vereiste deskundigheid op te bouwen".

Inzake ruimtelijke ordening en de ontvoogding ingevolge de verdere implementatie van het decreet van 18 mei 1999 zal dat moeten worden bewaakt. Wat de handhaving met betrekking tot milieuklachten betreft, wordt verwezen naar twee beleidsinitiatieven, met name het voorontwerp handavingsdecreet en het uittekenen van een implementatieproject om de resultaten van het kerntakendebat te operationaliseren. Wij verwijzen daarvoor naar het themahoofdstuk over milieu.

AANBEVELING 2003-52

De Vlaamse overheid mag niet talmen met de uitwerking en uitvoering van basisregelgeving, ook als andere bevoegdheidsniveaus daarbij betrokken zijn. Zodra kaderregelingen op decretaal niveau tot stand zijn gekomen die uitvoering behoeven om daadwerkelijk de beoogde effecten te bereiken, moet aan de uitvoering daarvan ook de nodige aandacht worden besteed.

In bepaalde Vlaamse bevoegdheidsdomeinen zijn sinds 1999 belangrijke decretale vernieuwingen en wijzigingen doorgevoerd. Maar sommige kaderregelingen behoeven nog een uitvoeringsreglementering, om ze daadwerkelijk op het terrein uitwerking te laten hebben. Alleen met een efficiënte uitvoeringsreglementering worden de beoogde doelstellingen bereikt.

De in ons Jaarverslag 2002 opgenomen voorbeelden gelden nog onverkort, wat erop wijst dat deze aanbeveling wel op haar plaats is. De voorbeelden betreffen: het drinkwaterdecreet (en de regeling van de waterfactuur en het gebrek aan watermeters), de Vlaamse Wooncode (de uitwerking van een uniform sociaal huurstelsel), enzomeer.

Er kan soms vertraging optreden als er moet samengewerkt worden met andere bevoegdheidsniveaus. Toch mag dat geen verlamdend effect hebben. De Vlaamse overheid kan een trekkersrol spelen om, voor zichzelf prioritaire, regelingen te bevorderen. Voorbeelden zijn het "Benzinefonds" (BOFAS) in de sfeer van de bodemsanering en de interlandelijke adoptie. Wat de problematiek van de interlandelijke adoptie betreft is sprake van de voorbereiding van een samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de gemeenschappen.

AANBEVELING 2003-53

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen waarop de burger te goeder trouw meent te kunnen rekenen tijdig en volledig na te komen. Zij moet daarbij de voorradige kredieten zo correct mogelijk inschatten, om bij de burger geen valse verwachtingen te scheppen.

Door de begrotingsmaatregelen in de zomer van 2003 is er grote onduidelijkheid gerezen in verband met de uitbetaling of niet-uitbetaling van bepaalde tussenkomsten en tegemoetkomingen. De betaling van een aantal tegemoetkomingen is door de begrotingsrichtlijn van 7 augustus 2003 opgeschort, zodat die tegemoetkomingen tijdelijk niet zijn uitbetaald. We verwijzen in het bijzonder naar financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting, naar het persoonlijk assistentiebudget voor gehandicapte personen en naar de aanmoedigingspremie bij loopbaanonderbreking.

5.3.7 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 naar aanleiding van het Evaluatierapport van de Vlaamse Regering van 2001 aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet, vooral wat het gebrek aan duidelijkheid en uniformiteit betreft. Wij denken aan de inningsmodaliteiten, de termijnen, de bezwaarprocedures, de bevoegde overheden, enzovoort. De overdracht van een aantal nieuwe fiscale bevoegdheden naar het Vlaamse bevoegdheidsniveau na het Lambermont-akkoord zal die behoefte aan stroomlijning nog versterken.

In 2003 is daaromtrent, net zoals de voorgaande jaren, weinig of niets gebeurd. De twee leegstandsheffingen zijn nog altijd niet gestroomlijnd. De Vlaamse minister van Wonen bevestigt dat het leegstandsdecreet op een aantal punten moet worden herbekeken, onder meer wat het stelsel van de schorsingen en de vrijstellingen betreft en de verruiming van het toepassingsgebied, onder meer bij renovatie of herstel.

Wel is door de Vlaamse Regering een harmonisering aangekondigd van de interestaanrekening, de betaaltermijnen, de bezwaartermijnen en het tijdstip van belastbaarheid. Ook de resolutie van het Vlaams Parlement van 10 december 2003 heeft het over de noodzaak om snel werk te maken van een stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit om te grote diversiteit in de fiscale regelgeving te vermijden en om de belastingen klantvriendelijker te heffen.

AANBEVELING 2003-55

De Vlaamse overheid moet haar fiscaal invorderingsbeleid verbeteren.

Wij hebben de voorbije jaren daarover ook al aanbevelingen geformuleerd. Bij de uitvoering van haar beleid, en in het bijzonder bij de inning van fiscale inkomsten, moet de Vlaamse overheid zelf het principe van de kostenbesparing hanteren. Dat geldt ook voor haar opdrachthouders als bepaalde taken en opdrachten worden uitbesteed. Voorts moet de Vlaamse overheid, bij de invordering van heffingen en belastingen, oog hebben voor de maatschappelijke en financiële situatie van de zwakke groepen in de samenleving en haar optreden in het licht van die situatie aanpassen. Een lineaire belastinginning en invordering hebben soms zeer asociale gevolgen en zelfs averechtse effecten.

In sommige gevallen pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een "zacht" invorderingsbeleid, dat rekening houdt met de concrete situatie van de belastingplichtige, zonder afbreuk te doen aan het gelijkheidsbeginsel. De wijziging van artikel 298 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 1992 in verband met de verplichte aangetekende herinneringsbrief, ten minste één maand voordat de gerechtsdeurwaarder een bevel tot betaling opstelt, is in 2003 in werking getreden. Het door de Vlaamse minister van Financiën in zijn Beleidsbrief aangekondigde Fiscaal Platform, dat vaak wordt vermeld als de oplossing voor veel praktische problemen en dat de "fiscal compliance", de aanvaarding van het fiscaal beleid door de burger, moet waarborgen, is zeker nog niet operationeel geworden.

AANBEVELING 2003-56

De Vlaamse overheid moet, in zoverre dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer de niet-toepassing ervan leidt tot oneigenlijke oplossingen. Daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties. De Vlaamse overheid moet ook algemene begrippen en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld billijkheid en overmacht in fiscale aangelegenheden, consequenter en ruimer interpreteren.

Vooraf in het fiscale klachtenbeeld blijkt dat de Vlaamse overheid te vaak geen oog heeft voor situaties van belastingplichtigen die aanleiding geven tot de toepassing van algemene begrippen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zowel bij de leegstandsheffing voor gebouwen en woningen, als bij het recht op vrijstelling van een afvalwaterheffing zijn er situaties waarbij de burger te goeder trouw en conform de filosofie van de regelgeving zou moeten kunnen genieten van een gunstiger regime, dan thans wordt toegepast. Nog steeds geldt een differentiële toepassing bij de diverse Vlaamse overheden met fiscale bevoegdheden. Bij de leegstandsheffing voor gebouwen en woningen en bij de onroerende voorheffing wordt in bepaalde situaties wel aanvaard dat billijkheid en overmacht voor de belastingplichtige gelden. Voor de afvalwaterheffing aanvaardt de Vlaamse Milieumaatschappij dat dan weer minder; daar wordt gepleit voor een wijziging van de regelgeving. De soepelere en correctere houding van de Belastingdienst voor Vlaanderen verdient daarbij aanbeveling.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor meer consistentie en consequentie daarbij en heeft ook het gelijkheidsbeginsel voor ogen.

In de resolutie over onze algemene aanbevelingen 2001 moet volgens het Vlaams Parlement de Vlaamse Regering "in de omzendbrief waarin het begrip 'overmacht' (een toestand die niet door toedoen van de aanvrager wordt veroorzaakt doch onvoorzienbaar is en zich buiten zijn/haar wil om voltrekt) zal worden toegelicht, het beginsel van de fair-play

en de redelijkheid" uitwerken, "opdat wie handelt overeenkomstig de geest van de regelgeving en daartoe de nodige acties onderneemt, niet onnodig zou worden belast". Die aanbeveling is gesteund op de argumentatie van de minister-president in zijn antwoord van 22 maart 2002, waarin wordt gesteld dat het beginsel van de fair-play, onder meer ook in de rechtspraak van de Raad van State, zeer ruim wordt geïnterpreteerd, zodat de overmachtproblematiek kan worden ondergebracht in dit rechtsbeginsel. Bovendien blijft het gaan om uitzonderlijke gevallen. Daarom is een wetgevend initiatief niet wenselijk en kan een interpretatieve omzendbrief de objectivering van de criteria uitwerken, zo wordt gesteld.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dat de discussie ruimer moet worden gevoerd dan rond het zeer beperkte begrip overmacht en stelt voor om per materie in de regelgeving te voorzien in een objectief toetsingskader voor situaties van overmacht.

Ook het begrip "ambtshalve ontheffing" kan ruim worden uitgelegd en op die manier oplossingen bieden voor situaties waarin een strikte toepassing van de fiscale regelgeving leidt tot onbillijke of sociaal onaanvaardbare situaties. Wij denken bijvoorbeeld aan de overschrijding van de termijn voor indiening van een bezwaarschrift in situaties van goede trouw. Wij verwijzen ook naar de rechtspraak van het Arbitragehof inzake onroerendgoedfiscaliteit, waarbij een ruim overmachtsbegrip wordt gehanteerd. In een arrest van 26 november 2003 (nummer 2003/155) heeft het Arbitragehof inzake de onroerende voorheffing de ruime gelding van het overmachtbeginsel inzake onroerendgoedfiscaliteit bevestigd.

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.

In dit verband moet een evenwicht worden nagestreefd tussen een ruim inningscomfort bij de belastinginnende overheid en de realiteit van de primaire belastingschuld. Van belang is daarbij zeker of hoofdelijkheid in de regelgeving bepaald is (zoals in de leegstandsregeling voor woningen en gebouwen). Inzake de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten is de Vlaamse administratie niet bereid de heffing over de verschillende mede-eigenaars op te splitsen. Voor de onroerende voorheffing en de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen kan het blijkbaar wel. Inzake de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen worden echter niet alle mede-eigenaars betrokken bij de inventarisatie van de woning of het gebouw waarvan ze mede-eigenaar zijn. Ook het heffingsbiljet wordt maar naar één mede-eigenaar gestuurd. Voor de onroerende voorheffing is het probleem van de niet-opsplitsing van het aanslagbiljet over de verschillende mede-eigenaars opgelost: als dat wettelijk mogelijk is, wordt de aanvraag tot opsplitsing toegestaan, maar er is nog geen oplossing voor de automatische verlenging van de opsplitsingsvraag, ook al bestaan er plannen om ook hier tot een klantvriendelijke oplossing te komen. Er moet met andere woorden voor worden gezorgd dat een goedgekeurde aanvraag tot opsplitsing niet jaarlijks hoeft te worden herhaald als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

De afdeling Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is overigens aan het onderzoeken of een betaalbaar systeem mogelijk is om op termijn de opsplitsingen automatisch toe te kennen, zodra er uiteraard een eenmalige aanvraag is geweest. Ook dat aspect zal in het kader van de stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moeten worden geregeld vanuit het oogpunt van de klantvriendelijkheid en de rechten van de belastingplichtige.

