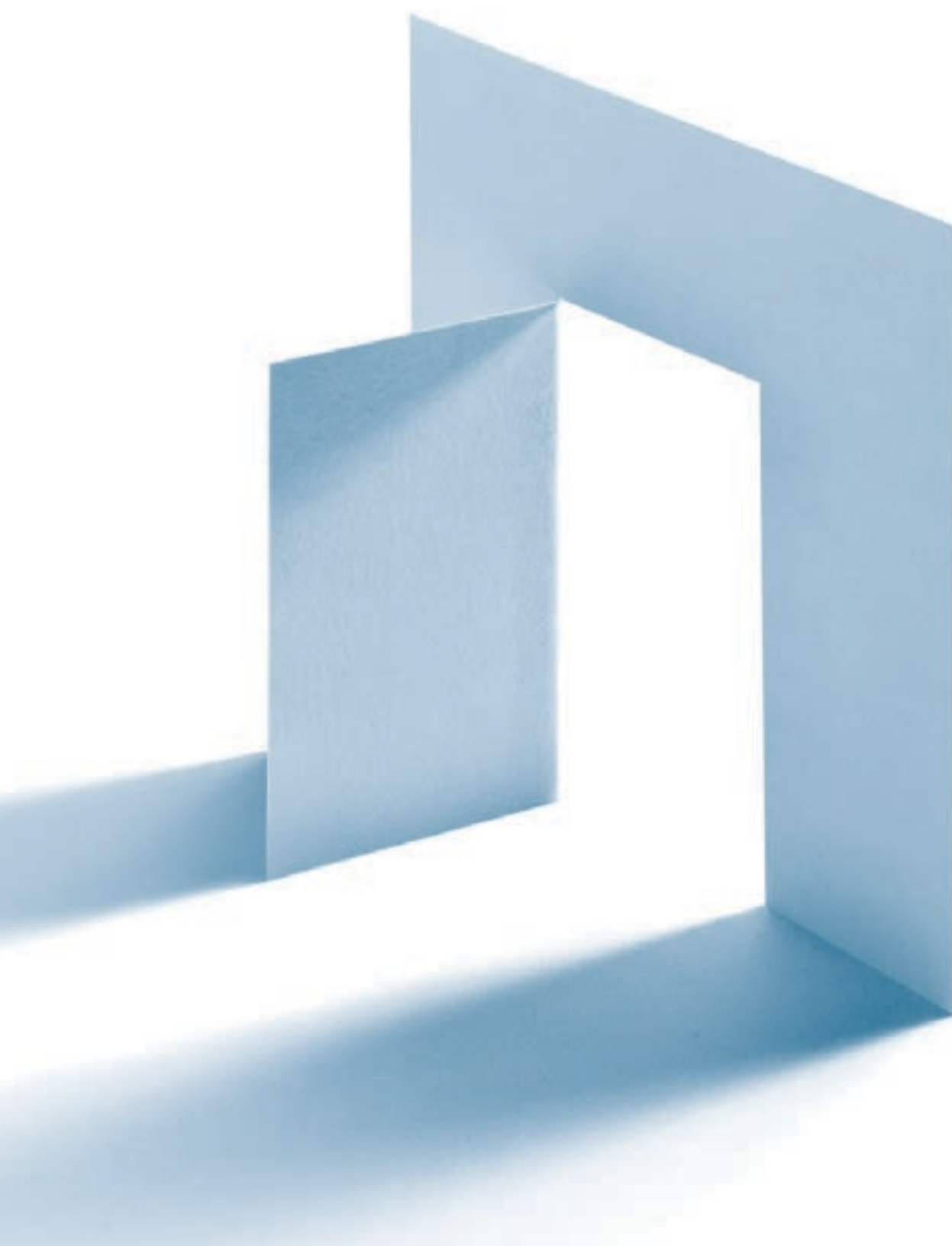


Jaarverslag **2002**

Vlaamse Ombudsdienst



Jaarverslag | **2002**

Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel
D/2003/8928/1
ISBN 90-76833-05-2
ISSN 1375-8292

1	<i>Inleiding</i>	—————	INHOUDSTAFEL
3		—————	TABELLEN
7		—————	WOORD VOORAF
	<i>Deel 1</i>		DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002
10		—————	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
14		—————	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
20		—————	DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
22		—————	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2001
	<i>Deel 2</i>		DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
26		—————	EEN STRUCTURELE RELATIE
27		—————	HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
27		—————	DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN EN DE VLAAMSE INFORMATIEAMBTENAAR
28		—————	HET KLACHTENDECREET
34		—————	SAMENWERKING ROND HET KLACHTENDECREET TUSSEN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
38		—————	KLACHTENDECREET: CONCRETE TOEPASSING EN KNELPUNTEN
51		—————	BESLUIT: VOORDELEN, NADELEN EN EEN VOORLOPIGE BALANS
54		—————	KLACHTRECHT IN DE LOKALE BESTUREN
	<i>Deel 3</i>		DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
58		—————	DOSSIERBEHANDELING
59		—————	HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
61		—————	THEMA'S
62		—————	KWALIFICATIES
63		—————	OMBUDSNORMEN

	Deel 4	HET KLACHTENBEELD 2002
69	—————	ALGEMEEN OVERZICHT
88	—————	FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
97	—————	FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
119	—————	MILIEU
137	—————	MILIEU: AFVALWATERHEFFING
158	—————	RUIMTELIJKE ORDENING
180	—————	WONEN
200	—————	ONDERWIJS
216	—————	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
228	—————	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
239	—————	WELZIJN
249	—————	ANDERE THEMA'S
	Deel 5	VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
259	—————	VOORSTELLEN
261	—————	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
266	—————	ALGEMENE AANBEVELINGEN
	Bijlagen	
282	—————	REGISTER VAN DE IN 2002 BEOORDEELDE DOSSIERS
295	—————	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
300	—————	HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
304	—————	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
306	—————	OMZENDBRIEF VAN 1 FEBRUARI 2002 BETREFFENDE HET KLACHTENDECREET
315	—————	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002
318	—————	BIBLIOGRAFIE
320	—————	AFKORTINGEN
	Inlegvel	————— KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

69	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2002
70	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002 (MET GRAFIEK)
71	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2002 (MET GRAFIEK)
72	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2002 (MET GRAFIEK)
74	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2002 (MET GRAFIEK)
76	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2002 (MET GRAFIEK)
77	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2002 (MET GRAFIEK)
78	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2002 (MET GRAFIEK)
79	TABEL 8B	DOSSIERS PER THEMA: OVERZICHT SINDS 1999 (MET GRAFIEK)
80	TABEL 9	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2002 (MET GRAFIEK)
81	TABEL 10	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2002 (MET GRAFIEK)
83	TABEL 11	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 2002 (MET GRAFIEK)
84	TABEL 12	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2002 (MET GRAFIEK)
85	TABEL 13	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2002 (MET GRAFIEK)
86	TABEL 14	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2002 (MET GRAFIEK)
87	TABEL 15	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2002(MET GRAFIEK)
89	TABEL 16	FISCALITEIT - KIIK- EN LUISTERGELD: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2002
90	TABEL 17	FISCALITEIT - KIIK- EN LUISTERGELD: DOSSIERS IN 2002
90	TABEL 18	FISCALITEIT - KIIK- EN LUISTERGELD: KWALIFICATIES IN 2002
90	TABEL 19	FISCALITEIT - KIIK- EN LUISTERGELD: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
98	TABEL 20	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2002
100	TABEL 21	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2002
100	TABEL 22	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2002
100	TABEL 23	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
120	TABEL 24	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2002
122	TABEL 25	MILIEU: DOSSIERS IN 2002

122	TABEL 26	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2002
122	TABEL 27	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
138	TABEL 28	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
140	TABEL 29	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: DOSSIERS IN 2002
140	TABEL 30	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: KWALIFICATIES IN 2002
140	TABEL 31	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
159	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
161	TABEL 33	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2002
161	TABEL 34	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2002
161	TABEL 35	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
181	TABEL 36	WONEN: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
184	TABEL 37	WONEN: DOSSIERS IN 2002
184	TABEL 38	WONEN: KWALIFICATIES IN 2002
184	TABEL 39	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
201	TABEL 40	ONDERWIJS: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
204	TABEL 41	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2002
204	TABEL 42	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2002
204	TABEL 43	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
217	TABEL 44	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
219	TABEL 45	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2002
219	TABEL 46	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2002
219	TABEL 47	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
229	TABEL 48	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
232	TABEL 49	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2002
232	TABEL 50	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2002
232	TABEL 51	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
240	TABEL 52	WELZIJN: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002

242	TABEL 53	WELZIEN: DOSSIERS IN 2002
242	TABEL 54	WELZIEN: KWALIFICATIES IN 2002
242	TABEL 55	WELZIEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2002
249	TABEL 56	ANDERE THEMA'S: EERSTELIJSKLACHTEN IN 2002
249	TABEL 57	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2002

*“Zoals elk kunstwerk,
vereist het leven dat men erover nadenkt.”*
*«Comme toute œuvre d’art,
la vie exige qu’on y pense.»*
Albert Camus, *La mort heureuse*

Dit is het vierde Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Dit Jaarverslag rapporteert over de werkingsperiode van 1 januari tot en met 31 december 2002.

Het werkingsjaar 2002 is voor de Vlaamse Ombudsdienst het jaar van het klachtendecreet geweest. Sinds 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 houdende instelling van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen in werking getreden. Het Jaarverslag 2002 heeft daardoor een ander opzet dan de vorige jaarverslagen. Een aantal onderdelen zijn wel behouden en aangevuld, als ze belangrijk zijn om de Vlaamse Ombudsdienst en zijn werking te kunnen begrijpen. Maar de meeste aandacht gaat uiteraard naar de nieuwe ontwikkelingen in 2002, in het bijzonder de uitvoering van het klachtendecreet. Nieuw is in elk geval de bijgevoegde cd-rom, waarop wij alle eerstelijnsklachtenrapporten van de Vlaamse bestuursinstellingen hebben verzameld.

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 blijven gelden, zijn opnieuw als aanbevelingen opgenomen.

Zowel het Vlaams Parlement, als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben ruime aandacht besteed aan ons Jaarverslag 2001. 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 veelal nog op zich wachten, op het goedgekeurde klachtendecreet na. Toch besteden we ook hier meer aandacht aan wat we als realisaties zien.

De inpassing van het klachtendecreet in onze eigen werking en verslaggeving heeft in 2002 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 2002 zullen kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening aan de burger. En vooral ook dat de hele Vlaamse overheid en al haar medewerkers, na hun aanvankelijke terughoudendheid ten aanzien van de invoering van het eerstelijnsklachtenmanagement, klachten ooit zullen willen beschouwen als positieve signalen die kunnen leiden tot een structurele verbetering van de werking van de overheidsdiensten.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman
1 maart 2003

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 2002

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 KERN TAKEN 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
18	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)
20	1.3 DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
22	1.4 HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2001

In dit deel wordt de algemene situatie van de Vlaamse Ombudsdienst in 2002 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.

Op verzoek van de voorzitter van het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een ontwerphandleiding met richtlijnen inzake sociale dienstverlening door de volksvertegenwoordigers opgesteld. - zie **1.3 De deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst**.

Hoe het Vlaams Parlement en de Vlaamse overheidsdiensten hebben gereageerd op ons Jaarverslag 2001 leest u in **1.4 Het natraject van het Jaarverslag 2001**.

1.1 De principes van de ombudsfunctie

1.1.1 EEN TWEDELIJNSFUNCTIE

De begrippen **nulde lijn**, **eerste lijn** en **tweede lijn** zijn al jaren ingeburgerd in de gezondheidszorg en de rechtsbijstand. In de gezondheidszorg wordt daarmee verwezen naar de gezondheidsvoorlichting, de huisarts en de specialist; in de rechtsbijstand naar juridische informatie in het algemeen, de eerstelijnsrechtshulpdienst zoals een wetswinkel en de procesbijstand van de advocaat. In de jaren negentig is het besef gegroeid dat ook de Vlaamse overheid in haar dienstverlening aan de burgers op drie lijnen contact met hen moet houden:

- informatieverstrekking en communicatie als nulde lijn,
- het klachtenmanagement als eerste lijn en
- de ombudsfunctie als tweede lijn.

INFORMATIEVERSTREKKING EN COMMUNICATIE ALS NULDE LIJN

De gebruiker van de Vlaamse overheidsdiensten heeft behoefte aan informatie over zijn rechten en plichten, over subsidies en vergunningen, over belastingen en tarieven. Het is daarom belangrijk dat de Vlaamse overheid zich niet alleen beperkt tot haar inhoudelijke kerntaken. Ze moet ook de **nuldelijnsfunctie in haar dienstverlening** ter harte nemen en aan **actieve informatieverstrekking en behoorlijke communicatie** doen. Het begrip communicatie verwijst dan vooral naar de inspanningen om de informatie ook daadwerkelijk te laten doorwerken bij de doelgroep.

KLACHTENMANAGEMENT ALS EERSTE LIJN

Een behoorlijke dienstverlening door de Vlaamse overheid veronderstelt ook een goed uitgebouwde interne klachtenbehandeling. Zowel in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als in de Vlaamse Openbare Instellingen moeten er voldoende aanspreekpunten voor de burger zijn, als zijn contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse Openbare Instellingen werd het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het klachtendecreet. Wij besteden hieraan uitgebreid aandacht in 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 stoelen, zoals:

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

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 ombudsdienst 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 en 2.3). Omdat informatieverstrekking geen kerntaak is voor ombudsliden, 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 2002 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 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. 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 2002 als volgt uit:

- zes onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1)
- één onderzoeker (stafmedewerker niveau B1)
- één communicatiemedewerker (stafmedewerker niveau A1)
- één secretaresse (hoofd secretariaat niveau C2)
- drie 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
Ingrid Perceval	secretarieel medewerker	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

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, 2001, 2002 en 2003:

2000: 53.120.000 frank

2001: 56.690.000 frank

2002: 59.213.800 frank – 1.468.000 euro

2003: 1.508.225 euro

1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst was vanaf de oprichting begin 1999 gehuisvest op de tweede verdieping van een klein kantoorgebouw aan de Hertogstraat 67 in Brussel, tegenover de hoofdingang van het Vlaams Parlementsgebouw. Einde augustus 2002 is de Vlaamse Ombudsdienst verhuisd naar het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 86, 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 parlementaire 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 voortaan 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 gebruik maken 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 afdeling Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos uit Kontich is Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) verder ontwikkeld. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Vanaf 1 januari 2002 is Ombis op heel wat punten aangepast aan de nieuwe werkwijze die is ontstaan ten gevolge van de invoering van het klachtendecreet. In de loop van 2002 is ook gewerkt aan een uitbreiding van de zoekmogelijkheden in het systeem.

1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

Zoals de vorige jaren werden ook in 2002 een aantal interne-opleidingssessies 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:

- Studietoelagen
- Vlaamse fiscale bevoegdheid na Lambermont
- Onmiddellijke dienstverlening
- Interne audit van de Vlaamse overheid
- Administratieve vereenvoudiging en reguleringsmanagement
- Vlaamse Landmaatschappij en contacten met de burger

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

Op 24 en 25 april 2002 werd in Limont een tweedaags seminarie gehouden over het "mission statement" van de Vlaamse Ombudsdienst en op 10 juni 2002 had in het Vlaams Parlement een workshop plaats over de ombudsnormen ("Normconform ombudswerk: een zoektocht naar de ombudsnormen"). 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

Communicatie-initiatieven en -projecten lopen over jaargrenzen heen. In 2002 werd ook verder uitgewerkt wat al in 2001 opgestart was of werd op de sporen gezet wat pas de volgende jaren op kruissnelheid zal komen.

CAMPAGNE KLACHTENMANAGEMENT

In het voorjaar van 2002 werd de campagne Klachtenmanagement gevoerd, in samenwerking met het team van de informatieambtenaar van de administratie Kanselarij en Voorlichting van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De campagne moest het bestaan en de mogelijkheden van het Vlaamse klachtrecht bekendmaken met als extra informatie dat over de inhoud van dat klachtrecht bij de Vlaamse Infolijn een folder aangevraagd kon worden. De campagne werd gegund aan het bureau LG&F en de copywriting van de folder werd uitgevoerd door Bea Bossaerts.

Er werden een radiospot en een advertentie gemaakt.

De radiospot van 30 seconden werd uitgezonden op de volgende zenders (aantal spots tussen ronde haakjes): Q Music (65), 4FM (134), Radio1 (63), Radio2 (70) en Radio Donna (74).

De advertentie van 1/1 pagina in quadri werd geplaatst (aantal inlassingen tussen ronde haakjes) in:

- de kranten Het Volk (2), het Laatste Nieuws (2), Het Nieuwsblad (2), de Gazet van Antwerpen (2) en het Belang van Limburg (2);

- de magazines TV Blad (3), TV Gids (4), Humo (4), Flair (4), Libelle (4), Dag Allemaal (4), Story (4), Knack (4), P Magazine (4), Goed gevoel (2), Evita (2) en Blik (3);
- de periodieken De Bond (3), Kerk en Leven (3) en alle streek- en weekbladen (3).

Het mediabudget van deze campagne bedroeg 648.438 euro (incl. BTW), waarvan de Vlaamse Ombudsdienst 26 % of 168.774 euro (incl. BTW) voor zijn rekening nam. Omdat het klachtrecht in Vlaanderen ingevoerd werd door een voorstel van Vlaamse volksvertegenwoordigers, werd het Bureau van het Vlaams Parlement bereid gevonden de Vlaamse Ombudsdienst voor deze campagne een extra toelage toe te kennen.

CAMPAGNE "IK WEET U WONEN..."

In het najaar van 2002 werd er een printcampagne gelanceerd om de Vlaamse Ombudsdienst meer bekendheid te geven. De bekendmakingscampagne van 2001 was een av-project met spots op de twee VRT-zenders, waarin de kijkers ertoe aangespoord werden naar de Vlaamse Infolijn te bellen om een folder aan te vragen. Omdat alle ombudsdiensten in meer of mindere mate ondervinden dat het Mattheüseffect altijd weer dreigt - een Standaardlezer vindt een ombudsdienst makkelijker dan een Dag-Allemaallezer -, kreeg ons bureau LG&F expliciet de opdracht de campagne te richten op de "brede groep lagergeschoolden" (SG 5-8). Een ideale campagne, met een langere levensduur en daardoor een grotere spreiding van de contacten, zou ongeveer 300.000 euro gekost hebben, een budget dat totaal buiten ons bereik ligt. Uiteindelijk werd op advies van Statt (sinds kort BeMedia) een advertentie in de volgende magazines en huis-aan-huisbladen gepubliceerd in de week 42 en/of 43 van oktober 2002: De Bond, De Streekkrant, Kerk en Leven, Humo, TV-Blad, Dag Allemaal, TV-Familie, Blik en Story.

Het mediabudget van deze campagne bedroeg 82.260 euro (incl. BTW).

CHOKOTOFFS EN AMPOTOFFS

Sinds halverwege de jaren '90 verspreidt de Vlaamse overheid systematisch folders en brochures onder het grote publiek in openbare bibliotheken, gemeentehuizen, een aantal CC's en OCMW's. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van de infozuilen, de zogenaamde 'chokotoffs'. Om het distributiesysteem nog uit te breiden werd er uitgekeken naar een ander, nog laagdrempeliger distributiekanaal. De distributie van folders in dagbladwinkels werd door de medewerkers van de Vlaamse informatieambtenaar als een interessante aanvulling beschouwd bij het bestaande systeem van de infozuilen. Daarvoor werd er een samenwerkingsvoorstel uitgewerkt met AMP, een groot bedrijf dat in heel Vlaanderen de dagelijkse distributie verzorgt van dagbladen en tijdschriften. In 900 krantenwinkels kwamen displays te staan (de zogenaamde 'ampotoffs') waarin telkens maximaal 9 verschillende folders of brochures van de Vlaamse overheid aangeboden werden. Dat nieuwe project werd eind 2001 opgestart.

De Vlaamse Ombudsdienst is het jaar 2002 begonnen met 30.000 folders in de krantenwinkels. Er wordt onderzocht of we ook de volgende jaren nog gebruik zullen maken van dat kanaal.

INTERNET EN INTRANET

De "look and feel" van onze website www.vlaamseombudsdienst.be is door ons communicatiebureau LG&F ontworpen. De eerste uitwerking gebeurde in het voorjaar van 2001 door een leerling-stagiair van de informatica-afdeling van het Leuvense Redingenhof, onder supervisie van de afdeling Informatica van het Vlaams Parlement. De publicatie op het net viel samen met de presentatie van het Jaarverslag 2000. De Engelse versie van onze website werd op het net gezet ter gelegenheid van de presentatie van het Jaarverslag 2001. Die Engelse versie werd door dezelfde leerling-stagiair uitgewerkt. De website wordt onderhouden en geüpdatet in eigen beheer en onder supervisie van de afdeling Informatica van het Vlaams Parlement.

Het project "ombudsportalsite" - een samenwerkingsverband van alle Belgische ombudsdiensten om een portalsite te openen voor de burger die een ombudsdienst zoekt - heeft aanzienlijke vertraging opgelopen doordat de deelnemers niet altijd dezelfde visie delen over wat een portalsite hoort te zijn. Ondertussen heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog meer domeinnamen gereserveerd om die te beschermen tegen domeinnaampiraten. Sinds het najaar van 2000 beschikte de Vlaamse Ombudsdienst al over de domeinnamen: vlaamse-ombudsdienst.be en vlaamseombudsdienst.be, maar ook ombud.be, ombuds.be, ombudsmannen.be, ombudsvrouw.be, ombudsdienst.be, ombudsdiensten.be en ombudsnet.be. Daar zijn in 2002 nog aan toegevoegd: ombud.info, mediateur.info en ombudsportaal.be. De Vlaamse Ombudsdienst houdt die tien domeinnamen ter beschikking van het ombudsportaalproject. Mocht dat gezamenlijke project in het voorjaar van 2003 niet realiseerbaar blijken, dan overweegt de Vlaamse Ombudsdienst om zelf met een ombudsportalsite te beginnen.

Het intranet van de Vlaamse Ombudsdienst werd in de loop van 2002 stelselmatig verder uitgebouwd. Het geeft toegang tot de regelgeving die onze werking stuurt, de belangrijkste regelgeving van onze thema's, adressen- en telefoonlijsten, werkafspraken en dienstregelingen, een verzameling hyperlinks, onze bibliografie en een persknipselbank. Die knipselbank wordt met behulp van Mediargus elke dag aangevuld. Het is de bedoeling om in de loop van 2003 het gebruik van onze informaticamiddelen, waaronder het intranet, te evalueren en te verbeteren.

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.

Door de verhuizing naar het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers in augustus 2002 en door de verdere ontwikkeling van de informatie- en communicatietechnologie en van verschillende moderne managementmethoden, is het samenwerkingsprotocol in 2003 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). Van 21 tot 24 mei 2002 nam de ombudsman deel aan een conferentie van de EOI in Krakau (Polen) en van 5 tot 7 december 2002 aan de jaarvergadering van de IOI in Ljubljana (Slovenië).

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

Na een aantal voorbereidende gesprekken en vergaderingen over een mogelijk samenwerkingsverband tussen de diverse Belgische universiteiten en de Belgische ombudslieden, is op 18 juni 2002 het Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM)/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman opgericht. De bedoeling 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 klachtenbehandeling en de burger.

In 2002 is er ook onderzoek verricht naar het profiel van verzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst en de Ombudsdienst van de stad Mechelen. De resultaten van dat onderzoek worden gepubliceerd in de reeks Werkdocumenten van de Vlaamse Ombudsdienst.

1.3 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.

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 (zie ook Stuk 8 (2001-2002), Nrs.1-3). Parlementsvoorzitter De Batselier beklemtoonde tijdens de commissiebespreking van de handleiding, dat een positieve definiëring ook nuttig kan zijn om de collega's van het federale parlement ervan te overtuigen een soortgelijke code aan te nemen.

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 volksvertegenwoordiger 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.

1.4 Het natraject van het Jaarverslag 2001

Het Jaarverslag 2001 was het derde Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en rapporteerde over de periode van 1 januari 2001 tot 31 december 2001. Het werd op 27 maart 2002 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 2001 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2001-2002), 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 2001 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 waar op 29 april 2002 de thematische aanbevelingen inzake fiscaliteit werden besproken;
- de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening waar op 2 mei 2002 de thematische aanbevelingen inzake leefmilieu en ruimtelijke ordening werden besproken;
- de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid waar op 6 mei 2002 de thematische aanbevelingen inzake wonen werden besproken;
- de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken waar op 4 juni en 5 november 2002 vooral de voorstellen en de algemene aanbevelingen werden besproken;
- de commissie Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid waar op 10 oktober 2002 de thematische aanbevelingen over onderwijs werden besproken.

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, die ter bespreking lag in een tweede bijeenkomst.

De plenaire vergadering van het Vlaams Parlement keurde op 26 februari 2003 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2001 goed. De behandeling van ons Jaarverslag 2001 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 2001 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In november 2002 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2001 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 samenwerking met en de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten

26	2.1 EEN STRUCTURELE RELATIE
27	2.2 HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
27	2.3 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN EN DE VLAAMSE INFORMATIEAMBTENAAR
28	2.4 HET KLACHTENDECREET
28	2.4.1 DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN
30	2.4.2 DE OMZENDBRIEF
34	2.5 SAMENWERKING ROND HET KLACHTENDECREET TUSSEN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
35	2.5.1 LIJST VAN EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELAARS
35	2.5.2 VRAGEN EN ANTWOORDEN
35	2.5.3 BILATERAAL OVERLEG TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN KLACHTENMANAGERS
36	2.5.4 KLACHTENMANAGERSDAGEN IN SEPTEMBER 2002
36	2.5.5 KLACHTENREGISTRATIE
37	2.5.6 JAARLIJKSE RAPPORTERING
38	2.6 KLACHTENDECREET: CONCRETE TOEPASSING EN KNELPUNTEN
38	2.6.1 WAT IS EEN KLACHT IN HET KADER VAN HET KLACHTENDECREET?
38	VERHOUDING TOT ANDERE REGELGEVING
39	DEFINITIE VAN HET BEGRIIP KLACHT
42	DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEDE LIJN
43	2.6.2 WAT IS ER VERANDERD VOOR DE BURGER ?
44	2.6.3 ORGANISATIE VAN HET KLACHTENDECREET IN DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN
44	INTERN DRAAGVLAK BINNEN BESTUURSINSTELLINGEN
44	DE KLACHTENBEHANDELAAR
46	KABINETTEN
48	2.6.4 KLACHTENREGISTRATIE EN -RAPPORTAGE
48	REGISTRATIE
50	RAPPORTAGE
50	2.6.5 VARIA
51	2.7 BESLUIT: VOORDELEN, NADELEN EN EEN VOORLOPIGE BALANS
54	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 Besluit: 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 2002. 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. In andere gevallen zijn specifieke samenwerkingsverbanden te vermelden, zoals de vraag van de afdeling Land (AROHM) om een honderdtal van haar adviezen door te nemen en voorstellen ter verbetering inzake formulering en motivering te bezorgen.

Wij verwijzen ook naar het overzicht van de externe contacten in 2002 (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 gaat meestal om diensten waarbij fiscale aangelegenheden aan de orde zijn. De bijlagen gaan dan vooral in op de opschorting van de invorderingsprocedure, de tijdsduur daarvan, de wederzijdse informatieverplichtingen en de kosten verbonden aan de invorderingsprocedure. Het betreft de afdeling Financieel Management, de Vlaamse Milieumaatschappij en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening.

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van het klachtendecreet wordt een herziening van dit protocol in de loop van 2003 voorbereid.

2.3 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse informatieambtenaar

Net zoals bij de vroegere ombudsdienst 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 voorlichtingsambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn is in 2002 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren.

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 2002 984 oproepen over de Vlaamse Ombudsdienst geregistreerd: 464 bellers vroegen naar de Vlaamse Ombudsdienst en 520 bellers hadden een vraag over ombudsdiensten in het algemeen en de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 407 verzoekers doorverwezen naar de Infolijn (zie ook tabel 5 in deel 4.1).

In het voorjaar van 2002 werd de campagne Klachtenmanagement opgezet, in samenwerking met het team van de informatieambtenaar van de administratie Kanselarij en Voorlichting van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie 1.2.5). De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2002 gebruik kunnen maken van het systeem van centrale media-aankoop van de informatieambtenaar.

2.4 Het klachtendecreet

2.4.1 DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (B.S., 17 juli 2001). Het betreft een decreet van het Vlaams Parlement en is dus van toepassing op de Vlaamse overheid. Dat wil zeggen op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en op de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen zoals de VDAB, Kind en Gezin en de Vlaamse Milieumaatschappij.

Het gaat om een regeling van de zogenaamde "interne" klachtenbehandeling. Het decreet van 1 juni 2001 regelt dus het klagen bij de Vlaamse overheidsdiensten zelf en het klachtrecht wordt – onder bepaalde voorwaarden uiteraard – voor eenieder erkend.

Dat is een logische opbouw van het klachtrecht, dat ook in de Nederlandse Algemene Wet Bestuursrecht is erkend. 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 heeft verkregen van de overheidsdienst zelf. Het gaat dus om de eerste lijn, terwijl de ombudsman zich op de tweede lijn bevindt. Dat is in principe bij elk bevoegdheidsniveau het geval. Voor het Vlaamse niveau is dat nu – en dat is de eerste regeling van die aard op Belgisch niveau – uitdrukkelijk en gedetailleerd geregeld. Er moeten dan bij de overheidsdiensten uiteraard wel voldoende en duidelijke aanspreekpunten zijn voor de burger, als zijn contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen.

Wat zijn nu de belangrijkste beginselen van dit zogenaamde 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 indiening van een klacht is bovendien kosteloos. De identiteit en het adres van

de klager moeten wel worden meegedeeld en de klacht moet een omschrijving van de feiten bevatten waartegen ze gericht is.

- 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. Sommige instellingen kunnen wel door de Vlaamse Regering worden vrijgesteld: daarbij wordt gedacht aan instellingen die geen contact hebben met het publiek. 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: dat is een soort "stand still-bepaling".
- 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 al eens eerder is behandeld, als niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of als een juridictioneel beroep aanhangig is, als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager geen belang kan aantonen. De klager wordt van de niet-behandeling schriftelijk op de hoogte gebracht.
- De klacht moet binnen vijfenveertig dagen behandeld worden en de klager moet schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte gebracht worden.
- De relatie met de Vlaamse Ombudsdienst en dus de klachtenbehandeling in de tweede lijn 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 volledig en volwaardig klachtrecht voor de burgers ten aanzien van de Vlaamse overheid. Het is de noodzakelijke eerstelijnsklachtvoorziening, voorafgaande aan de tweedelijnsklachtvoorziening door de Vlaamse Ombudsdienst en de derdelijnsklachtvoorziening via de verzoekschriftenprocedure.

Vóór de inwerkingtreding van het klachtendecreet bestonden er natuurlijk al bij heel wat Vlaamse overheidsdiensten vormen van eerstelijnsklachtvoorziening. Bij die diensten is de invoering van het klachtendecreet dus geen start vanuit het niets. Ook heeft de Vlaamse Ombudsdienst 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 art. 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 echter 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 was een voorafgaande explicitering noodzakelijk. Dat is gebeurd door de omzendbrief van de Vlaamse Regering van 1 februari 2002. Ook moest elke bestuursinstelling of groep van bestuursinstellingen zorgen voor de concrete organisatie en vormgeving van een klachtendienstverlening. Bovendien moest voor de burger het bestaan van dit klachtrecht duidelijk worden gemaakt, via een ruime bekendmakingscampagne. Ook moest die burger gewezen worden op de verhouding tussen het eerstelijnsklachtrecht en de openbaarheidsverplichting van de Vlaamse overheid (via de Vlaamse Infolijn) aan de ene kant en tussen het eerstelijnsklachtrecht en de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijns- "beroepsinstantie" aan de andere kant.