5.3.8 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2003-58

De Vlaamse overheid moet een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid ontwikkelen en in stand houden, ook wanneer diverse overheden betrokken zijn bij de toepassing van concrete handhavingsmaatregelen. De invulling van het begrip subsidiariteit mag niet leiden tot een gebrekkige bestraffing. De burger moet ten slotte weten waar hij voor klachten over overtredingen terecht kan.

De geloofwaardigheid van beleid staat of valt met de effectieve bestraffing. Zeker op het gebied van het leefkader in Vlaanderen, is het voor de burger soms onduidelijk bij wie hij waarvoor kan klagen en vooral of er sprake is van een effectief handhavingsbeleid. Volgens de Vlaamse overheid moet het beginsel van de subsidiariteit hierbij richtinggevend zijn in een dubbele betekenis: bevoegdheden krijgen en verantwoordelijkheden nemen.

De in de vorige jaarverslagen vermelde toepassingen hiervan in de sectoren milieu en ruimtelijke ordening hebben geleid tot een kerntakendebat in het beleidsdomein Leefmilieu en Natuur. Ook heeft de Milieu-inspectie terzake haar optreden aangepast. Het is echter nog te vroeg om te beoordelen of die beleidsevolutie op het terrein volledige en voldoende uitwerking heeft.

AANBEVELING 2003-59

De Vlaamse overheid moet ervoor waken dat de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnd wordt door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen. Meer dan thans het geval is kan eventueel via het administratief toezichtsmechanisme worden opgetreden, wanneer andere overheden de opdrachten, die ze van de Vlaamse overheid toebedeeld kregen, niet of niet correct uitvoeren.

Het jarenlang gedogen van ernstige overtredingen met milieuhinder voor de omwonenden ondermijnt grondig de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid en meer algemeen het vertrouwen van de burger in de overheid. In de sector van het optreden tegen bouwovertradingen doet de afdeling Bouwinspectie in welbepaalde gevallen een beroep op het mechanisme van het administratief toezicht wanneer de gemeente niet of onvoldoende optreedt. Die methode zou kunnen worden veralgemeend, daar waar onder meer lokale overheden niet of niet correct hun opdrachten uitvoeren, zoals onder meer inzake het optreden tegen milieuhinder.

5.3.9 AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

AANBEVELING 2003-60

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor administratieve lastenverlaging en administratieve vereenvoudiging en optimaal de mogelijkheden van e-government gebruiken voor de oplossing van problemen, zoals de herhaling van opsplitsingsaanvragen, trage adviezen door het kadaster en ontbrekende attesten.

Uiteraard is het een goede zaak dat men overgaat tot administratieve en legistische vereenvoudiging. Maar er mag geen spanning groeien tussen de lovenswaardige intenties en de frustrerende realiteit van elke dag.

Een betere samenwerking tussen de Vlaamse overheid en de federale AKRED zal nodig zijn om een aantal problemen fundamenteel te kunnen oplossen: snelheid, opsplitsing, vermindering, enzomeer. De Vlaamse Ombudsdienst herinnert daarom de minister aan zijn vaststelling in de Beleidsbrief 2003 dat het in een e-governmenttijdperk ongeloofwaardig overkomt dat twee overheden niet op een snellere en meer controleerbare wijze aan informatie-uitwisseling doen.

Ook de vermenigvuldiging en de ingewikkeldheid van de vele klachtenprocedures op Vlaams niveau lenen zich tot vereenvoudiging.

5.4 Overzicht van onze voorstellen en aanbevelingen

5.4.1 VOORSTELLEN

VOORSTEL 2003-01

De Vlaamse overheid moet zich verder bezinnen over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

VOORSTEL 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een eerste-lijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

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.

5.4.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

FISCALITEIT – ONROERENDE VOORHEFFING

AANBEVELING 2003-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de behandeltermijn van elk bezwaarschrift over de onroerende voorheffing maximaal zes maanden bedraagt. Dat geldt ook voor de dossiers waarbij het advies van een andere overheidsdienst nodig is. De grote meerderheid van de bezwaarschriften moet in een veel kortere periode worden afgehandeld.

AANBEVELING 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Dat moet niet alleen gerealiseerd worden door de verkorting van de behandeltermijnen van bezwaarschriften, maar ook door de blokkeringscode van aanslagbiljetten tijdig op te heffen. Het streven moet zijn om het aanslagbiljet van een onroerend goed één keer per jaar te bezorgen op min of meer hetzelfde tijdstip van het kalenderjaar.

AANBEVELING 2003-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een goedgekeurde aanvraag tot opsplitsing niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

AANBEVELING 2003-04

De Vlaamse overheid moet streven naar een samenwerkingsovereenkomst met het Kadaster, om problemen op het gebied van de onroerende voorheffing sneller en klantvriendelijker te kunnen oplossen.

AANBEVELING 2003-05

De Vlaamse overheid moet zelf zorgen voor ontbrekende attesten voor de onroerende voorheffing, als het ontbreken van dat attest niet veroorzaakt is door de belastingplichtige zelf en als die attesten beschikbaar zijn bij een andere overheidsdienst.

MILIEU**AANBEVELING 2003-06**

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten verder werk maken van een afdoende aanpak van milieuhinder door klasse 2- en 3-inrichtingen. De afspraken uit het kern-takendebat moeten concreet worden ingevuld.

AANBEVELING 2003-07

De Vlaamse overheid moet meer werk maken van de aanpak van geluidshinder ingevolge wegverkeer en de middelen daartoe verruimen. Om voldoende afdwingbaar te zijn, moeten de geluidsnormen op regelgevend niveau worden vastgesteld.

AANBEVELING 2003-08

De Vlaamse overheid moet maatregelen nemen om de achterstand in de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen weg te werken en de dossiers binnen de decretale termijn van 90 dagen af te handelen.

AANBEVELING 2003-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat effectieve bodemsanering niet ernstig wordt bemoeilijkt door onredelijk hoge tarieven van de erkende bodemsaneringsdeskundigen.

MILIEU – WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT

AANBEVELING 2003-10

De Vlaamse overheid moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing als gevolg van een verborgen lek.

AANBEVELING 2003-11

De Vlaamse overheid moet samen met de andere overheden (federaal, intergemeentelijk en lokaal) zorgen voor een optimale informatieverstrekking en dienstverlening om de ongewenste gevolgen van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht voor het afvalwater te voorkomen.

AANBEVELING 2003-12

De Vlaamse overheid moet, bij afwijzing van aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing wegens laattijdigheid, altijd grondig de mogelijkheid nagaan van een ambtshalve ontheffing.

AANBEVELING 2003-13

De Vlaamse overheid moet de automatische vrijstelling van de afvalwaterheffing onder meer uitbreiden tot de verlengd minderjarigen en de leefloontrekkers.

AANBEVELING 2003-14

De Vlaamse overheid moet haar informatie- en klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening voortzetten en verder uitbreiden.

RUIMTELIJKE ORDENING

AANBEVELING 2003-15

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten en de provincies ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning worden afgehandeld binnen de termijn die in de regelgeving vermeld is. De ontvoogding van de gemeenten inzake het vergunningenbeleid mag niet leiden tot een verschuiving van de structurele achterstand bij de Vlaamse overheid naar de gemeenten en evenmin tot de vermindering van de kwaliteit van de vergunningverlening.

AANBEVELING 2003-16

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten een zo kwalitatief mogelijke algemene en individuele informatieverstrekking verzekeren over wat vergunbaar is, zeker in periodes van geregeld wijzigende regelgeving.

AANBEVELING 2003-17

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten de naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening beter waarborgen. De betrokken overheden mogen de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnen door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen.

AANBEVELING 2003-18

De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op eenvoudig verzoek mogelijk maken.

WONEN

AANBEVELING 2003-19

De Vlaamse overheid moet dringend het heffingsdecreet herzien en daarbij de aanbevelingen onderzoeken die de Vlaamse Ombudsdienst heeft geformuleerd op grond van het klachtenbeeld.

AANBEVELING 2003-20

De Vlaamse overheid moet inzake sociale verhuring zorgen voor duidelijke informatie over de huurprijsberekening en de mogelijkheid om huurlasten aan te rekenen.

AANBEVELING 2003-21

De Vlaamse overheid 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.

AANBEVELING 2003-22

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting tijdig na te komen.

ONDERWIJS

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijke inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

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.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van brutobedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

AANBEVELING 2003-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het wegdek van gewestwegen wordt hersteld vóórdát er ernstige lawaai- of trillingshinder ontstaat. Als de hinder te ernstig is moeten op korte termijn noodherstellingen plaatsvinden, in afwachting van een structurele oplossing.

AANBEVELING 2003-28

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij infrastructuurprojecten voldoende, tijdige en effectieve communicatie plaatsvindt met de betrokken bewoners, weggebruikers, scholen, bedrijven en organisaties.

AANBEVELING 2003-29

De Vlaamse overheid moet haar eigen richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen toepassen. Afwijkingen zijn alleen mogelijk bij dwingende technische of financiële redenen en moeten afdoende gemotiveerd zijn. Er moet regelmatig geëvalueerd worden of de door het Vademecum beoogde doelstellingen qua fietserscomfort en -veiligheid ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

AANBEVELING 2003-30

De Vlaamse overheid moet er zo spoedig mogelijk voor zorgen dat een beboete reiziger zijn argumenten over een betwiste boete rechtstreeks aan De Lijn kan voorleggen en dat De Lijn via een vastgelegde procedure de boetes kan verminderen of annuleren. Een doorzending naar het parket van de Procureur des Konings mag alleen in uitzonderlijke gevallen plaatsvinden.

AANBEVELING 2003-31

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het aanbod van openbaar bus- en tramvervoer beantwoordt aan de verhoogde vraag bij het publiek, zeker als die het gevolg is van een beleidskeuze voor goedkoper of gratis vervoer.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

AANBEVELING 2003-32

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking, onder meer op het vlak van indieningstermijnen en uitbetalingsfrequentie.

AANBEVELING 2003-33

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er een klantvriendelijke oplossing komt voor aanvragers van opleidingscheques die geen gebruik kunnen maken van e-governmenttoepassingen.

AANBEVELING 2003-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er op korte termijn duidelijkheid komt in de aanvraagprocedure die adviseurs voor de promotie van adviescheques moeten volgen, en dat de aanvraagdossiers binnen een redelijke termijn behandeld worden.

AANBEVELING 2003-35

De Vlaamse overheid moet erover waken dat bemiddelingspogingen een ernstige kans krijgen bij het ESF-Agentschap.

WELZIJN

AANBEVELING 2003-36

De Vlaamse overheid moet duidelijkere informatie verstrekken over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en van beslissingen en ernaar streven de beoogde doelgroepen maximaal te bereiken.

AANBEVELING 2003-37

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) op korte termijn weggewerkt worden.

AANBEVELING 2003-38

De Vlaamse overheid moet op korte termijn een duidelijk kader creëren om een efficiënte controle op en een gerichte bijsturing van de adoptiediensten mogelijk te maken.

AANBEVELING 2003-39

De Vlaamse overheid, en in het bijzonder Kind en Gezin, moet aan (kandidaat-)adoptieouders duidelijke informatie verschaffen over de functie van Kind en Gezin in het adoptielandschap.

MEDIA EN CULTUUR

AANBEVELING 2003-40

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat zo veel mogelijk en uiteindelijk alle Vlaamse breedbandgebruikers een volwaardige toegang hebben tot de websites van de VRT, zonder dat die gebruikers gedwongen worden daarvoor een andere provider te kiezen.

AANBEVELING 2003-41

De Vlaamse overheid moet in haar e-governmentbeleid op korte termijn een hoge prioriteit toekennen aan de verbetering van de Vlaamse portaalsite.

5.4.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING 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.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 2003-43

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor e-government op zo veel 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.

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.

AANBEVELING 2003-45

De Vlaamse overheid moet, in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie, briefwisseling altijd beantwoorden. Bij zeer lange behandelingstijden zijn tussenberichten noodzakelijk. De Vlaamse overheid moet bovendien consequent opteren voor de verplichting om, bij de ontvangst van stukken van de burger, een ontvangstmelding te bezorgen.

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.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

AANBEVELING 2003-47

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zo veel 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.

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.

AANBEVELING 2003-49

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de kwaliteitseisen effectief worden gegarandeerd, als zij instellingen of partners betreft bij opdrachten van algemeen belang en daarvoor met hen samenwerkt of hen erkent. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat aan instellingen die voor haar of onder haar toezicht werken, geen moeilijk of niet-verzoenbare functies en opdrachten worden toebedeeld, in het bijzonder de combinatie van controlerende en ondersteunende functies.

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.

AANBEVELING 2003-51

De Vlaamse overheid moet er bij de eerbiediging van het subsidiariteitsbeginsel in de taakverdeling met de andere overheden over waken dat daaraan een zinvolle invulling wordt gegeven en ze moet vermijden dat dat leidt tot inertie of onduidelijkheid voor de burger.

AANBEVELING 2003-52

De Vlaamse overheid mag niet talmen met de uitwerking en uitvoering van basisregelgeving, ook als andere bevoegdheidsniveaus daarbij betrokken zijn. Zodra kaderregelingen op decretaal niveau tot stand zijn gekomen die uitvoering behoeven om daadwerkelijk de beoogde effecten te bereiken, moet aan de uitvoering daarvan ook de nodige aandacht worden besteed.

AANBEVELING 2003-53

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen waarop de burger te goeder trouw meent te kunnen rekenen tijdig en volledig na te komen. Zij moet daarbij de voorradige kredieten zo correct mogelijk inschatten, om bij de burger geen valse verwachtingen te scheppen.

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.

AANBEVELING 2003-55

De Vlaamse overheid moet haar fiscaal invorderingsbeleid verbeteren.

AANBEVELING 2003-56

De Vlaamse overheid moet, in zoverre dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer de niet-toepassing ervan leidt tot oneigenlijke oplossingen. Daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties. De Vlaamse overheid moet ook algemene begrippen en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld billijkheid en overmacht in fiscale aangelegenheden, consequenter en ruimer interpreteren.

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.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2003-58

De Vlaamse overheid moet een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid ontwikkelen en in stand houden, ook wanneer diverse overheden betrokken zijn bij de toepassing van concrete handhavingsmaatregelen. De invulling van het begrip subsidia-riteit mag niet leiden tot een gebrekkige bestraffing. De burger moet ten slotte weten waar hij voor klachten over overtredingen terecht kan.

AANBEVELING 2003-59

De Vlaamse overheid moet ervoor waken dat de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnd wordt door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen. Meer dan thans het geval is kan eventueel via het administratief toezichtsmechanisme worden opgetreden, wanneer andere overheden de opdrachten, die ze van de Vlaamse overheid toebedeeld kregen, niet of niet correct uitvoeren.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

AANBEVELING 2003-60

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor administratieve lastenverlaging en administratieve vereenvoudiging en optimaal de mogelijkheden van e-government gebruiken voor de oplossing van problemen zoals de herhaling van opsplitsingsaanvragen, trage adviezen door het kadaster en ontbrekende attesten.

5.5 Ontwikkelingen van de voorbije 5 jaar bij de Vlaamse overheidsdiensten

De voorbije vijf jaar tijd is er, wat onze thema's betreft, heel wat veranderd bij de Vlaamse overheid. Wij suggereren niet dat er een oorzakelijk verband bestaat tussen onze werking en die ontwikkelingen: dat zou van een gebrek aan bescheidenheid getuigen. Het verheugt ons dan weer wel dat we in een deel van die ontwikkelingen veel van onze voorstellen en aanbevelingen gerealiseerd zien.

Voor de ontwikkelingen die verband houden met de werking van de Vlaamse overheid in het algemeen, verwijzen wij naar deel 5.3.

FISCALITEIT

Zoals bekend is het kijk- en luistergeld intussen afgeschaft, ondanks heel wat moeilijkheden en onduidelijkheden na de invoering van het nultarief.

Na problemen is een folder gemaakt, waarin het houderschap uitgebreid wordt verduidelijkt, komt er een betere gegevensuitwisseling met de Dienst voor Inschrijving van Voertuigen, worden mensen van wie de nummerplaat wordt geschrapt aangeschreven en komt er een betere informatieverlening door een 078-nummer.

FISCALITEIT (ONROERENDE VOORHEFFING)

Daar waar er in de beginfase ernstige problemen van incorrecte gegevenskoppelingen te noteren vielen, is daaraan sinds het aanslagjaar 2000 veel aandacht besteed. Onjuiste gegevens worden ook op zulke wijze verwerkt dat identieke fouten in de toekomst worden vermeden.

Door de inschakeling van de Vlaamse Infolijn en later de Vlaamse Belastinglijn en de promotie van het gratis nummer is de telefonische informatieverstrekking ernstig verbeterd.

Er is een betere, computerondersteunde bezwaarschriftenprocedure uitgewerkt met een doorgedreven kwaliteitscontrole en de berekening van het niet-betwiste gedeelte kan zowel schriftelijk als mondeling worden aangevraagd.

Belastingplichtigen die in korte tijd verschillende aanslagen ontvangen kunnen soepel een afbetalingsplan krijgen.

WONEN

Vanaf 2001 heeft de Vlaamse overheid een begroting voor informatie en communicatie opgenomen. Naast brochures en campagnes over premies en financiële tussenkomsten is de telefonische bereikbaarheid en de bezoekersopvang in de buitenafdelingen structureel georganiseerd.

In briefwisseling wordt de burger duidelijk geïnformeerd over de noodzakelijke instemming vanwege het Rekenhof met de uitbetaling.

De informatieverlening op aanvraag in verband met de leegstandsheffing is verbeterd, onder meer door het geven van mondelinge informatie of een gecoördineerde tekst van het decreet, alsook door de aanmaak van 50 vragen en antwoorden (Faq's) op de website.

De afhandeling van de ongeveer 20.000 "liggende" bezwaren is medio 2002 geoutsourced aan twee privé-firma's: einde 2003 waren de meeste van die bezwaren afgehandeld.

Om tot een meer gecoördineerde en eenduidiger interpretatie van het leegstandsdecreet te komen is er structureel overleg tussen de betrokken Vlaamse en lokale verantwoordelijken.

ONDERWIJS

Een nieuw decreet op de studietoelagen hoger onderwijs lost een aantal, maar niet alle problemen op (onder meer de KI-test; deze mogelijke correctie die verband houdt met het kadastraal inkomen, zorgde vroeger wel eens voor verrassingen).

De criteria voor aanvaarding van overmacht bij een laattijdige aanvraag voor studietoelage worden in tegenstelling tot voorheen bekendgemaakt aan alle betrokken instanties, zoals sociale diensten van scholen, OCMW's, enzomeer.

De samenwerking met de federale overheidsdienst Financiën, in het bijzonder voor de exacte inkomstengegevens, nodig voor de beoordeling van studietoelagendossiers, loopt beter en tegen het begin van het schooljaar worden reeds proactief gegevens opgevraagd.

Aanvankelijke weigering om gegevens van eenzelfde gezin te koppelen slaat om in een koploperspositie van de afdeling Studietoelagen inzake e-government: er komt een gezinsdossier, de formulieren worden vereenvoudigd, eerst voor het secundair onderwijs (schooljaar 2002-2003), nu ook voor het hoger onderwijs (2003-2004). Verdere automatisering staat in de steigers.

Via een inschakeling van de Infolijn wordt de informatieverlening sterk verbeterd. Een betere informatie is ook van toepassing op andere aspecten binnen onderwijs (vervangingspool, vermindering inschrijvingsgeld, projectsubsidies).

MILIEU

Geluidsmetingen worden geregeld langs gewestwegen uitgevoerd, mede in het vooruitzicht van een Europese richtlijn over geluidsnormen voor omgevingslawaai. Er is ook een registratiesysteem voor milieuhinder (Mikros) in gebruik genomen.

Er wordt stilaan maar zeker gewerkt aan een uitklaring van de bevoegdheidsverdeling inzake het toezicht op milieuhinder, in het bijzonder tussen de Vlaamse administratie en de gemeenten. Dat geldt vooral voor de inrichtingen klasse 2 en 3, waarvoor de Vlaamse overheid het hoog toezicht uitoefent.

Een nieuw handhavingsdecreet is (nog steeds) in de maak met graduele in plaats van alles of niets-sancties.

Een saneringsfonds bezinestations moet de financiële problematiek van de sanering van vervuilde gronden voor uitbaters van benzinstations mee oplossen.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

De behandeltermijn voor aanvragen van de aanmoedigingspremie inzake loopbaanonderbreking is substantieel verminderd tot rond de tien dagen door een versterking en een aanpassing van het informaticanetwerk. Ook is de foutenmarge verkleind en directe en online-communicatie zijn mogelijk.

De informatieverstrekking over het bestaan en de modaliteiten van de aanmoedigingspremie is verbeterd via gesprekken met de RVA, informatie op de website, een groen nummer en een nieuwe brochure.

Gevolggend aan de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst stuurt de afdeling nu, samen met de informatiebrochure of het aanvraagformulier, een brief mee waarin de aanvrager erop gewezen wordt dat zijn aanvraag binnen 15 kalenderdagen na ontvangst zal worden afgehandeld. In die brief wordt de betrokkene verzocht de afdeling te contacteren als hij na 15 dagen nog geen nieuws gekregen heeft. De aanvrager wordt er ook attent op gemaakt dat hij het aanvraagformulier best aangetekend verstuurt, als hij er zeker van wil zijn dat de afdeling zijn formulier ontvangt. Die informatie wordt zowel schriftelijk als telefonisch meegedeeld en is ook terug te vinden op de website van de aanmoedigingspremies.

De dienstverlening inzake de arbeidsbemiddeling en de klachtenbehandeling door de VDAB is verbeterd.

WELZIJN

In de interlandelijke adoptie zijn ingevolge een besluit van de Vlaamse Regering van 2002 substantiële verbeteringen aangebracht, onder mee inzake de kostprijs, inzake de evaluatie en screening van gezinnen en inzake de bezwaarmogelijkheden van kandidaat-adoptanten.

De delicate problematiek van de informatieverstrekking in het kader van de bijzondere jeugdbijstand wordt aangepakt voor duidelijke afspraken over de hulpverlening en informatieverstrekking over de verantwoordelijkheid van de hulpverleners. Ook over de positie en de mogelijkheden van bepaalde instanties wordt duidelijker gecommuniceerd (bijvoorbeeld de bemiddelingscommissies).