2.4.2 DE OMZENDBRIEF

In een informele werkgroep van ambtenaren van de Vlaamse bestuursinstellingen en van de Vlaamse Ombudsdienst is in de tweede helft van 2001 een ontwerptekst van omzendbrief opgesteld met het oog op de concrete toepassing van het klachtendecreet. Hoewel de ontwerptekst al einde oktober 2001 klaar was, heeft de Vlaamse Regering pas op 1 februari 2002 de omzendbrief goedgekeurd, dat was een maand na de inwerkingtreding van het decreet op 1 januari 2002. De omzendbrief is overigens niet in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De omzendbrief VR2002/20 draagt 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*. De essentiële elementen van de omzendbrief geven wij hierna weer, voor zover ze iets toevoegen aan het decretale kader.

HET BEGRIIP 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.

Ook klachten over de inhoud van beslissingen, bijvoorbeeld van georganiseerde administratieve beroepen, zijn mogelijk 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 is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet worden begrepen als een klacht en of de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In die gevallen moet, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim geïnterpreteerd worden en moeten alle mogelijke stappen ondernomen worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

HET BELANG VAN EEN GOEDE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Een goede eerstelijnsklachtenbehandeling is natuurlijk allereerst belangrijk voor een zo optimaal mogelijke dienstverlening aan de burgers. Maar klachten zijn ook belangrijk voor de goede werking van de bestuursinstellingen zelf. Klachten moeten, net als meldingen en vragen om informatie, als een positief en niet als een negatief signaal beschouwd worden vanwege de burger. Ze vormen een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in het 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.

Daarom moet elke bestuursinstelling een klantgerichte cultuur ontwikkelen en de nodige lessen trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis daarvan initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

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.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid kunnen fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten worden gemaakt, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een specifieke klachtenbehandelaar.

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. Bij elke centrale klachtencoördinator of, als er geen coördinator werd aangewezen, bij elke klachtenbehandelaar, kan de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie opvragen.

KLACHTENPROCEDURES

Een klacht moet op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen moeten dan ook de noodzakelijke acties ondernemen en de nodige interne procedures voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling. Er moet steeds naar worden gestreefd dat de procedures en formaliteiten voor de burger zo eenvoudig en beperkt mogelijk zijn. Er mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitgewerkt worden.

KLACHTENREGISTRATIE

Elke klacht moet worden opgenomen in een register. Dat register is bij voorkeur geautomatiseerd. Er moet gestreefd worden naar een klachtenregistratiesysteem dat althans in zijn basistoepassingen uniform is voor de hele Vlaamse overheid.

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.

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 bur-

ger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten moeten dus geregistreerd worden.

ONVERENIGBAARHEDEN

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Ze wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie heeft ondertekend die aanleiding heeft gegeven tot de klacht. Op die manier wordt voorkomen dat de klager wordt geconfronteerd met eenzelfde persoon, één keer als ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, en een andere keer als klachtenbehandelaar.

Als de klachtenbehandelaar om die redenen de klacht niet kan behandelen, dan wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Om nodeloze formalisering te voorkomen is een informele afhandeling van een klacht aangewezen, als dat mogelijk is. Misschien wil de klager alleen maar een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar, die door een relatief kleine inspanning kan worden verleend. Als de klager daarover tevreden is, dan hoeft de klacht verder niet behandeld te worden. Minimale registratie van dat soort klachten is wel nodig om een volledig klachtenbeeld te kunnen krijgen.

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. Als duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, dan wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

NORMEN TER BEOORDELING VAN OVERHEIDSGEDRAG

De ombudsnormen, zoals uitgewerkt door de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.5), vormen de leidraad voor de toetsing van de werking van de Vlaamse overheid. Om de haatbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, worden de vijftien ombudsnormen voorlopig tot de volgende vijf herleid:

- 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 alle communicatie met de burger moet de bestuursinstelling de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk maken. Dat wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar moet vermeld worden in elke briefwisseling. Dat zal de burger ertoe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te krijgen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een verplichte bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet ook 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 schriftelijk verslag uitgebracht worden over het klachtenbeeld aan de Vlaamse ombudsman en aan de functioneel bevoegde minister. 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 of procedures.

Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering.

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

Al kort na de goedkeuring van het klachtendecreet in 2001 is er overleg gestart tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse bestuursinstellingen. De resultaten van dat overleg hebben hun weerslag gevonden in het document van 8 oktober 2001 *Overleg tussen bestuursinstellingen en Vlaamse Ombudsdienst over het klachtendecreet. Aandachtspunten*.

Een informele werkgroep met vertegenwoordigers van het Ministerie, de VOI's en de Vlaamse Ombudsdienst heeft tussen 24 september en 11 oktober 2001 de ontwerp tekst van een omzendbrief over het klachtendecreet opgesteld. Tijdens haar zitting van 1 februari 2002 heeft de Vlaamse Regering de definitieve tekst van de omzendbrief goedgekeurd.

Het klachtendecreet is via een communicatiecampagne bekend gemaakt aan de burgers. De campagne was een gemeenschappelijk initiatief van de informatieambtenaar van het departement Coördinatie en de Vlaamse Ombudsdienst (zie 1.2.5).

2.5.1 LIJST VAN EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELAARS

Een goede eerstelijnsklachtenwerking staat of valt met een volledige lijst van klachtenmanagers, klachtenbehandelaars, klachtencoördinatoren of hoe ze ook mogen heten.

Iedere medewerker van de Vlaamse overheid moet een klacht van een burger zo direct mogelijk kunnen doorgeven aan de juiste klachtenbehandelaar. Maar ook voor de Vlaamse Infolijn is die lijst cruciaal, omdat de Infolijn een scharnierfunctie heeft in de contacten tussen burger en Vlaamse overheid.

Binnen het kader van hun deontologische code spelen de Vlaamse volksvertegenwoordigers een rol in de sociale dienstverlening. Om burgers gericht te kunnen doorverwijzen is een lijst van klachtenbehandelaars voor hen essentieel. Die lijst is daarom een van de bijlagen van de handleiding bij het gebruik van de deontologische code (zie ook 1.3).

Dankzij de samenwerking van de Vlaamse bestuursinstellingen en de Vlaamse Ombudsdienst wordt de lijst steeds actueel gehouden. De lijst van klachtenbehandelaars vormt ook de basis voor de mailinglijst die de Vlaamse Ombudsdienst regelmatig gebruikt voor zijn e-mailverkeer met de klachtenbehandelaars.

2.5.2 VRAGEN EN ANTWOORDEN

De samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse bestuursinstellingen is in 2002 voortgezet. Die samenwerking is zowel informeel als formeel gebeurd. Soms gebeurde de samenwerking met de afzonderlijke bestuursinstellingen en klachtenmanagers, soms ook met alle bestuursinstellingen en klachtenmanagers samen.

In de loop van 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst via telefoon, mail of brief heel wat vragen gekregen over het klachtendecreet en zijn interpretatie en toepassing. Die vragen zijn steeds zo goed en zo duidelijk mogelijk beantwoord, al is natuurlijk niet op iedere vraag een pasklaar antwoord te geven.

2.5.3 BILATERAAL OVERLEG TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN KLACHTENMANAGERS

Over sommige thema's is er ook formeel overleg geweest tussen de Vlaamse ombudsman en de themaonderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst enerzijds en de klachtenbehandelaars van een bestuursinstelling anderzijds. Een dergelijk overleg is altijd in een heel constructieve sfeer gebeurd, met aandacht voor de bekommernissen van de betrokken partijen. Voorbeelden: Belastingdienst voor Vlaanderen, departement Onderwijs, buitenafdelingen ROHM, Vlaamse Milieumaatschappij, Inspectie Welzijnsvoorzieningen.

2.5.4 KLACHTENMANAGERSDAGEN IN SEPTEMBER 2002

De bekroning van het overleg tussen bestuursinstellingen en de Ombudsdienst waren de klachtenmanagersdagen op 20 en 27 september 2002. Uit de bilaterale contacten met de verschillende klachtenmanagers was immers gebleken dat er met name over de klachtherkenning en rapportage steeds bepaalde vragen en bedenkingen terugkwamen.

Daarom is in juni 2002 aan alle klachtenmanagers gevraagd om hun vragen en bedenkingen nog eens expliciet te formuleren en ze aan de Ombudsdienst te bezorgen. Op basis van hun mails en brieven heeft de Vlaamse Ombudsdienst een schema opgesteld: *Klachtendecreet - 20 en 27 september 2002 - Vragen en antwoorden*. In die analytische behandeling van de vragen en knelpunten kan de Vlaamse Ombudsdienst niet altijd het ultieme antwoord geven. Soms zijn het eerste suggesties van antwoorden. Verdere ervaringen met de werking van het klachtendecreet kunnen tot definitievere conclusies leiden.

Bij zijn antwoorden heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich in de eerste plaats gebaseerd op de teksten van het decreet en omzendbrief. Ook is teruggegrepen naar eerdere afspraken tussen de Vlaamse Ombudsdienst en klachtenmanagers. Altijd is gestreefd naar werkbare en pragmatische oplossingen, zonder aan de doelstellingen van het klachtendecreet afbreuk te doen.

In zijn inleiding op die klachtenmanagersdagen heeft de Vlaamse ombudsman nogmaals benadrukt dat klachten niet beschouwd moeten worden als negatieve aanklachten, maar als positieve signalen die leiden tot een structurele verbetering van de werking ten aanzien van de burgers. Daarom moet het indienen van klachten niet afgeremd worden, maar juist aangemoedigd.

In de daarop volgende besprekingen is vooral aandacht besteed aan de vraag wat wel en wat niet een klacht is in de zin van het klachtendecreet. Ook de jaarlijkse rapportage is ruim aan bod gekomen. Regelmatig volgde er een geanimeerde discussie, maar altijd in een constructieve sfeer.

Alle klachtenmanagers en alle leidinggevende ambtenaren hebben in oktober 2002 het uitgebreide verslag van die klachtenmanagersdagen ontvangen.

2.5.5 KLACHTENREGISTRATIE

In artikel 12 van het klachtendecreet wordt bepaald dat de Vlaamse bestuursinstellingen jaarlijks schriftelijk rapporteren bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van die klachten. Het is evident dat een dergelijke rapportering en ook een kwaliteitsvol klachtenmanagement maar kunnen gebeuren als er een goede klachtenregistratie plaatsvindt. In de omzendbrief van 1 februari 2002 van de Vlaamse Regering wordt dan ook terecht veel aandacht besteed aan de klachtenregistratie.

Er bestaat uiteraard een nauwe band tussen de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheid en de tweedelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst. Daarom moeten de registratiesystemen van de Vlaamse bestuursinstellingen en van de Vlaamse Ombudsdienst feilloos met elkaar kunnen communiceren. Daarvoor zijn goede en gedetailleerde afspraken nodig, zodat de twee systemen "dezelfde taal" spreken.

Op 13 maart 2002 heeft daarover overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van het departement Coördinatie van het Ministerie, het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst. De mogelijkheden van een samenwerking op het gebied van de klachtenregistratie kwamen ter sprake. De belangrijkste conclusies van het overleg waren:

- Er zijn duidelijke en gedetailleerde afspraken nodig over wat door de Vlaamse bestuursinstellingen minimaal geregistreerd moet worden. Die afspraken tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de bestuursinstellingen bestaan. Daarom komt het er vooral op aan de uitvoering van die afspraken te waarborgen.
- Voorlopig werken de bestuursinstellingen die dat willen, met een door het departement EWBL uitgewerkt voorlopig Accessysteem.
- Verdere stappen voor een uniform en definitief klachtenregistratiesysteem moeten nu door de Vlaamse overheid zelf gezet worden.
- De Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Informatica van het Vlaams Parlement zullen waar mogelijk hun expertise ter beschikking stellen.

2.5.6 JAARLIJKSE RAPPORTERING

Het klachtendecreet vraagt dat iedere bestuursinstelling, jaarlijks en uiterlijk 1 maart, een rapport over het klachtenbeeld en de klachtenbehandeling bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Om die datum te halen en om tot een min of meer uniforme rapportering te komen zijn er formele en informele afspraken gemaakt of gepland over die rapportering. Zo is door de Vlaamse Ombudsdienst in oktober 2001 al een eerste overzicht bezorgd van de gegevens die zeker geregistreerd moeten worden met het oog op een goede rapportage. In december 2001 is naar alle Vlaamse bestuursinstellingen de eerste versie gestuurd van de vragenlijst die de basis moet vormen van de jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst hecht bijzonder belang aan een goede start van die jaarlijkse rapportering. Daarom is er in de loop van 2002 verder overlegd met de klachtenmanagers en klachtenbehandelaars. Dat heeft uiteindelijk geleid tot een licht aangepaste versie van de vragenlijst in september 2002. Het gaat om enkele kleine, maar noodzakelijke verfijningen. De essentie van de vragenlijst is echter sinds december 2001 ongewijzigd gebleven.

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

Het departement Onderwijs en de Vlaamse Milieumaatschappij hebben in het najaar van 2001 een tussentijdse proefrapportage bezorgd.

2.6 Klachtendecreet: concrete toepassing en knelpunten

De invoering van een nieuw decreet verloopt nooit volledig zonder problemen. Dat is ook het geval met het klachtendecreet, maar geen van die problemen is van een zodanig fundamentele aard dat de start van een structurele eerstelijnsklachtenbehandeling in het gedrang is gekomen. De belangrijkste knelpunten in het eerste werkjaar 2002 hebben betrekking op:

- 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).

Een paar minder belangrijke knelpunten hebben wij gegroepeerd in Varia (2.6.5).

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

VERHOUDING TOT ANDERE REGELGEVING

Het klachtendecreet is niet uitgevaardigd in een volledig maagdelijk landschap van klachtbehandeling door de Vlaamse overheid. Er is in de eerste plaats het ombudsdecreet van 7 juli 1998 dat de tweedelijnsklachtenbehandeling regelt. 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 lokale besturen, OCMW's en huisvestingsmaatschappijen, 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. Eén van de grote euvels bij de milieuhandhaving is 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.

In allerlei regelgeving, van decreten tot interne dienstreglementen, werd ook vóór de invoering van het klachtendecreet al aandacht besteed aan de eerstelijnsklachtenbehandeling. Het klachtendecreet speelt daarop in door te stellen dat bestaande sectorale klachtenregelingen maar relevant zijn voor zover ze strengere bepalingen bevatten dan het klachtendecreet. Maar het is niet altijd makkelijk te bepalen wanneer een regeling "strenger" is, dat wil zeggen wanneer ze meer bescherming biedt aan de burger-klager.

Een ander probleem is dat sommige klachtregelingen conceptueel totaal anders zijn. We denken daarbij aan allerlei administratieve en niet-administratieve beroepsprocedures, klachten bij toezichthoudende inspecties, ingebrekestellingen, klachten in verband met kinderrechten, verzoekschriften aan het Vlaams Parlement, en andere.

Een burger kan bij een inspectie een klacht indienen over een instantie waarop die inspectie het toezicht uitoefent (bijvoorbeeld lokaal bestuur of welzijnsinstelling). Dat soort klachten valt vanzelfsprekend niet onder het klachtendecreet. Als de burger echter ontevreden is over **de toezichthoudende inspectie zelf**, dan kan hij zich in het kader van het klachtendecreet wenden tot de eerstelijnsklachtenbehandeling.

Volgens art. 9, 3° 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 roept met name bij de fiscale overheidsdiensten (Belastingdienst voor Vlaanderen, VMM) regelmatig vragen op. Dé vraag bij uitstek luidt: kan er nog een eerstelijnsklacht worden ingediend over de **inhoud** van de beslissing van het administratieve beroep. De fiscale diensten pleiten er enigszins voor om de eerstelijnsklachten te beperken tot de behandelwijze. 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 je "inhoud" uitsluit, dan wordt het klachtendecreet voor de burger toch wel een half lege doos.

De **vermenigvuldiging van klachtenprocedures** is een recent probleem. De terechte bezorgdheid van de regelgevers over de kwaliteitsbewaking leidt ertoe dat ook aan de klachtenbehandeling aandacht wordt besteed. Een voorbeeld is het recente decreet over de overheidscommunicatie. Vaak blijken die regelingen qua concept weinig of niet te verschillen van het klachtendecreet. Ze zijn alleen technisch iets anders uitgewerkt. Een verwijzing naar het klachtendecreet zou meestal voldoende geweest zijn. In ieder geval is de burger niet gebaat bij veel verschillende klachtenprocedures, maar wel bij één duidelijke algemene procedure.

DEFINITIE VAN HET BEGRIIP KLACHT

Een uniforme definitie van het begrip klacht is van groot belang om tot een consistente eerstelijnsklachtenbehandeling te komen. De omzendbrief begint dan ook terecht met de definitie van wat een klacht precies is.

"Een klacht is een manifeste uiting 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 klachten over regelgeving, het al dan niet gevoerde beleid en beleidsvoornemens."

Toch beantwoordt die definitie 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 van de eerstelijnsklachtenbehandeling. En zelfs **onontvankelijke klachten zijn nog altijd klachten**: ze moeten dus geregistreerd worden en opgenomen in het klachtenbestand, maar ze hoeven niet behandeld te worden.

Volgens het decreet zijn klachten pas onontvankelijk als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

- Klachten die niet onder de bevoegdheid vallen van Vlaamse bestuursinstellingen
- Klachten over regelgeving en beleid
- Klachten waarover een administratief of gerechtelijk beroep loopt, maar alleen zolang dat beroep loopt
- Klachten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet zijn aangewend
- Anonieme klachten
- Klachten die al eerder zijn ingediend en correct volgens het decreet zijn behandeld
- Klachten over feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- Klachten die kennelijk ongegrond zijn: het gaat overduidelijk om een geheel ongegronde klacht
- Klachten waarbij de indiener geen belang kan aantonen
- Klachten waarbij voor de betrokken bestuursinstelling een strengere klachtenbehandelingswijze geldt; die grotere strengheid geldt dus niet ten aanzien van de burger.

Alle overige klachten zijn dus ontvankelijk. Dat geldt dus bijvoorbeeld ook voor klachten die vermoedelijk (maar niet zeker) ongegrond zijn. Het ongegrond verklaren van dat soort klachten kan dus alleen maar het resultaat zijn van een klachtenbehandeling.

Het is opmerkelijk dat het klachtendecreet bij de meeste van de onontvankelijkheidsgronden niet verbiedt om de klacht toch te behandelen. Artikel 9 spreekt immers over "is niet verplicht".

Ook valt het op dat de onontvankelijkheidsgronden van het ombudsdecreet en het klachtendecreet wel sterke overeenkomsten hebben, maar niet volledig samenvallen. 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.

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 vooral 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.

Een vraag die vanaf het begin regelmatig ter sprake is gekomen heeft betrekking op klachten over de **inhoud van beslissingen**. Een typisch voorbeeld zijn klachten over de inhoud van de beslissing over administratieve beroepen in fiscale aangelegenheden. Het klachtendecreet vermeldt dit soort klachten op geen enkele manier onder de onontvankelijkheidsgronden. Decretaal is het dus onmogelijk die klachten van behandeling uit te sluiten: je mag overal over klagen, dus ook over de inhoud van een beslissing. De afdeling Financieel Management en de VMM blijken met dit standpunt moeite te hebben. Ze verwij-

zen klagende burgers vaak niet door naar de eerstelijnsklachtenbehandeling, maar naar de gerechtelijke procedure of naar de tweedelijnsklachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat is in strijd met de letter en de geest van het decreet.

Ook een klacht over een beslissing binnen een **niet-georganiseerd beroep** valt onder het klachtendecreet. Als een afdeling een subsidieaanvraag behandelt, wordt onderaan de beslissingsbrief gemeld dat als de aanvrager niet akkoord gaat met de beslissing, hij een niet-georganiseerd administratief beroep kan indienen. Als de betrokkene dat beroep indient, kan hij echter tegelijkertijd ook via het klachtendecreet een klacht laten opstarten. Bij een niet-georganiseerd beroep is er immers geen rechtsbasis om de klacht onontvankelijk te verklaren.

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 bestuursinstelling is verantwoordelijk voor de goede klachtenbehandeling;

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

Instellingen en organisaties die de Vlaamse overheid zelf heeft ingericht (bv. bepaalde universiteiten zoals de Universiteit Gent of bepaalde welzijnsinstellingen zoals het OPZ Rekem) vallen wel onder het klachtendecreet.

Klachten van buitenlanders, minderjarigen en andere maatschappelijke groepen vallen onder het klachtendecreet. Artikel 3 zegt namelijk uitdrukkelijk dat **iedereen** het recht heeft om een klacht in te dienen.

Vanaf welk moment geldt een melding over een negatieve situatie als een klacht die valt onder het klachtendecreet? Gebeurt dat pas zodra een burger die situatie voor de eerste keer expliciet meldt of kan men de situatie als "gemeld" beschouwen bij de overheid vanaf het moment dat met de gewone preventieve en toezichthoudende procedures de negatieve situatie geconstateerd had moeten worden. Een diepe en grote verzakking in een gewestweg is eigenlijk al "gemeld" vanaf het moment dat het bij een behoorlijke en tijdige preventie en inspectie redelijkerwijze geconstateerd had kunnen worden. De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor om de eerste melding die een burger doet over een dergelijke negatieve toestand, meteen als een klacht te beschouwen.

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.

DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEDE LIJN

Het klachtendecreet en het ombudsdecreet regelen de klachtenbehandeling op respectievelijk de eerste lijn en de tweede lijn. Het ombudsdecreet uit 1998 kon vanzelfsprekend niet verwijzen naar het klachtendecreet uit 2001. Het klachtendecreet verwijst enkele keren naar de Vlaamse Ombudsdienst:

- Art. 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."
- Art 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."
- Art. 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. [...]."

Waar het klachtendecreet zich helemaal niet over uitspreekt, is de handelwijze die de Vlaamse Ombudsdienst moet volgen, als er rechtstreeks klachten binnenkomen die nog niet langs de klachtenmanager gepasseerd zijn. De meest logische benadering is de doorverwijzing van die klachten naar de eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst volgt die klacht wel op, maar start nog geen eigen onderzoek. Het is die benadering waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst in 2002 gekozen heeft. Toch bleek in de loop van het werkjaar dat zulks niet altijd de beste oplossing was. Het klachtendecreet verplicht overigens die doorverwijzing ook niet. Een rechtstreekse tweedelijnsklachtenbehandeling ligt voor de hand in de volgende gevallen:

- 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, zoals bijvoorbeeld in de fraudedossiers van kijk- en luistergeld;
- 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.

De algemene kenbaarheidsvereiste van het ombudsdecreet (art. 13, §2, 2°) blijft natuurlijk onverkort van toepassing.

2.6.2 WAT IS ER VERANDERD VOOR DE BURGER ?

Uit de problematiek van de verhouding tussen eerste en tweede lijn blijkt dat het klachtendecreet invloed heeft op de houding die aangenomen moet worden ten aanzien van de burger. Omdat zeker voor een ombudsdienst de burger centraal staat, moet bij de keuze tussen eerste en tweede lijn dus niet de methodologische zuiverheid vooropstaan, maar de overweging hoe de burger het beste met zijn klacht geholpen wordt.

Maar ook op andere terreinen treedt er door het klachtendecreet een wijziging op in de houding ten aanzien van de burger. De eerstelijnsklachtenbehandeling heeft als bedoeling tot een optimale klachtenbehandeling te komen bij de Vlaamse overheid. Er wordt geen 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 zal regelmatig gebeuren 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 daarom een grote waarde aan een goed doorverwijsbeleid, niet alleen in zijn eigen werking, maar ook op het volledige overheidsniveau.

Het klachtendecreet betekent voor de Vlaamse Ombudsdienst dat wij in onze **communicatiecampagnes en andere informatieverstreckende activiteiten**, zoals de website, een iets gewijzigd Vlaams klachtenlandschap moeten meedelen. Dat moet niet alleen de vernieuwing door het klachtendecreet bekend maken op een correcte manier, maar ook eenvoudig, helder en beknopt zijn.

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

Een regelmatig voorkomende reactie bij gesprekken en overleg met Vlaamse bestuursinstellingen in de beginperiode van het klachtendecreet was: "Alweer een taak erbij. Is de eerstelijnsklachtenbehandeling op basis van het klachtendecreet wel nuttig en zinvol? Dat kost ons te veel tijd. Daar hebben we niet voldoende mensen en middelen voor." Wij hoeven hier niet nogmaals het grote belang en de grote voordelen van een professionele klachtenbehandeling te benadrukken. Dat is elders door de Vlaamse Ombudsdienst én door talloze deskundigen inzake goed bestuur en klantenbenadering al meer dan voldoende benadrukt.

Maar het volstaat niet dat maar een deel van de medewerkers van de Vlaamse overheid 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 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

Wie 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 oorspronkelijke 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 het 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, maar dat knelpunt is nog niet helemaal weggewerkt.

Op 1 januari 2003 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 tevens de klachtenbehandelaar: Dienst Investeren in Vlaanderen, GOM Vlaams-Brabant, Instituut voor het Archeologisch Patrimonium, Vlaamse Milieuholding NV, 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. Op 1 januari 2002 waren er nog heel wat gaten. Maar ook rond Pasen bestonden er nog lacunes. Die zijn, onder andere na verschillende brieven van de Vlaamse Ombudsdienst, geleidelijk bijna volledig opgevuld. Einde 2002 waren er nog twee VOI's die geen klachtenmanager hadden: BLOSO en Export Vlaanderen. Begin 2003 heeft BLOSO alsnog een klachtenmanager aangesteld. Bij Export Vlaanderen ontbeekt die nog in maart 2003. Dat laatste geldt tevens voor de ministeriële kabinetten.

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. Er zijn ook nog de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen en de ministeriële kabinetten. Het zijn uitgerekend die kabinetten die een belangrijke rol spelen 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. Als dat niet het geval zou zijn, dan zou dat betekenen dat een deel van de eerstelijnsklachtenbehandeling buiten het klachtendecreet zou vallen. Vanwege hun nog altijd belangrijke rol in de klachtenbehandeling zouden de ministeriële kabinetten zich vrijwillig bij de bepalingen van het klachtendecreet moeten aansluiten, zelfs als dat strikt juridisch niet verplicht zou zijn.

Uit een beperkt onderzoek dat professor Patricia Popelier (Universiteit Antwerpen) heeft uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt overigens duidelijk dat de ministers en de ministeriële kabinetten, ook strikt juridisch gezien, onder het klachtendecreet vallen. Dat blijkt uit:

- 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.

Dat wil overigens niet zeggen dat de ministeriële kabinetten zich daar principieel tegen zouden verzetten. Uit overleg op 14 maart 2002 over de klachtenbehandeling door de ministeriële kabinetten blijkt dat zij de klachten van burgers meestal doorverwijzen 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 moeten op het niveau van het kabinet zelf behandeld worden. Er moet een eerstelijnsklachtenbehandelaar worden aangesteld. De 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.

Moeilijker is de praktische organisatie van de klachten die door het kabinet ontvangen worden, maar die aan het Ministerie of een VOI ter behandeling worden doorgegeven. Hierbij 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 zou moeten 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 er zeer duidelijke afspraken bestaan tussen kabinetten en administratie over behandeltermijnen, registratie, rapportage, enzovoort.

De spreiding van de eerstelijnsklachtenbehandeling over kabinet en administratie vormt duidelijk een **complicerende factor** voor de toepassing van het klachtendecreet. Dat blijkt bijvoorbeeld bij de behandelingstermijn van een eerstelijnsklacht, waarvoor het decreet een maximale termijn van 45 dagen bepaalt. Dat betekent dat alle fases van de volgende procedure binnen maximaal 45 dagen afgewerkt moeten zijn:

1. ontvangst van de klacht door het kabinet
2. doorsturen naar de administratie
3. ontvangst door de administratie
4. behandeling door de administratie
5. terugzending naar het kabinet
6. formulering van het antwoord door het kabinet
7. verzending door het kabinet van het antwoord aan de burger.

Het kabinet is verantwoordelijk voor de termijn van fases 1-2 en 6-7, de administratie voor de fases 3-5.

De verdeling van een dergelijke eerstelijnsklachtenbehandeling over twee instanties beperkt dus sterk de speelruimte in de behandelingstermijn. Er kunnen problemen ontstaan over wie verantwoordelijk is als de maximale termijn wordt overschreden. Dat lijkt die plaats te zijn waar de klachtbehandeling het meest onnodige vertraging heeft opgelopen.

Die spreiding van de klachtbehandeling over kabinet en administratie stelt nog allerlei andere praktische problemen, 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.

Een specifiek probleem rijst er voor de registratie en dus ook voor de rapportage. De omzendbrief van de Vlaamse Regering zegt daarover:

- Art. 3.2: *Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid: [...]; via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen); [...].*
- Art. 3.2: *De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt. Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden.*
- Art. 3.10: *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.*

Handelen overeenkomstig het klachtendecreet betekent ook dat het kabinet in zijn antwoorden moet verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie.

Een laatste aspect van de verhouding kabinet-administratie in de eerstelijnsklachtenbehandeling betreft de jaarlijkse rapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst. De rapportage over de klachten met betrekking tot het kabinet zelf stelt natuurlijk geen probleem. Bij de andere "kabinetsklachten" ligt parallelisme met de registratie voor de hand. Er wordt gerapporteerd over de klachten waarvan het zwaartepunt van de behandeling op het kabinet zelf heeft gelegen. De andere worden opgenomen in de rapportage van de administratie.

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

- De kabinetten houden zich op klachtgebied nog uitsluitend bezig met klachten over de kabinetten zelf en natuurlijk ook met klachten over beleidsaangelegenheden en regelgeving.
- Alle overige klachten worden volledig behandeld en afgewerkt binnen de dertien 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 klachtvolgging, maar in de ontwikkeling van een beter bestuurlijk beleid en een kwaliteitsvolle dienstverlening op basis van het klachtenbeeld.

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 summierere 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.

- **De klachtenregistratie is niet per 1 januari 2002 gestart.**

De omzendbrief van de Vlaamse Regering dateert pas van 1 februari 2002. Men zou kunnen aanvoeren dat dat een goede reden is voor sommige bestuursinstellingen om niet op 1 januari 2002 begonnen te zijn. Anderzijds heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het najaar van 2001 (tussen 8 oktober en 1 december) drie teksten aan alle bestuursinstellingen bezorgd met de nodige uitleg over het klachtendecreet. De klachtenregistratie en -rapportage komt in die teksten uitvoerig en concreet aan bod.

Hoe dan ook, een aantal bestuursinstellingen is te laat en/of onvolledig begonnen met de klachtenregistratie in 2002. Dat is voor een deel rechtgetrokken door de ontbrekende gegevens te reconstrueren op basis van ervaring of te extrapoleren uit bekende gegevens. Een schatting van de ontbrekende gegevens is immers beter dan helemaal geen cijfers geven. Als bepaalde gevraagde gegevens niet of alleen onvolledig geleverd kunnen worden, dan moet dat wel altijd in de rapportage gemeld worden, inclusief een eventuele reconstructie of extrapolatie.