RUIMTELIJKE ORDENING

De problematische behandeltermijn inzake bouwaanvragen is deels, maar onvoldoende verminderd, onder meer door een aanpassing van de regelgeving (beperkte vergunningsplicht, ontvoogding en grotere autonomie van de gemeenten, het hoger beroep bij de minister is grotendeels afgeschaft en de regels inzake de adviestermijn zijn aangepast), een verdere informatisering van de vergunningsaanvragen, een aantal projecten in verband met personeelsbeleid en meer informatie aan de burger (website, brochures en media-campagnes).

Inzake bouw misdrijven, en in het bijzonder de noodzaak van de aanpak binnen een redelijke termijn en de duidelijke communicatie met de burger, is de regelgeving aangepast (onder meer inzake verjaring), is een taakverdeling met de gemeenten afgesproken, is er een verbetering van de interne werking. Er is meer informatie naar de burger (website, brochures en mediacampagnes).

Door een aanpassing van de regelgeving inzake de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten is bij niet-tijdige betaling een meer aangepaste sanctie ingevoerd: de gewone niet-tijdige betaling wordt enkel nog bestraft met de aanrekening van de intresten. Ook is de informatieverstrekking hieromtrent naar de burger verbeterd (website, brochures en mediacampagnes).

MILIEU (AFVALWATERHEFFING EN WATERDISTRIBUTIE)

Door het nieuwe drinkwaterdecreet van 2002 zijn een aantal verplichtingen inzake waterdistributie geharmoniseerd, wat in het verleden niet het geval was (waaronder de aansluitingsplicht en de verplichte installatie van een watermeter). Dat geldt ook voor een aantal servicegaranties in verband met de dienstverlening.

De informatieverstrekking rond de problematiek van het verborgen lek is verbeterd in de informatiebladen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening. En naar de gevolgen van de onweerlegbare band tussen de waterfactuur (en de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat) en de heffingsplicht wordt systematisch verwezen in informatiekkanalen en in de beslissingen over bezwaarschriften in dat verband.

De aanbeveling van 1999, die betrekking had op de instelling van een automatische vrijstelling om een aantal sociale redenen, is in het programmadecreet van 29 december 2000 overgenomen: het aantal genieters steeg spectaculair. De vermelding dat de waterfactuur op naam van de vrijstellingsgerechtigde moet staan wordt duidelijk vermeld in de informatiefolder.

Het aantal bezwaarschriften inzake de afvalwaterheffing is aanzienlijk verminderd ingevolge een systematische correctie van de fouten, die door bezwaarschriften werden aangevoerd.

De verplichte algemene installatie van een watermeter ingevolge het drinkwaterdecreet zal in 2007 een feit zijn.

Bijlagen

300	BIJLAGE 1	REGISTER VAN DE IN 2003 BEOORDEELDE DOSSIERS
317	BIJLAGE 2	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
322	BIJLAGE 3	HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
326	BIJLAGE 4A	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
328	BIJLAGE 4B	OMZENDBRIEF VAN 1 FEBRUARI 2002 BETREFFENDE HET KLACHTENDECREET
337	BIJLAGE 5	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2003
340	BIJLAGE 6	BIBLIOGRAFIE 2003
342	BIJLAGE 7	AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkaft aantreft, vindt u de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2003 en 2002.

Bijlagen

Bijlage 1: Register van de in 2003 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
1999-0008	Onderwijs	Ongegrond	
1999-0470	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0476	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
1999-0584	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1070	Milieu	Terechte opmerking	11
2000-0108	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0151	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2000-0693	Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	14
2000-1024	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1039	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2000-1109	Milieu	Ongegrond	
2000-1178	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	1 - 11
2001-0219	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en nog te herstellen	5 - 7
2001-0270	Milieu	Ongegrond	
		Gegrond en voldoende hersteld	8
2001-0285	Milieu	Ongegrond	
		Gegrond en voldoende hersteld	8
2001-0426	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	14
2001-0451	Milieu	Ongegrond	
2001-0587	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0637	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2001-0642	Welzijn	Ongegrond	
2001-0694	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 12 - 13
2001-0777	Wonen	Ongegrond	
		Gegrond en nog te herstellen	1
2001-0785	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2001-0823	Milieu	Ongegrond	
2001-0898	Milieu	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2001-0912	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0972	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Ongegrond	
2001-0975	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 13
2001-1015	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2001-1018	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en voldoende hersteld	14
2001-1093	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en na aandringen voldoende hersteld	11 - 12
2001-1117	Milieu	Ongegrond	
2001-1177	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2001-1280	Onderwijs	Andere	
		Gegrond en verder te herstellen	1 - 7
2001-1315	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	13
2001-1348	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2001-1355	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-1372	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2001-1373	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-1390	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegronnd en nog te herstellen	13
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0010	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0026	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	4
2002-0063	Milieu	Ongegrond	
2002-0091	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0099	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0105	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2002-0115	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0193	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0201	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11 - 13
2002-0217	Binnenlandse Aangelegenheden	Ongegrond	
2002-0222	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 14
2002-0224	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	! - 11
2002-0229	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0232	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0233	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 12
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0238	Media	Terechte opmerking	7
2002-0255	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0267	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0270	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0274	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7 - 10
2002-0282	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2002-0285	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen	11 - 13
2002-0287	Milieu	Ongegrond	
2002-0291	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en niet herstelbaar	8
2002-0295	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0303	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2002-0306	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	12
2002-0313	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0317	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0331	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0341	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0343	Personneelszaken	Terechte opmerking	10 - 13
2002-0345	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0349	Welzijn	Gegronnd en niet herstelbaar	10
2002-0370	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0389	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0393	Welzijn	Beleidsaanbeveling	
2002-0397	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11 - 12 - 13
2002-0399	Interne Werking	Gegronnd en niet herstelbaar	13
		Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	13
2002-0404	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en niet herstelbaar	8
2002-0405	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0440	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2002-0441	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0448	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2002-0450	Milieu	Terechte opmerking	14
		Geground en voldoende hersteld	7 - 11
2002-0481	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0484	Cultuur	Ongegrond	
2002-0486	Interne Werking	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 12
2002-0507	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2002-0513	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	12
2002-0515	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0531	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0543	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2002-0550	Welzijn	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 11
2002-0554	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en verder te herstellen	5
2002-0557	Interne Werking	Terechte opmerking	14
2002-0562	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2002-0569	Milieu	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
		Geground en niet herstelbaar	13
		Ongegrond	
2002-0572	Welzijn	Ongegrond	
2002-0577	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	12
2002-0584	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	11
2002-0585	Onderwijs	Andere	
2002-0587	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0603	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
		Andere	
2002-0609	Interne Werking	Ongegrond	
2002-0610	Wonen	Ongegrond	
2002-0625	Cultuur	Geen oordeel mogelijk	
2002-0626	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en verder te herstellen	10
2002-0629	Welzijn	Geground en voldoende hersteld	8
2002-0631	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11
2002-0632	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2002-0633	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0634	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2002-0635	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	6 - 8 - 11
2002-0642	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0643	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0649	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0652	Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2002-0653	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
		Terechte opmerking	10
2002-0656	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0659	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en niet herstelbaar	11 - 12
2002-0666	Wonen	Ongegrond	
2002-0669	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0672	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	12
2002-0676	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0678	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	10 - 13
2002-0683	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en verder te herstellen	5

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2002-0685	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2002-0688	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0693	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2002-0694	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2002-0696	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0701	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0705	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0706	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	12 - 14
2002-0708	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0709	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2002-0711	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	13
2002-0712	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0714	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2002-0715	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0716	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 13
2002-0717	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0718	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 10
2002-0719	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0720	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0721	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2002-0722	Welzijn	Ongegrond	
2002-0724	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0725	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	10
2002-0728	Milieu	Ongegrond	
2002-0729	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0730	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0733	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2002-0738	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en nog te herstellen	1
2002-0743	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0744	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	10 - 11 - 13
2002-0745	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en nog te herstellen	1 - 12
2002-0748	Wonen	Ongegrond	
2002-0754	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0758	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0759	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 13
		Gegrond en voldoende hersteld	
2002-0760	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	10 - 11 - 13
2002-0763	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0765	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0767	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0770	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en niet herstelbaar	10
2002-0771	Milieu	Ongegrond	
2002-0774	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0776	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2002-0778	Milieu	Ongegrond	
2002-0779	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0782	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2002-0785	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0786	Milieu	Ongegrond	
2002-0787	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet herstelbaar	11
		Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2002-0788	Milieu	Ongegrond Andere	
2002-0789	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0790	Interne Werking	Terechte opmerking	10
2002-0792	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0793	Welzijn	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0795	Wonen	Ongegrond	
2002-0796	Onderwijs	Terechte opmerking	13
2002-0799	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2002-0800	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2002-0802	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0807	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0808	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 11 - 13
2002-0809	Milieu	Ongegrond	
2002-0811	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0812	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0813	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0814	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	8
2002-0815	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2002-0816	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0817	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0818	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0819	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2002-0821	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2002-0822	Milieu	Terechte opmerking	7
2002-0823	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	14
2002-0824	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0825	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en nog te herstellen Beleidsaanbeveling	5 - 10
2002-0827	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2002-0828	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	9 - 11 - 13
2002-0829	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2002-0830	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0834	Personeelszaken	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2002-0835	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	14
2002-0836	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	12 - 13
2002-0839	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0841	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0842	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0843	Wonen	Ongegrond	
2002-0844	Interne Werking	Geen oordeel mogelijk	
2002-0845	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	5
2002-0846	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld Geen oordeel mogelijk	13
2002-0847	Personeelszaken	Ongegrond	
2002-0848	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0849	Milieu	Gegrond en niet herstelbaar Gegrond en niet herstelbaar	9 12
2002-0851	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking Terechte opmerking	10 14

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2002-0852	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0853	Milieu	Ongegrond	
2002-0854	Onderwijs	Andere	
		Ongegrond	
2002-0860	Wonen	Deels gegrond en nog te herstellen	7
2002-0861	Interne Werking	Andere	
2003-0002	Wonen	Andere	
2003-0003	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0004	Welzijn	Gegrond en voldoende hersteld	8
		Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0005	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0006	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0007	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en nog te herstellen	5 - 10
2003-0008	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0009	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0012	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0015	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0016	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0018	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0019	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0020	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2003-0021	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2003-0022	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0024	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0025	Milieu	Andere	
2003-0026	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0027	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
		Andere	
2003-0029	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0031	Wonen	Ongegrond	
2003-0032	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0034	Onderwijs	Gegrond en niet herstelbaar	10
2003-0035	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0036	Interne Werking	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0037	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0039	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0040	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	2
2003-0041	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2003-0042	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0043	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0044	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11 - 13
2003-0045	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2003-0046	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13 - 14
2003-0048	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 14
2003-0049	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0051	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0052	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	7
2003-0054	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
		Gegrond en verder te herstellen	5