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

Dergelijke klachten vallen niet onder het klachtendecreet. Ze hoeven daarom ook niet geregistreerd te worden binnen het kader van de klachtenregistratie. 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.

- **Een overkoepelend registratiesysteem voor de Vlaamse overheid?**

In de omzendbrief wordt aangekondigd dat er een eenvormig, overkoepelend en gestandaardiseerd registratiesysteem ontwikkeld zal worden.

Uit overleg op 13 maart 2002 tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het secretariaat-generaal van het departement Coördinatie is gebleken dat op zijn vroegst in de ICT-begroting van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap van 2003 daarvoor de nodige middelen ingeschreven kunnen worden. Voorlopig moeten de bestuursinstellingen verder werken met hun eigen klachtensysteem of met de voorlopige Accesapplicatie die is uitgewerkt door het departement EWBL.

RAPPORTAGE

• Vragenlijst

De vragenlijst vormt de basis van de rapportage. Daarom is er daarrond veel en vaak overlegd. In dat overleg zijn in de loop van 2002 al een aantal problemen opgelost. Maar enkele knelpunten zijn pas aan het licht kunnen komen door de feitelijk ingediende rapporten over het eerste werkjaar 2002. Op basis van het eerste werkjaar zullen er enkele aanpassingen gebeuren voor het tweede werkjaar 2003.

• Organisatorisch niveau van de rapportage

Er werd vaak gevraagd: "Op welk niveau van de organisatie moet er gerapporteerd worden? Op afdelingsniveau of departementaal niveau of op nog een ander niveau?". De Vlaamse Ombudsdienst laat dat in principe over aan de bestuursinstellingen zelf (samenvoeging per departement of administratie kan dus), maar er is wel gevraagd dat uit de rapportage het klachtenbeeld per afdeling in voldoende details afgeleid kan worden.

• Ontbrekende rapporten

Enkele VOI's die contacten hebben met burgers, hebben geen rapport ingediend. Dat zijn Toerisme Vlaanderen, Export Vlaanderen en de VRT. Ook zes van de tien ministeriële kabinetten hebben geen rapport bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

• Niet-tijdige rapporten

Een tiental rapporten is niet vóór 1 maart ingediend, maar pas in de weken daarna. Heel wat rapporten waren ruim op tijd binnen, waaronder vaak de omvangrijkste. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de decretale datum van 1 maart eigenlijk heel ruim is. Als die decretale datum vervroegd zou worden naar 1 februari, dan zou het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst een maand eerder voorgesteld kunnen worden, terwijl die vervroeging voor de bestuursinstellingen geen probleem hoeft te zijn.

2.6.5 VARIA

Er zijn nog een paar andere knelpunten van uiteenlopende aard naar voren gekomen.

De **verwijzing** van de burger naar de klachtenbehandeling is niet altijd gebeurd. Dat geldt niet alleen voor de verwijzing in de oorspronkelijke dossierbehandeling naar de eerste lijn. 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 is weinig 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 is. Meestal is er toch op een of andere manier wel contact, al is dat meestal summier. In sommige gevallen is de vrijstelling ten onrechte gevraagd aan de Vlaamse Ombudsdienst in plaats van aan de bevoegde minister.

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 Besluit: 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. Daar kan men tegen inbrengen dat er eigenlijk niet zo'n heel groot verschil is met vroeger. Er is immers geen nieuwe bijkomende klachtenlijn opgericht.
 - 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 door de Ombudsdienst, gaan soms verloren.
- *Eerste balans van het klachtendecreet*
 - De voordelen zijn veel groter dan de nadelen.
 - De knelpunten zijn niet van fundamentele aard. De problematiek van de verhouding kabinet-administratie is het meest complexe knelpunt.
 - Veel klachten worden in eerste lijn opgelost. Een groot eerste leerpunt voor de Nederlandse situatie was dat een groot aantal klachten in de eerste lijn opgelost wordt. De Vlaamse Ombudsdienst stelt voorlopig vast dat dat ook in Vlaanderen het geval is. Dat betekent dat burgers tevreden zijn met de wijze waarop klachten worden opgelost.

- Er is ook het probleem van de klachtherkenning. Zowel in Vlaanderen vanaf 2002 als in Nederland vanaf 1999, blijkt dat de bestuursinstellingen het soms moeilijk hebben om klachten als dusdanig te herkennen en dat klachten eigenlijk niet als dusdanig worden benoemd. Bijgevolg komen ze ook niet in het circuit van het klachten-decreet terecht. Daarom heeft de Nederlandse nationale ombudsman na het eerste jaar een aantal sessies georganiseerd over klachtherkenning. Uit de eerste jaarrapporten van de eerstelijnsklachtendiensten blijkt dat het probleem van de klachtherkenning, zoals te verwachten, zich ook voordoet in Vlaanderen.
- 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.
- Er zijn momenteel nog een aantal onduidelijkheden en het is dus zowel voor de klachtenmanagers als voor de Vlaamse Ombudsdienst een leerproces.
- 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.

Voorstellen over eerstelijnsklachtenbehandeling

Voorstel 2002-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle bestuursinstellingen het klachtendecreet volledig toepassen.

Voorstel 2002-02

De Vlaamse overheid moet ook 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.

Voorstel 2002-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat op korte termijn een krachtig klachtenregistratiesysteem wordt ontwikkeld. Dat systeem moet in zijn basistoepassingen zo uniform mogelijk zijn voor de verschillende bestuursinstellingen, maar tegelijkertijd voldoende soepel zijn om specifieke registratienoden te kunnen oplossen.

Voorstel 2002-04

De Vlaamse overheid moet zorgen voor duidelijkheid en vereenvoudiging in de relatie kabinet-administratie op het gebied van het klachtendecreet.

Voorstel 2002-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de functie van klachtenbehandelaar en leidinggevende niet samenvallen.

Voorstel 2002-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van overbodige sectorieële en specifieke klachtprocedures, als het klachtendecreet eigenlijk volstaat.

Voorstel 2002-07

Er moet worden onderzocht of het niet wenselijk is om artikel 12 van het klachtendecreet van 1 juni 2001 als volgt aan te passen: "brengt jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit" vervangen door "brengt jaarlijks vóór 1 februari een schriftelijk verslag uit".

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 nieuwe 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. Op 26 september 2002 heeft de Vlaamse ombudsman daarover een brief gestuurd aan alle Vlaamse volksvertegenwoordigers om hen erop te wijzen dat "er in het voorontwerp van Vlaams Gemeentedecreet een opvallende lacune inzake lokale klachtenbehandeling te bespeuren valt". 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.

Op 28 november 2002 heeft de Vlaamse ombudsman, samen met zijn collega's van het Permanent Overleg Lokale Ombudslieden (POLO), over die "lacune" een persconferentie gehouden (zie ook 1.2.7 Samenwerking met andere ombudsdiensten).

De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

58	3.1 DOSSIERBEHANDELING
59	3.2 HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
59	3.2.1 INLEIDING
59	3.2.2 DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEDE LIJN
60	3.2.3 WIJZIGING VAN DE INTERNE WERKING
61	3.2.4 ENKELE ANDERE GEVOLGEN VOOR DE INTERNE WERKING
61	3.3 THEMA'S
62	3.4 KWALIFICATIES
63	3.5 OMBUDSNORMEN

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

3.2.1 INLEIDING

De inwerkingtreding op 1 januari 2002 van het klachtendecreet heeft een fundamentele invloed gehad op de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Daaom is het team van de Vlaamse Ombudsdienst al vanaf juni 2001 gestart met de voorbereidingen daarvan. In heel 2002 is de goede invoering van het klachtendecreet voor de Vlaamse Ombudsdienst een van de hoofdprioriteiten geweest. Vanaf januari 2002 werd er regelmatig contact gehouden met de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen. Dat contact is vooral van belang voor allerlei concrete vragen en problemen bij de eerstelijnsklachtenbehandeling.

3.2.2 DE VERHOUDING TUSSEN EERSTE LIJN EN TWEDE 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 het begin van de Vlaamse Ombudsdienst in 1999 worden verzoekers die hun klacht nog niet aanhangig hebben gemaakt bij de eerste lijn, op grond van die zogenaamde "kenbaarheidsvereiste" doorverwezen naar de betrokken overheidsdienst. Met de goedkeuring van het klachtendecreet kan die doorverwijzing overigens gestructureerder, gericht en doeltreffender gebeuren.

Als er door de verzoeker nog geen enkele stap over de klacht bij de eerste lijn is ondernomen, dan stuurt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht door naar de betrokken klachtenbehandelaar. De Vlaamse Ombudsdienst deelt die doorverwijzing mee aan de verzoeker. Aan de klachtenbehandelaar vraagt de Ombudsdienst om op de hoogte gehouden te worden, zodat indien nodig de klachtbehandeling gevolgd kan worden.

Dat betekent nog geen wijziging ten opzichte van de werkwijze 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 normaliter 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 (zie ook 2.6.1).

Enkele voorbeelden zijn:

- De verzoeker heeft al een lange procedure achter de rug en nogmaals doorverwijzen is niet opportuun.
- De eerstelijnsklachtenbehandeling van de betrokken bestuursinstelling voldoet niet aan de decretale vereisten.

- Het ligt duidelijk in de lijn van de verwachtingen dat het antwoord van de klachtenbehandelaar niet zal afwijken van de oorspronkelijke beslissing.

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.

3.2.3 WIJZIGING VAN DE INTERNE WERKING

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

- De klacht is nog niet behandeld door de eerstelijnsklachtenbehandeling
 - nog helemaal niet bekend bij de bestuursinstelling en dus ook niet bij de klachtenbehandelaar
 - wel al bekend bij de bestuursinstelling, maar nog niet bij de klachtenbehandelaar
 - moet doorverwezen worden naar de klachtenbehandelaar
 - onder bepaalde voorwaarden wordt de klacht meteen een tweedelijnsklacht
- De klacht is wel al behandeld in de eerstelijnsklachtenbehandeling
 - de verzoeker is niet tevreden over de behandeling
 - de eigenlijke behandeling
 - 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 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. Ook als de klacht doorverwezen wordt naar de eerste lijn, is een herformulering door de Ombudsdienst van de doorverwezen klacht vaak nodig.

Iedere categorie en subcategorie vereist een andere aanpak van de Vlaamse Ombudsdienst. Dat geldt natuurlijk voor de wijze van communicatie met de klachtindienende 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 ons registratiesysteem Ombis en de telefonische opvang van burgers.

3.2.4 ENKELE ANDERE GEVOLGEN VOOR DE INTERNE WERKING

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 dat jaarverslag vanaf 2003 een stuk later verschijnt dan einde maart, zoals tot in 2002 gebruikelijk was.

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. Een nadeel is dat bepaalde routine-klachten een zwakkere kwantitatieve onderbouwing hebben qua conclusies en aanbevelingen. Ook moet erop toegezien worden dat klachten met een specifieke eigen ombudsinvashoek niet aan de aandacht ontsnappen. 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: **interne werking van de Vlaamse overheidsdiensten, fiscaliteit, onderwijs, media, welzijn, gezondheid, cultuur, economie en werkgelegenheid, binnenlandse aangelegenheden, milieu, wonen, ruimtelijke ordening, verkeer, infrastructuur en mobiliteit, 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** zijn 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.

Zoals al aangekondigd in ons Jaarverslag 2001, werkte de Vlaamse Ombudsdienst aan een verfijning van de ombudsnormen die sinds 1999 gehanteerd worden. Voor die verfijning toetste de Vlaamse Ombudsdienst de lijst van ombudsnormen aan de eigen praktijk van drie jaar ombudswerk en werd er te rade gegaan bij andere ombudsdiensten. Dat leidde tot een aanpassing van zowel de naam als de definitie van een aantal ombudsnormen.

Over die denkoefening publiceerde de Vlaamse Ombudsdienst een werkdocument "Normconform ombudswerk: een zoektocht naar ombudsnormen" en werd er op 11 juni 2002 een workshop georganiseerd met collega's-ombudslieden en andere geïnteresseerden.

Vanaf 1 januari 2002 toetst de Vlaamse Ombudsdienst het overheidsgedrag aan de volgende verfijnde 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.

<i>Het klachtenbeeld 2002</i>	
69	4.1 ALGEMEEN OVERZICHT
69	4.1.1 EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING IN 2002
70	4.1.2 KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002
77	4.1.3 DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002
84	4.1.4 VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2002
88	4.2 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
97	4.3 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
119	4.4 MILIEU
137	4.5 MILIEU: AFVALWATERHEFFING
158	4.6 RUIMTELIJKE ORDENING
180	4.7 WONEN
200	4.8 ONDERWIJS
216	4.9 VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
228	4.10 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
239	4.11 WELZIJN
249	4.12 ANDERE THEMA'S

In onze vorige jaarverslagen werd in deel 4 alleen de tweedelijnsklachtenbehandeling besproken: u kreeg er een overzicht van alle klachten en dossiers die door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld werden.

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 vanaf dit Jaarverslag 2002 "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.

In dit eerste jaar 2002 was niet alleen de kwaliteit van die eerstelijnsrapportage erg ongelijk, maar ook de omvang: die varieerde van geen rapport (bijvoorbeeld de VRT) tot een rapport van 90 bladzijden (het departement Onderwijs). 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 waardevol, 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 2002

Tabel 1 Eerstelijnsklachten in 2002

	Kijk- en Luistergeld	Onroerende Voorheffing	Milieu	Milieu Afvalwaterheffing	Ruimtelijke Ordening	Wonen	Onderwijs	Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	Economie en Werkgelegenheid	Welzijn	Totaal
Totaal	669	297	114	27	105	412	218	9.341	420	902	12.505
Ontvankelijk	635	222	84	21	95	275	213	9.283	377	638	11.843
Onontvankelijk	34	75	30	6	10	118	5	58	43	159	538
-45 dagen	476	292		25		324		4.560	301	159	6.137
+45 dagen	187	5				53		859	16	45	1165
Geground	121	119	50	15	65	108	108		179	205	970
Ongegrond	508	103	34	6	30	157	102		191	70	1201
Opgelost	118	80	46	15	88	55	106		149	122	779
Niet opgelost	3	39	8		2	39	2		30	54	177
Beslissing	98	26	1		12	22	44		100	3	306
Behandeltermijn	6	57	4	2	31	53	28		19	7	207
Informatieverstrekking	5	22	7	2	11	9	14		40	11	121
Bereikbaarheid	3	6	2		4	2	7		12		36
Bejegening	1	3	8		9	6	12		168	15	222
Andere	8	5	25	12	20	8	3		3	17	101

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2002 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: 9.341 of 74,7% van alle klachten. Dat cijfer wordt verklaard, zoals u in hoofdstuk 4.9 kunt lezen, door de 9.105 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 12.505 aftrekken, dan houden we nog 3.400 klachten over voor de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn. De Vlaamse Ombudsdienst vermoedt dat voor sommige thema's niet alle klachten altijd als klachten herkend worden en dat de rapportage over de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd is gebeurd zoals het klachtendecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.

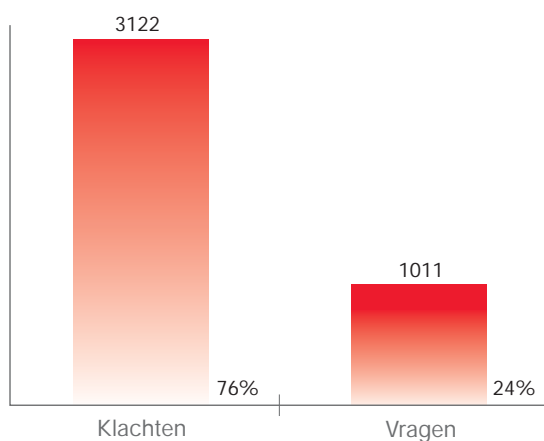
Overigens betekenen hoge aantallen eerstelijnsklachten niet dat de betrokken diensten slechter zouden werken dan andere diensten, wat uiteraard ook geldt voor hoge aantallen ombudsklachten.

4.1.2 KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002

In tabel 2 tot 6 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2002 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 2002

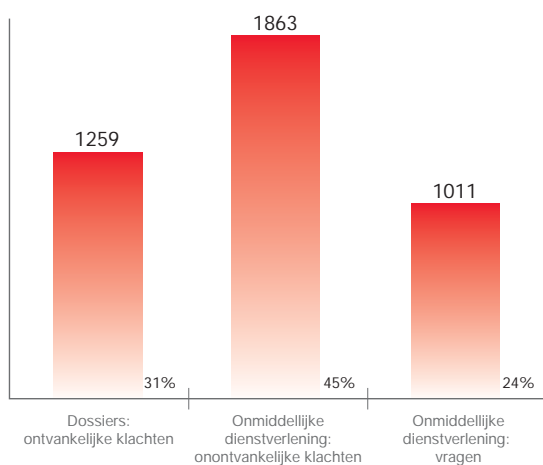
	AANTAL	%
Klachten	3122	76%
Vragen	1011	24%
Totaal	4133	100%



Het totale aantal klachten en vragen behandeld in 2002 (4133) is iets lager dan het aantal klachten en vragen behandeld in 2001 (4832). Deels heeft dit te maken met de vermindering van het aantal klachten en vragen over het kijk- en luistergeld. Of de inwerkingtreding van het klachtendecreet hierop rechtstreekse invloed heeft, is nog onzeker.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2002

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1259	31%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	1863	45%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	1011	24%
Totaal	4133	100%

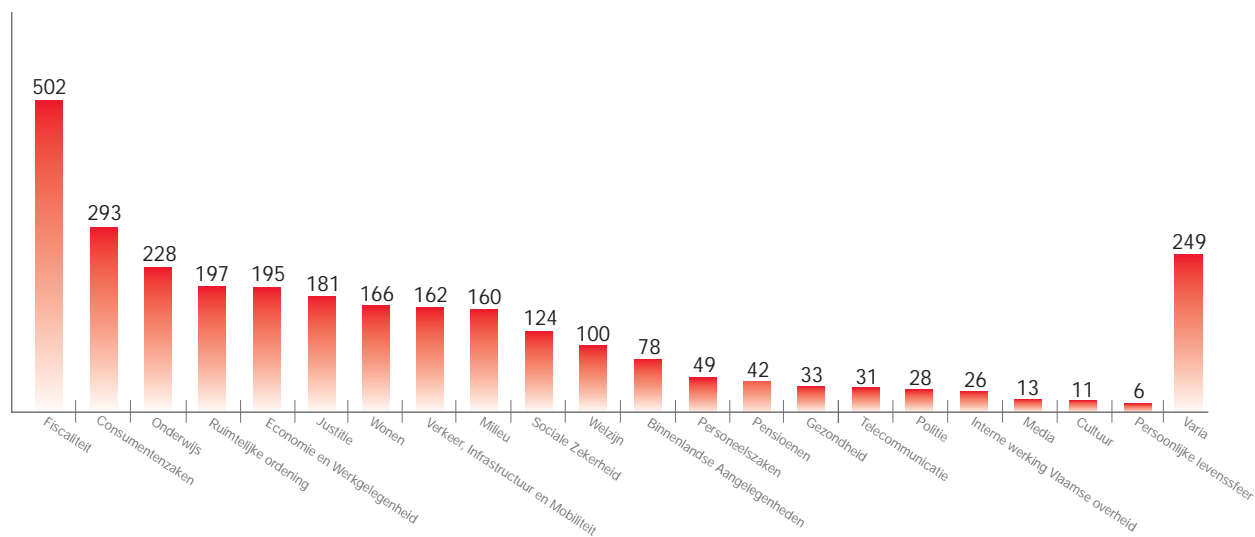


De burger blijft zich nog vaak richten tot de Vlaamse Ombudsdienst met een (informatie)vraag, die eigenlijk geen klacht is omdat de verzoeker bijvoorbeeld nog geen contact heeft opgenomen met de betrokken overheidsdienst. Deze vragen en onontvankelijke klachten vertegenwoordigen samen 69 % van het totale aantal klachten en vragen; dit is meer dan vorig jaar (60 % in 2001). In die gevallen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een "onmiddellijke dienstverlening": de verzoeker wordt doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 5).

1259 van de in 2002 behandelde klachten waren ontvankelijk; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2002

THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit	502	17.5%
Consumentenzaken	293	10.2%
Onderwijs	228	7.9%
Ruimtelijke Ordening	197	6.9%
Economie en Werkgelegenheid	195	6.8%
Justitie	181	6.3%
Wonen	166	5.8%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	162	5.6%
Milieu	160	5.6%
Sociale Zekerheid	124	4.3%
Welzijn	100	3.5%
Binnenlandse Aangelegenheden	78	2.7%
Personeelszaken	49	1.7%
Pensioenen	42	1.5%
Gezondheid	33	1.1%
Telecommunicatie	31	1.1%
Politie	28	1.0%
Interne werking Vlaamse overheid	26	0.9%
Media	13	0.5%
Cultuur	11	0.4%
Persoonlijke levenssfeer	6	0.2%
Varia	249	8.7%
Totaal	2874	100.0%



Fiscaliteit blijft - naar jaarlijkse gewoonte - het grootste deel uitmaken van de gevallen van onmiddellijke dienstverlening (17,5 %).

Zoals de vorige jaren, ontving de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2002 een groot aantal vragen en klachten over **consumentenzaken** (10,2 %) en **onderwijs** (7,9 %). Die laatste hebben vaak betrekking op personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

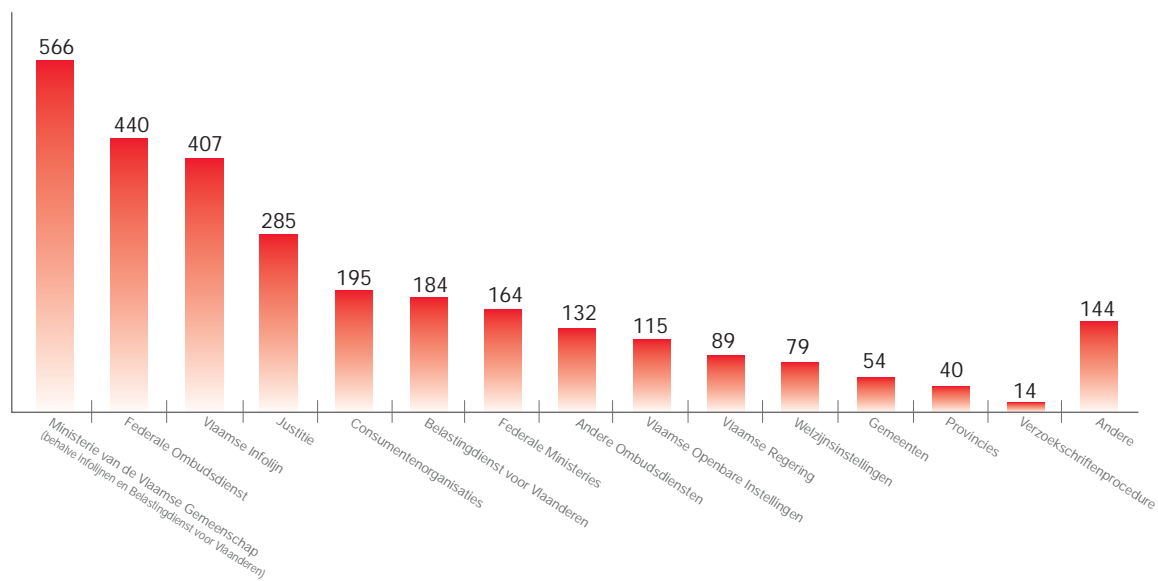
De thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader, **ruimtelijke ordening** (6,9 %), **wonen** (5,8 %) en **milieu** (5,6 %) behoren - al dan niet volledig - tot de bevoegdheid van de gewesten. Toch is voor deze vragen en onontvankelijke klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, onder meer omdat het een louter informatieve vraag betreft.

Een stijging van het relatieve aandeel in het totale aantal gevallen van onmiddellijke dienstverlening deed zich voor bij de thema's **economie en werkgelegenheid** (6,8 %) en **binnenlandse aangelegenheden** (2,7 %). Opvallende "dalers" zijn **personeelszaken** (1,7 %) en **interne werking Vlaamse overheid** (0,9 %).

Als we de items **sociale zekerheid** (4,3 %), **economie en werkgelegenheid** (6,8 %), **personeelszaken** (1,7 %) en **pensioenen** (1,5 %) samenvoegen, blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten ook naar ombudsdiensten stapt (14,5 %).

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2002

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve infolijnen en Belastingdienst voor Vlaanderen)	566	19.5%
Federale Ombudsdienst	440	15.1%
Vlaamse Infolijn	407	14.0%
Justitie	285	9.8%
Consumentenorganisaties	195	6.7%
Belastingdienst voor Vlaanderen	184	6.3%
Federale Ministeries	164	5.6%
Andere ombudsdiensten	132	4.5%
Vlaamse Openbare Instellingen	115	4.0%
Vlaamse Regering	89	3.1%
Welzijnsinstellingen	79	2.7%
Gemeenten	54	1.9%
Provincies	40	1.4%
Verzoekschriftenprocedure	14	0.5%
Andere	144	5.0%
Totaal	2908	100.0%



Nog meer dan in 2001, blijkt uit de cijfers dat de Vlaamse Ombudsdienst vragen over de Vlaamse overheid, haar voordelen en tegemoetkomingen, adressen en interne gegevens, meer en meer "gericht" doorverwijst, dit wil zeggen naar de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap of de betrokken Vlaamse Openbare Instelling zelf (samen 23,5 % van het aantal doorverwijzingen; in 2001 was dit 12,5 %). Daarnaast werd, zoals ook de vorige jaren, in nog heel wat gevallen doorverwezen naar de **Vlaamse Infolijn** (14 %).

Ook andere ombudsdiensten blijven een vaak voorkomend doorverwijsdoel: de **federale ombudsdienst** en de **lokale ombudsdiensten** maken samen ongeveer 20 % uit van het aantal doorverwijzingen. Voor 5,6 % van de vragen en klachten werd doorverwezen naar de informatieambtenaren van de **federale ministeries**.

De doorverwijzingen rond **justitie** gebeuren vooral naar de justitiehuisen of naar een advocaat, rechtbank of notaris (9,8 %).

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: dit gebeurde in 14 gevallen.

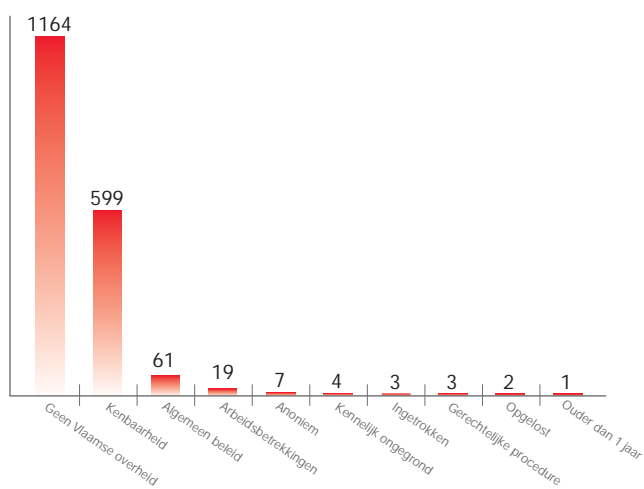
Huurders- en bewonersbonden vormen het grootste deel van de **welzijnsinstellingen** waarnaar werd doorverwezen.

Het verschil tussen het totale aantal doorverwijzingen (2908) en het totale aantal vragen en onontvankelijke klachten (2874) wordt verklaard door het feit dat er wel vaker naar meer instanties doorverwezen wordt.

Omdat de term "federale overheidsdienst" in 2002 nog niet algemeen ingang had gevonden, wordt in dit Jaarverslag nog de oude benaming "(federaal) ministerie" gebruikt.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2002

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	1164	62.5%
Kenbaarheid	599	32.2%
Algemeen beleid	61	3.3%
Arbeidsbetrekkingen	19	1.0%
Anoniem	7	0.4%
Kennelijk ongegrond	4	0.2%
Ingetrokken	3	0.2%
Gerechtelijke procedure	3	0.2%
Opgelost	2	0.1%
Ouder dan 1 jaar	1	0.1%
Totaal	1863	100.0%



1863 klachten waren onontvankelijk.

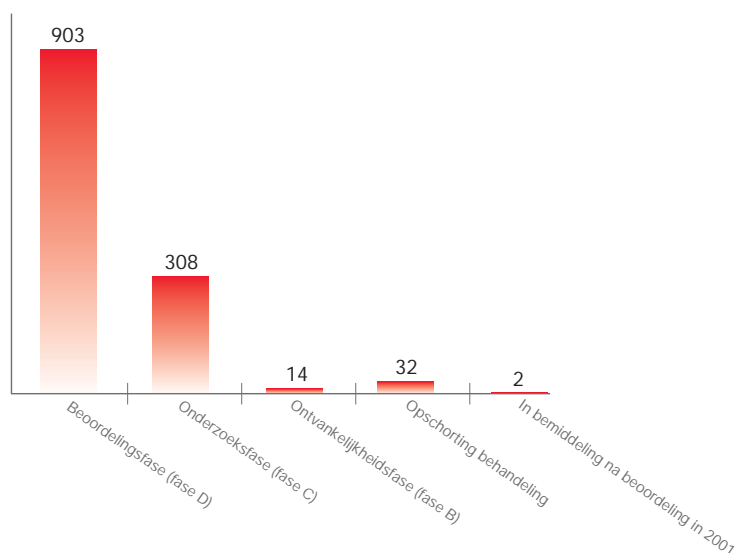
Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** (62,5 %). Erg hoog scoren ook de klachten die niet voldoen aan de vereiste dat vooraf contact moet zijn opgenomen met de Vlaamse overheid zelf (32,2 %). Dit is een gelijkaardig beeld als in 2001.

4.1.3 DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002

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

Tabel 7 Dossiers per fase in 2002

FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	903	71.7%
Onderzoeksfase (fase C)	308	24.5%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	14	1.1%
Opschorting behandeling	32	2.5%
In bemiddeling na beoordeling in 2001	2	0.2%
Totaal	1259	100,0%



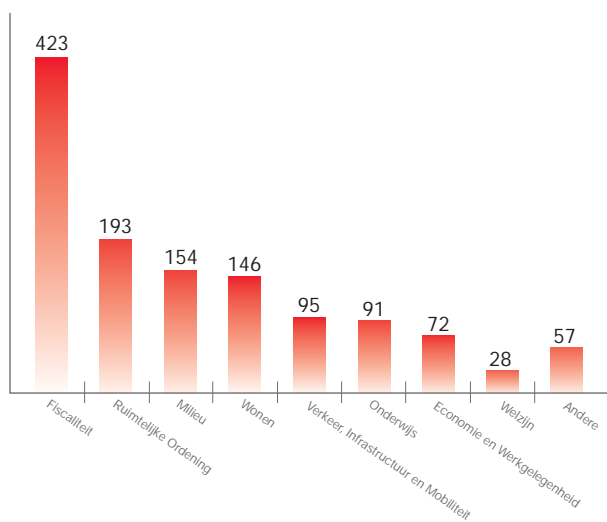
Een vierde van de 1259 dossiers die op dat moment in behandeling waren, bevond zich eind 2002 nog in de onderzoeksfase (fase C: zie ook 3.1). In 2,5 % van de gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt.