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0057	Milieu	Andere	
2003-0058	Welzijn	Ongegrond	
2003-0060	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 14
2003-0061	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0062	Welzijn	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 8 - 13
2003-0064	Welzijn	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0065	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0067	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2003-0068	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	6 - 11
2003-0069	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0070	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0071	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0073	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2003-0074	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0075	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0076	Welzijn	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0077	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0078	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0079	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	4
2003-0081	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0082	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en nog te herstellen	14
2003-0083	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0085	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0086	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0087	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
		Gegronnd en nog te herstellen	4 - 5
2003-0088	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0089	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0090	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en nog te herstellen	7 - 9
2003-0091	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0092	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0093	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0094	Wonen	Terechte opmerking	13
2003-0095	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2003-0096	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2003-0097	Welzijn	Beleidsaanbeveling	
2003-0098	Interne Werking	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0100	Wonen	Gegronnd en niet herstelbaar	10
2003-0101	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0102	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0103	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0104	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0105	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0106	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0107	Wonen	Ongegrond	
2003-0108	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0109	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0112	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2003-0113	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 8 - 14
2003-0114	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en nog te herstellen	13
2003-0115	Milieu	Deels gegrond en verder te herstellen	10

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0116	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2003-0117	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en niet herstelbaar	8
2003-0118	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0119	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	10
2003-0121	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2003-0122	Cultuur	Ongegrond	
2003-0123	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0124	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0127	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0129	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	8 - 13
2003-0131	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
		Ongegrond	
2003-0132	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2003-0133	Wonen	Ongegrond	
2003-0134	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-0135	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0136	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	12 - 14
2003-0138	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0139	Wonen	Terechte opmerking	9
2003-0140	Wonen	Geground en nog te herstellen	1
2003-0141	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en nog te herstellen	10
		Beleidsaanbeveling	
2003-0142	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0143	Milieu	Ongegrond	
2003-0144	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0145	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0146	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0147	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
		Geen oordeel mogelijk	
2003-0148	Welzijn	Ongegrond	
2003-0149	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en nog te herstellen	11 - 14
2003-0150	Wonen	Ongegrond	
2003-0151	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0152	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0154	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en niet herstelbaar	4 - 7 - 11
2003-0155	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0156	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en niet herstelbaar	8 - 13
2003-0157	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0158	Milieu	Andere	
2003-0159	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-0160	Wonen	Ongegrond	
2003-0161	Welzijn	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0162	Welzijn	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2003-0163	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0164	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0165	Milieu	Ongegrond	
2003-0166	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	7 - 12
2003-0168	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0169	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0171	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0172	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0174	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0175	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0176	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	5 - 12
2003-0177	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0179	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2003-0180	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0181	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0182	Ruimtelijke Ordening	Geground en verder te herstellen	5 - 13
2003-0187	Welzijn	Geground en voldoende hersteld	10
2003-0190	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0191	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0192	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0193	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	7
2003-0195	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
		Geen oordeel mogelijk	
2003-0197	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0198	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7
2003-0199	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	11
2003-0200	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0201	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0202	Welzijn	Geground en nog te herstellen	4 - 10 - 11
2003-0204	Wonen	Ongegrond	
2003-0206	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0207	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0208	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2003-0209	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0210	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2003-0211	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	2 - 12 - 13
2003-0212	Welzijn	Andere	
2003-0213	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0214	Milieu	Ongegrond	
2003-0215	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	5
2003-0216	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0219	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0220	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0221	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en verder te herstellen	5 - 14
2003-0222	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	8 - 10
2003-0223	Welzijn	Geground en voldoende hersteld	10
2003-0224	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0225	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0227	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0228	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0229	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2003-0232	Milieu	Deels geground en niet herstelbaar	10
2003-0235	Milieu	Ongegrond	
2003-0236	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0238	Milieu	Andere	
2003-0239	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en verder te herstellen	7
2003-0244	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0245	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0246	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0249	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0250	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2003-0251	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0253	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0254	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0255	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0256	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0257	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0261	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0263	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0264	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2003-0265	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0266	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en verder te herstellen	12
2003-0267	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	8
2003-0268	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0275	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	12 - 14
2003-0278	Interne Werking	Geground en voldoende hersteld	1 - 4
2003-0279	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2003-0280	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0281	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0282	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	10 - 11 - 13
2003-0283	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 14
2003-0285	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	7 - 14
		Geen oordeel mogelijk	
2003-0286	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0288	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en verder te herstellen	11 - 14
2003-0289	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0290	Wonen	Ongegrond	
2003-0291	Media	Terechte opmerking	7
2003-0293	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0294	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0295	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0296	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0297	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	9
2003-0299	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0300	Interne Werking	Geground en voldoende hersteld	10
2003-0303	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0305	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en nog te herstellen	2
2003-0306	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en nog te herstellen	10 - 11 - 14
2003-0307	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0308	Wonen	Ongegrond	
2003-0310	Wonen	Geground en verder te herstellen	8 - 13
2003-0311	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0312	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2003-0313	Welzijn	Geground en voldoende hersteld	12
2003-0315	Wonen	Ongegrond	
2003-0316	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0319	Wonen	Geground en nog te herstellen	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0321	Milieu	Andere	
2003-0322	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2003-0323	Welzijn	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 10 - 13
2003-0326	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0327	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0329	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	10 - 14
2003-0330	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en verder te herstellen	5 - 10
2003-0332	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0333	Onderwijs	Andere	
2003-0334	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	14
2003-0337	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	13
		Gegrond en verder te herstellen	7
2003-0338	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0339	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en niet herstelbaar	14
2003-0341	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0343	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2003-0344	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 14
2003-0345	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0346	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0347	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0351	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2003-0352	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0356	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	2 - 5
2003-0357	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2003-0358	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0362	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0363	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en verder te herstellen	7 - 10
2003-0364	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0368	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0369	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	14
2003-0373	Media	Ongegrond	
2003-0374	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0375	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 11 - 13
2003-0376	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0377	Milieu	Andere	
2003-0379	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2003-0380	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0384	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0387	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0388	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0391	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2003-0392	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0393	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0394	Milieu	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 11
2003-0397	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0398	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0399	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2003-0402	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0403	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2003-0404	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0405	Onderwijs	Ongegrond	

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0407	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en verder te herstellen	8 - 14
2003-0409	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8
2003-0410	Ruimtelijke Ordening	Geground en verder te herstellen	11
2003-0411	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0412	Media	Deels geground en verder te herstellen	3 - 10
2003-0413	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0414	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0416	Media	Deels geground en verder te herstellen	3 - 10
2003-0417	Media	Deels geground en verder te herstellen	3 - 10
2003-0420	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0421	Milieu	Ongegrond	
		Geground en niet herstelbaar	8 - 11
2003-0422	Wonen	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0424	Milieu	Andere	
2003-0425	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	7
2003-0426	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0427	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0428	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0429	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0432	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0434	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0435	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2003-0436	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0439	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0442	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2003-0443	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0444	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0445	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0446	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0448	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en niet herstelbaar	11
2003-0451	Welzijn	Ongegrond	
2003-0452	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0453	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0454	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2003-0456	Wonen	Andere	
2003-0457	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0458	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en na aandringen voldoende hersteld	8 - 12
2003-0459	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	11
2003-0460	Interne Werking	Ongegrond	
2003-0463	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0464	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	5
2003-0465	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2003-0466	Wonen	Ongegrond	
2003-0467	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	13
		Geground en voldoende hersteld	13
2003-0468	Interne Werking	Geen oordeel mogelijk	
2003-0471	Interne Werking	Geground en voldoende hersteld	8 - 15
2003-0472	Milieu	Ongegrond	
2003-0473	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0474	Milieu	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0475	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11
2003-0476	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0477	Wonen	Geground en verder te herstellen	11 - 13 - 14
2003-0478	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	11
2003-0479	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0480	Wonen	Ongegrond	
2003-0482	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	8
2003-0483	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7
2003-0484	Onderwijs	Deels geground en verder te herstellen	7 - 11 - 13
2003-0485	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8 - 10 - 13
2003-0489	Wonen	Geground en voldoende hersteld	
2003-0490	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	12
2003-0491	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en verder te herstellen	11 - 13 - 14
2003-0493	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en verder te herstellen	10
2003-0494	Wonen	Ongegrond	
2003-0495	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2003-0496	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0497	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en nog te herstellen	2 - 4 - 11
2003-0498	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	13
2003-0499	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0501	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0502	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0503	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0505	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0506	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0508	Onderwijs	Geground en nog te herstellen	10
2003-0509	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2003-0510	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0511	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0513	Interne Werking	Geground en niet herstelbaar	11
2003-0514	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en niet herstelbaar	11
2003-0517	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0518	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en niet herstelbaar	7 - 13 - 14
2003-0520	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0522	Welzijn	Ongegrond	
2003-0523	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0524	Media	Deels geground en verder te herstellen	10 3
2003-0525	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2003-0527	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0530	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking Ongegrond	10
2003-0531	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0532	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0534	Welzijn	Deels geground en verder te herstellen	10
2003-0539	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0541	Welzijn	Ongegrond	
2003-0542	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0543	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0544	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0545	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0546	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0547	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0548	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0549	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0550	Welzijn	Geground en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0553	Onderwijs	Deels geground en niet herstelbaar	11
2003-0554	Milieu	Ongegrond	
2003-0555	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0557	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2003-0559	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en nog te herstellen	10
2003-0561	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0563	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0565	Wonen	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0566	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0567	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0569	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0570	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2003-0572	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0573	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0575	Milieu	Andere	
2003-0576	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0578	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	10 - 14
2003-0582	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2003-0583	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	14
2003-0584	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0585	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0586	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0592	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0593	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0594	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2003-0595	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	12
2003-0598	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0606	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0609	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0610	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0611	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0612	Onderwijs	Andere Ongegrond	
2003-0614	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0615	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0618	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2003-0619	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	10
2003-0621	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0624	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0626	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0631	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	11
2003-0632	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	7
2003-0634	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0638	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0641	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	7
2003-0643	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en niet herstelbaar	10
2003-0644	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	11
2003-0645	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en nog te herstellen	7

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0646	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2003-0647	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0648	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2003-0649	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0655	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0659	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0660	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0661	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0664	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2003-0666	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0668	Wonen	Andere	
2003-0669	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0671	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2003-0674	Wonen	Andere	
2003-0675	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	12
2003-0677	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0678	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	7
2003-0679	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0680	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0681	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2003-0682	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0683	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0684	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0687	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0689	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2003-0692	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0694	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0696	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0697	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0698	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2003-0701	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0705	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0706	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	12
2003-0707	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0710	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0713	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0714	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2003-0715	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0722	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0725	Interne Werking	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0726	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0730	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0733	Wonen	Gegronnd en verder te herstellen	13
2003-0735	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0736	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0737	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0739	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0740	Welzijn	Ongegrond	
		Gegronnd en verder te herstellen	13
2003-0741	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2003-0744	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0745	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en nog te herstellen	5 - 10

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0746	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0749	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0750	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	8
2003-0752	Onderwijs	Ongegronnd	
2003-0756	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 13
2003-0760	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2003-0762	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-0763	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0764	Wonen	Ongegronnd	
2003-0769	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0770	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-0771	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2003-0773	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	5
2003-0774	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0775	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2003-0782	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0783	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0784	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0787	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	5
		Gegronnd en voldoende hersteld	14
		Andere	
2003-0788	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 14
2003-0789	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0790	Onderwijs	Ongegronnd	
2003-0791	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0793	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2003-0795	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2003-0796	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	14
2003-0797	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	7
2003-0799	Wonen	Ongegronnd	
2003-0800	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2003-0806	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0808	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0809	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0813	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0814	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0821	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0822	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
		Ongegronnd	
2003-0826	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	5
2003-0829	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0834	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0835	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0836	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en verder te herstellen	11
2003-0837	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0838	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0839	Ruimtelijke Ordening	Ongegronnd	
2003-0846	Onderwijs	Ongegronnd	
2003-0848	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	9
		Ongegronnd	
2003-0849	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-0850	Interne Werking	Terechte opmerking	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0853	Welzijn	Ongegrond	
2003-0854	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0858	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0860	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 14
2003-0861	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0863	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0864	Cultuur	Geen oordeel mogelijk	
2003-0865	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0868	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0872	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2003-0873	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	13 - 14
2003-0878	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0879	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0885	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	14
2003-0886	Onderwijs	Gegrond en verder te herstellen	2 - 12
2003-0887	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Gegrond en verder te herstellen	11
2003-0899	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	5 - 8 - 10 - 11
2003-0901	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0902	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2003-0903	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6 - 8
2003-0904	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0906	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0907	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2003-0912	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0913	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0915	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0918	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2003-0920	Media	Gegrond en nog te herstellen	10
		Gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0923	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0931	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2003-0940	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0944	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0947	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0951	Wonen	Ongegrond	
2003-0956	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0957	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	4 - 13
2003-0959	Wonen	Ongegrond	
2003-0963	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0969	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0973	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0975	Wonen	Ongegrond	
2003-0976	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2003-0977	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0978	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2003-0987	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2003-0993	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2003-1002	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-1003	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	13
2003-1034	Cultuur	Ongegrond	

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. 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°, 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.