Het overgrote deel van de in 2002 behandelde dossiers werd beoordeeld (71,7 %). Van die 903 beoordeelde dossiers werden er 322 beoordeeld door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst. 581 dossiers werden beoordeeld door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

In enkele gevallen is een verslag aan de minister gericht. We verwijzen daarvoor naar de behandeling van de thema's (deel 4.2 tot 4.12).

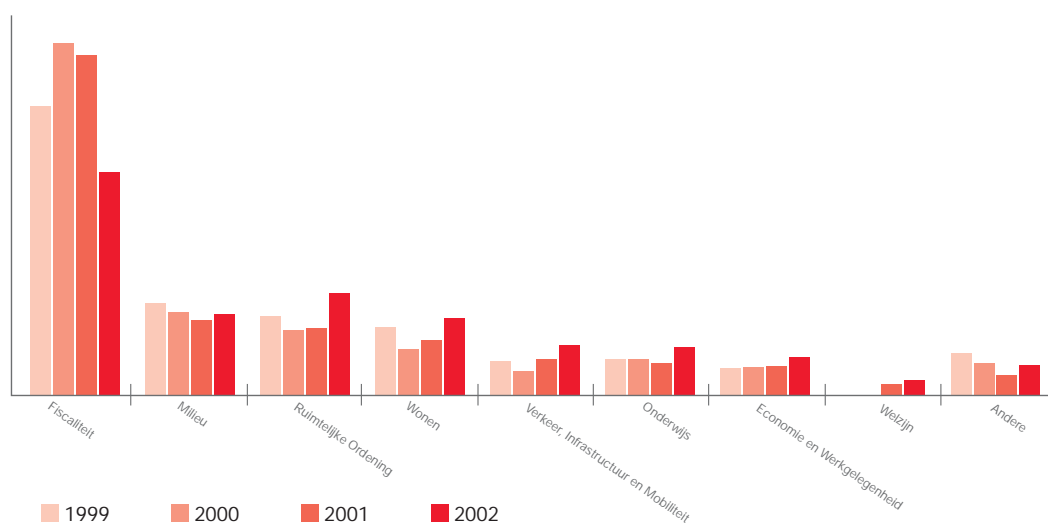
Tabel 8 Dossiers per thema in 2002

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2002	%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	221	17.6%	96	12.3%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	202	16.0%	135	17.3%
Subtotaal Fiscaliteit	423	33.6%	135	17.3%
Ruimtelijke Ordening	193	15.3%	119	15.3%
Milieu	111	8.8%	57	7.3%
Milieu - Afvalwaterheffing	43	3.4%	26	3.3%
Subtotaal Milieu	154	12.2%	83	10.7%
Wonen	146	11.6%	101	13.0%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	95	7.5%	60	7.7%
Onderwijs	91	7.2%	73	9.4%
Economie en Werkgelegenheid	72	5.7%	60	7.7%
Welzijn	28	2.2%	16	2.1%
Andere	57	4.5%	36	4.6%
Totaal	1259	100.0%	779	100.0%



Tabel 8b Dossiers per thema: overzicht sinds 1999

THEMA	2002	2001	2000	1999
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	17.6%	24.3%	18.5%	12.2%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	16.0%	27.0%	34.6%	31.4%
Subtotaal Fiscaliteit	33.6%	51.3%	53.1%	43.6%
Milieu	8.8%	6.9%	6.5%	6.7%
Milieu - Afvalwaterheffing	3.4%	4.4%	5.9%	7.1%
Subtotaal Milieu	12.2%	11.3%	12.4%	13.8%
Ruimtelijke Ordening	15.3%	10.0%	9.8%	11.8%
Wonen	11.6%	8.3%	6.8%	10.2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	7.5%	5.4%	3.6%	5.0%
Onderwijs	7.2%	4.8%	5.4%	5.3%
Economie en Werkgelegenheid	5.7%	4.3%	4.2%	4.0%
Welzijn	2.2%	1.6%	-	-
Andere	4.5%	3.0%	4.7%	6.3%
Totaal	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Wat leert ons deze vergelijking van het aantal dossiers per thema over de periode van 1999 (het eerste werkingsjaar van de Vlaamse Ombudsdienst) tot en met 2002?

Het aantal dossiers inzake **fiscaliteit** is behoorlijk gedaald: met 10 % ten opzichte van 1999, maar zelfs met bijna 20 % ten aanzien van de jaren 2000 en 2001. Dat is vooral door de gevoelige daling van het aantal dossiers inzake kijk-en luistergeld. Wat de klachten over onroerende voorheffing betreft is er steeds een stijging, behalve in 2002, waarin een daling van 7 % te noteren valt.

In het thema **milieu** is er een duidelijke verschuiving van de dossiers inzake afvalwaterheffing (gedaald van 7,1 % tot 3,4 %) naar de algemene milieudossiers, die vooral met hinder te maken hebben (tussen 6,5 % en 6,9 % in de periode van 1999 tot 2001 en 8,8 % in 2002).

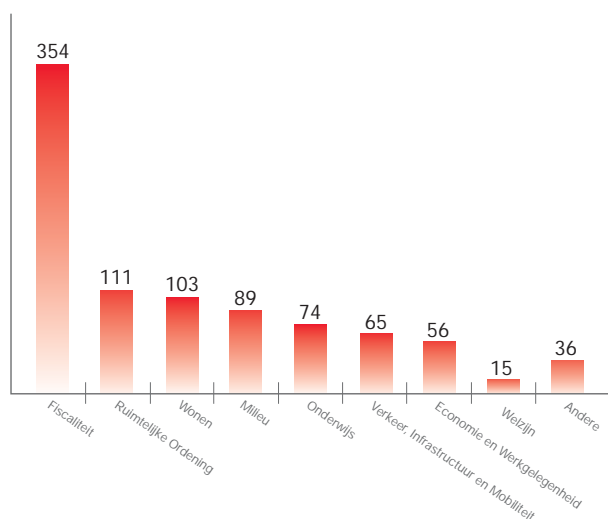
Het aantal dossiers inzake **ruimtelijke ordening** is behoorlijk gestegen van rond de 10 % in de periode tussen 1999 en 2001 naar meer dan 15 % in 2002.

De overige thema's zijn ongeveer gelijk gebleven. Toch is er een beperkte stijging te noteren van het aantal dossiers over het thema **wonen** en het thema **onderwijs**.

Andere slaat op **binnenlandse aangelegenheden, cultuur, gezondheid, interne werking van de Vlaamse overheid, media, personeel en varia** (zie tabel 57).

Tabel 9 Beoordeelde dossiers per thema in 2002

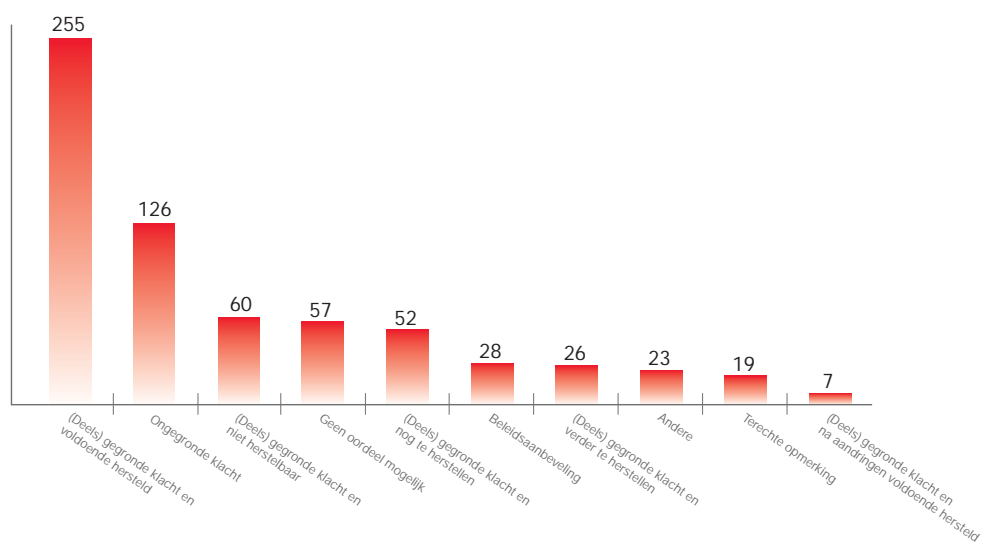
THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	171	18.9%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	183	20.3%
Subtotaal fiscaliteit	354	39.2%
Ruimtelijke Ordening	111	12.3%
Wonen	103	11.4%
Milieu	55	6.1%
Milieu - Afvalwaterheffing	34	3.8%
Subtotaal milieu	89	9.7%
Onderwijs	74	8.2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	65	7.2%
Economie en Werkgelegenheid	56	6.2%
Welzijn	15	1.7%
Andere	36	4.0%
Totaal	903	100.0%



Van het totale aantal dossiers (1259) waren er 903 beoordeeld eind 2002, waarvan 581 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf en 322 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst (zie ook tabel 7). De verdeling strookt grotendeels met de verdeling van het aantal dossiers per thema (tabel 8).

Tabel 10 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2002

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	255	39.1%
Ongegronde klacht	126	19.3%
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	60	9.2%
Geen oordeel mogelijk	57	8.7%
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	52	8.0%
Beleidsaanbeveling	28	4.3%
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	26	4.0%
Andere	23	3.5%
Terechte opmerking	19	2.9%
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	7	1.1%
Totaal	653	100.0%



De kwalificaties hebben betrekking op de 581 dossiers die door de Vlaamse Ombudsdienst zelf beoordeeld werden.

Ten opzichte van de voorgaande werkjaren hebben we de categorie **(deels) gegronde klacht** verfijnd en opgesplitst in vijf categorieën volgens de mate van herstel en oplossing van de klacht.

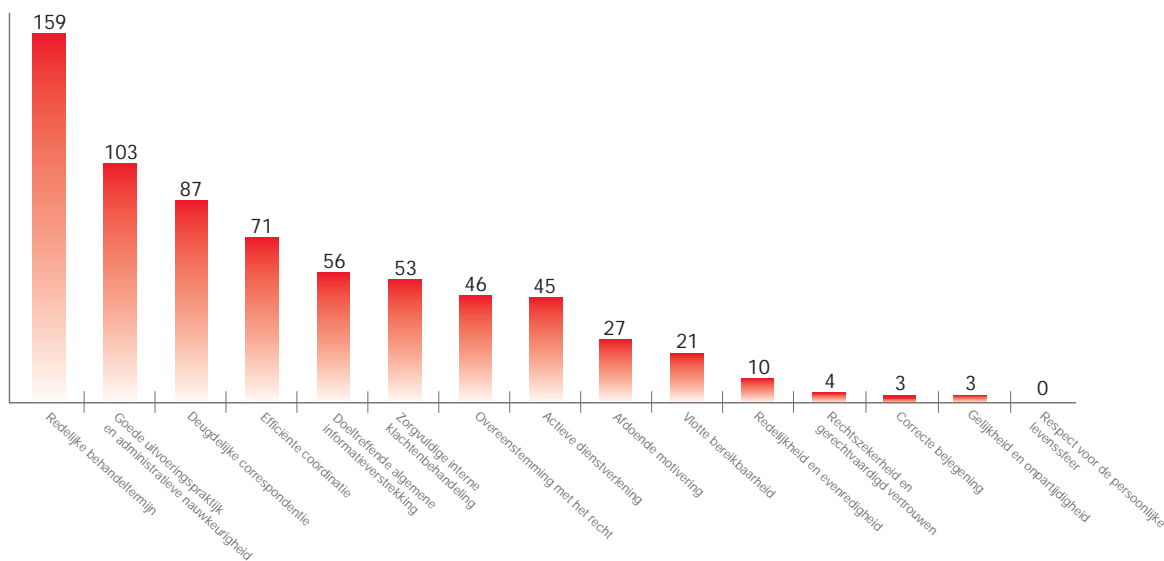
De grootste groep vormt de **(deels) gegronde en voldoende herstelde klachten**: 39,1 %. Wanneer wij aan die klachten de 1,1 % **(deels) gegronde en na aandringen voldoende herstelde klachten** toevoegen, geeft dat een totaal van 40,2 % **(deels) gegronde klachten die voldoende hersteld** werden. In 4 % van de gevallen werden de **(deels) gegronde klachten** deels hersteld, een verder herstel is nodig. In 8 % van het totaal aantal klachten ging het om een **(deels) gegronde klacht** waarin geen herstel gebeurde en die **nog moet hersteld** worden. In bijna één op tien gevallen is de **(deels) gegronde klacht niet herstelbaar**: in die gevallen, bijvoorbeeld een onredelijke behandeltermijn, is er geen oplossing meer mogelijk.

Bijna een vijfde van de klachten is **ongegronnd** (19,3 %). **Terechte opmerkingen** zijn er in 2,9 % van de gevallen gemaakt; samen met de **deels gegronde klachten** (61,3 %) vormen zij de dossiers waarin één of meer ombudsnormen werden geschonden (zie ook 3.5). In bijna 9 % van de beoordeelde dossiers was er vanwege de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel mogelijk**. En in 4,3 % van de dossiers werd een **beleidsaanbeveling** geformuleerd: hoewel de betrokken dienst geen ombudsnorm geschonden had, was er duidelijk sprake van een onaanvaardbare situatie.

Een aantal klachten bevat meerdere aspecten ter beoordeling. Daarom is het totale aantal kwalificaties (653) groter dan het totale aantal door de Ombudsdienst beoordeelde dossiers (581).

Tabel 11 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2002

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	159	23.1%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	103	15.0%
Deugdelijke correspondentie	87	12.6%
Efficiënte coördinatie	71	10.3%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	56	8.1%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	53	7.7%
Overeenstemming met het recht	46	6.7%
Actieve dienstverlening	45	6.5%
Afdoende motivering	27	3.9%
Vlotte bereikbaarheid	21	3.1%
Redelijkheid en evenredigheid	10	1.5%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4	0.6%
Correcte bejegening	3	0.4%
Gelijkheid en onpartijdigheid	3	0.4%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0.0%
Totaal	688	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).

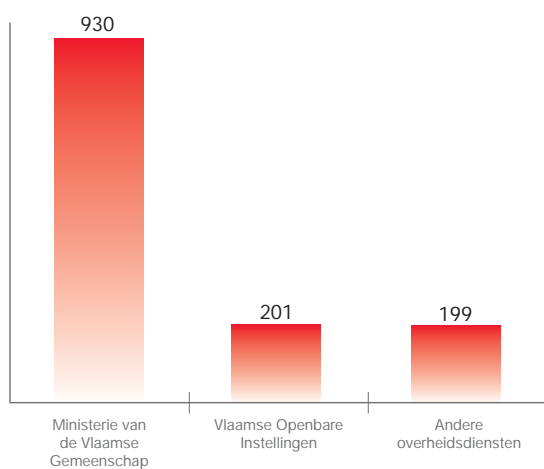
Het vaakst zijn de volgende normen geschonden: **redelijke behandeltermijn** (23,1 %), **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (15 %), **deugdelijke correspondentie** (12,6 %) en **efficiënte coördinatie** (10,3 %). Ook in 2001 werden deze vier ombudsnormen - in dezelfde volgorde - het vaakst geschonden.

Bij een beoordeling kan meer dan één norm gehanteerd worden. Daarom ligt het totale aantal geschonden normen (688) hoger dan het totale aantal door de Ombudsdienst beoordeelde dossiers (581).

4.1.4 VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIEREN OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2002

Tabel 12 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2002

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	930	70%
Vlaamse Openbare Instellingen	201	15%
Andere overheidsdiensten	199	15%
Totaal	1330	100%

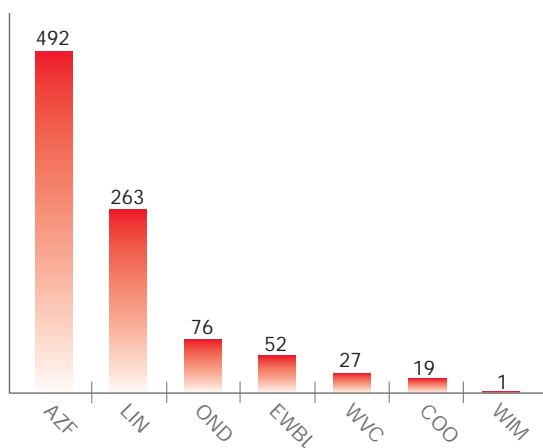


De trend uit de vorige jaarverslagen betreffende de verdeling van de dossiers over de verschillende overheidsdiensten blijft min of meer gehandhaafd: 70 % voor de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 13), 15 % voor de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 14) en 15 % andere (zie tabel 15).

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat leidde tot het cijfer 1330.

Tabel 13 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2002

	AANTAL
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	492
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	263
Onderwijs (OND)	76
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	52
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	27
Coördinatie (COO)	19
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	1
Totaal	930

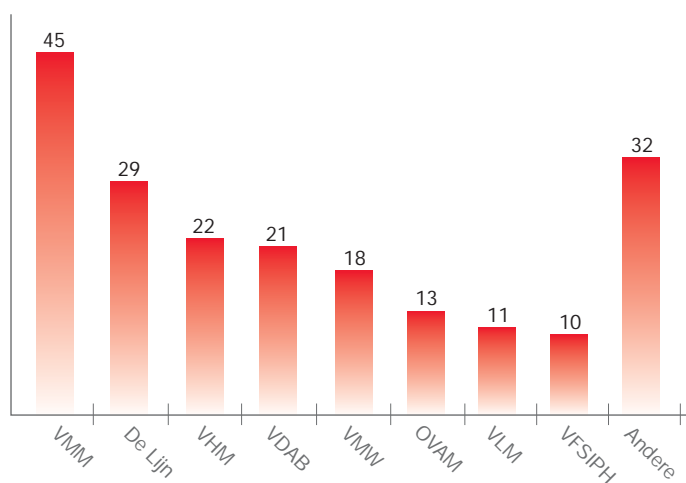


We geven even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, ook al zijn de afdelingen en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst.

Het departement Algemene Zaken en Financiën scoort hoog ingevolge de klachten over **de fiscaliteit (kijk- en luistergeld, onroerende voorheffing en 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 2002

	AANTAL
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	45
Vlaamse Vervoermaatschappij (De Lijn)	29
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	22
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	21
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	18
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	13
Vlaamse Landmaatschappij (VLM)	11
Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)	10
Andere	32
Totaal	201

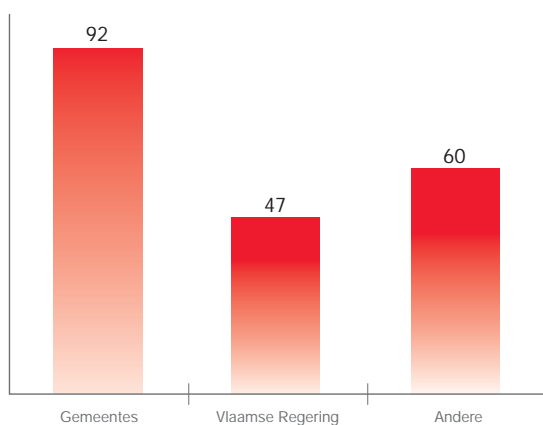


Vooraf instellingen die geregeld contacten met de burgers onderhouden, komen in de tabel voor, maar de Vlaamse Ombudsdienst is voor meer Vlaamse Openbare Instellingen bevoegd dan die welke in de tabel zijn vermeld. In dalende volgorde gaat het om dossiers over: de Vlaamse Milieumaatschappij (45), De Lijn (29), de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (en de lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen) (22), de VDAB (21) en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (18). Deze vijf instellingen stonden ook in 2001 bovenaan de lijst.

Andere zijn onder meer Het Gemeenschapsonderwijs en Kind en Gezin.

Tabel 15 Dossiers andere overheidsdiensten in 2002

	AANTAL
Gemeentes	92
Vlaamse Regering	47
Andere	60
Totaal	199



In 199 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn.

4.2 Fiscaliteit: kijk- en luistergeld

Onder de noemer Vlaamse fiscaliteit vallen vier belastingen: het kijk- en luistergeld, de afvalwaterheffing, de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen, woningen en bedrijfsruimten, en de onroerende voorheffing. De afvalwaterheffing wordt behandeld bij het thema **milieu**, de heffing op leegstand en verkrotting van woningen bij het thema **wonen** en de leegstandsheffing op bedrijfsruimten bij het thema **ruimtelijke ordening**. Het thema **fiscaliteit** behandelt het kijk- en luistergeld en de onroerende voorheffing.

4.2.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Kijk- en luistergeld was verschuldigd voor het houden van een autoradio of een televisietoestel. De basisregelgeving was de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld. Kijk- en luistergeld was steeds verschuldigd voor periodes van twaalf achtereenvolgende maanden, met uitzondering van de eerste periode: dan werd verhoudingsgewijs het aantal maanden in rekening gebracht.

Naar gelang van de eerste letter van de achternaam startte een aanslagperiode vervolgens op 1 april (met uiterste betaaldatum 31 mei) voor de belastingplichtigen van wie de achternaam begint met de letter A tot en met J, of op 1 oktober (met uiterste betaaldatum 30 november) voor diegenen met een achternaam beginnend met K tot Z. De sanctie voor fraude was verdubbeling van de verschuldigde belasting (hierna wordt dat kortweg taksverdubbeling genoemd).

Met ingang van 1 januari 2002 werd het kijk- en luistergeld een gewestbelasting. De Vlaamse overheid had al in 2000 haar voornemen tot afschaffing kenbaar gemaakt. Die afschaffing werd geregeld in het decreet van 29 maart 2002, door de invoering van een nul-tarief. Voor aanslagperiodes kijk- en luistergeld die aanvangen op of na 1 januari 2002, wordt het kijk- en luistergeld verminderd tot nul. Het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest nam eenzelfde beslissing met de Ordonnantie van 8 februari 2002

UITVOERING

In het Vlaamse Gewest verzorgde de intercommunale maatschappij CIPAL de inning, daarin gecontroleerd en gestuurd door de Belastingdienst voor Vlaanderen binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In Brussel was er een aparte "dienst Kijk- en Luistergeld in het Tweektalig Brusselse Hoofdstedelijke Gewest", onder beheer van de beide gemeenschappen.

In 2001 telde de dienst Kijk- en Luistergeld in Vlaanderen 2.140.114 geregistreerde tv-houders. Het aantal kabelabonnees bedroeg 2.306.383. Het aantal autoradio's werd geregistreerd op 2.020.089, het aantal personenwagens bedroeg 2.803.115. Het kijk- en luistergeld bracht de Vlaamse overheid in 2001 462.812.577 euro op (18.693.000.000 frank). De inningskosten voor de Vlaamse Gemeenschap bedroegen 13.535.529 euro (546.700.000 frank) (bron: Belastingdienst voor Vlaanderen, Kijk- en Luistergeld, Jaarverslag 2001).

4.2.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 16 Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld: eerstelijnsklachten in 2002

	Kijk- en luistergeld
Totaal	669
Ontvankelijk	635
Onontvankelijk	34
-45 dagen	476
+45 dagen	187
Gegronnd	121
Ongegronnd	508
Opgelost	118
Niet opgelost	3
Beslissing	98
Behandeltermijn	6
Informatieverstrekking	5
Bereikbaarheid	3
Bejegening	1
Andere	8

DE KLACHTEN

De Klachtendienst Financiën behandelt klachten over kijk- en luistergeld, onroerende voorheffing, leegstandsheffing op woningen en leegstandsheffing op bedrijfsruimten. 60 % van de klachten handelt over kijk- en luistergeld.

De maanden maart-april-mei-juni bleken absolute piekmaanden voor kijk- en luistergeld. Door de grote toevloed aan klachten kon de behandeltermijn van 45 dagen niet altijd gehaald worden. Die piekmaanden volgden op de publieke discussie en de aandacht in de media omtrent de invoering van het nultarief van het kijk-en luistergeld. Het verschil tussen het aanslagjaar en inningsjaar was voor vele burgers niet duidelijk en het bestaan van twee vervalstelsels zorgde voor onduidelijkheid en werd als oneerlijk ervaren. Bovendien werd in die piekperiode het merendeel van de aanslagbiljetten, herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen verstuurd. Het ontbreken van een reglementaire bezwaarprocedure heeft het aantal ingediende klachten vermoedelijk nog aangedikt.

De Klachtendienst handelde 143 (21,6 %) klachten af over taksverdubbelingen, 176 (26,5 %) over de afschaffing van het kijk-en luistergeld en 170 (25,6 %) over opzeggingen. Het aantal ontvankelijke ongegronde klachten bedraagt 508. Dit hoge aantal kan voornamelijk verklaard worden door : taksverdubbelingen waarbij de burger in het ongelijk gesteld werd, niet-geldige opzeggingen, laattijdig insturen van vrijstellingsattesten en verwarring bij de burger tussen aanslagjaar en inningsjaar. De klachten die onontvankelijk bevonden werden door de Klachtendienst Financiën, bestonden voornamelijk uit scheldtirades, kritiek op wettelijke aspecten en juridische gedingen die nog niet beëindigd waren.

Volgens de ombudsnormen gaat het in het overgrote deel van de gevallen over een "*niet-correcte beslissing*". Meestal is dat te wijten aan een naamswijziging van de belastingplichtige door het overlijden van de echtgenoot waarin om billijkheidsredenen aan de klacht werd

tegenoet gekomen. Ook echtscheidingen gaven aanleiding tot misverstanden. Daarnaast waren er ook problemen met vrijstellingen, opzeggingen en terugbetalingen. De overige ombudsnormen kwamen nauwelijks aan bod. Slechts 2 % van de ontvankelijk gegronde klachten werd niet opgelost. Het betrof hier klachten over de lange behandeltermijn die onherstelbaar waren. Tot besluit kan gesteld worden dat door tussenkomst van de Klachtendienst Financiën 18 % van de afgehandelde klachten opgelost werd.

REALISATIES EN PLANNEN

Met de invoering van het nultarief kijk- en luistergeld zijn vele verbeteracties die specifiek betrekking hebben op deze belasting, grotendeels achterhaald.

De Klachtendienst wijst vooral op het belang van een betere informatieverstrekking en communicatie. Bij een aantal klachten moest de burger aan de Klachtendienst specifieke gegevens bezorgen, omdat die in een aantal gevallen nauwkeuriger zijn dan databasegegevens, die per definitie in meer of mindere mate gestandaardiseerd zijn. Zo werd vaak in gemeenschappelijk overleg naar een snelle, adequate en aan beide partijen voldoende gevende oplossing gezocht voor de hangende restdossiers.

De Klachtendienst Financiën heeft in zijn antwoorden steeds op een duidelijke en begrijpbare manier geprobeerd informatie te geven bij klachten omtrent de afschaffing van het kijk- en luistergeld.

In het algemeen pleit de Klachtendienst Financiën ervoor om in elk fiscaal proces een voldoende onderbouwde beroepsprocedure te voorzien. Het gebrek hieraan bij kijk- en luistergeld leidde ertoe dat de Klachtendienst Financiën als beroepsinstantie functioneerde, wat volgens de Klachtendienst niet de bedoeling kan zijn.

4.2.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 17
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	19
Beoordelingsfase (fase D)	183
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	202

Tabel 18
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	21
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	8
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	27
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
Terechte opmerking	4
Ongegronde klacht	32
Beleidsaanbeveling	14
Geen oordeel mogelijk	20
Andere	1
Totaal	132

Tabel 19
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	26
Afdoende motivering	1
Redelijkheid en evenredigheid	5
Actieve dienstverlening	6
Deugdelijke correspondentie	7
Vlotte bereikbaarheid	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	19
Redelijke behandeltermijn	1
Efficiënte coördinatie	14
Totaal	94

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 202 klachten behandeld over kijk- en luistergeld, waarvan er 183 werden beoordeeld: 58 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 125 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Het kijk- en luistergeld nam de voorbije 3 jaar een prominente plaats in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst in. Numeriek was dit het klachtonderwerp bij uitstek. Hoewel het kijk- en luistergeld vanaf 1 januari 2002 werd afgeschaft, is het aantal klachten in 2002 nog behoorlijk omdat de dienst alle lopende zaken van het voorgaande jaar verder afhandelde. Tot eind december ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten over nog te betalen aanslagen of fouten in het aanslagbiljet.

Omdat het kijk- en luistergeld niet langer betaald hoeft te worden, bespreken we niet alle klachten. De verschillende soorten klachten waartoe de aanslagbiljetten aanleiding gaven, staan uitvoerig beschreven in het voorgaande jaarverslag. Kort gezegd gaat het om:

- klachten over een opgelegde taksverdubbeling
- klachten over de wijze van invordering
- klachten inzake het gebrek aan coördinatie tussen de dienst Kijk- en Luistergeld en de Dienst Inschrijving Voertuigen met betrekking tot autoradio's
- klachten over telefonische bereikbaarheid van de dienst.

HET KJK- EN LUISTERGELD: EIND GOED, AL GOED?

De afschaffing van het kijk- en luistergeld kent een lange geschiedenis. Het debat begon al in 2000 en zodra in de zomer 2001 werd beslist om de bevoegdheid over te hevelen naar de gewesten, was het duidelijk: het kijk- en luistergeld zou verdwijnen. Maar hoe en wanneer precies? Omdat het kijk- en luistergeld pas een Vlaamse bevoegdheid werd vanaf 1 januari 2002, kon voordien geen initiatief worden genomen. Een ontwerp van decreet werd eind 2001 wel al voorbereid en in februari 2002 in het Vlaams Parlement ingediend. Op 20 maart keurde het Vlaams Parlement het decreet houdende invoering van het nultarief inzake kijk- en luistergeld goed. Op 27 april werd het in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd.

Het decreet vermindert het kijk- en luistergeld tot nul voor aanslagperiodes die ingaan op 1 januari 2002 of op een latere datum. De aangifteverplichtingen uit de wet op het kijk- en luistergeld worden opgeheven. Dat betekent dus dat het aanslagjaar 2001 nog volledig verschuldigd is. Naar gelang van de familienaam loopt die periode van 1 april 2001 tot 31 maart 2002 (A tot J) of van 1 oktober 2001 tot 30 september 2002 (K tot Z). In het vorige jaarverslag ging de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid in op die afschaffing. De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat er sprake is van een ongelijke behandeling als de afschaffing op die manier doorgevoerd wordt.

De verzoekster van dossier 2002-0663, mevrouw V., ontvangt haar aanslagbiljet voor het kijk- en luistergeld, aanslagjaar 2001. Het aanslagjaar 2001 omvat voor haar concreet de periode oktober 2001 – september 2002. Voor belastingplichtigen uit de eerste helft van het alfabet loopt het aanslagjaar 2001 van april 2001 tot maart 2002. Aangezien in de eerste aanslagperiode altijd verhoudingsgewijs het aantal maanden tv-bezit in dat aanslagjaar wordt aangerekend, betalen belastingplichtigen uit de tweede helft van het alfabet voor exact hetzelfde houderschap zes maanden meer kijk- en luistergeld. Omdat de afschaffing met die verschillende aanslagperiodes geen rekening houdt, moet het bedrag van dat laatste aanslagbiljet toch volledig worden betaald.