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.

AFDELING 2. – BENOEMING

Art. 4.

§ 1. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar.

Ten laatste negentig dagen voor het verstrijken van die termijn evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtswege één maal 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.

Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaamse ombudsman bekleden.

(Decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst - Belgisch Staatsblad 13 februari 2003)

§ 2. Om tot Vlaams ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen:

1° Belg zijn;

2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;

3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;

4° 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;

5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd;

6° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld.

In dit decreet 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, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

Art. 5. De ombudsman legt 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 Vlaams ombudsman is onverenigbaar met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn.

AFDELING 4. - EINDE VAN HET MANDAAT

Art. 7. Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen:

1° op zijn verzoek;

2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;

3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.

Het Vlaams Parlement zet de Vlaamse ombudsman af:

1° wanneer hij één van de ambten, functies of mandaten, bedoeld in artikel 6 aanvaardt;

2° om ernstige redenen.

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. De Vlaamse ombudsman kan niet uit zijn ambt worden ontheven of aan enig onderzoek worden onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn functie.

Art. 9. De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Art. 10. Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

Art. 11. De Vlaamse ombudsman heeft het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.

De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Vlaams Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Vlaams Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN

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. 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.

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.

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.

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 stelt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de kredieten vast die nodig zijn voor de werking van zijn dienst.

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. 23. Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

Bijlage 3: Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

Dit Reglement regelt nader de klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst en de relatie van de Vlaamse Ombudsdienst met de Vlaamse overheidsdiensten en met het Vlaams Parlement. Het moet gelezen worden in samenhang met de bepalingen van het *decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst* en met de bepalingen van het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest*.

Inleidende Titel

Art. 1. In dit Reglement wordt verstaan onder:

- 1° verzoeker: de burger die zich met een klacht tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;
- 2° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;
- 3° Ombudsdecreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst;
- 4° Vlaamse overheidsdienst: dienst of afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, een Vlaamse Openbare Instelling of een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Naar die Vlaamse overheidsdiensten wordt in het Ombudsdecreet verwezen met de term "administratieve overheden";
- 5° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudies of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen.

Titel I – De relatie met de verzoekers

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE PRINCIPES

Art. 2. De verzoeker heeft recht op gratis tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 3. De verzoeker heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Art. 4. De verzoeker heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht. De Vlaamse Ombudsdienst houdt zich aan het beroepsgeheim.

In contacten met de betrokken overheidsdienst wordt de identiteit van de verzoeker niet prijsgegeven, als de verzoeker daarom gevraagd heeft.

In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de verzoeker.

Art. 5. De verzoeker heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, en houdt de verzoeker geregeld op de hoogte van de stappen die hij onderneemt.

Art. 6. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

Art. 7. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst over de gegrondheid van de klacht.

HOOFDSTUK 2 - WIJZE WAAROP EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND

Art. 8. Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend:

- 1° met een brief naar de Vlaamse Ombudsdienst, Hertogstraat 67, bus 2 in 1000 Brussel,
- 2° met een fax naar het nummer 02 552 98 50,
- 3° met een e-mailbericht naar ombudsdienst@vlaamsparlement.be,
- 4° telefonisch op het nummer 0800 24 050 of 02 552 98 98,
- 5° mondeling tijdens de vaste openingsuren of na afspraak.

Titel II – De relatie met de Vlaamse overheidsdiensten

Art. 9. Als een klacht, na toetsing aan de bepalingen van het Ombudsdecreet, ontvanke-lijk wordt bevonden, neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op met de betrokken Vlaamse overheidsdienst.

In principe verlopen de contacten met de Vlaamse overheidsdiensten schriftelijk.

Art. 10. Als de Vlaamse Ombudsdienst de klacht voorlopig als (deels) gegrond beoordeelt of als een terechte opmerking beschouwt, en de klacht nog voor herstel vatbaar is, dan richt hij een voorstel tot oplossing aan de Vlaamse overheidsdienst.

Als de Vlaamse overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden de directeur-generaal en de secretaris-generaal van die afde-ling bij een eventuele verdere bemiddelingspoging betrokken.

Als ook dat geen effect heeft, kan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitbrengen aan de bevoegde Vlaamse minister.

Art. 11. Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken overheidsdienst onmiddellijk op de hoogte van die beoordeling of kwalifi-catie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

Art. 12. Ook als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet als (deels) gegrond of als een terechte opmerking beschouwt, kan hij toch een aanbeveling formuleren.

Art. 13. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met elke Vlaamse Openbare Instelling en met elke Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Het algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is als bijlage I bij dit reglement gevoegd. De Vlaamse Ombudsdienst kan aparte of aanvullende samenwerkingsprotocollen met bepaalde Vlaamse overheidsdiensten sluiten.

Titel III – De relatie met het Vlaams Parlement

Art. 14.

§1. Elk voorjaar, en alleszins vóór 30 juni, dient de Vlaamse Ombudsdienst zijn jaarverslag in bij het Vlaams Parlement zodat het als Gedrukt Stuk aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers gezonden kan worden uiterlijk op de dag dat de Vlaamse ombudsman het jaarverslag overhandigt aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. De publiekversie van het jaarverslag wordt daarna verspreid, onder meer via de media.

§2. Na de openbaarmaking zendt het Vlaams Parlement het jaarverslag door naar de commissie bevoegd voor verzoekschriften. Die commissie legt in overleg met de Vlaamse Ombudsman vast in welke commissies bepaalde onderdelen van het jaarverslag worden besproken. Dat kan leiden tot resoluties.

De commissie die onderdelen van het jaarverslag bespreekt, hoort de Vlaamse Ombudsman.

Art. 15. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker met een klacht over het algemeen beleid of over een decreet, besluit of reglement door naar de Voorzitter van het Vlaams Parlement, overeenkomstig het decreet van 14 juli 1998 houdende regeling van de bij het Vlaams Parlement ingediende verzoekschriften. Er worden daartoe de nodige afspraken gemaakt.

Hij kan de verzoeker ook doorverwijzen naar een Vlaams minister als de klacht betrekking heeft op een beleidsaspect of een uitvoeringsbesluit dat tot de bevoegdheid van die minister behoort.

Art. 16.

§1. De Vlaamse Ombudsdienst meldt de hem ter kennis gebrachte of de door hem vastgestelde overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers aan de Voorzitter van het Vlaams Parlement, mits de verzoeker daarmee akkoord gaat.

§2. De Vlaamse volksvertegenwoordiger die een verzoeker doorverwijst naar de Vlaamse Ombudsdienst, wordt in beginsel op de hoogte gehouden van elke belangrijke tussenstap die de Vlaamse Ombudsdienst onderneemt, en alleszins van de beoordeling of kwalificatie van de klacht en de formulering van een aanbeveling.

De Vlaamse Ombudsdienst correspondeert verder rechtstreeks met de verzoeker met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.

Tussentijds kunnen de Vlaamse volksvertegenwoordigers contact houden met de Vlaamse Ombudsdienst en met de verzoeker in verband met de voortgang van het dossier.

Art. 17. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een samenwerkingsprotocol met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement voor algemene organisatorische en administratieve ondersteuning.

Titel IV – De interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst

Art. 18. Op de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst is het Statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 31 maart 1999, van toepassing.

Het statuut van de Vlaamse ombudsman is geregeld in het Ombudsdecreet.

Art. 19. Bij afwezigheid van de Vlaamse ombudsman neemt de medewerker die daarvoor door de Vlaamse ombudsman is aangewezen, diens taken over.

Titel V – Slotbepaling

Art. 20. Dit reglement treedt in werking op de dag dat het in het Belgisch Staatsblad verschijnt.

Goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 14 november 2000.

Bijlage 4a: Klachtendecreet van 1 juni 2001

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 3. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.
Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

Art. 4. De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtvoorziening op te zetten.

HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Art. 5. Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:
1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.
Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Art. 6. Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

Art. 7. De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 8. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Art. 9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

- 1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;
- 2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- 3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangevend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.

De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Art. 10. De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 11. De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.

Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Art. 12. De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – Belgisch Staatsblad 15 maart 2004)

Art. 13. Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

Art. 14. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Bijlage 4b: Omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet

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

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (in deze omzendbrief ook kortweg "Klachtendecreet" genoemd). De tekst van het decreet is opgenomen als bijlage bij deze omzendbrief. Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Artikel 4 van dit decreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling dient daartoe een klachtenvoorziening op te zetten.

Ter uitvoering van het decreet en met het oog op een gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, bevat deze omzendbrief een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

1. DEFINIËRING VAN HET BEGRIP "KLACHT"

- 1.1. Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op :

- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- algemene klachten over regelgeving,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid,
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is (zie ook punt 3.4).

Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtendecreet (bv. te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking,...).

1.2. Klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

1.3. Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld : een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enz.

In geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld : wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet gecorrigeerd worden, enzovoort.

1.4. Klachten over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met de bestuursinstelling bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van een bestuursinstelling, onder de vorm van een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijvoorbeeld catering, schoonmaak, aannemers).

1.5. Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de burger en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Het is de plicht van elke bestuursinstelling om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis hiervan de nodige initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

1.6. Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet begrepen worden als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

2. DE ALGEMENE ORGANISATIE VAN DE KLACHTENBEHANDELING BIJ DE VLAAMSE OVERHEID

De klachtenontvangst en -behandeling gebeurt bij de Vlaamse overheid in drie stappen, waarbij de eerste wegvalt indien een klacht rechtstreeks bij de betrokken bestuursinstelling wordt ingediend.

2.1. Nulde lijn : de Vlaamse Infolijn als oriëntatie- en doorverwijzingspunt.

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar een door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunt.

2.2. Eerste lijn : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de eerstelijnszorg : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, beslist elke bestuursinstelling (departement of Vlaamse openbare instelling) autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd. Dit betekent o.m. dat zij zelf instaat voor de wijze van organisatorische en personeelsmatige invulling.

2.3. Tweede lijn : de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten waaraan – volgens de klager – niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling.