In een eerste aanslagperiode betaalt men niet het volledige bedrag maar enkel pro rata voor die maanden dat men effectief een tv-toestel had. Vanaf de startdatum van de jaarlijkse aanslagperiodes van de betrokkene (dus ofwel 1 april ofwel 1 oktober), wordt dan de jaarlijkse taks volledig aangerekend. Aangezien bij de afschaffing de einddatum niet voor iedereen gelijk wordt getrokken, hebben belastingplichtigen uit de tweede groep van het alfabet 6 maanden langer kijk- en luistergeld betaald voor een identieke (totale) periode van houderschap, ten overstaan van belastingplichtigen die in de eerste groep van het alfabet vallen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de discussie hierover al in 2001 uitgebreid gevoerd. De Vlaamse overheid bleef bij haar standpunt en ging niet in op de aanbeveling om die ongelijkheid weg te werken. Voor de Vlaamse overheid ging het eenvoudigweg om het aanslagjaar 2001. Ongeacht of men nu in het voorjaar of het najaar start, voor het aanslagjaar 2001 betaalt iedereen inderdaad hetzelfde. De Belastingdienst voor Vlaanderen wees er ook op dat de 2 verschillende vervalstelsels ook voordien al verschillen creëerden zoals andere jaarlijkse opzeggingsdata en andere termijnen om een vrijstelling te verkrijgen. Met de afschaffing wordt de laatste aanslagperiode volledig afgehandeld en vanaf dan vervalt de belasting.

De Vlaamse overheid liet duidelijk merken dat er naar haar mening te veel aandacht werd besteed aan die afschaffing. Het aanslagjaar 2001 is het laatste aanslagjaar, dat is het belangrijkste. Op de website van de Vlaamse overheid wordt via de informatie van de Vlaamse Infolijn nogmaals duidelijk gesteld dat iedereen in 2001 hetzelfde bedrag heeft betaald. Als het in wezen toch geen belang heeft, zoals de Vlaamse overheid in haar communicatie laat uitschijnen, is het wel vreemd te moeten constateren dat de Belastingdienst voor Vlaanderen in 2001 systematisch controleerde of iedereen wel correct was ingeschreven. De inschrijving van weduwen/weduwnaars die na het overlijden van hun partner op naam van de partner kijk- en luistergeld zijn blijven betalen in april, maar die zelf tot de tweede helft van het alfabet behoren, werd ambtshalve aangepast. Daardoor betaalden zij in april 2001 niet zoals voorheen een volledige aanslag maar nog maar een halve overgangperiode aanslagjaar 2000 en kregen zij een half jaar later, in september 2001, nog een volledige aanslag voor het aanslagjaar 2001 in de bus. Het Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst gaat hier uitgebreid op in.

In maart 2002 verstuurde de Belastingdienst voor Vlaanderen nog een aanslag voor de periode april 2002 – september 2002 naar weduwen/weduwnaars die na het overlijden van hun partner in het voorbije jaar van het eerste in het tweede vervalstelsel terechtkwamen. Omdat in die gevallen het aanslagjaar 2001 wel nog correct werd betaald, heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen die extra aanslag voor 6 maanden geannuleerd.

WIE KLOPT ER AAN DE DEUR?

Een pijnpunt dat de Vlaamse Ombudsdienst al eerder aanhaalde, is het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder. Omdat dit geldt voor alle belastingen, willen we dit punt toch nog even aanhalen. Het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst is dat bij niet-betaling de dienst via het Rijksregister kan controleren of hij wel over het correcte adres beschikt. Blijkt dat niet het geval te zijn, dan moet de belastingplichtige op zijn juiste adres worden aangeschreven voordat er eventueel een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. Anders wordt de betrokkene immers meteen met extra aanmaningskosten geconfronteerd zonder dat hij de mogelijkheid had om zijn aanslag gewoon te betalen. De Belastingdienst voor Vlaanderen kon die redenering wel volgen maar verstrengde nu zijn standpunt.

In dossier 2001-1103 ontvangt de verzoeker een aanmaning voor het betalen van zijn kijkgeld, aanslagjaar 2001. De verzoeker beseft dat hij inderdaad zijn kijkgeld nog niet betaald had. Omdat hij geen aanslagbiljet of betalingsherinnering had ontvangen, was hij er zich niet van bewust dat hij niet betaald had. De Vlaamse Ombudsdienst ging daarom na of die stukken wel werden verzonden. Een aanslagbiljet werd verzonden op 23 maart 2001, een herinnering op 13 juli. De verzoeker was echter verhuisd en was op 21 januari 2001 officieel van adres veranderd. Zowel het aanslagbiljet als de herinnering werden naar het oude adres verzonden. De dienst wijst het verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst om de aanmaningskosten ten laste te nemen af omdat de verzoeker zijn adreswijziging niet schriftelijk had gemeld aan de dienst. De dienst staft zijn standpunt met een vonnis van de Rechtbank van Eerste Aanleg te Gent waarin de rechter in een soortgelijke zaak wees op de wettelijke verplichting (artikel 16 van de wet op het kijken en luistergeld) van belastingplichtigen om hun adreswijziging mee te delen aan de dienst.

Het is niet omdat de rechter een dergelijke strikte interpretatie van de wet hanteert, dat de dienst de situatie niet op een meer klantvriendelijke wijze kan behandelen. Aangezien de Belastingdienst voor Vlaanderen toegang heeft tot het Rijksregister, mag verwacht worden dat de dienst die gegevens ook effectief gebruikt. De dienst heeft nagelaten te controleren of de aanslag en de herinnering wel op het correcte adres werden verzonden.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de burger een actieve dienstverlening mag verwachten van de overheid en pleit daarom voor een terugbetaling van de aanmaningskosten.

Die mening sluit ook aan bij het standpunt van de Vlaamse minister van Financiën die in de *beleidsprioriteiten Financiën en Begroting 2001-2002* al de verwachting uitspreekt dat de burger "bespaard zou blijven van meervoudige en overbodige doorgave van gegevens die reeds in het bezit zijn van de overheid".

Een vergelijkbaar dossier is 2002-0355, waarin de nummerplaat van de verzoeker geschrapt wordt in juli 2001. Nadien ontving de verzoeker nog een aanslagbiljet luistergeld voor de periode oktober 2001 - september 2002. Hij veronderstelde dat dit niet meer betaald hoefde te worden maar helaas, hij had geen opzegging gemeld aan de dienst Kijk- en Luistergeld. Hoewel de dienst de gegevens van de Dienst Inschrijving Voertuigen onder-

tussen actief gebruikt om burgers per brief te informeren dat er bij geschrapte voertuigen nog een specifieke opzegging voor de autoradio vereist is, was die informatie in dit dossier niet verstrekt. Ondanks dat gebrek aan **doeltreffende algemene informatieverstrekking** waartoe de dienst zich engageert, was er geen bereidheid om de aanmaningskosten voor de aanslag ten laste te nemen.

4.2.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen werden op 21 mei 2002 in het Vlaams Parlement besproken in de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting (Stuk 41 (2001-2002) - Nr. 2).

De discussie over het kijk- en luistergeld werd vrij kort gehouden. Door de invoering van het nultarief is het debat uitgeput, aldus Vlaams minister van Financiën Van Mechelen.

AANBEVELING 2001-01

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van bestaande regelingen efficiënte overgangsmaatregelen nemen die een gelijke behandeling van alle betrokkenen waarborgen.

De Vlaamse overheid handhaaft haar standpunt: elke belastingplichtige betaalt volledig het bedrag voor het aanslagjaar 2001 en vanaf het aanslagjaar 2002 wordt er geen kijk- en luistergeld meer geheven. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de belastingplichtigen uit de eerste helft van het alfabet beter af zijn. Over de volledige periode van houdererschap bekeken, hebben zij 6 maanden minder kijk- en luistergeld betaald voor een identieke totale periode. Het Arbitragehof zal zich in voorkomend geval uitspreken over eventuele verzoekschriften waarbij de schending van het gelijkheidsbeginsel zou worden ingeroepen. In oktober 2002 werd één zaak aanhangig gemaakt. Het valt af te wachten hoe het Arbitragehof zich zal uitspreken.

AANBEVELING 2001-02

De Vlaamse overheid moet haar gegevensbestanden optimaal bijwerken en gebruikmaken van alle gegevens waarover zij kan beschikken. Op die manier wordt vermeden dat een burger dezelfde wijziging van zijn gegevens verschillende keren moet doorgeven.

AANBEVELING 2001-03

De Vlaamse overheid moet er bij geautomatiseerde invorderingsprocedures voor zorgen dat die tijdelijk onderbroken kunnen worden als blijkt dat er iets is misgelopen met het aanslagbiljet of met de verzending ervan. De belastingplichtige heeft recht op ontvangst van een correct aanslagbiljet op het juiste adres voordat er stappen worden ondernomen inzake gedwongen invordering, onder meer via een gerechtsdeurwaarder.

Bij de bespreking in de commissie onderstreepte de minister het belang van de aanbeveling omtrent inschakeling van gerechtsdeurwaarders in fiscale invorderingsprocedures. Met betrekking tot de invordering van de onroerende voorheffing werd een extra tussenstap in de procedure ingevoerd. Een aangetekend schrijven wordt aan de belastingplichtige gericht voordat een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld. Dit voorkomt in ieder geval de discussies over het al dan niet verzonden zijn/ontvangen hebben van een aanslag.

De Belastingdienst voor Vlaanderen wijst op het actieve gebruik van de gegevens van de Dienst Inschrijving Voertuigen, dat als principe werd ingevoerd. Tevens onderstreept de dienst dat gerechtsdeurwaarderskosten steeds ten laste werden genomen als bleek dat wegens een fout van de dienst het aanslagbiljet niet naar het juiste adres werd verstuurd. Zoals blijkt uit de klachten, blijft er echter discussie bij enkele klachten waarin een controle van de adresgegevens aan het Rijksregister het optreden van de gerechtsdeurwaarder had kunnen voorkomen.

AANBEVELING 2001-04

De Vlaamse overheid moet in haar fiscaliteit voldoende oog hebben voor een proactieve aanpak van onvolledige of achterstallige betalingen die extra invorderingskosten minimaal houdt. Naast onwillige betalers vinden we in deze groep de maatschappelijk kwetsbaarste mensen, van wie de situatie niet verbetert met het opleggen van dwangmaatregelen. Samenwerking met OCMW's en schuldbemiddelaars is een mogelijkheid.

De samenwerking met OCMW's en schuldbemiddelaars loopt in het algemeen vrij goed, aldus de Belastingdienst voor Vlaanderen. Maar essentieel is wel dat de dienst op de hoogte wordt gesteld van het bestaan van financiële moeilijkheden bij de betrokkenen. Het blijft een probleem dat niet alle belastingplichtigen op de hoogte zijn van de mogelijkheid voor een afbetalingsregeling en de voorwaarden ervoor. Via de gemeentebesturen werden de OCMW's hierover geïnformeerd.

Hoewel het kijk- en luistergeld in 2002 niet meer bestond, liepen nog heel wat klachten binnen tengevolge van de afwikkeling van lopende zaken. De laatste aanslagbiljetten werden in het najaar 2001 verstuurd, klachten hierover konden dikwijls pas in de loop van 2002 worden afgehandeld.

Ook in eerstelijns bleek het aantal klachten nog zeer groot te zijn, wat voor een tijdelijke overbelasting van de Klachtendienst Financiën zorgde. De klachten in eerstelijns zijn niet wezenlijk verschillend van wat er in tweedelijns aan bod komt. Een belangrijk verschil is wel dat de Klachtendienst meer de interpretatie van de Belastingdienst voor Vlaanderen volgt inzake het automatisch opleggen van een taksverdubbeling bij niet-tijdige aangifte. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de Belastingdienst de intentie tot ontduiking van de betrokkene moet aantonen, alvorens dergelijke sanctie mag worden opgelegd.

Ingaan op de klachtentypes die op de specificiteit van het kijk- en luistergeld slaan, heeft hier geen zin meer. Bij vele burgers bleef de verwarring over dat laatste aanslagbiljet. Zeker bij de betalingsherinneringen of aanslagen die in de loop van 2002 werden verstuurd, dacht men al snel dat het kijk- en luistergeld niet meer betaald hoefde te worden.

4.2.5 CONCLUSIES

Los van de discussie over de ongelijkheid bij de afschaffing, mag toch gezegd worden dat de gehele communicatie over de afschaffing zeer onzorgvuldig is verlopen. De vele vragen van burgers, zowel bij de Vlaamse Infolijn, de eerstelijnsklachtenbehandeling als bij de Vlaamse Ombudsdienst getuigen hiervan. Er waren vragen in het Vlaams Parlement. Een speciale brief bij de aanslagbiljetten moest verduidelijking schaffen. Al die inspanningen konden de wrevel bij vele burgers niet wegnemen waardoor de positieve boodschap dat er een belasting verdween, gedeeltelijk werd tenietgedaan. Een betere aanpak vanaf het begin met duidelijke informatie had de boodschap veel beter kunnen overbrengen.

Algemeen blijven de conclusies inzake fiscale invordering van belang. Een inschakeling van de gerechtsdeurwaarder kan nog verder worden vermeden door systematisch de adresgegevens van de belastingplichtige te controleren en hem of haar na de betalingsherinnering eerst een aangetekend schrijven te sturen. Op die manier kunnen discussies over onwetendheid en verkeerd geadresseerde aanslagbiljetten grotendeels worden uitgesloten. Voor de onroerende voorheffing is zo een aangetekend schrijven ondertussen ingevoerd. Ten slotte mag nogmaals worden gewezen op het belang van een effectief actief gebruik van alle beschikbare gegevensbestanden, hier met name het Rijksregister. Ook wanneer burgers zelf bij wet verplicht zijn om allerlei gegevens aan de Belastingdienst te melden, kan de overheid de burger daarin tegemoetkomen. Gebeurt die actieve dienstverlening om welke reden dan ook niet, dan is het wenselijk dat de overheid extra kosten voor de burger ten laste zou nemen.

4.2.6 AANBEVELINGEN

Er zijn geen nieuwe aanbevelingen.

4.3 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

4.3.1 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.

LAMBERMONTAKKOORD

De bijzondere wet van 13 juli 2001 tot herfinanciering van de gemeenschappen en uitbreiding van de fiscale bevoegdheden van de gewesten is een gevolg van het Lambermontakkoord. De bijzondere wet van 16 januari 1989 over de financiering van de gemeenschappen en gewesten is met ingang van 1 januari 2002 gewijzigd: de onroerende voorheffing wordt een volwaardige gewestelijke belasting, want de gewesten zijn bevoegd om naast de aanslagvoet en de vrijstellingen ook de heffingsgrondslag te wijzigen (maar niet het federale kadastrale inkomen).

NIEUWE REGELGEVING

De wet van 5 december 2001 tot wijziging van artikel 298 van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen 1992, art. 2, § 2, verplicht de invorderingsambtenaren een aangetekende herinneringsbrief te sturen minstens één maand voordat de gerechtsdeurwaarder een bevel tot betaling opstelt. De kosten voor de aangetekende zending vallen ten laste van de belastingplichtige.

Het decreet van 20 december 2002 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 2003, art. 54-56, bevat een gunstregeling voor de onroerende voorheffing bij de verbouwing van bepaalde winkels tot een woning.

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 sturing vanuit het Ministerie omdat een tiental ambtenaren van het Ministerie de eindbeslissingen over de innings- en invorderingstaken neemt. 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.

Einde 2003 vervalt het outsourcingcontract met Cipal. Daarom wil de Vlaamse minister van Financiën geleidelijk maar planmatig overgaan 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*).

Het *Jaarverslag 2000 van de Belastingdienst voor Vlaanderen – Dienst Onroerende Voorheffing* bevatte een uitgebreide schets van de werking van de dienst. Na 2000 is er geen afzonderlijk jaarverslag meer gepubliceerd over de dienst Onroerende Voorheffing. Wel bevat het algemene *Jaarverslag 2001 van Cipal* (gepubliceerd op 21 juni 2002) enkele bladzijden informatie.

De Vlaamse minister van Financiën had in zijn beleidsbrief voor 2001-2002 (Stuk 916 (2001-2002) - Nr. 1) aangekondigd dat vanaf 2002 prestatie- en effectindicatoren voor de Vlaamse fiscaliteit opgesteld worden. In de beleidsbrief voor 2002-2003 doet de minister verslag over het eerste werkingsjaar en de verdere plannen omtrent die beleidsindicatoren.

4.3.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 20 Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2002

	Onroerende Voorheffing
Totaal	297
Ontvankelijk	222
Onontvankelijk	75
-45 dagen	292
+45 dagen	5
Gegronnd	119
Ongegrond	103
Opgelost	80
Niet opgelost	39
Beslissing	26
Behandeltermijn	57
Informatieverstrekking	22
Bereikbaarheid	6
Bejegening	3
Andere	5

DE KLACHTEN

De Klachtendienst Financiën behandelt klachten over de onroerende voorheffing, de leegstandsheffingen op woningen en bedrijfsruimten en het kijk- en luistergeld.

27 % van de klachten handelt over de onroerende voorheffing.

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

De Klachtendienst Financiën heeft vrij snel kunnen vaststellen dat het leeuwendeel van de klachten eerder betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van de fiscale dossiers dan op het beheersmatige vlak of de communicatie tussen burger en overheid, zoals stricto sensu volgens de Klachtendienst Financiën in het klachtendecreet bedoeld wordt. De Klachtendienst hanteert daarom een maximalistische benadering, zodat slechts een kwart (75) van de klachten onontvankelijk is verklaard. Bij 44 (58,7 %) van die klachten waren nog niet alle beroepsprocedures doorlopen. Meestal was de bezwaarschriftprocedure nog lopende of zelfs nog niet opgestart. 24 (32,0 %) klachten zijn onontvankelijk verklaard omdat ze kennelijk ongegrond waren. Dat waren meestal klachten waarbij de burgers uit onwetendheid een niet-toegekende (proportionele) vermindering blijven betwisten, terwijl in de bezwaarschriftprocedure was vastgesteld dat er geen enkele wettelijke grond was voor een vermindering.

Volgens de Klachtendienst is ruim de helft van de ontvankelijke klachten gegrond. Bij bijna de helft van de gegronde klachten is de behandeltermijn te lang geweest. Dit bevestigt volgens de Klachtendienst de vaststellingen van de Vlaamse Ombudsdienst. Niet-correcte inhoudelijke beslissingen, meestal ten gevolge van een foutieve gegevenskoppeling en ontoereikende informatieverstrekking, meestal door onterecht gebruik van standaardbrieven, zijn elk bij circa 20 % van de gegronde klachten aan de orde.

Voor twee derde van de gegronde klachten is een oplossing gevonden. 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. Op het totaal van alle ingediende klachten is voor 27 % een oplossing gevonden.

REALISATIES EN PLANNEN

De vaststellingen van de Klachtendienst bevestigen de knelpunten en de problemen zoals die door de afdeling Financieel Management langs andere wegen zijn vastgesteld, zoals de bezwaarschriften en de gewone werking.

Het klachtendecreet heeft voor een drempelverlaging bij de burger gezorgd. Via een systematische verwijzing in de briefwisseling, de Vlaamse Infolijn, de Vlaamse Ombudsdienst en de mediacampagne, zijn veel burgers op de hoogte gebracht van het bestaan van de Klachtendienst.

Bij de planning zal de inkorting van de behandeltermijn van bezwaarschriften één van de prioriteiten zijn. Ook via het begin 2003 gestarte nieuwe e-governmentproject hoopt de Klachtendienst de dienstverlening aan de burger te kunnen verbeteren, waardoor bepaalde soorten klachten in aantal kunnen afnemen. Zo zal de burger via internet kunnen nagaan in welk stadium zijn bezwaardossier zich bevindt. In het kader van het e-governmentclusterplan "Gewestelijke en lokale fiscaliteit" zal in de loop van 2003 alle nuttige fiscale informatie ontsloten worden. Tegelijk zal de Klachtendienst evenwaardig aandacht blijven besteden aan de bevolkingsgroepen die geen internet-toegang hebben. Die dienst wil een essentiële schakel zijn om het risico van een maatschappelijke dualisering te helpen vermijden.

4.3.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 21
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	49
Beoordelingsfase (fase D)	171
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	221

Tabel 22
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	80
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	4
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	11
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	21
Terechte opmerking	3
Ongegronde klacht	14
Geen oordeel mogelijk	11
Andere	2
Totaal	148

Tabel 23
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	10
Afdoende motivering	14
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	33
Vlotte bereikbaarheid	13
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	23
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	29
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	20
Redelijke behandeltermijn	60
Efficiënte coördinatie	47
Totaal	260

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 221 klachten behandeld over onroerende voorheffing, waarvan er 171 werden beoordeeld: 43 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 128 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Het aantal bezwaarschriften, dat bij de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt ingediend, toont in 2002 een verdere daling: 1999: 112.000 ; 2000: 53.000 ; 2001: 37.000 ; 2002: 27.500. (bron: ABAFIM, brief 19 februari 2003).

De daling van het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen werd in 2001 nog niet, maar in 2002 wel weerspiegeld in het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. In het werkjaar 2000 werden er 228 nieuwe klachten ingediend over de onroerende voorheffing. Dat aantal steeg in 2001 tot 304, maar daalde in 2002 tot 96.

Het merendeel van de beoordeelde klachten zijn deels of volledig **gegrond**. Een minderheid van de beoordeelde klachten is **ongegrond**. Dat zijn vooral klachten over gevallen waar de Belastingdienst voor Vlaanderen terecht een gevraagde proportionele vermindering wegens tijdelijke leegstand niet heeft toegekend.

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 acht thema's:

- De behandeltermijn van de bezwaarschriften is erg lang.
- Tussentijdse schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift worden niet beantwoord.
- In een periode van enkele maanden worden de aanslagbiljetten van drie opeenvolgende aanslagjaren verzonden. Over de redenen wordt geen informatie verstrekt aan de heffingsplichtige en een gespreide betaling wordt niet op een soepele wijze toegestaan.
- De aanslagbiljetten worden niet over de mede-eigenaars opgesplitst.
- Het verzoek om opsplitsing moet jaarlijks herhaald worden, ook als er niets aan de eigendomssituatie is veranderd.
- De kwaliteit van de algemene informatieverstrekking en de individuele correspondentie is soms onvoldoende.
- 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.

De meeste klachten rond de onroerende voorheffing hangen nauw met elkaar samen. Daarom worden in de onderstaande bespreking van het klachtenbeeld de acht thema's niet in acht afzonderlijke onderdelen besproken. In de bespreking wordt het klachtenbeeld geïllustreerd aan de hand van drie casussen, waarin de verschillende klachttypen in hun onderlinge samenhang gepresenteerd worden.

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

In de meeste klachten rond de onroerende voorheffing speelt de lange behandeltermijn van de bezwaarschriften een rol.

In dossier 2002-0022 dient de verzoekster op 2 december 1999 een bezwaarschrift in over het niet-opsplitsen van het aanslagbiljet 1999. Ze krijgt meteen een ontvangstmelding, maar verder blijft het bezwaarschrift lange tijd onbehandeld liggen. Pas na twee jaar, op 28 november 2001, krijgt de verzoekster een eerste reactie op haar bezwaarschrift. Uiteindelijk neemt de Belastingdienst voor Vlaanderen op 26 juli 2002 een beslissing over het bezwaarschrift.

Nog altijd is een deel van de ingediende klachten een rechtstreeks gevolg van de problemen die bij de onroerende voorheffing van 1999 ontstaan zijn. Het ten onrechte niet automatisch toekennen van verminderingen, het niet-opsplitsen van de aanslagbiljetten van 1999 over de verschillende mede-eigenaars en andere betwistingen rond de onroerende voorheffing hebben een heel groot aantal bezwaarschriften veroorzaakt. Een deel van

die bezwaarschriften uit het najaar van 1999 waren twee jaar later nog steeds niet afgehandeld. Dat geldt met name voor de bezwaarschriften waar een opsplitsing is gevraagd. De redelijke **behandeltermijn** is bij die bezwaarschriften dan ook 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 de zes maanden afhandelt. Voor het merendeel van de bezwaarschriften is een veel kortere termijn nodig én mogelijk.

Lange behandeltermijnen zijn op zich al een probleem. Maar ze veroorzaken ook een kettingreactie van andere problemen. Zo was de Belastingdienst voor Vlaanderen in het najaar van 2002 nog altijd bezig met het verzenden van aanslagbiljetten onroerende voorheffing voor het aanslagjaar 2000 en 2001. Die vertraagde verzending is uitsluitend veroorzaakt door de lange behandeltermijn van bezwaarschriften over de heffing van 1999. Terecht heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen ervoor gekozen om eerst de fouten van 1999 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 twee of drie aanslagbiljetten tegelijk krijgen. Hierover gaat, net zoals in 2001, een deel van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2002 behandeld heeft.

In dossier 2001-1395 vraagt de verzoeker in een bezwaarschrift van 18 augustus 1999 om de eigenaarsvermelding op het aanslagbiljet van 1999 aan te passen: beide eigenaars zouden op het biljet vermeld moeten worden en niet enkel de eerste eigenaar. Pas op 3 oktober 2001 neemt de Belastingdienst voor Vlaanderen een (negatieve) beslissing in dit eenvoudige dossier. Een gevolg van die behandeltermijn van meer dan twee jaar is de verzending binnen een korte periode in 2002 van de aanslagbiljetten van 2000, 2001 en 2002.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de **redelijke behandeltermijn** ver overschreden is. De lange termijn is veroorzaakt door het feit dat de Belastingdienst pas in de zomer van 2001 een procedure heeft ontwikkeld voor de behandeling van dit type bezwaarschriften. Gedurende twee jaar zijn ze onbehandeld blijven liggen.

Bij die kort op elkaar volgende biljetten van 2000, 2001 en 2002 is geen enkele informatie gevoegd over de redenen van die snelle opeenvolging. De dienst had een standaardbrief kunnen opstellen voor 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 door de langdurige bezwaarschriftbehandeling drie aanslagbiljetten bijna gelijktijdig ontvangen, op eigen initiatief van de dienst een soepele gespreide betalingsregeling aan te bieden. Dat is echter niet gebeurd. Aanvankelijk was de Belastingdienst voor Vlaanderen zelfs niet

bereid om in dergelijke gevallen een gespreide betaling toe te staan ná een uitdrukkelijk verzoek van de belastingplichtige, tenzij men een OCMW-attest of een vergelijkbaar officieel document kon voorleggen.

Medio 2002 verandert de Belastingdienst echter zijn standpunt en past zijn werkwijze aan. De dienst is bezig met een inhaalbeweging voor het verzenden van aanslagbiljetten die nog betrekking hebben op vorige aanslagjaren. Het is volgens de dienst mogelijk dat daardoor sommige belastingplichtigen in korte tijd meerdere aanslagbiljetten ontvangen. Omdat dat financieel zwaar kan doorwegen, heeft de dienst ervoor gekozen om belastingplichtigen die binnen 6 maanden meerdere aanslagbiljetten ontvangen hebben voor dezelfde kadastrale legger maar voor een verschillend aanslagjaar, een afbetalingsplan toe te staan op eenvoudig verzoek. De belastingplichtige hoeft geen attest meer voor te leggen waaruit zijn financiële moeilijkheden blijken. De totale som van de aanslagbiljetten moet wel meer dan 100 euro bedragen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de Belastingdienst met deze nieuwe werkwijze tegemoet komt aan de al geruime tijd door de Ombudsdienst geuite wens.

Volgens de Vlaamse minister van Financiën was einde 2002 de situatie inzake niet-afgehandelde bezwaarschriften en nog te verzenden aanslagbiljetten als volgt:

Aanslagjaar	Nog niet afgehandelde bezwaarschriften	Nog te verzenden biljetten
1999	2.484	0 (aanslagtermijn verstreken)
2000	4.164	3.500
2001	9.345	47.000

(Bron: Vlaams Parlement. Bulletin Vragen & Antwoorden, 2002-03, nr. 2, p. 478-480)

Een andere nog steeds terugkerende klacht, die ook verband houdt met de lange behandeltermijnen van bezwaarschriften, is dat de Belastingdienst correspondentie onbeantwoord laat. Indieneren van bezwaarschriften beginnen zich ongerust te maken of hun bezwaarschrift nog wel behandeld wordt. Ze sturen daarom een brief, een fax of een mail 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**.

WAAROM WORDT HET AANSLAGBILJET NIET (AUTOMATISCH) OPGESPLITST OVER DE MEDE-EIGENAARS?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 heel wat klachten behandeld waarin de kern van de klacht draait rond het niet-opsplitsen van het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing over de verschillende mede-eigenaars. De meeste van die klachten bevatten nog een aantal andere aspecten die mede het ongenoegen opwekken van de verzoekers. In de bespreking van de opsplitsingsproblematiek wordt ook aandacht besteed aan die andere aspecten, omdat daardoor de samenhang van de verschillende problemen goed geïllustreerd wordt.

HET STANDPUNT VAN DE VERZOEKER

In dossier 2001-1256 ontvangt de verzoeker een aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing 1999. Het betrokken goed is eigendom van meerdere eigenaars. Toch wordt het aanslagbiljet met het volledige bedrag van de onroerende voorheffing alleen naar de verzoeker gestuurd. De verzoeker dient daarom in het najaar van 1999 een bezwaarschrift in om het aanslagbiljet over de verschillende eigenaars op te splitsen.

Gedurende twee jaar hoort de verzoeker niets over zijn bezwaarschrift en hij ontvangt ook geen aanslagbiljetten voor 2000 en 2001. Dat werkt natuurlijk ongerustheid in de hand. Die ongerustheid wordt nog versterkt doordat verschillende tussentijdse schriftelijke vragen van de verzoeker naar de stand van zaken niet beantwoord worden door de Belastingdienst.

In november 2001, na ruim twee jaar, krijgt de verzoeker een antwoord: "Hoewel de Belastingdienst voor Vlaanderen ... graag de aanslagbiljetten zou opsplitsen ... is dit computertechnisch niet mogelijk ..." en "Ik ga er echter vanuit dat de belastingplichtigen onderling een regeling hebben voor de gebruikelijke kosten en lasten die verbonden zijn aan een woning ...".

De verzoeker ziet echter niet in waarom hij geen recht zou hebben op een aanslagbiljet waarin hij alleen zijn eigen wettelijke deel van de onroerende voorheffing hoeft te betalen. De uitleg "computertechnisch niet mogelijk" is voor de verzoeker anno 2002 moeilijk te aanvaarden, des te meer omdat die opsplitsing in 1998 bij de federale belastingdienst wel mogelijk was. De verzoeker blijft daarom bij zijn vraag tot opsplitsing, onder andere omdat hij niet bereid is andermans belastingen te innen en te betalen. Ook de veronderstelling van de Belastingdienst voor Vlaanderen dat uitgerekend belastingplichtigen, die uitdrukkelijk een opsplitsing vragen, een onderlinge regeling zouden hebben, is allesbehalve aannemelijk.

Einde juli 2002 heeft de verzoeker nog steeds geen aanslagbiljetten voor 2000 en 2001 ontvangen. In augustus 2002 ontvangt de verzoeker een niet-opgesplitst aanslagbiljet voor het heffingsjaar 2002. In september 2002 ontvangt de verzoeker de niet-opgesplitste aanslagbiljetten voor 2000 en 2001. Binnen een periode van twee maanden heeft hij dus de aanslagbiljetten voor drie verschillende jaren ontvangen. Bij die biljetten ontbreekt elke informatie over de redenen daarvoor. Er wordt ook geen melding gemaakt van een mogelijke gespreide betaling ten gevolge van het hoge bedrag aan onroerende voorheffing dat in korte tijd betaald moet worden.

HET STANDPUNT VAN DE BELASTINGDIENST VOOR VLAANDEREN

Volgens de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing in principe opgesteld op naam van en verstuurd naar één eigenaar, namelijk diegene die als eerste vermeld staat in de kadastrale bestanden.

De bezwaarschriften waarin een opsplitsing gevraagd wordt, zijn gedurende lange tijd onbehandeld blijven liggen, omdat de Belastingdienst andere prioriteiten stelde. Pas in het najaar van 2001 is een procedure voor dit type bezwaren operationeel geworden. In november 2001 wordt naar heel wat indieners van bezwaarschriften een gestandaardiseerde beslissingsbrief gestuurd: de dienst zou uit klantvriendelijkheid wel willen opsplitsen, maar dat is computertechnisch niet mogelijk en de dienst gaat er bovendien van uit dat de deelgenoten een onderlinge regeling hebben.

De vele reacties tegen deze beslissing hebben de Belastingdienst voor Vlaanderen er snel toe gebracht om toch over te gaan tot opsplitsing over de verschillende mede-eigenaars. In een brief van 28 januari 2002 aan de Vlaamse Ombudsdienst schrijft de Belastingdienst:

"[...] zal de opsplitsing van aanslagbiljetten over verschillende mede-eigenaars toch gebeuren. Echter voor het aanslagjaar 1999 kunnen [in januari 2002] geen nieuwe aanslagbiljetten worden opgemaakt, daar de wettelijk voorziene termijn voor de incohiering al verstreken is. [...] Wel zal voor de nog niet volledig betaalde aanslagbiljetten een brief worden verstuurd naar de verschillende mede-eigenaars, met daarin het door hen verschuldigde bedrag. [...]."

De Belastingdienst voor Vlaanderen beslist kort daarna dat er geen opsplitsing wordt uitgevoerd als het bedrag van de onroerende voorheffing minder dan 10 euro per deelgenoot bedraagt. De dienst gaat ervan uit dat de mede-eigenaars voor lagere bedragen onderling een regeling treffen, conform de regeling die door hen ook wordt toegepast voor het betalen van herstellingen en onderhoudswerken. In een brief van 9 oktober 2002 aan de Vlaamse Ombudsdienst verklaart de Belastingdienst: "In speciale gevallen, zoals bij oneenigheid tussen de eigenaars, wordt de opsplitsing beneden de 10 euro toch uitgevoerd".

In diezelfde brief van 9 oktober 2002 vermeldt de Belastingdienst voor Vlaanderen een nieuwe beperking in de mogelijkheid tot opsplitsing. De opsplitsing moet voor elk aanslagbiljet ieder jaar opnieuw gevraagd worden, ook als er niets in de eigendomssituatie gewijzigd is. De opmaak en verzending van de aanslagbiljetten gebeurt volgens de Belastingdienst immers volledig automatisch. Wanneer een opsplitsing gevraagd wordt, worden de bestanden manueel aangepast en moet een tussenbestand worden gecreëerd. Het probleem met dit tussenbestand is dat de koppeling tussen het opgesplitste eigendom en de namen van de verschillende deelgenoten wegvalt, als het Kadaster de perceelnummers wijzigt. Dat zou jaarlijks voor 25 % van de percelen gebeuren. Aangezien elk manueel ingrijpen een risico op fouten inhoudt, vindt de Belastingdienst het beter dat zo veel mogelijk te vermijden. Ook bij de federale belastingdienst moest het verzoek tot opsplitsing jaarlijks herhaald worden.

In een brief van 23 januari 2003 aan de Vlaamse Ombudsdienst wijst de Belastingdienst voor Vlaanderen erop dat de inschrijving in de kadastrale bestanden tot voor kort beperkt was tot vier eigenaars. Omdat de onroerende voorheffing gebaseerd is op die kadastrale inschrijving, kon dus ook geen opgesplitst aanslagbiljet gestuurd worden naar meer dan vier eigenaars. Uit de formulering "tot voor kort" blijkt dat deze beperking inmiddels is weggenomen.

In dezelfde brief stelt de Belastingdienst dat er geen wettelijke verplichting bestaat om het aanslagbiljet onroerende voorheffing naar elke mede-eigenaar afzonderlijk te sturen. "Fiscaalrechtelijk belet niets", volgens de Belastingdienst "om de aanslag in zijn totaliteit naar één van de deelgenoten te zenden". De dienst geeft echter geen enkele motivering voor dit standpunt.

Ten slotte zegt de Belastingdienst in die brief dat er computerteknisch nog geen afdoende oplossing is gevonden om goedgekeurde aanvragen voor opsplitsing automatisch te vernieuwen in de volgende aanslagjaren. Voorlopig moet de aanvraag jaarlijks herhaald worden, ook bij een volledig opgesplitste eigendomssituatie. In het kader van het e-government-

project kan de mede-eigenaar wel vanaf 20 februari 2003 een simulatie uitvoeren om te zien hoeveel zijn aandeel bedraagt. Meer dan een eenvoudige rekensom (totaalbedrag onroerende voorheffing gedeeld door het aandeel in het eigendom) is dat echter niet. De Belastingdienst voor Vlaanderen neemt zich voor om de werkwijze inzake de opsplitsing van de aanslagbiljetten stelselmatig verder te ontwikkelen en de nodige initiatieven te nemen om de burger zo klantvriendelijk mogelijk te benaderen.

HET STANDPUNT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de Belastingdienst voor Vlaanderen bij de aanvragen voor opsplitsing van de aanslagbiljetten in strijd met heel wat ombudsnormen handelt of heeft gehandeld.

a. *Is het standpunt van de Belastingdienst in overeenstemming met het recht?*

Volgens het WIB92 (art. 251) "is de onroerende voorheffing verschuldigd door de eigenaar, bezitter, erfpachter, opstalhouder of vruchtgebruiker van de belastbare goederen, volgens de regels bepaald door de Koning". In een commentaar bij dat artikel (www.fisconet.fgov.be) stelt de federale belastingdienst: "De eigenaar is degene aan wie het goed toebehoort. Verscheidene personen kunnen gezamenlijk eigenaar van hetzelfde goed zijn; men zegt dan dat zij eigenaars in onverdeeldheid zijn, dat zij deelhebbers, onverdeelde eigenaars of mede-eigenaars zijn". Volgens art. 133 van het KB/WIB, art. 133 "worden de aanslagen op naam van de betrokken belastingschuldigen ten kohiere gebracht". Er wordt in dit artikel geen verdere specificatie gegeven in het geval van mede-eigendom, terwijl dat wel gebeurt met betrekking tot een overleden belastingplichtige.

Volgens verschillende auteurs (bijvoorbeeld J. Van Houtte) moet de belastingadministratie inkohieren op naam van de verschillende eigenaars, zelfs als het Kadaster aan de belastingadministratie maar één naam opgeeft als eigenaar. Dat standpunt wordt bevestigd in een arrest van 18 december 1979 van het Hof van Beroep in Gent.

Bij mede-eigendom kunnen de belanghebbenden zich ten aanzien van de fiscale diensten niet beroepen op onderlinge overeenkomsten en regelingen met het oog op de betaling van de onroerende voorheffing (Brussel, 14 oktober 1964, *Bull. Bel.*, nr. 422, 114). Omgekeerd kan ook de belastingadministratie zich daar niet op beroepen, om zich aan haar wettelijke verplichtingen, het vestigen en innen van elke mede-eigenaar afzonderlijk, te onttrekken.

Het probleem zit bij de inkohiering, die ten onrechte voor het geheel op naam van één eigenaar gebeurt, ofwel ten gevolge van gebrekkige informatie over de belastingplichtige, ofwel gemakshalve. Wat ook de oorzaak is, die handelwijze is in strijd met het begrip belastingschuldige, zoals omschreven in artikel 251 van het WIB92.

De Vlaamse Ombudsdienst concludeert dan ook dat de Belastingdienst voor Vlaanderen niet in overeenstemming met het recht gehandeld heeft:

- De Belastingdienst heeft de onroerende voorheffing, in strijd met het begrip belastingschuldige van artikel 251 van het WIB92, niet ingekohierd op alle mede-eigenaars.
- Daarbij mag de Belastingdienst voor Vlaanderen zich ook niet beroepen op onderlinge regelingen tussen mede-eigenaars om zich aan zijn wettelijke verplichtingen te onttrekken, namelijk het vestigen en innen van elke mede-eigenaar afzonderlijk.

Fiscaalrechtelijk mag de Belastingdienst dus niet het aanslagbiljet in zijn totaliteit naar één van de deelgenoten zenden.

b. Hoe zit het met de andere ombudsnormen?

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat niet alleen deze formeel-juridische argumentatie de Belastingdienst voor Vlaanderen ertoe moet aanzetten om alle mede-eigenaars die dat wensen, een gesplitst aanslagbiljet te bezorgen. Ook elementaire overwegingen van een actieve en klantvriendelijke dienstverlening zouden de Belastingdienst tot die handelwijze moeten brengen. Belastingplichtigen die de moeite doen om een opsplitsing te vragen, doen dat niet zonder reden. Een vraag tot opsplitsing, ook voor kleine bedragen, is in de ogen van die belastingplichtigen een redelijke vraag.

Wat ook het standpunt is van de Belastingdienst voor Vlaanderen over de opsplitsingsproblematiek, de bezwaarschriften en klachten hierover moeten op een zorgvuldige manier behandeld worden. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat dit niet altijd het geval is geweest.

- Afdoende motivering

De beslissingen die een overheidsdienst neemt en de informatie die ze verstrekt, moeten duidelijk zijn en afdoende en correct gemotiveerd.

De in de standaardbrief van november 2001 oorspronkelijk ingeroepen reden - "computertechneisch niet mogelijk" - blijkt onjuist te zijn. Zelfs als die reden juist zou zijn, dan is die motivering wel erg summier.

Een "te laag bedrag" is een veel te willekeurige motivering om aanvaardbaar te zijn voor een beslissing om niet op te splitsen.

Daarnaast is de bepaling om "bij onenigheid tussen de mede-eigenaars" toch opsplitsing toe te staan bij een bedrag onder de 10 euro per mede-eigenaar een wel erg onduidelijke motivering. Wat wordt beschouwd als "onenigheid"? Volstaat louter de verklaring dat er onenigheid is?

In een brief aan de Vlaamse Ombudsdienst in januari 2002 motiveert de Belastingdienst voor Vlaanderen zijn beslissing om de vraag tot opsplitsing jaarlijks te laten herhalen. Dat zou nodig zijn door de zeer talrijke wijzigingen van de perceelnummers (25 %) bij het Kadaster. In het *Bulletin van Vragen en Antwoorden van het Vlaams Parlement* (2002-2003, nr. 2, 18 oktober 2002, p. 478-480) wordt echter een heel ander argument gebruikt dan de grootschalige wijziging van perceelnummers. Volgens de Vlaamse minister van Financiën moet de splitsing ieder jaar opnieuw worden aangevraagd, "omdat het mogelijk is dat het onderlinge aandeel van de eigenaars in het onroerend goed ondertussen gewijzigd is. En hierover heeft de Vlaamse administratie geen gegevens". Wat is nu de reden: de grootschalige wijziging van perceelnummers of het ontbreken van gegevens over eventuele veranderingen in het onderlinge aandeel van de eigenaars?

- Doeltreffende informatieverstrekking

De informatieverstrekking over de opsplitsingsproblematiek aan de betrokkenen is onduidelijk, verwarrend en niet-consistent geweest. Het onvoldoende motiveren van beslissingen en standpunten is daar een voorbeeld van, maar op verschillende andere domeinen was de informatieverstrekking weinig doeltreffend of ontbrak die totaal.

De Belastingdienst voor Vlaanderen heeft volledig nagelaten om, bij de verzending van de aanslagbiljetten voor 2000 tot en met 2002 in een tijdsbestek van twee maanden, informatie te verstrekken over de redenen daarvoor.

Er werd bij die aanslagbiljetten ook geen informatie verstrekt over de mogelijke oplossing van financiële complicaties die ontstaan door de betaling in enkele maanden tijd van de aanslagen voor drie jaar.

- Actieve dienstverlening

Wat echt primordiaal is voor een actieve dienstverlening, is te voorkomen dat de **belastingplichtigen verplicht worden tot een jaarlijkse herhaling van de aanvraag tot opsplitsing**. Nu moeten ze dat ieder jaar doen, ook als er helemaal niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd. Maar zelfs als er wel wijzigingen zijn, dan moet de Belastingdienst voor Vlaanderen een veel actievere rol spelen. In een tijd van e-government heeft de dienst immers sinds kort toegang tot de gegevens van het Kadaster (Kadnet).

Zolang de Belastingdienst voor Vlaanderen zijn beleid niet wijzigt, laat hij in feite de mede-eigenaar, die toevallig als eerste staat in de kadastrale bestanden, als intermediaire en onbezoldigde belastinginner optreden, tenzij die bereid is ieder jaar een moeizame aanvraag tot opsplitsing te herhalen.

Er wordt helemaal niet opgesplitst als het bedrag onder de 10 euro per deelgenoot ligt, maar dan toch weer wel bij onenigheid tussen de eigenaars. Het is echter aannemelijk dat er juist bij een aanvraag voor opsplitsing van lage bedragen sprake is van onenigheid. Er is daarom ook bij lage bedragen geen overtuigende reden om willekeurig één van de mede-eigenaars als intermediair en onbezoldigd belastinginner te laten fungeren.

Het is ook een vorm van actieve dienstverlening om de belastingplichtigen, die door de langdurige bezwaarschriftbehandeling drie aanslagbiljetten bijna gelijktijdig ontvangen, **op eigen initiatief van de dienst een soepele gespreide betalingsregeling aan te bieden**. Aanvankelijk was een gespreide betaling echter enkel mogelijk na voorlegging van een OCMW-atteest. Pas vanaf medio 2002 wordt in deze situatie een afbetalingsplan toegestaan op eenvoudig verzoek (zie hierboven onder 2.1.1).

- Efficiënte coördinatie

Bij een veel efficiëntere coördinatie en samenwerking tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en het federale Kadaster, had deze hele opsplitsingproblematiek voor een groot deel voorkomen kunnen worden. Zeker de beslissing om de aanvraag voor opsplitsing jaarlijks te laten herhalen, ook bij ongewijzigde eigendomsverhouding, is niet meer te rechtvaardigen in een tijd waarin de Belastingdienst voor Vlaanderen zelf uitdrukkelijk de kaart van e-government wil trekken. De stelling van de minister dat "het onderlinge aandeel van de eigenaars in het onroerend goed ondertussen [mogelijk] gewijzigd is" en dat "de Vlaamse administratie hierover geen gegevens heeft" past dus niet in het streven naar e-government, waarnaar de minister in zijn Beleidsbrief 2002-2003 uitdrukkelijk verwijst.

- Redelijke behandeltermijn

De bezwaarschriften in verband met de opsplitsing van de aanslagen voor 1999 zijn twee jaar onbehandeld blijven liggen, waardoor onder andere de wettelijke termijn is verstreken om nog nieuwe aanslagbiljetten te kunnen opmaken. Door de lange behandeltermijn ontvangt de verzoeker de aanslagbiljetten voor 2000 tot en met 2002 in een heel korte periode.

- Deugdelijke correspondentie

Ten gevolge van lange behandeltermijnen beginnen ongeruste burgers schriftelijk te informeren naar de stand van zaken van hun bezwaardossier. Die schriftelijke vragen worden meestal niet beantwoord, als het in de ogen van de Belastingdienst enkel om een tussentijdse vraag naar de stand van zaken gaat. Ook bij de bezwaarschriften rond de opsplitsing wordt meestal niet geantwoord. De Vlaamse Ombudsdienst is daarentegen van mening dat het juist bij erg lange behandeltermijnen een elementair beginsel van deugdelijke correspondentie is om tussentijdse vragen naar de stand van zaken wel te beantwoorden.

Een ander geval van ondeugdelijke correspondentie is het aanvankelijk beloven dat er opgesplitst zal worden en daarna op deze beslissing terugkomen.

In dossier 2000-1019 vraagt de verzoekster een opsplitsing van het aanslagbiljet. Op 8 januari 2001 laat de Belastingdienst aan de Ombudsdienst weten dat een aanslagbiljet **opgesplitst kan worden**, op voorwaarde dat er niet meer dan vier eigenaars zijn. Dat zal meegedeeld worden aan de verzoekster, met de vraag de nodige gegevens (onder andere Rijksregisternummers van de eigenaars) op te sturen via een invulformulier. Voor de volgende aanslagjaren zal de opsplitsing dan **automatisch kunnen gebeuren**, zonder dat die opnieuw moet worden aangevraagd. Op basis van de Rijksregisternummers kunnen dan steeds de opgesplitste biljetten naar de recentste adressen van de eigenaars gestuurd worden. De Vlaamse Ombudsdienst meldt dit schriftelijk (18 januari 2001) en telefonisch (12 maart 2001) aan de verzoekster.

Op 28 september 2001 laat de Belastingdienst weten dat de aanslagbiljetten niet worden opgesplitst. De verzoekster moet het resterende bedrag van de heffing nog betalen.

In november 2001 stuurt de Belastingdienst voor Vlaanderen een standaardbrief aan de meeste aanvragers dat een **opsplitsing niet mogelijk is**.

WAAROM IS DE BESLISSING OVER MIJN BEZWAARSCHRIFT FOUTIEF?

De behandeling van de bezwaarschriften door de Belastingdienst voor Vlaanderen verloopt met de nodige zorg. Dat betekent dat in de overgrote meerderheid van de gevallen de dienst een correcte beslissing neemt. Een dienst die geen fouten maakt, bestaat echter niet. Zo kan het gebeuren dat een belastingplichtige de inhoud van de bezwaarbeslissing betwist en de Belastingdienst uiteindelijk moet erkennen dat de verzoeker gelijk heeft.

- In dossier 2002-0071 dient de verzoeker op 16 juli 1999 een bezwaarschrift in omdat de Belastingdienst voor Vlaanderen voor het aanslagjaar 1999 geen vermindering wegens bescheiden woning heeft toegekend. Vanaf 1957 heeft de federale belastingdienst die vermindering wel altijd toegekend, ook na de aanpassingen van het kadastrale inkomen (KI) en de bijhorende verhoging van de grensbedragen.
- Nog voordat over het bezwaarschrift 1999 een beslissing is gevallen, ontvangt de verzoeker het aanslagbiljet 2000, opnieuw zonder vermindering. Op 4 augustus 2000 dient hij ook hierover een bezwaarschrift in. Op 28 augustus 2001 ontvangt de verzoeker een beslissing over het bezwaarschrift 1999 (na 25 maanden) en over het bezwaarschrift 2000 (na 13 maanden).
- Volgens de Belastingdienst is de federale belastingdienst na de perequatie van 1979 ten onrechte de vermindering blijven toekennen. In het aanslagjaar 1979 (vóór de perequatie) had de verzoeker volgens de dienst immers al geen recht op de vermindering. Een afdoende motivering waarom de verzoeker daar geen recht op had, wordt in de beslissing niet gegeven.
- In de periode september 2001 - januari 2002 volgt er een briefwisseling tussen de verzoeker en de Belastingdienst. De verzoeker betwist ten stelligste dat hij tot het aanslagjaar 1979 geen recht gehad zou hebben op de vermindering. Hij voldeed volledig aan de juridische voorwaarden. De verzoeker kan dan ook niet akkoord gaan met de allusie van de Belastingdienst in een brief van 15 januari 2002 dat er een mogelijke terugvordering kan volgen van eerder toegekende verminderingen. De dienst blijft bij zijn standpunt: de verzoeker had al geen recht op vermindering in het aanslagjaar 1979. Nu wordt er wel een motivering gegeven: het KI van de woning in een gemeente van minder dan 5000 inwoners bedroeg meer dan 6000 frank.
- De verzoeker wendt zich vervolgens tot de Vlaamse Ombudsdienst. Die bezorgt de klacht aan de in het kader van het klachtendecreet recent opgerichte eerstelijnsklachtendienst. Binnen de decretale termijn van 45 dagen laat de eerstelijnsklachtendienst aan de verzoeker weten dat de bezwaardossiers heropend zullen worden.
- Dat gebeurt echter niet, maar dat ligt buiten de verantwoordelijkheid van de eerstelijnsklachtendienst. Op 9 juli 2002 ontvangt de verzoeker de aanslag voor 2002, opnieuw zonder vermindering. Over de heropende bezwaardossiers van 1999 en 2000 heeft hij dan nog geen bericht ontvangen. De verzoeker neemt telefonisch contact op met de Belastingdienst. De medewerker van de dienst stelt tijdens dat gesprek tot zijn eigen verbazing vast dat in het dossier een interne nota zit, waarin staat dat er niet wordt afgeweken van het eerdere standpunt en dat alle correspondentie wordt stopgezet.
- Op 16 juli 2002 wordt de verzoeker gebeld door die medewerker van de Belastingdienst. Hij verneemt dat er tot tweemaal toe advies werd ingewonnen bij het Kadaster. Het Kadaster bracht telkens een negatief advies uit. Volgens de verzoeker (zelf belastingambtenaar) interpreteert het Kadaster de wettekst echter niet correct.
- De verzoeker wil best aannemen dat de Belastingdienst voor Vlaanderen, gelet op het beperkte aantal jaren dat de dienst belast is met de onroerende voorheffing, nog relatief weinig ervaring heeft met de heffing. De verzoeker begrijpt echter niet waarom in zijn dossier nooit een beroep is gedaan op de federale belastingdienst (Administratie der Directe Belastingen) waarvan de heffing van de onroerende voorheffing is overgenomen.

- De federale belastingdienst bevestigt ondertussen rechtstreeks aan de verzoeker dat hij altijd volkomen terecht kon genieten van het recht op de vermindering 'bescheiden woning'.
- Na nogmaals advies te hebben gevraagd aan het Kadaster, erkent de Belastingdienst in september 2002 dat ten onrechte geen vermindering is toegekend. De desbetreffende woning dateert van vóór 1962. De belastingplichtige had toen recht op de vermindering voor bescheiden woning (KI was toen 1.471 frank, grens bescheiden woning was 1.500 frank). Tengevolge van de **perequatie van 1962** viel de belastingplichtige onder een overgangsmaatregel en daardoor kon hij in aanmerking blijven komen voor de vermindering voor bescheiden woning: het KI werd 6.640 frank, de grens bescheiden woning werd 6.000 frank, maar de vermindering bleef gelden voor wie die reeds genoot.

Het Kadaster beperkte bij de eerste twee adviezen zijn opzoeken tot de toestand op 1 januari 1979. Hij kwam daarbij tot de conclusie dat de grens voor de vermindering bescheiden woning (6.000 fr. voor gemeenten met minder dan 5.000 inwoners) op dat ogenblik overschreden werd (6.640 fr.) en dat de belastingplichtige op 1 januari 1979 geen recht had op vermindering.

De Belastingdienst concludeerde ten onrechte dat de overgangsregeling voor KI's tussen 30.000 en 40.000 fr. (KI van de woning van de verzoeker bedraagt 36.670 fr.) niet van toepassing was. Daarom werd het bezwaarschrift afgewezen. Het Kadaster en de Belastingdienst hebben echter geen rekening gehouden met de voorgeschiedenis van de vermindering bescheiden woning. Met name de perequatie van 1962 is buiten beschouwing gelaten.

Bij deze klacht is de ombudsnorm **efficiënte coördinatie** onvoldoende gerespecteerd. Door geen gebruik te maken van de expertise van de federale Administratie der Directe Belastingen, die tot 1998 de onroerende voorheffing inde, werd dit dossier niet in een veel eerder stadium opgelost.

De aanvankelijke bezwaarschriftbehandeling was veel te oppervlakkig en steunde uitsluitend op een foutief advies van het Kadaster. Bovendien heeft de verzoeker, terwijl de bezwaarschriftprocedure nog liep, tot twee keer toe opnieuw een foutief aanslagbiljet gekregen. Ondanks de belofte om de bezwaarschriften te heropenen, is men aanvankelijk niet overgegaan tot nieuw onderzoek en is de correspondentie met de verzoeker stopgezet. Dit alles is geen toonbeeld van **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**.

Betreuenswaardig is de interne nota in het dossier, waarin staat dat er niet wordt afgeveken van het standpunt door de Belastingdienst en dat alle correspondentie wordt stopgezet. Dat is in strijd met de norm **deugdelijke correspondentie**, die ervan uitgaat dat briefwisseling zonder een gemotiveerde melding niet gestopt mag worden.

De uiteindelijke afhandeling van het dossier na drie jaar is niet in overeenstemming met wat een **redelijke behandeltermijn** genoemd mag worden. De maximale termijn van zes maanden is ver overschreden.

HOE ZIT HET MET DE TOEPASSING VAN HET KLACHTENDECREET?

In dit dossier, waarin de verzoeker **niet akkoord gaat met de inhoud van een beslissing over een bezwaarschrift**, heeft de Klachtendienst Financiën het klachtendecreet correct toegepast. Dat is echter niet het geval in enkele andere dossiers, waarbij de klacht ook gaat over de inhoud van de beslissing over een bezwaarschrift.

In dossier 2002-0749 wordt aan de verzoeker gezegd dat klachten over de beslissing "die enkel betrekking hebben op de inhoud van de beslissing over een bezwaar" niet behandeld worden door de Klachtendienst Financiën. De verzoeker wordt verwezen naar de gerechtelijke beroepsprocedure, bepaald in de wet van 23 maart 1999 betreffende de rechterlijke inrichting in fiscale zaken. Volgens de Belastingdienst vallen klachten over de inhoud van bezwaarschriftbeslissingen niet onder het klachtendecreet.

In dossier 2002-0105 stelt de eerstelijnsklachtendienst dat "de verzoeker niet akkoord gaat met een beslissing die de Belastingdienst voor Vlaanderen genomen heeft: deze klacht is met andere woorden onontvankelijk".

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst vallen dat soort klachten wel degelijk onder het klachtendecreet. De aangehaalde reden vormt geenszins een grond van onontvankelijkheid, noch van onbevoegdheid binnen het kader van het klachtendecreet.

Ook in de informatiefolder uit juni 2002 van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap over het klachtendecreet wordt de klacht "bezwaarschrift onterecht afgewezen" **letterlijk en uitdrukkelijk** als een van de voorbeelden van een eerstelijnsklacht gegeven.

De stellingname van de Belastingdienst is niet in **overeenstemming met het recht**. We verwijzen verder naar deel 2.6 van dit Jaarverslag, waar dieper wordt ingegaan op de problemen rond de toepassing van het klachtendecreet.

Dat ook klachten over de inhoud van beslissingen gegrond kunnen zijn, blijkt uit de hierboven besproken klacht over het ten onrechte geen rekening houden met de perequatie van 1962 bij een bezwaar over de niet-toekenning van de vermindering wegens bescheiden woning. Een klantvriendelijke overheid mag belastingplichtigen in dergelijke gevallen niet dwingen om, in strijd met het klachtendecreet, zijn gelijk bij de rechter te gaan halen.

4.3.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Op 21 mei 2002 heeft de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting van het Vlaams Parlement de aanbevelingen over de onroerende voorheffing uit het Jaarverslag 2001 besproken met de Vlaamse minister van Financiën (Stuk 41 (2001-2002) - Nr. 2). Einde 2002 heeft de minister een stand van zaken over de uitvoering van de aanbevelingen bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

AANBEVELING 2001-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing binnen de maximale termijn van zes maanden behandeld worden. De behandeltermijn van bezwaarschriften waarbij de beslissing ook afhangt van informatie die door federale overheidsdiensten verstrekt moet worden, moet verkort worden door in samenwerkingsakkoorden striktere antwoordtermijnen af te spreken.

De Vlaamse overheid erkent het probleem van de lange behandeltermijnen en heeft terzake een overeenkomst met Cipal afgesloten waardoor Cipal contractueel verplicht is 95 % van de bezwaarschriften binnen een termijn van zes maanden te behandelen op straffe van boete.

Deze overeenkomst geldt voor de bezwaarschriften die binnengekomen zijn bij de Vlaamse Belastingdienst vanaf het jaar 2001.

De Vlaamse minister van Financiën is van mening dat de Belastingdienst voor Vlaanderen niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor de eventueel lange doorlooptijden van bezwaarschriften die voor advies naar de federale Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (Akred) gestuurd worden. Over die bezwaarschriften zijn er wel afspraken gemaakt met Akred: het advies moet principieel binnen een termijn van drie maanden worden afgeleverd.

De Vlaamse overheid vindt een kortere doorlooptijd belangrijk. Daarom wordt de doorlooptijd van bezwaarschriften beschouwd als één van de prestatie- en effectindicatoren waarmee de beoogde beleidseffecten kunnen worden opgevolgd.

In zijn *Beleidsbrief financiën en begroting 2002-2003* besteedt de minister uitdrukkelijk aandacht aan deze problematiek. De minister vindt dat het niet meer kan, dat de belastingplichtige binnen hooguit twee maanden moet antwoorden en voldoen aan de betalingsverplichtingen, terwijl de Belastingdienst er veel langer over doet, om een antwoord te formuleren. Het doel zou niet moeten liggen op de maximumtermijn van zes maanden (wetten van 15 en 23 maart 1999 over de fiscale procedure), maar "op zes dagen".

In 2002 is samen met Cipal een extra inhaalprogramma ontwikkeld, zodat de Vlaamse overheid hoopt dat in het voorjaar van 2003 de meeste achterstand ingelopen zal zijn. Het feit dat het aantal bezwaarschriften ieder jaar daalt, zal er uiteraard ook toe bijdragen dat de bezwaarschriften sneller afgewerkt kunnen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt een adviestermijn van drie maanden wel erg lang in een tijd van e-government. De meeste gegevens die voor de Belastingdienst voor Vlaanderen van belang zijn, bevinden zich in de elektronische Kadnet-databank van Akred. Met Akred moeten daarom verdere afspraken gemaakt worden over kortere adviestermijnen.

AANBEVELING 2001-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de telefonische informatieverstrekking via de Vlaamse Belastinglijn optimaal gegarandeerd blijft. De rechtstreekse bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet verder verbeterd worden.

De telefonische bereikbaarheid is door de inschakeling van de Vlaamse Belastinglijn (078-153015) sterk verbeterd. Die lijn verstrekt niet alleen algemene informatie, maar ook dossiergebonden informatie. Wanneer een telefonische oproep betrekking heeft op een individueel dossier dan wordt de beller doorverbonden met de dossierbeheerder.

De Vlaamse Belastinglijn rapporteert ook op gezette tijdstippen over haar werking. De cijfers over het aantal oproepen (zowel onmiddellijk beantwoorde oproepen als doorscha-

kelingen) en de responstijd voor de burger worden beschouwd als prestatie- en effectindicatoren.

- In de eerste helft van 2002 kreeg de Belastinglijn per maand gemiddeld ruim 10.000 oproepen. Het aantal oproepen in juli en augustus 2002 lag nog hoger, respectievelijk 19.222 en 16.273.
- Tegenover 2001 is het percentage onmiddellijk beantwoorde oproepen in 2002 gestegen van 58 % naar 86 %. Dit heeft een positieve invloed op het aantal bezwaarschriften.
- De gemiddelde wachttijd daalde van gemiddeld 80 seconden in januari en februari 2002 naar gemiddeld 22 seconden in de rest van het jaar.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er nog af en toe een klacht wordt ingediend over de rechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing in Aalst (053-nummer). Het aantal klachten hierover is duidelijk afgenomen.

AANBEVELING 2001-07

De Vlaamse overheid moet alle briefwisseling beantwoorden, ook tussentijdse vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift over de onroerende voorheffing.

De dienst heeft dit probleem in eerste instantie willen oplossen door het instellen van de Vlaamse Belastinglijn, die de mogelijkheid heeft ook statusinformatie te verstrekken. Er kan meegedeeld worden in welke fase van afhandeling het dossier zich bevindt en wat de laatste stap was in de afhandeling van het bezwaarschrift (bijvoorbeeld het dossier is voor advies bij het Kadaster).