2.4. Naast deze drietrapsbenadering inzake klachtenbehandeling, kan voor de volledigheid nog melding gemaakt worden van volgende twee wettelijke raamwerken, die de verhouding tussen de burger en de Vlaamse overheid mee gestalte geven:

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meerdere burgers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitieright),
- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de burger de nodige garanties biedt inzake de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

3. DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.

Ter uitvoering van het Klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een "klachtenvoorziening" opzetten. Wat het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft, dient elk departement de nodige initiatieven te nemen. In functie van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Concreet dient de bestuursinstelling er ondermeer voor in te staan dat zorg gedragen wordt voor de registratie van de klacht (zie punt 3.2), voor de dispatching van de inkomende klachten naar klachtenbehandelaars, voor een gecoördineerde beleidsrapportering (zie punt 3.9), enzovoort.

De burger die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van een bestuursinstelling onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot deze bestuursinstelling kunnen wenden.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten gemaakt worden, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een klachtenbehandelaar.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen staan de klachtenbehandelaars vervolgens in voor de concrete behandeling van de klacht (zie ook punt 3.6).

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse wetenschappelijke of openbare instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook deze persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger en hoeft slechts éénmaal gecontacteerd te worden.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen coördinator werd aangeduid bij elke klachtenbehandelaar, kan door de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie opgevraagd worden.

Het is strikt noodzakelijk dat de Vlaamse Infolijn over de namen van de door de bestuursinstellingen aangeduide klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren beschikt, zodanig dat de Infolijn de burger op een snelle en correcte wijze naar hen kan doorverwijzen. De namen van deze personeelsleden moeten eveneens overgemaakt worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast dienen zowel de Vlaamse Infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst stipt op de hoogte gehouden te worden van eventuele wijzigingen.

3.2. De registratie van klachten.

Elke klacht moet opgenomen worden in een register. Vanuit het oogpunt van een maximale eenvormigheid en onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens, zal een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem uitgewerkt en ter beschikking gesteld worden voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen. Van dit systeem zal verplicht moeten worden gebruik gemaakt.

In afwachting van de operationalisering van dit systeem, kan een Access-applicatie voor de klachtenregistratie ontwikkeld worden, die velden voorziet voor alle te registreren gegevens. Als bijlage bij deze omzendbrief bevindt zich een standaard invulblad voor manuele klachtregistratie.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

- de datum van ontvangst van de klacht
- ontvanger van de klacht
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- een omschrijving of samenvatting van de klacht
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- het resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk
- ongegrond
- opgelost
- niet opgelost
- onontvankelijk
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling
- beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen (invullen waar nodig)

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 3.8).

De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt. Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.10).

Elk personeelslid dat al dan niet verkeerdelijk in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtenbehandelaar, met inachtnaam van de procedures en afspraken die in de betreffende bestuursinstelling van toepassing zijn.

3.3. De klachtenprocedure.

Een klacht moet, binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette kringlijnen, op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen dienen dan ook de noodzakelijke acties te ondernemen en de nodige interne procedures te voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.

Er moet steeds naar gestreefd worden de procedures en formaliteiten naar de burger toe zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. De Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitwerken.

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet.

De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

3.4. Ontvankelijkheid van een klacht.

De betrokken klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie. Bij klachten over beleid wordt de burger verwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement.

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).

Conform artikel 9 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht de klacht te behandelen:

- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;
- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient de bestuursinstelling de burger te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit de faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid, moet de klachtenbehandelaar ook klachten in behandeling nemen die gesteld zijn in een courante taal (zoals Frans en Engels) en die op een eenvoudige wijze (d.w.z. zonder inschakeling van een tolk of vertaaldienst) door de klachtenbehandelaar begrepen worden. In deze gevallen moet de communicatie naar de burger echter niet in een andere taal dan het Nederlands worden gevoerd.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger (artikel 6 van het Klachtendecreet).

3.5. Onverenigbaarheden.

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (artikel 8 van het Klachtendecreet). Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend. Op die manier wordt voorkomen dat de klager geconfronteerd wordt met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

De klachtenbehandelaar 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 (artikel 8 van het Klachtendecreet).

De bestuursinstelling dient de nodige organisatorische en personeelsmatige maatregelen te nemen om deze onverenigbaarheden te waarborgen.

De ambtenaar op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.

3.6. De klachtbehandeling.

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). De bestuursinstelling dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.

Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Wanneer de klager hierover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit. Wanneer hij/zij van oordeel is dat de burger een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de gemachtigde ambtenaar gewijzigd wordt. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, is het aangewezen een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst te bezorgen.

3.7. Beoordelingsnormen van klachten.

De Vlaamse regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de 15 ombudsnormen voorlopig tot de volgende teruggebracht :

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling
- de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- de burger voelt zich onheus bejegend

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden.

3.8. De communicatie met de burger.

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Het zal veelal doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtprocedure. Zo dient er bijvoorbeeld aangegeven te worden wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens aangewezen dat bij de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht door de bestuursinstelling uitdrukkelijk wordt vermeld.

In alle communicatie met de burger dient de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling. Dit zal de burger er toe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: "*Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn [of in de folder (naam folder)].*"

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, dient ook deze mogelijkheid duidelijk te worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet uitgeput worden, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet. De burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

3.9. Beleidsrapportering.

Elk jaar moet vóór 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse Ombudsman, via de functioneel bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling (artikel 12 van het Klachtendecreet).

Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering. Zij worden in dit opzicht best belast met

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging,
- de archivering van de klachten,
- het distilleren van weerkerende klachten en tendensen
- het formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening
- de stroomlijning van de klachtenopvolging

3.10. Coördinatie van de klachtenbehandeling.

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De "meest betrokken" instelling staat in voor de coördinatie. De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, aangewezen.

Bijlage 5: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2003

7 januari 2003:	Werkbezoek secretaris-generaal Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, werking klachtendecreet (Brussel)
15 januari 2003:	Werkbezoek Kabinet van Vlaams minister van Onderwijs, ICOM/CRIO (Brussel)
17 januari 2003:	Werkvergadering klachtenbehandeling administratie Binnenlandse Aangelegenheden Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
20 januari 2003:	Lezing lokale ombudsfunctie, Vereniging van Burgemeesters en Gemeentesecretarissen Zuid-Antwerpen (Hove)
29 januari 2003:	Deelname adviesraad UAMS (Antwerpen)
4 februari 2003:	Lezing Beter Bestuurlijk Beleid en Wonen, studiedag Focus op Wonen (2) UFSIA (Antwerpen)
6 februari 2003:	Werkbezoek Instituut voor de Overheid, ICOM/CRIO, KUL (Leuven)
14 februari 2003:	Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, provincie West-Vlaanderen, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Torhout)
19 februari 2003:	Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, provincie Limburg, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Zolder)
20 februari 2003:	Deelname e-Vlaanderen, portal Vlaanderen.be (Brussel)
24 februari 2003:	Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, provincie Antwerpen, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Turnhout)
26 februari 2003:	Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, provincie Oost-Vlaanderen, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Drogenen)
27 februari 2003:	Lezing hoorzitting verjaring van stedenbouwmisdrijven, Vlaams Parlement (Brussel)
28 februari 2003:	Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, provincie Vlaams-Brabant, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Brussel)
12 maart 2003:	Deelname stuurgroep De kracht van je stem, Vlaams Parlement (Brussel)
18 maart 2003:	Voorzitterschap Leerstoel Migratie- en Migrantenrecht, Universiteit Antwerpen
20 maart 2003:	Moderator Debat praatcafé Kortom over de Dramademocratie (Gent)
20 maart 2003:	Startvergadering samenwerking ICOM-Kortom (Gent)
27 maart 2003:	Lezing Rechtshulp en vreemdelingenrecht, VCIM (Brussel)
28 maart 2003:	Lezing en voorzitterschap werkgroep Studiedag Lokale democratie in ademnood? Vlaams Parlement (Brussel)
3 april 2003:	Deelname vergadering stuurgroep POOL (Charleroi)
9-11 april 2003:	Deelname congres Regionale Ombudslui (Valencia, Spanje)
17 april 2003:	Werkbezoek administratie Landbouwproductiebeheer, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
24 april 2003:	Lezing studiedag Gedogen en bemiddelen, Genootschap Advocaten Publiek Recht (Zellik)
28 april 2003:	Werkbezoek directieraad Landbouw, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
7 mei 2003:	Lezing studieavond Knelpunten Huur, KUL (Leuven)
8 mei 2003:	Startvergadering ICOM-Kortom, UAMS (Brussel)
14 mei 2003:	Lezing studieavond Knelpunten Huur, KUL (Kortrijk)
15 mei 2003:	Werkbezoek Nederlandse Nationale Ombudsman Belgische ombudslui (Brussel)
19 mei 2003:	Werkvergadering Bemiddeling en verzekering, Fidea (Antwerpen)
21 mei 2003:	Deelname 40 jaar Instituut voor de Overheid, KUL (Leuven)
22 mei 2003:	Lezing Belgisch-Nederlandse Vereniging voor Politicologen over relatie burger-bestuur (Dordrecht)
26 mei 2003:	Werkbezoek VREG, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
27 mei 2003:	Lezing studiedag Zorg en recht, Alert (Gent)
28 mei 2003:	Deelname studiedag Gebruikersrechten in welzijnsvoorzieningen, KUL (Leuven)
2 juni 2003:	Deelname en voorzitterschap werkgroep Vooruitgangcongres Armoede (Hasselt)
3 juni 2003:	Werkbezoek Kabinet van Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke kansen (Brussel)
3 juni 2003:	Werkvergadering Vlaamse Infolijn (Brussel)
4 juni 2003:	Werkvergadering studiedag Ruimtelijke Ordening 2004, Die Keure (Brussel)
6 juni 2003:	Werkbezoek stadssecretaris Kortrijk
12 juni 2003:	Werkvergadering stagemester, stagiair Antwerpse Hogeschool (Brussel)
12 juni 2003:	Werkbezoek intercultureel netwerk (Gent)
18 juni 2003:	Werkvergadering informatie-ambtenaar Aalst (Brussel)