In het kader van het e-government-project kan de burger vanaf maart 2003 ook via internet nagaan in welk stadium zijn bezwaardossier zich bevindt. Daarnaast zal het voor de burger ook mogelijk worden zijn bezwaarschrift elektronisch in te dienen en een berekening van zijn onroerende voorheffing te simuleren. Hij zal daarbij begeleid worden aan de hand van een vaststaand schema. Omdat de elektronische handtekening nog niet volledig wettelijk erkend is, moet de burger zijn bezwaar nog printen en versturen met een schriftelijke handtekening.

Het aantal schriftelijke vragen over de stand van het dossier vermindert hierdoor. Als de belastingplichtige echter enkel schriftelijk informeert naar de tussentijdse stand van zaken van zijn bezwaarschrift, krijgt hij geen antwoord. Briefwisseling die over andere elementen handelt, wordt steeds beantwoord.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat deugdelijke correspondentie vereist dat alle briefwisseling beantwoord moet worden, ook als enkel naar de stand van zaken wordt geïnformeerd. De burger heeft recht op een antwoord, ongeacht of hij zijn vraag via de telefoon, het internet of een brief stelt.

AANBEVELING 2001-08

De Vlaamse overheid moet er door specifieke controles voor zorgen dat een fout die hersteld is na een bezwaarschrift in het vorige aanslagjaar, niet herhaald wordt in het volgende jaar.

De Belastingdienst voor Vlaanderen besteedt hier vanaf 2001 aanzienlijke aandacht aan.

Nadat een bezwaarschrift afgehandeld is, wordt *alvorens een volgend aanslagbiljet te versturen*, steeds nagegaan of de koppelingen correct aangepast zijn zodat een herhaling van de fout in de toekomst niet meer mogelijk is. Vastgestelde fouten waarover het Kadaster nog foutieve gegevens doorgeeft worden in een tussenbestand ingevoerd, zodat de fout het

volgend jaar vermeden wordt. De terugkoppeling van de fouten aan het Kadaster stelt die dienst ook in staat om zijn bestanden sneller bij te werken. Elk jaar wordt de koppeling van de adressen in het kadasterbestand en het rijksregisterbestand verder verfijnd waardoor preventief fouten worden vermeden. Ook wordt er vóór de verzending een algemene steekproefsgewijze controle uitgevoerd. Individuele fouten zijn echter niet helemaal uit te sluiten.

AANBEVELING 2001-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen de jaarlijkse aanslagbiljetten steeds in ongeveer dezelfde periode van het jaar naar de belastingplichtigen te sturen. In de gevallen waarbij die jaarlijkse verzending in ongeveer dezelfde periode echt onmogelijk is, moet de Vlaamse overheid duidelijke informatie verstrekken over de redenen en op een soepele wijze oplossingen toestaan voor eventuele betalingsproblemen.

De gegevens die nodig zijn voor de incohiering van de onroerende voorheffing, worden geleverd door het Kadaster en andere externe instanties. Het tijdstip van de levering verschilt van jaar tot jaar en is afhankelijk van de wijzigingen binnen de kadastrale afdeling. Zo zullen in een bepaald jaar meer verkopen in een kadastrale afdeling plaatsvinden in november-december dan in een ander jaar. De afwerking door het Kadaster verschilt dan ook van jaar tot jaar voor elke afdeling. Bijgevolg is het jaarlijks verzenden van de aanslagbiljetten op dezelfde datum niet mogelijk. Er wordt wel naar gestreefd om zoveel mogelijk in dezelfde periode van het jaar te versturen, te beginnen in mei en eindigend in september-oktober.

In 2002 werd er ook voor gekozen om de verzending van de aanslagbiljetten voor het aanslagjaar 2002 prioritair volgens schema te laten verlopen en dus het verzendingsschema van deze aanslagbiljetten niet te laten onderbreken door laattijdige verzendingen van aanslagbiljetten uit vroegere aanslagjaren (ten gevolge van afgehandelde bezwaren). Deze aanslagen uit vroegere aanslagjaren worden parallel verzonden met de aanslagen uit het lopende aanslagjaar. Immers, het aanslagbiljet voor een volgend aanslagjaar wordt niet opgesteld en verzonden zolang een bezwaarschrift nog in behandeling is voor een vorig aanslagjaar. Zo wordt vermeden dat eenzelfde fout twee keer gemaakt wordt (zie ook aanbeveling 2001-08).

Zo was medio september 2002 het overgrote deel van wat moest worden ingekohierd, ook verzonden. In 2001 bedroeg de incohieringsgraad op hetzelfde tijdstip slechts circa 50 %.

Er wordt ook soepel opgetreden voor belastingplichtigen die in korte tijd verschillende aanslagen voor verschillende aanslagjaren zouden ontvangen en die een afbetalingsplan vragen. Zij moeten in een dergelijk geval geen bewijs van ernstige financiële moeilijkheden voorleggen, maar krijgen een afbetalingsplan op eenvoudig verzoek.

Het is praktisch niet mogelijk bij elk aanslagbiljet informatie te verstrekken over de reden voor een latere of vroegere verzending. Mensen die via een afzonderlijke brief hierover vragen stellen, krijgen evenwel steeds een antwoord.

De Vlaamse Ombudsdienst denkt dat het wel mogelijk is om die informatie te verstrekken via een standaardbrief als het om een standaardsituatie gaat. In de grote meerderheid van de gevallen is er sprake van zo'n standaardsituatie: de laattijdige verzending van een aanslagbiljet en/of de gelijktijdige verzending van aanslagbiljetten uit verschillende aanslagjaren is een gevolg van een te lange behandeling van een door de belastingplichtige ingediend bezwaarschrift over een vroeger aanslagjaar.

4.3.5 CONCLUSIES

De sterke daling van het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen in 2002 en de vermindering van het aantal klachten over de onroerende voorheffing bij de Vlaamse Ombudsdienst vormen een duidelijk teken dat de Vlaamse overheid erin slaagt om een structurele oplossing 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 en van de klachten over het niet-automatisch toekennen van verminderingen wegens handicap of kinderlast. Helemaal verdwenen zijn die klachten echter nog niet.

Ook twee types van klachten die pas in 2001 voor het eerst opdoken, zijn in 2002 duidelijk in aantal afgenomen. Het betreft de herhaling in het volgende aanslagjaar van een fout in het voorgaande aanslagjaar die rechtgezet is na een bezwaarschrift. Ook komen er nog steeds klachten binnen, maar in afnemende mate, over de aanzienlijke vervroeging van het jaarlijkse aanslagbiljet ten opzichte van de gebruikelijke verzendingsperiode.

In zijn *Beleidsbrief 2002-2003* kondigt de minister heel wat plannen en beleidsprioriteiten aan die een hoge kwaliteit en klantvriendelijkheid tot doel hebben. Als die beleidsprioriteiten verwezenlijkt kunnen worden, moet dat leiden tot een verdere daling van het aantal bezwaarschriften en klachten.

De veel te lange behandeltermijn van de bezwaarschriften 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 in 2002 nog te veel klachten behandeld waarbij sprake was van een behandeltermijn van meer dan twee jaar. Ook de Klachtendienst Financiën stelt vast dat bij ongeveer de helft van de gegronde eerstelijnsklachten van 2002 de te lange behandeltermijn 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 jaren. De minister neemt zich in zijn *Beleidsbrief* voor de behandeltermijn in 2003 tot redelijke proporties terug te brengen.

Een klachttype dat al eerder bestond, maar dat in 2002 pas echt op de voorgrond is getreden zijn klachten over het al dan niet opsplitsen van het aanslagbiljet over de verschillende mede-eigenaars. Het is daarom opvallend dat de minister in zijn *Beleidsbrief* zwijgt over de opsplitsingsproblematiek. Nochtans is dat in 2002 een fundamenteel probleem gebleken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002, bij de behandeling van de klachten over het niet-opsplitsen van de aanslagbiljetten over de mede-eigenaars, op basis van de wetgeving, de rechtspraak en de rechtsleer aangetoond dat de Vlaamse overheid wettelijk verplicht is de aanslagbiljetten op te splitsen over de mede-eigenaars. Het is dan ook teleurstellend dat de Belastingdienst in zijn brief van 23 januari 2003 niet op de gebruikte argumenten is ingegaan.

Volgens de Belastingdienst zou het nog niet mogelijk zijn om een goedgekeurde opsplitsing automatisch te verlengen voor de volgende aanslagjaren. Problemen in de gegevensuitwisseling met het Kadaster en de verwerking van die gegevens in de eigen bestanden van de Belastingdienst, zouden hiervan de oorzaak zijn. De Belastingdienst neemt zich wel voor om de werkwijze rond de opsplitsing zo klantvriendelijk mogelijk verder te ontwikkelen.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat die automatische verlenging, in een tijdperk van e-government, een prioriteit zou moeten zijn voor de Vlaamse overheid. Bij de in de Beleidsbrief concreet aangekondigde e-government-initiatieven komt de automatische verlenging van de opsplitsing echter niet voor, ook niet bij een volledig ongewijzigde eigendomssituatie. Nochtans zegt de minister in zijn Beleidsbrief dat de fiscale aanvaarding ("fiscal compliance") door de burger geschaad wordt als de overheid hem verplicht tot het meervoudig aanvragen en doorgeven van dezelfde gegevens.

Het klachtendecreet van 1 juni 2001 is op 1 januari 2002 in werking getreden. ABAFIM heeft daar op ingespeeld door een Klachtendienst Financiën op te richten voor de eerstelijnsklachtenbehandeling. Die dienst heeft gedurende zijn eerste werkjaar 2002 goed gefunctioneerd. Er is echter één belangrijk punt waarop het klachtendecreet niet volledig gerespecteerd wordt. Volgens ABAFIM zouden eerstelijnsklachten over inhoudelijke beslissingen in bezwaarschriften eigenlijk niet onder het klachtendecreet vallen. Dat standpunt is echter in strijd met het klachtendecreet en de omzendbrief van 1 februari 2002. Het getuigt ook van slechte communicatie om eerst in de informatiefolder over het klachtendecreet "bezwaarschrift onterecht afgewezen" **letterlijk en uitdrukkelijk** als een van de voorbeelden van een eerstelijnsklacht te geven en vervolgens in de briefwisseling met de burger te zeggen dat je daarover niet kunt klagen in het kader van het klachtendecreet. De burger wordt bij dat soort klachten evenmin naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen maar enkel naar de gerechtelijke procedure bij de rechtbank.

In de praktijk heeft de Klachtendienst Financiën een pragmatische houding aangenomen en voor een maximalistische benadering gekozen, zodat slechts een deel van de eerstelijnsklachten over de inhoud van bezwaarschrift-beslissingen onontvankelijk zijn verklaard.

In zijn Beleidsbrief zegt de minister uitdrukkelijk dat de burgers zeer sensitief zijn voor belastingen en dat daarom elke klacht op een behoorlijke wijze afgehandeld moet worden. Het is volgens de minister niet omdat grote belastingplichtigen zeer mondig zijn en zich verweren, dat kleinere belastingplichtigen niet evenveel waard zijn, integendeel zelfs: iedereen moet rechtstreeks toegang kunnen hebben tot een herkenbaar, beslissend niveau. De Vlaamse Ombudsdienst gaat er dan ook van uit dat ABAFIM deze foutieve toepassing van het klachtendecreet vanaf het werkjaar 2003 rechtzet.

Uit een klantentevredenheidsmeting in 2002 en uit het eerstelijnsklachtenbeeld van 2002 is gebleken dat naast de trage werking en ingewikkelde procedures, de gebrekkige communicatie als het grootste probleem wordt ervaren door de belastingplichtigen. Op communicatiegebied heeft die vaststelling geleid tot een screening door de Belastingdienst van een honderdtal standaardbrieven op duidelijkheid en begrijpelijkheid. Enkele typebrieven zijn bijgestuurd op basis van die screening.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt echter vast dat nog steeds veel brieven moeilijk begrijpbaar zijn voor de gemiddelde burger en soms aanleiding geven tot misverstanden. Echt problematisch is het echter dat de Belastingdienst voor Vlaanderen soms helemaal niet communiceert. Bij de bijna gelijktijdige verzending van de biljetten van drie aanslagjaren wordt 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.

Een betere samenwerking tussen de Vlaamse overheid en het federale Akred zal nodig zijn om een aantal problemen fundamenteel te kunnen oplossen: snelheid, opsplitsing, vermindering, enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst gaat daarom akkoord met de vaststelling van de minister in zijn Beleidsbrief dat het in een e-government-tijdperk ongeloofwaardig overkomt dat twee overheden niet op een snellere en meer controleerbare wijze aan informatie-uitwisseling doen.

4.3.6 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.

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 deze aanvraag niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

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.

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.

4.4 Milieu

We behandelen in dit hoofdstuk klachten over het leefmilieu: over verschillende soorten van milieuvervuiling (lucht, water, bodem) en milieuhinder, milieuvergunningen, milieumisdrijven, natuurbeheer en waterbeheer. Ook de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen valt onder dit thema.

De klachten over de 'afvalwaterheffing' worden apart behandeld wegens hun fiscale karakter.

4.4.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De regelgeving over milieu omvat veel afzonderlijke sectoren. Ondanks meer gecoördineerde milieuwetgeving, blijven de milieuregels dikwijls erg technisch en moeilijk toegankelijk. De belangrijkste regeling inzake milieubeleid 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.

Nieuw in 2002 is het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002.

UITVOERING

Binnen 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 Milieu-maatschappij (VMM). Via Aquafin bouwt de Vlaamse overheid een omvattende waterzuiveringsinfrastructuur uit. De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) ten slotte staat in voor zowat de helft van de waterdistributie in Vlaanderen. De VMW is - behalve in de provincie Antwerpen - actief in heel Vlaanderen en deelt de waterdistributiemarkt met diverse intercommunale en gemeentelijke maatschappijen.

4.4.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 24 Milieu: eerstelijnsklachten in 2002

	Hinder/ Algemeen	Bodem	Mestbank en beheersovereen- komsten	Waterdistributie	Andere	Totaal
Totaal	14	15	6	77	2	114
Ontvankelijk	7	6	6	63	2	84
Onontvankelijk	7	9	0	14	0	30
-45 dagen	14	14		71		
+45 dagen	0			6		
Geground	4	3	1	41	1	50
Ongegrond	3	3	5	22	1	34
Opgelost	4	3	1	36	2	46
Niet opgelost	3	0	0	5	0	8
Beslissing	0	1	0		0	1
Behandeltermijn	2	0	0	2	0	4
Informatieverstrekking	0	2	1	4	0	7
Bereikbaarheid	1	0	0	1	0	2
Bejegening	1	0	1	6	0	8
Andere	0	0	0	24	1	25

DE KLACHTEN

De administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer (AMINAL) ontving 14 klachten, waarvan 7 onontvankelijk werden verklaard omdat de klager geen belang kon aantonen. De afdeling Milieu-inspectie ontving 9 klachten. 7 ervan gingen over hinder van een klasse 2- of 3-bedrijf waarbij de gemeente onvoldoende optrad, in 4 van die gevallen ging het over geluidshinder 's nachts, veroorzaakt door transport van goederen. De afdeling Water ontving 3 klachten en de afdeling Bos en Groen 2.

OVAM ontving klachten over de door OVAM gevoerde reclamecampagnes en over de uitvoering van het bodemsaneringsbeleid. Een aantal klachten over bodemsanering sloegen op de regelgeving en het gevoerde beleid. Die werden onontvankelijk verklaard. Bij de klachten over de communicatie van OVAM werden er 2 gegrond beoordeeld omdat de verstrekte informatie ontoereikend bleek. Bij één klacht over bodemonderzoek werd een foute beslissing rechtgezet.

De VLM ontving één klacht over de beheersovereenkomsten die de VLM afsloot met landbouwers en 5 over de mestbank. Van de klachten over de mestbank oordeelde de VLM er één gegrond. De klachten komen meestal van omwonenden en gaan over mestopslag of de opbrenging van mest op het land door burens.

Bij de VMW waren er vooral klachten over de administratie (onzorgvuldig of laattijdig verwerken van formulieren of uitvoeren van gevraagde werken) en over de bereikbaarheid en communicatie van de VMW. Van deze 25 klachten bleken er 21 gegrond. Bij 10 klachten over facturatie was er in 2 gevallen een fout in de berekening. De klachten waarbij een fout in de administratieve gegevensverwerking of facturatie werd vastgesteld, werden beoordeeld met de norm "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" (in de tabel gerangschikt onder de rubriek 'andere'). 5 klanten hadden een probleem met een onverwacht hoge waterfactuur. De VMW stelde telkens vast dat er zichtbare lekken aanwezig waren in de sanitaire binnenhuisinstallatie en handhaafde daarom de volledige factuur. Verder waren er nog klachten over aanmaningen om openstaande facturen te betalen, de waterdruk en enkele technische problemen. De 5 onopgeloste klachten hebben te maken met de waterkwaliteit en druk. Door technische problemen kan een volledige oplossing pas op langere termijn worden geboden.

De administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten (AOSO) had één klacht over olieverontreiniging veroorzaakt door een boormachine bij de afdeling Geotechniek. Ook het Instituut voor Natuurbehoud ontving één klacht. Die bleek ongegrond.

REALISATIES EN PLANNEN

AMINAL stelt vast dat de burger over het algemeen niet weet waar hij met zijn klachten over milieuhinder terecht moet en is van mening dat klachten over milieuhinder niet onder het klachtendecreet vallen. Het klachtendecreet slaat alleen op klachten over de werking van de overheid. Het is hoog tijd dat de burger geïnformeerd wordt over de rol van de milieuoördinator in bedrijven, die kan helpen om problemen op te lossen. De gewestelijke milieuoverheid heeft ook niet als taak om te bemiddelen in burenruzies die als milieuhinder gemeld worden en wijst erop dat de gemeenten hun taak van milieutoezicht ten volle moeten opnemen.

AMINAL beveelt aan om de externe communicatie te verbeteren. Inzake hinder moet duidelijker gecommuniceerd worden wie wat doet en waar men met klachten terecht kan. Begin 2003 wordt een webredacteur aangeworven die de communicatie via de websites van de Vlaamse milieuoverheid moet verbeteren.

Conclusies kunnen bij OVAM uit het beperkt aantal klachten niet getrokken worden. OVAM heeft overlegd met de Vlaamse Ombudsdienst over enkele klachten die volgens de Vlaamse Ombudsdienst onterecht onontvankelijk werden verklaard. Binnen de organisatie van OVAM moet erop worden gelet dat klachten effectief bij de klachtencoördinator terechtkomen.

Het aantal klachten bij de VLM ligt te laag om daaruit conclusies te kunnen trekken. De VLM wijst erop dat het herkennen van klachten nog niet optimaal is bij de personeelsleden. Klachten die niet door de Vlaamse Ombudsdienst werden doorgestuurd, zijn dikwijls

nog op informele wijze door de afdelingen zelf opgelost zonder in het klachtenregister terecht te komen. De interne klachtenprocedure zal in 2003 verfijnd worden om de registratie te verbeteren. Een aandachtspunt is ook regelmatig overleg met de Vlaamse Ombudsdienst.

De VMW heeft in 2002 de personeelsleden die regelmatig in contact komen met de klanten, opleidingen in communicatie en telefonische klachtenbehandeling gegeven. Functiegerichte vaktechnische opleidingen moeten administratieve fouten verminderen en het vormingsprogramma wordt ook voortgezet met een opleiding ontwerpen van gebruiksvriendelijke formulieren. Een technisch meerjarenplan werd in 2002 gestart om te komen tot een centrale ontharding van het leidingwater. Het doel is om tegen einde 2005 een eerste demonstratieproject te realiseren.

4.4.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 25
Milieu:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	49
Beoordelingsfase (fase D)	55
Opschorting behandeling	6
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	111

Tabel 26
Milieu:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	16
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
Ongegronde klacht	12
Beleidsaanbeveling	2
Andere	5
Totaal	42

Tabel 27
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	6
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	9
Totaal	30

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 111 klachten behandeld over milieu, waarvan er 55 werden beoordeeld: 15 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 40 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

MILIEUHINDER

KAN HET WAT STILLER?

Milieuhinder is voor de doorsnee Vlaming in eerste instantie geluidshinder. Opvallend is dat het bij de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ontvangt, zelden om klachten over een bedrijf van klasse 1 gaat, maar vooral om klachten over kleinere bedrijven of om andere bronnen van geluidshinder. Twee problemen rijzen: als er hinder wordt gemeld, wordt er dan accuraat opgetreden en als reglementair geen hinder wordt vastgesteld, wil dat dan meteen ook zeggen dat er geen probleem is?

In dossier 2002-0564 klaagt de verzoeker over aanslepende geluidshinder en trillingen, veroorzaakt door vrachtwagens van een bedrijf in Assenede. De overlast is al einde 2000 begonnen. In mei 2001 had de gemeente nog aan de Milieu-inspectie Oost-Vlaanderen laten weten dat er geen overtredingen waren. Het dossier komt in een stroomversnelling wanneer een buurtbewoner ook een klacht indient bij AROHM Oost-Vlaanderen. Dat leidt tot de vaststelling van 2 bouwovertradingen en een herstellvordering in september 2002. De gemeente neemt het dossier op en laat weten dat er naar een oplossing wordt gezocht die ook aan de hinder een einde zal maken. De gemeente overlegt met het bedrijf en op 29 oktober verhuist het bedrijf naar een industrieterrein in de regio.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt deze klacht als **gegrond en voldoende hersteld**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. De gemeente had al vroeger de klachten over hinder moeten opnemen. Pas toen er extra complicaties waren met bouwovertradingen, maakte de gemeente er werk van. In dit dossier wordt door de verhuizing ook meteen een afdoende oplossing geboden.

In dossier 2001-0375 wordt de geluidshinder van een wafelfabriek in Halen efficiënt aangepakt door betere afspraken over het laden en lossen en een alternatieve aanvoer-route. Andere dossiers zijn nog in onderzoek, omdat er geen bevredigende oplossing uit de bus komt. In dossier 2002-0450 klaagt een inwoner van Lanaken over geluidshinder van een smederij. De milieuvergunning bepaalt dat de smederij met gesloten poort moet werken, wat lang niet altijd gebeurt. Sinds 1998 is er af en toe geluidshinder. De Milieu-inspectie verwijst in eerste instantie naar de gemeente omdat het om een klasse-2 inrichting gaat. Omdat er in het dossier vaststellingen zitten dat er zowel met gesloten poorten wordt gewerkt als met open poorten, wordt de gemeente aangeraden om regelmatig controles uit te voeren. De gemeente heeft de smederij al enige keren aangemaand en heeft ook een PV opgesteld. Het PV ligt bij het parket, voor de gemeente is het moeilijk om verdere stappen te ondernemen. Recent ontving de smederij een laatste waarschuwing van de gemeente en werd ze nogmaals gewezen op de dwingende strafmaatregelen die de gemeente conform VLAREM I kan nemen. Het valt af te wachten of de smederij hierop ingaat. De gemeente kan in principe overgaan tot een tijdelijke sluiting van de smederij, maar dat is een drastische stap. De Vlaamse Ombudsdienst probeert ondertussen samen met de gemeente om de uitbaters van de smederij en de buurtbewoners bijeen te krijgen voor een overleg.

Dossier 2002-0229 is soortgelijk, het gaat hier over aanslepende hinder van een steenhouwerij in Borgloon. Een PV van de gemeente ligt bij het parket en de gemeente liet de verzoekers weten dat ze enkel wil optreden tegen flagrante overtredingen. Het bedrijf is op zoek naar een nieuwe locatie. Gelet op de werkgelegenheid vraagt de gemeente de verzoekers om een beetje geduld te oefenen. Op korte termijn blijkt er in de omgeving echter niet meteen industriegrond vrij te komen. In nog 2 andere dossiers (2002-0204 en 2002-0771) is er al een lange weg afgelegd en zijn er verbeteringen aan de situatie, maar wordt de hinder voor de omwonenden nog altijd onvoldoende bestreden.

In dossier 2001-1301 wordt er geklaagd over geluidshinder, bodemverontreiniging en de niet-naleving van vergunningsvoorwaarden door een kleiduifschietstand. De verzoekers schrijven eind 1999 de Vlaamse minister van Leefmilieu en Landbouw daarover aan. De Milieu-inspectie stelt op verzoek van de minister een onderzoek in en adviseert in maart 2000 om de milieuvergunning van de kleiduifschietstand te schorsen. Op de afhandeling van een schorsingsaanvraag staat geen wettelijke termijn. Na navraag bij de afdeling Milieuvergunningen blijkt dat het dossier nog in behandeling is, er wordt gewacht op extra meetresultaten en een advies van het college van burgemeester en schepenen. De schorsing gaat pas in juni 2002 in.

De **redelijke behandeltermijn** is in dit dossier overschreden alsook de norm **deugdelijke correspondentie** omdat de verzoekers niet werden geïnformeerd over de ondernomen stappen. Dat gaf hen het idee dat er met hun klacht niets werd gedaan.

Er rijzen dus twee problemen: een gebrek aan doortastendheid in het overheidsoptreden en een te lange uitvoeringstermijn. Een schorsing van een milieuvergunning die in maart 2000 wordt geadviseerd, wordt in juni 2002 uitgevoerd. Overlast voor omwonenden kan enkele jaren aanslepen voor de metingen, vaststellingen, aanmaningen, PV's tot een concreet resultaat leiden. Aan burgers die de hinder dagelijks ondervinden, valt dikwijls moeilijk uit te leggen waarom effectieve oplossingen zo moeizaam realiseerbaar zijn. De communicatie met de burger over wat een overheid onderneemt, over welke middelen en mogelijkheden ze beschikt en op welke termijn dat tot een resultaat leidt, moet zeker verbeteren.

Wanneer milieunormen niet worden nageleefd en de overtreder niet op aanmaningen ingaat, kan de milieu-ambtenaar van de gemeente een PV opstellen. Dat PV wordt bezorgd aan het parket. In veel gevallen blijkt dat het einde van het overheidsoptreden te zijn. Het PV blijft vaak te lang liggen op het parket of wordt geseponeerd. Het Milieuhandavingsrapport 2001 van de Milieu-inspectie spreekt van 74 % geseponeerde PV's in een overzicht van de ontvangen beslissingen van de parketten. De gemeente kan zelf strafmaatregelen opleggen, bijvoorbeeld een schorsing van de vergunning of een voorlopige sluiting van de inrichting. Dat is een zware stap die niet zo snel wordt ondernomen. VLAREM bevat geen systeem van administratieve geldboetes. De milieuregelgeving beperkt zich veelal tot heffingen (boetes kunnen worden opgelegd in het kader van de wet oppervlaktewateren, van het afvalstoffendecreet of van het meststoffendecreet). Een veralgemeende regelgeving inzake administratieve geldboetes als administratief handhavingsmiddel in de milieuwetgeving werd al als voorstel naar voren geschoven door de Interuniversitaire Commissie tot Herziening van het Milieurecht in het Vlaams Gewest (commissie Bocken), maar is nog niet uitgevoerd.

HEB IK RECHT VAN KLAGEN?

Bij het zoeken naar een oplossing voor de vastgestelde hinder, kan men bij de overheid een soort van belangenafweging vaststellen. Hoe zwaar weegt de overlast voor de klagers en wat is het belang van de activiteiten die de overlast veroorzaken? Het is evident dat een gemeente niet te snel tot sluiting van een bedrijf overgaat. Het gaat echter niet op om de overlast verder toe te laten en niet op te treden, de omwonenden hebben ook recht van spreken. Klachten moeten altijd grondig worden onderzocht zodat bepaald kan worden welke maatregelen de hinder kunnen beperken. Afhankelijk of de implementatie van die maatregelen enige tijd vraagt of dat een efficiënte oplossing binnen afzienbare termijn haalbaar is, kan hinder voor een bepaalde periode gedoogd worden. Maar het gedogen kan uitsluitend op voorwaarde dat duidelijk is waartoe de overtreder zich verbindt, met name op welke wijze hij binnen een redelijke termijn een afdoende oplossing uitwerkt. Als bijvoorbeeld op korte termijn geen industriegrond vrijkomt, volstaat de belofte van een herlokalisatie van een bedrijf niet. Het is niet concreet genoeg. In dat geval blijft het immers een open vraag of en wanneer de herlokalisatie zal plaatsvinden. Het resultaat van die belangenafweging vinden we ook terug in het regelgevend kader zelf.

In dossier 2001-1220 klaagt de verzoeker die bij de Schelde in Oost-Vlaanderen woont over geluidshinder van schepen. De afdeling Bovenschelde wijst erop dat de Schelde een hoofdverkeersas is voor de Belgische binnenvaart. Om de geluidshinder van scheepsgeneratoren te verminderen, heeft de afdeling Bovenschelde langs de aanmeerplaatsen stroomafnamekasten geplaatst. Het verkeer via de binnenvaart wordt door Europa en de federale en Vlaamse overheid gestimuleerd als alternatief voor het overvolle wegverkeer. Vanuit het oogpunt van het algemeen belang is het dan ook positief dat de binnenvaart de laatste jaren stelselmatig is toegenomen. Het is daarom ook niet uitgesloten dat de bedieningsuren, die nu lopen van 6 tot 22 uur, nog worden uitgebreid. Er werd in dit geval naar een compromis gezocht tussen de belangen van de schippers en de klachten van de buurtbewoners.

Omdat er geen overtreding is van het scheepvaartreglement en ook niet van milieuregeling, kan de afdeling niet sanctionerend optreden.

De verzoekster van dossier 2001-0696 woont zeer landelijk en heeft last van het lawaai van de veldkanonnen die de vogels moeten afschrikken. Die materie behoort volledig tot de gemeentelijke bevoegdheid: ze heeft hierover een politiereglement opgesteld. Veldkanonnen moeten op minstens 100 meter van de woningen worden opgesteld. Dat blijkt ook het geval te zijn maar de hinder voor de verzoekster blijft omdat de kanonnen veel verder dan in een straal van 100 meter te horen zijn. De gemeente wijst erop dat zij in haar politiereglement de belangen van inwoners en boeren moet trachten te verzoenen. De problematiek van veldkanonnen gaf reeds aanleiding tot 3 verzoekschriften in het Vlaams Parlement (in 1998, 1999 en 2002). Het Vlaams Parlement kwam telkens tot de conclusie dat het om een gemeentelijke bevoegdheid gaat en wil niet regelgevend optreden. Wel wordt aan de gemeenten een model van politiereglement aangeboden, met daarin onder meer de bepaling dat de veldkanonnen zich op een minimumafstand van 100 meter tot aan het dichtstbij gelegen huis moeten bevinden. Gemeenten zijn evenwel vrij om de voorwaarden tot gebruik in te vullen.

In dossier 2002-0025 klaagt de verzoeker over geluids- en lichthinder van een benzinestation/car wash in Mol. De gemeente heeft een onderzoek ingesteld. Daaruit blijkt geen overschrijding van de richtwaarden die VLAREM II als milieukwaliteitsnormen vooropstelt. De exploitant was, in het kader van zijn milieuvergunningsaanvraag, er al toe verplicht om het metaal van de open wasboxen uit te rusten met ontdreunend materiaal. Tijdens het onderzoek werden ook de omwonenden bevroegd. Omdat geen andere buurtbewoners hinder ondervonden, was er geen reden voor de gemeente om verder op te treden.