24 juni 2003:	Werkvergadering afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
25 juni 2003:	Kortom Overheidscommunicatie, Pershuis (Antwerpen)
25 juni 2003:	Werklunch informatieambtenaar Tienen (Brussel)
26 juni 2003:	Werkvergadering communicatieambtenaar Aalst (Brussel)
9 juli 2003:	Werkvergadering afdeling Financieel Management, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
10 juli 2003:	Werklunch communicatieambtenaar Turnhout (Brussel)
16 juli 2003:	Werkvergadering Kabinet van Vlaams minister van Leefmilieu en Landbouw (Brussel)
17 juli 2003:	Stuurgroep Permanent Overleg Ombudsliden (POOL) (Brussel)
24 juli 2003:	Werkvergadering Kabinet van Vlaams minister-president (Brussel)
25 juli 2003:	Werkvergadering Kabinet van Vlaams minister van Wonen, Media en Sport (Brussel)
29 juli 2003:	Werkvergadering ICOM/CRIO, UAMS (Antwerpen)
11 augustus 2003:	Werkvergadering klachtenmanager afdeling Algemeen Welzijnbeleid, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
14 augustus 2003:	Werkvergadering federale ombudsman (Brussel)
18 augustus 2003:	Werklunch voorbereiding studiedag over fiscaliteit en ombud (Brussel)
8 september 2003:	Werkbezoek Waalse ombudsdienst (Namen)
9 september 2003:	Lezing en voorzitterschap IIR-congres klachtenbehandeling (Brussel)
9 september 2003:	Werkbezoek informatieambtenaar Turnhout (Turnhout)
10 september 2003:	Werkvergadering verzoekschriftenprocedure (Brussel)
10 september 2003:	Werkvergadering 5 jarig-bestaan, Libens, Ghewy & Fauconnier (LG&F) (Brussel)
11 september 2003:	Werkgroep Wonen ACMS (Antwerpen)
12 september 2003:	Openingsfeest 50 jaar televisie, Flageygebouw (Brussel)
17 september 2003:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
17 september 2003:	Gastspreker opleiding klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
19 september 2003:	Werkvergadering evaluatie federaal grootstedenbeleid 2000-2003 (Antwerpen)
19 september 2003:	Werkvergadering studiedag ROS 2004 (Brussel)
19 september 2003:	Leefbaarheidsonderzoek Antwerpen (Antwerpen)
22 september 2003:	Lezing Public Management Programme voor federale ambtenaren, Instituut voor de Overheid (Haasrode)
23 september 2003:	Werkvergadering toepassing klachtendecreet, afdeling Milieuspectie, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
24 september 2003:	Werkvergadering stuurgroep Permanent Overleg Ombudsliden (POOL) (Brussel)
24 september 2003:	Werkvergadering klachtenmanager afdeling Onderwijs, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
29 september 2003:	Lezing Congres Recht op Wonen ongezonde woningen (Brussel)
1 oktober 2003:	Gastspreker opleiding klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
3 oktober 2003:	Werkvergadering stad Kortrijk
6 oktober 2003:	Werkvergadering evaluatie federaal grootstedenbeleid 2000-2003 (Antwerpen)
10 oktober 2003:	Werkvergadering Interne Audit, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
13 oktober 2003:	Spreker omgeving interlokale ombudsfunctie (Tienen)
13 oktober 2003:	Werkvergadering LG&F en Vlaamse Infolijn (Brussel)
14 oktober 2003:	Gastspreker opleiding klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
17 oktober 2003:	Werkgroep Wonen ACMS (Antwerpen)
20 oktober 2003:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
21 oktober 2003:	Deelname colloquium "Hoe meet u de performantie van uw organisatie?" (Brussel)
21 oktober 2003:	Werkvergadering implementatie klachtenrecht (Brussel)
22 oktober 2003:	Werkvergadering Permanent Overleg Ombudsliden (POOL) (Brussel)
22 oktober 2003:	Werkvergadering Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Brussel)
23 oktober 2003:	Werkvergadering pocket lokale klachtenbehandeling (Brussel)
24 oktober 2003:	Werkvergadering communicatieambtenaar Turnhout
27 oktober 2003:	Werkvergadering Stuurgroep Permanent Overleg Ombudsliden (POOL) (Brussel)
28 oktober 2003:	Werkvergadering LG&F en Vlaamse Infolijn (Brussel)
4 november 2003:	Lezing hoorzitting openbaarheid van bestuur, Vlaams Parlement (Brussel)
5 november 2003:	Gastspreker opleiding klachtenmanagement UAMS (Antwerpen)
6 november 2003:	Werkvergadering evaluatie federaal grootstedenbeleid 2000-2003 (Antwerpen)
7 november 2003:	Werkvergadering portaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
26 november 2003:	Deelname Trefdag 2003 voor gemeente en OCMW (Gent)
1 december 2003:	Interview met LG&F (Brussel)

BIJLAGEN

- 3 december 2003: Werkvergadering klokkenluidersregeling, Interne Audit, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
- 4 december 2003: Deelname en lezing feestviering Vlaams Overleg Bewonersbelangen (Berchem)
- 5 december 2003: Werkvergadering evaluatie federaal grootstedenbeleid 2000-2003 (Antwerpen)
- 8 december 2003: Werklunch ombudsvrouw Franse Gemeenschap (Brussel)
- 11 december 2003: Werkvergadering afdeling Luchthavens, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
- 12 december 2003: Werkbezoek Sociaal Huis Aalst (Aalst)
- 15 december 2003: Toelichting Jaarverslag Beleidsraad, Kabinet Vlaams minister van Leefmilieu (Brussel)
- 16 december 2003: Lezing Vlaamse Ombudsdienst, Universiteit Gent (Gent)
- 16 december 2003: Werkvergadering adviesgroep Sociale Huisvesting (Antwerpen)
- 17 december 2003: Rondetafelgesprek decreet bestuursrecht, Kenniscel wetsmatiging (Brussel)
- 19 december 2003: Werkvergadering en evaluatie opleiding klachtenmanagent UAMS (Antwerpen)
- 22 december 2003: Werkvergadering met Vlaamse Infolijn en LG&F (Brussel)
- 22 december 2003: Werkvergadering met administrateur-generaal en klachtenmanager, Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (Brussel)

Bijlage 6: Bibliografie 2003

1. VLAAMS PARLEMENT. STUKKEN.

ZITTING 2002-2003

- 41(2002-2003)1. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2002.
- 41(2002-2003)2. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2002. Hoofdstuk 5.2. Thematische aanbevelingen inzake Wonen. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid.
- 41(2002-2003)3. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2002. Hoofdstuk 5.2. Thematische aanbevelingen inzake onroerende voorheffing. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting.
- 41(2002-2003)4. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2002. Hoofdstuk 4.8. Onderwijs. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid.
- 41(2002-2003)5. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2002. Hoofdstukken 5.1. Voorstellen en 5.3. Algemene Aanbevelingen. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.
- 1487(2002-2003)1. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1487(2002-2003)2. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst. Amendement.
- 1487(2002-2003)3. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.
- 1487 (2002-2003)4. Decreet houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1658(2002-2003)1. Voorstel van decreet 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.
- 1658(2002-2003)2. Voorstel van decreet 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. Advies van de Raad van State.

ZITTING 2003-2004

- 1821(2003-2004)1. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- 1821(2003-2004)2. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Amendement.
- 1821(2003-2004)3. Voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.
- 1821(2003-2004)4. Decreet houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- 1871(2003-2004)1. Voorstel van resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1871(2003-2004)2. Verslag. Voorstel van resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1871 (2003-2004)3. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. Resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst.

2. PUBLICATIES VAN EN OVER DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

- Een ombudsman voor Jan en alleman? Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten / Kaat Van den Audenaerde. - Brussel : Vlaamse Ombudsdienst, 2003. - 97 p. - (Vlaamse Ombudsdienst. Reeks Werkdocumenten ; 2).
- Klagen op de eerste en de tweede lijn : de Vlaamse Ombudsdienst en de toepassing van het Vlaamse Klachtendecreet / Bernard Hubeau, Nan Van Zutphen. - In: Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement, 8(2003)3, p. 4-19.
- Eerste- en tweedelijnsklachtrecht voor de burger in Vlaanderen / Bernard Hubeau. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 7(2003)3, p. 559-561.
- De burger klaagt ... iets minder [Jaarverslag 2002] / Leen De Dycker. - In: Goedendag, 19(juli 2003)3, p. 6-7.
- Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst / Peter Van den Bosch. - In: VHM-Info, 51(juli 2003), p. 32-33.
- De Vlaamse leegstandsheffing op gebouwen en woningen : het ware verhaal / Bernard Hubeau. - In: Ruimte en Planning, 23(2003)4, p. 284-285.
- Leegstandsheffing : kind niet met badwater weggooien / Bernard Hubeau. - In: De Juristenkrant, 5(2003)77, p. 2.
- Het klachtenbeeld 2002 over het milieu bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Chris Nestor. - In: Tijdschrift voor Milieurecht, 12(2003)4, p. 353-355.
- De burger en milieuhinder : het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Chris Nestor. - In: Milieu- en Energierecht, 6(2003)3, p. 235-241.
- Het wel en wee van gebruikers in de welzijnssector : klachten over welzijn bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Karine Nijs. - In: Tendensen in de social-profitsector : jaarboek 2003-2004. - Mechelen : Kluwer, 2003, p. 129-142.
- Bemiddeling in-en-of de ombudsfunctie : over de bemiddeling door de ombudsman als brug tussen burger en overheid / Bernard Hubeau. - In: Gedogen en bemiddelen in het bestuursrecht / ed. Dirk Lindemans. - Brugge : Die Keure, 2003, p. 185-210. - (Administratieve Rechtsbibliotheek. Studies ; 3).
- Versterk het recht buiten justitie / Bernard Hubeau. - In: Alert, 17(2003)1, p. 23-28.
- Ombudsman en democratisch bestuur : een vorm van (politieke) controle? / B. Hubeau. - In: Recht en democratie : de democratische verbeelding in het recht / Maurice Adams en Patricia Popelier (red.). - Antwerpen : Intersentia, 2004, p. 657-696.
- Activering en rechtontwikkeling in de (over)actieve welvaartsstaat / Bernard Hubeau, Dirk Geldof. - In: Handboek samenlevingsopbouw in Vlaanderen / ed. Herman Baert [et al.]. - 2e voll. herw. ed. - Brugge : Die Keure, 2003, p. 147-166.
- De sociale grondrechten na een decennium: hefboom of toekomstdroom in de uitsluiting van sociale uitsluiting? / Bernard Hubeau. - In: Armoede en sociale uitsluiting : jaarboek 2003 / ed. Jan Vranken [et al.]. - Leuven : Acco, 2003, p. 369-284.
- Met de bestuursjurist naar de ziel van het recht / Bernard Hubeau. - In: Recht en vorming : juridisch onderwijs in de kering / ed. Frank Fleerackers. - Brussel : De Boeck en Larcier, 2003, p. 65-10. - (De iure ferenda : rechtstheorie en rechtsfilosofie).
- Arbitragehof verkijkt zich op kijk- en luistergeld / Bernard Hubeau, Erwin Janssens. - In: De Juristenkrant, 6(2004)86, p. 5.
- Legitimering van een democratie in ademnood / Bernard Hubeau. - In: Samenleving en Politiek, 11(2004)3, p. 14-21.

Bijlage 7: 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
 AZF: departement Algemene Zaken en Financiën
 BIS: Begeleid Individueel Studeren
 BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie
 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 verkeersgeluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend
 DIV: Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen
 DKL: Dienst Kijk- en Luistergeld
 ESF: Europees Sociaal Fonds
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap
 EWBL: departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen
 IBO: Individuele BeroepsOpleiding
 ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid
 LIN: departement Leefmilieu en Infrastructuur
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)
 MPI: Medisch Pedagogisch Instituut
 MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
 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
 PAC: Provinciale Audit-Commissie
 POOL: Permanent Overleg Ombudslieden
 PV: proces-verbaal
 PVC: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid
 Q*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid
 RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling
 RVP: Rijksdienst voor Pensioenen
 SHM: sociale-huisvestingsmaatschappij
 SLA: service level agreement
 STC: Subregionaal Tewerkstellingscomité
 TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers
 VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
 VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij
 Vlarem: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning
 VMM: Vlaamse Milieumaatschappij
 VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening
 VOI: Vlaamse Openbare Instelling
 VREG: Vlaamse Reguleringinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
 VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren
 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: Carine Cleymans
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/2004/8928/1

ISBN 90-76833-07-9

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, dat 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.