De hinder werd door de gemeente grondig onderzocht, de Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht wel **deels gegrond**, omdat de verzoeker niet werd geïnformeerd over de stappen die de gemeente ondernam.

In deze klachten is er geen overtreding van een milieuvergunning. De algemene en sectorale Vlarem II-voorwaarden worden gerespecteerd. Een overschrijding van die normen is niet altijd zo eenduidig vast te stellen: de hinder kan buiten het VLAREM II-kader vallen of moeilijk te meten zijn, en er is ten slotte het reeds aangehaalde spanningsveld tussen 'reglementaire hinder' en de eigen ervaring van hinder. Ook wanneer alles binnen de perken van de milieuregels blijft, kan een individu ernstige hinder ondervinden. Wie heeft er dan gelijk? Overdrijft de burger of had de overheid de hinder onderschat? Een klacht die de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 grondig wil uitspitten gaat over verkeerslawaaï. Ten eerste is er daarbij een discussie over hoe het geluid van wegverkeer precies wordt gemeten en ten tweede is er de vraag hoe de overheid de grens trekt.

Dat brengt ons weer bij die afweging van belangen. Wonen, werken en verkeer moeten in overeenstemming worden gebracht in een beperkte ruimte. Welke mate van bijvoorbeeld geluidshinder moeten wij verdragen in ruil voor al onze mogelijkheden en welvaart? Geluidsoverlast van wegverkeer kan snel worden aangepakt door bijvoorbeeld het aantal wegvakken te verminderen, waardoor er meteen een vermindering van het aantal auto's is. Maar die gemoedsrust wordt dan betaald met een verminderde doorstroming van het verkeer. In het vorige jaarverslag heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog vastgesteld dat de Milieu-inspectie zorgvuldige controles uitvoert inzake geluidshinder van de luchthaven Zaventem. Mee op basis van die meetresultaten bracht de Vlaamse minister van Leefmilieu het dossier op de politieke agenda en startte ze een debat over mogelijk strengere normen en een inperking en andere spreiding van de hinder. Maar de discussie gaat evenzeer over werkgelegenheid. Bij het politieke debat in december over de nachtvluchten van Oostende en Zaventem werd de hinder ook tegenover de economische meerwaarde gesteld.

Los van de uiteindelijke aanpak, is een consequente en systematische registratie van hinder wenselijk. Zo houdt de overheid de vinger aan de pols. Men weet precies waar men over praat en kan zo adequaat reageren op ontwikkelingen. Inzake geluidshinder is er een gebrek aan duidelijkheid over de aanpak. Het is een zeer complexe problematiek maar uit de klachten blijkt bijvoorbeeld toch dat geluidshinder van kleine bedrijven onvoldoende wordt aangepakt. Als er geen pasklare oplossing voor de klacht voorhanden is, wordt er weinig aan gedaan.

WIE HEEFT HIER HET TOEZICHT?

In het voorgaande jaarverslag ging de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid in op het 'hoog toezicht' van de Milieu-inspectie. De afdeling Milieu-inspectie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap oefent het toezicht op de inrichtingen van klasse 1 uit. Op de inrichtingen van klasse 2 en klasse 3, die minder belastend zijn voor het milieu maar die uiteraard evenzeer voor hinder kunnen zorgen, oefent de gemeente het toezicht uit. De afdeling heeft in die gevallen volgens de regelgeving wel nog een 'hoog toezicht'. Neemt een gemeente haar bevoegdheid niet op ten aanzien van die inrichtingen, dan kan de burger zich wenden tot de Milieu-inspectie. Die stelt evenwel duidelijk dat voor haar dat 'hoog toezicht' niet inhoudt dat zij dan zal optreden. Ten eerste heeft de afdeling een gebrek aan bevoegdheid om dwingend op te treden ten aanzien van de gemeentebesturen, zij kan enkel aanmanen en niet afdwingen. Ten tweede ontbreekt het de afdeling aan middelen om zelf rechtstreeks ten aanzien van de mogelijke overtreders op te treden: de Milieu-inspectie beschikt over een 80-tal toezichthoudende ambtenaren en die worden prioritair ingezet voor de controle van klasse 1-inrichtingen.

De Milieu-inspectie beperkt het 'hoog toezicht' bijgevolg tot het wijzen van de gemeenten op hun verantwoordelijkheid in het kader van het milieubeleid. Slechts zeer uitzonderlijk worden de klachten zelf opgevolgd. Niettemin beaamt de Milieu-inspectie in haar Milieuhandavingsrapport 2001 dat de gemeenten, op enkele goede uitzonderingen na, het eerstelijnstoezicht op klasse 2- en 3-inrichtingen onvoldoende uitoefenen. Zowel de onwil om op te treden als een gebrek aan opgeleid personeel speelt hierbij een rol. In het kerntaakendebat wordt de taakverdeling tussen de verschillende betrokken bestuursniveaus besproken. Op dit moment is nog niet duidelijk wat hiervan het resultaat zal zijn. Ondertussen heeft de afdeling de problematiek wel al opgenomen met de provincies en tracht zij de provinciegouverneurs aan te sporen om tussenbeide te komen ten aanzien van de gemeenten als die hun handhavingsopdracht niet ter harte nemen. Dat is een spoor dat verder moet worden gestimuleerd.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de Milieu-inspectie dat 'hoog toezicht' actief kan en moet invullen als een gemeente niet kordaat optreedt. Als er daadwerkelijk sprake is van milieuhinder en de gemeente onvoldoende optreedt, dan heeft de burger recht op een voldoende snelle interventie door een ander overheidsniveau. Dat neemt uiteraard niet weg dat van de gemeenten een accuraat optreden mag worden verwacht. De gemeenten hebben als eerste verantwoordelijke toezichthoudende overheid de plicht om dat te doen en zij moeten daartoe gestimuleerd worden. Maar ondertussen zitten burgers wel met zeer concrete hinderproblemen. Als die burgers noch bij de Milieu-inspectie noch bij de gemeente gehoor vinden en te lang moeten wachten tot er wat gebeurt, dan weegt dat zwaarder dan de principiële toezichtsdiscussie. Zowel de Milieu-inspectie als de gemeentebesturen hebben blijkbaar behoefte aan een versterking van hun handhavingsfunctie.

DE MILIEUVERGUNNINGEN EN INFORMATIEVERSTREKKING

De klachten over milieuvergunningen slaan dit jaar op de informatieverstrekking van de afdeling die beter kan.

In dossier 2002-0250 stort de verzoeker 2.500 frank (in plaats van 250 frank) in het kader van zijn bezwaar tegen een milieuvergunning. Op 13 december 2001 vraagt hij dat het te veel betaalde wordt terugbetaald. Er komt geen reactie, ook niet op een tweede brief. Pas als de Vlaamse Ombudsdienst tussenbeide komt, verneemt de verzoeker dat een dergelijke terugstorting door de financiële dienst van het MINA-fonds gebeurt. De verantwoordelijke afdeling Algemeen Milieu- en Natuurbeleid wijst op technische problemen met het boekhoudkundige systeem en op een gebrek aan budget op de MINA-fondsbegroting om de terugbetaling uit te voeren. Die problemen zijn bij de Vlaamse Ombudsdienst sinds 1999 gekend en blijken nog altijd niet afdoende opgelost te zijn. Acht maanden na de eerste melding van de verzoeker wordt het bedrag teruggestort. Zowel inzake **redelijke behandeltermijn** als **deugdelijke correspondentie** schiet de afdeling hier tekort.

In 1992 dient de verzoeker van dossier 2002-0330 een bezwaar in tegen het verlenen van een milieuvergunning aan een slachthuis. De omwonenden hebben via de Raad van State de vernietiging van de vergunning verkregen. De vergunningsaanvraag moet bijgevolg opnieuw worden behandeld. In dat kader wordt de verzoeker op 23 april 2002 een ontvangstmelding gestuurd dat zijn beroep ontvankelijk is verklaard en zal worden behandeld. Tien jaar na datum maakt dat wel een rare indruk. De afdeling heeft de regels inzake informatieverstrekking uit de VLAREM-procedure nageleefd. Conform artikel 52 van titel 1 van VLAREM wordt aan elke beroeper immers kennis gegeven van de ontvangst en start van het onderzoek van zijn ingediende beroep. Die individuele bekendmaking vindt altijd plaats, ook bij heronderzoeken na een vernietigingsarrest door de Raad van State. Strikt genomen is dat niet verplicht, maar zo is de betrokkene zeker geïnformeerd over de startdatum van de nieuwe behandelingstermijn.

De afdeling stelt dat mag verwacht worden dat een beroeper op de hoogte is van een beroep dat hij zelf heeft ingeleid. Is de betrokkene niet verder meer geïnteresseerd in de zaak, dan kan hij die brief negeren. Wil hij meer informatie over de zaak, dan kan hij informatie inwinnen bij de contactpersoon vermeld in de brief. Door de omvangrijke briefwisseling van de afdeling die aan VLAREM-termijnen gebonden is, is deze briefwisseling geautomatiseerd. Een toelichting bij de kennisgevingsbrieven over het dossier kan daardoor niet eenvoudig worden toegevoegd.

De brief omvat nu uitsluitend een bevestiging van ontvangst van het beroep, een verklaring dat het beroep ontvankelijk is en de startdatum van de behandelingsprocedure.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat die standaardbriefwisseling voor verbetering vatbaar is. Een korte verwijzing naar de oorzaak kan worden gegeven, bijvoorbeeld "ingevolge het vernietigingsarrest van de Raad van State dd. .. wordt dit beroep afgehandeld". Ook de datum waarop het beroep werd ingediend, zou in de standaardbrief moeten worden opgenomen. Gezien de lange termijnen die in deze procedures kunnen spelen, kan dat op zich al enige verduidelijking bieden.

WANNEER WORDT MIJN BEROEP BEHANDELD?

De verzoeker van dossier 1999-0448 heeft een varkensfokkerij. In 1993 krijgt hij van de bestendige deputatie een vergunning om het aantal mestvarkens uit te breiden van 2.800 naar 9.920. De Vlaamse minister bevoegd voor leefmilieu vernietigt evenwel die beslissing. De beslissing van de minister wordt vervolgens vernietigd door de Raad van State op 4 september 1997. De minister moet dus een nieuwe beslissing nemen. In juni 1999 is dat nog niet gebeurd. De verzoeker zit ondertussen wel met 9.000 mestvarkens, waar hij geen vergunning meer voor heeft.

Pas op 3 juni 2002 neemt de minister een beslissing: de beperkte vergunning, verstrekt door de Raad van State, wordt opgeheven en de gevraagde uitbreiding van de vergunning wordt verworpen. Uiteindelijk is er dus na 4 jaar en 9 maanden een nieuwe beslissing over het beroep genomen. Ondertussen heeft de verzoeker zijn bedrijf verder uitgebaat, in strijd met de vergunning, afgegeven door de bestendige deputatie. De Milieu-inspectie trad niet op omdat de beroepsprocedure lopende was.

De **redelijke behandeltermijn** werd hier ruimschoots overschreden. In het vorige jaarverslag wees de Vlaamse Ombudsdienst al op de aanslepende afhandeling van beroepsdossiers die nog onder het regime van het ARAB vallen. Voor die dossiers heeft de regelgeving geen dwingende afhandeltermijn. De afdeling geeft in eerste instantie prioriteit aan de VLAREM-dossiers waarvoor wel een dwingende en een korte afhandeltermijn geldt.

In 2002 werd de versnelde afhandeling van ARAB-dossiers hoog op de prioriteitenlijst van de afdeling geplaatst. Een 50-tal dossiers werd in 2002 afgehandeld. Op 13 december 2002 zijn er bij de afdeling Milieuvergunningen nog de volgende dossiers volgens de oude procedure in behandeling:

- ARAB-procedure: 14
- afval: 6
- lozing: 1.

BODEMVERVUILING

Bij de klachten over OVAM ligt de focus op informatieverstrekking en dienstverlening.

De verzoekers contacteerden de Vlaamse Ombudsdienst met klachten over:

- het niet-verkrijgen van een bodemattest (kan pas worden afgeleverd, nadat een retributie is betaald);
- de verplichting van een oriënterend bodemonderzoek (het Bodemsaneringsdecreet legt de verplichting op van een oriënterend bodemonderzoek voor een mogelijk vervuilde grond verkocht kan worden);
- de te trage timing van het bodemsaneringsproject bij de bureaus (de verschillende fases in de procedure worden toegelicht);
- het moeten betalen van de sanering van een historische bodemvervuiling (de verzoeker liep vooruit op de feiten, onduidelijke informatie wordt verbeterd);
- het niet-beantwoorden van vragen over de controle op stookolietanks (antwoord wordt wel gegeven maar laattijdig).

Bij die 2 laatste klachten maakte de Vlaamse Ombudsdienst een opmerking. Eerst over de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** die niet optimaal verliep (de communicatie had sneller rechtgetrokken kunnen worden) en bij de allerlaatste klacht over de **redelijke behandeltermijn**. Bij de andere klachten was het standpunt van OVAM correct of zorgde de eerstelijnsklachtenbehandeling voor een voldoende antwoord.

Het volgende dossier is nog in onderzoek, maar we willen het toch al even aanhalen vanwege de belangrijke dienstverleningsaspecten die hierin spelen.

De verzoeker van dossier 2001-1157 heeft sinds eind 1999 een bodemsaneringsproject lopen voor zijn benzinstation. Hij contacteert eind 2001 de Vlaamse Ombudsdienst met klachten over de bemonstering. OVAM erkent voor het opstellen van een bodemsaneringsproject een aantal bodemsaneringsdeskundigen. Alleen de door OVAM erkende studiebureaus mogen een saneringsplan opstellen en metingen uitvoeren waaruit moet blijken of de saneringswerken het gewenste resultaat opleveren. In december 2001 wordt de effectieve sanering bij de verzoeker stopgezet en start er een monitoring waarbij om de drie maanden metingen worden gedaan. Vanwege de grote prijsverschillen voor het uitvoeren van de metingen, wisselt de verzoeker enkele keren van studiebureau. Op basis van dezelfde stalen blijken de bureaus in mei 2002 tot verschillende resultaten te komen. De verzoeker meldt dat aan OVAM, maar er wordt niet op ingegaan. Pas als de Vlaamse Ombudsdienst tussenbeide komt, wordt de erkenningscommissie van OVAM ingeschakeld die vervolgens via het OVAM-referentielaboratorium VITO een grondig onderzoek instelt naar de kwaliteit van de betrokken erkende bodemsaneringsdeskundigen.

Voordien had de verzoeker ook al geklaagd over de aannemers die dergelijke projecten mogen uitvoeren. Hij vindt hun prijzen buitensporig hoog. Uit navraag bij OVAM blijkt dat de aannemers die de werken effectief uitvoeren, op geen enkele wijze aan toezicht of controle van OVAM gebonden zijn.

In het hele dossier heeft de verzoeker constant het gevoel dat hij voor alles verantwoordelijk wordt gesteld en dat hij nooit een beroep kan doen op OVAM voor enige bijstand. OVAM legt zeer zware verplichtingen op, wat vanuit het bodemsaneringsdecreet ook zeer terecht is, maar mag hierbij toch niet het menselijke aspect uit het oog verliezen. Een actievare houding van OVAM inzake begeleiding en ondersteuning van mensen die een saneringsproject moeten laten uitvoeren, is een absolute vereiste. Zeker als het gaat om erkende bodemsaneringsdeskundigen mogen we verwachten dat OVAM haar controle hierop ten volle uitoefent en snel reageert als er in lopende saneringsprojecten meetresultaten betwist worden. De meetresultaten zijn immers bepalend voor het verdere verloop van de sanering. Bovendien gaat het hierbij vaak over aanzienlijke bedragen.

Ten aanzien van de aannemers die de werken uitvoeren, heeft OVAM geen bevoegdheid. Iemand die een bodemsanering moet uitvoeren, kiest vrij zijn aannemers en sluit een overeenkomst af. Bij schadegevallen kan de verzoeker de firma aansprakelijk stellen. Voor OVAM is die situatie te vergelijken met die van iemand die een huis bouwt en problemen heeft met zijn aannemer(s). De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat dat toch wel anders ligt en dat OVAM mogelijk toch enig advies en ondersteuning kan bieden. Tenslotte kent OVAM de thematiek door en door. Een financieringsfonds voor de sanering van ben-

zinstations is in de maak dat in de toekomst de saneringsplichtigen behoorlijk zal ondersteunen. Maar op dit moment is een bodemsanering nog een zware belasting. De betrokkene heeft meestal noch de moed noch het geld om in de clinch te gaan met een aannemer of erkend bodemsaneringsdeskundige. OVAM kan hierbij een ondersteunende rol spelen.

WATERDISTRIBUTIE

9 klachten inzake waterdistributie werden beoordeeld, 6 over de VMW en 3 over drie andere waterdistributeurs. In dat laatste geval was de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd omdat het ging over het decretaal bepaalde recht op 15 m³ gratis water. Het waterverbruik komt ook aan bod in het hoofdstuk over de afvalwaterheffing. Abnormaal hoge waterfacturen ten gevolge van een verborgen lek worden slechts onder zeer strenge voorwaarden herzien door de waterdistributiemaatschappijen. Het verkoopreglement is daarover onvoldoende duidelijk. Blijft de hoge factuur behouden, dan volgt later ook een evenredig hoge afvalwaterheffing. Het thema afvalwaterheffing gaat daar verder op in.

HOEVEEL M³ IS 15 M³?

Het decreet van 20 december 1996 stelt: "De gemeenten, gemeentelijke regies, intercommunales en alle andere maatschappijen die instaan voor een openbare watervoorziening, zijn ertoe gehouden aan elk van hun huishoudelijke abonnees met ingang van 1 januari 1997 jaarlijks een hoeveelheid leidingwater gratis te leveren gelijk aan 15 m³ per persoon die op 1 januari van het beschouwde jaar gedomicilieerd is op het adres van de aansluiting op het openbare waterleidingnet." (art. 34, par. 3).

De Provinciale en Intercommunale Drinkwatermaatschappij der Provincie Antwerpen (PIDPA) verrekent in dossier 2001-1270 de hoeveelheid gratis water pro rata volgens het aantal dagen dat de verzoeker in 2000 in Schoten was gedomicilieerd, namelijk 84/365sten van 15 m³. Voor de hoeveelheid gratis water van de rest van het jaar verwijst PIDPA naar de watermaatschappij op het nieuwe adres van de verzoeker. Die watermaatschappij stelt terecht dat de maatschappij die bevoegd is op 1 januari van dat jaar, de volledige gratis levering moet doen. Hoewel in de ontwerp-uitvoeringsbesluiten van het nieuwe waterdecreet van 24 mei 2002 een pro rata verrekening zou worden vooropgesteld, is op het ogenblik van de verhuizing van de verzoeker enkel de decreettekst voorhanden die duidelijk is.

Het Waterbedrijf Gent (dossier 2001-1062) had op een waterfactuur van 13 maanden 16,25 m³ gratis water afgerond naar 16 m³. Op zich niet zo erg omdat tijdens de voorgaande facturatieperiode van 11 maanden 13,75 m³ gratis water werd afgerond naar 14 m³. Toch is er geen reden om een dergelijke afronding te doen. De watermaatschappijen moeten zich gewoon aan de regel houden om 15 m³ gratis water per persoon per jaar, te verrekenen door de watermaatschappij die men op 1 januari heeft. Beide klachten zijn bijgevolg gegrond. Na verdere bemiddeling is de PIDPA bereid om de verzoeker alsnog de volledige hoeveelheid van 15 m³ gratis water te vergoeden.

Bij het Waterbedrijf Oostende (2002-0493) werd een klacht over de 15 m³ gratis water hersteld na een discussie over het aantal personen dat in het gebouw verbleef.

OVER INFORMATIE EN AANSPRAKELIJKHEID

Van de VMW-klachten zijn er 3 gegrond. Een klacht over een aanslepende schaderegeling voor een waterlek werd **gegrond** beoordeeld, omdat het te lang duurde voor een onderzoek werd ingesteld. In dossier 2002-0516 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw een aanbeveling inzake informatieverstrekking over kostenregelingen. De administratieve kosten die de VMW de verzoeker aanrekende om een verhuizing te verwerken, bleken conform het VMW-reglement te zijn. Omdat die bedragen bij de watermaatschappijen nogal verschillend zijn en ook niet duidelijk is wat er waarom wordt aangerekend, is een betere informatieverstrekking wenselijk.

De verzoekster van dossier 2002-0467 verwerpt bij overlijden van haar vader de nalatenschap. Bij de VMW staat nog een rekening van de vader open. De VMW blijft bij de dochter op betaling aandringen. De VMW stelt dat het om een rechtstreekse schuld van de erfgenamen gaat, op grond van artikel 205 en 207 B.W. (algemene onderhoudsplicht van kinderen ten aanzien van hun ouders) en verwijst hiervoor naar een vonnis van de vrederechter uit Izegem. Uiteindelijk is de VMW in dit individuele dossier uit billijkheidsoverwegingen bereid om de vordering te annuleren, maar blijft wel bij het principiële standpunt. Uit de rechtsleer in verband met de algemene onderhoudsplicht van artikel 205 en 207 B.W. blijkt dat de onderhoudsverplichting van artikel 205 B.W. slechts door partijen bij overeenkomst of door de rechter bij vonnis kan worden vastgesteld. Dat was hier niet het geval. Bovendien is één van de kenmerken van die onderhoudsverplichting dat ze **persoonlijk** is, zowel in hoofde van de schuldeiser als in hoofde van de schuldenaar. Dat wil zeggen dat de vader eventueel een onderhoudsvordering ten aanzien van zijn dochter kan uitoefenen, maar dat schuldeisers van de vader na zijn overlijden niet kunnen vorderen van de kinderen als die de nalatenschap verworpen hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst acht deze klacht **gegrond**, de VMW geeft geen **afdoende motivering** voor haar standpunt. De VMW blijft erbij dat haar argumentatie juridisch klopt en blijft, verwijzend naar een tweede vonnis, bij haar standpunt.

MESTVERWERKING

Begin 2002 onderzocht de Vlaamse Ombudsdienst een klacht betreffende de toekenning van een nutriëntenhalte aan het bedrijf van de verzoeker (2002-0063). Die nutriëntenhalte wordt berekend aan de hand van de productiecijfers van 3 referentie jaren (1995, 1996 en 1997) en is bepalend voor het aantal dieren dat een landbouwbedrijf mag houden. Wanneer er in die 3 referentie jaren geen optimale exploitatie van het bedrijf was wegens overmacht, is een herziening van de berekening mogelijk. De vraag van de verzoeker om een herziening werd afgewezen. De discussie ging over de invulling van het begrip 'overmacht'. De VLM liet weten dat de hele discussie over de al dan niet te strikte interpretatie van het Meststoffendecreet besproken zou worden met de Vlaamse minister van Leefmilieu en vertegenwoordigers van alle betrokken partijen. Om een aantal problematische situaties aan te pakken, groeide het draagvlak om dit probleem beleidsmatig bij te sturen. Eind december zou er een akkoord zijn om de nutriëntenhalte te herverdelen en voor een aantal bedrijven een verhoging toe te kennen.

4.4.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Op 1 juli 2002 werd het Jaarverslag 2001 besproken in de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening (Stuk 41 (2001-2002) - Nr. 4).

AANBEVELING 2001-10

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten samen de milieuhinder aanpakken en de effectieve bestrafning van milieuovertredingen garanderen, ook de overtredingen door bedrijven van klasse 2 en 3. De gemeenten moeten daarom hun taak van milieutoezicht ten volle opnemen. De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer systematische voortgangsbewaking van alle overtredingen en van de acties van de gemeenten.

Wat de discussie over het 'hoog toezicht' van de Milieu-inspectie en de opdracht van de gemeenten bij klachten over milieuhinder van inrichtingen in klasse 2 en 3 betreft, wijst de minister op het kerntakendebat voor het beleidsdomein Leefmilieu en Natuur. Ook het nieuwe handhavingsdecreet milieurecht zal de administratieve handhaving versterken. In de *Beleidsbrief Leefmilieu – beleidsprioriteiten 2002-2003* kondigt de minister dat decreet aan voor bespreking op de Vlaamse Regering begin 2003. Zowel de taakverdeling tussen gemeenten en gewest als het administratief recht inzake handhaving wordt hierin verbeterd.

Het kerntakendebat leefmilieu heeft ondertussen een consensustekst opgeleverd. De huidige taakverdeling tussen de gemeenten en het Vlaamse Gewest blijft behouden. Concrete afspraken moeten ervoor zorgen dat elke partij de hem toebedeelde taken ook uitvoert. Het Vlaamse Gewest zal de gemeenten beter ondersteunen bij hun handhavingstaken en streeft ook naar een beter handhavingsinstrumentarium. De discussie over de nodige mensen en middelen zal worden gevoerd in het kader van het implementatietraject van het kerntakendebat.

Het voorontwerp handhavingsdecreet bepaalt dat gemeenten jaarlijks een gemeentelijk handhavingprogramma moeten opstellen dat kan worden beoordeeld door het Vlaamse Gewest. Het voorontwerp stelt verder dat iedere derde-belanghebbende aan het bevoegde bestuursorgaan een gemotiveerd verzoek tot handhaving ten aanzien van een concreet probleem kan richten. Het bevoegde bestuursorgaan moet de verzoeker dan zijn standpunt meedelen.

Ten slotte is binnen de cluster 'hinder' van de milieusamenwerkingsovereenkomsten tussen het Vlaamse Gewest en de gemeenten 'Mikros' opgestart: het Milieuklachtenregistratie- en opvolgingssysteem. Tien gemeenten nemen deel aan de testfase. Met dat systeem zal de Vlaamse overheid op middellange termijn een overzicht krijgen van de hinderproblemen waarmee de burger te maken heeft en van de wijze waarop de gemeenten milieuklachten opvolgen.

AANBEVELING 2001-11

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de burger weet waar hij voor meldingen over milieuhinder terecht kan.

De afdeling Milieu-inspectie informeert doorverwijsinstanties dat zij bevoegd is voor klachten over milieuhinder veroorzaakt door klasse 1-bedrijven en geeft hiervoor de gegevens van de verschillende buitendiensten. Voor klachten over milieuhinder van andere bedrijven verwijst de Milieu-inspectie telkens door naar de gemeentelijke milieudienst. Initiatieven los van de Vlaamse Infolijn worden niet wenselijk geacht.

AANBEVELING 2001-12

De Vlaamse overheid moet ernaar streven binnen een redelijke termijn beslissingen te nemen in beroep over milieuvergunningen.

Zoals onder 4.4.3 besproken, werd prioriteit gegeven aan een versnelde afhandeling van de ARAB-beroepen. Nog een klein aantal is eind 2002 in behandeling.

AANBEVELING 2001-13

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor een compensatie in geval van historische bodemverontreiniging, onder meer door benzinstations, intensiveren en de oprichting van een fonds daartoe mee bespoedigen.

Een samenwerkingsakkoord BOFAS (Benzinefonds) werd definitief goedgekeurd door de 4 betrokken regeringen (de 3 gewestregeringen en de federale) en ter goedkeuring ingediend bij de respectieve parlementen. De kosten van bodemsanering van tankstations worden door dat fonds gesolidariseerd. De financiering van het fonds gebeurt voor de helft via de consument en voor de andere helft door een afname van de winstmarge van de petroleumsector. De sanering van alle tankstations moet binnen een termijn van 10 jaar gebeuren. Tevens wordt een Interregionale Bodemsaneringscommissie opgericht, die via het Benzinefonds de gezondmaking van de tankstations zal organiseren.

De Vlaamse minister van Leefmilieu en Landbouw heeft verder een akkoord bereikt met de mazoutsector en de overheidsinstanties voor de oprichting van het Mazoutfonds. De eigenaars van een ondergrondse stookolietank zullen dan bij het Mazoutfonds terecht kunnen voor de kosten van sanering van eventuele bodemverontreiniging.

AANBEVELING 2001-14

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor de informatieverstrekking en voor een duidelijke kostenregeling in de sector van de waterdistributie voortzetten.

Een nieuw decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending werd op 24 mei 2002 bekrachtigd. Het decreet biedt de Vlaamse Regering de mogelijkheid om openbare dienstverplichtingen op te leggen aan de waterleveranciers. Die kunnen betrekking hebben op onder meer servicegaranties inzake dienstverlening en het bezorgen van een waterverkoopreglement. Een reguleringsinstantie zal de Vlaamse Regering hierin adviseren. Tot dusver zijn er nog geen uitvoeringsbesluiten die hier concreet vorm aan geven.

4.4.5 CONCLUSIES

Belangrijkste conclusie is dat milieuhinder soms onvoldoende aangepakt wordt. Dat de huidige aanpak niet bevredigend is, daar zijn zowat alle betrokkenen het over eens (cf. het Handhavingsrapport 2001 van de Milieu-inspectie en de consensustekst kerntakendebat leefmilieu). Als belangrijkste oorzaak wordt een gebrek aan mensen en middelen op elk van de verschillende bestuursniveaus naar voren geschoven.

Het is dan ook opvallend dat de afdeling Milieu-inspectie slechts 9 klachten ontving in het kader van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Zelfs bij een beperkte interpretatie van het begrip klacht is dit een merkwaardig laag aantal. De afdeling stelt nogal onomwonden dat klachten over milieuhinder niet onder het klachtendecreet vallen. Uit het klachtenbeeld blijkt evenwel dat vele burgers na een eerste melding van de hinder ontevreden zijn over het (gebrek aan) resultaat. Hun melding wordt dan een klacht over de werking van de overheid.

Die klacht moet opgevolgd worden en wordt pas opgelost als de overheid wel een afdoende aanpak realiseert. Ook bij milieuhinder waarvoor in eerste instantie de gemeente bevoegd is, kan de gewestelijke overheid betrokken geraken als de gemeente haar bevoegdheid niet opneemt. In laatste instantie moet het gewest dan kunnen instaan voor een accuraat optreden. Door die klachten af te wijzen, blijft de burger in de kou staan en krijgt men geen zicht op de omvang van de problematiek.

Een accurate handhaving is nodig, ook voor die hinder die niet het milieu of de gezondheid schaadt, maar wel het welzijn van de mens. Grote hinder zoals de nachtvluchten komt in het nieuws, maar uit de ontvangen klachten blijkt toch wel duidelijk dat "alledaagse" geluidshinder van kleine bedrijfjes, verkeer enzovoort een grote bron van ergernis is. Niet alleen vanwege het lawaai maar zeker ook vanwege het gevoel dat de betrokkenen hebben dat er nauwelijks wat aan te doen lijkt of gedaan wordt. De taken en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken overheidsniveaus moeten beter op elkaar afgestemd worden. De implementatie van het kerntakendebat is hierin van belang. Daarin wordt immers de daadwerkelijke aanpak van milieuproblemen door Milieu-inspectie en gemeente gegarandeerd door onder meer een betere ondersteuning door het Vlaamse Gewest van de gemeenten in hun handhavingstaken.

In juli besprak de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening het ontwerp van Vlaams Milieubeleidsplan (Stuk 1301 (2001-2002) - Nr. 1). Inzake hinder benadrukt de commissie sterk het probleem van de geluidsoverlast. De Vlaamse Regering wordt gevraagd om geluidskaarten van Vlaanderen op te stellen zodat het geluidshinderbeleid geobjectiveerd kan worden. Ook moet de geluidsnormering beter uitgewerkt worden, zeker voor verkeer.

Handhavingsmiddelen en expertise moeten worden versterkt. De administratieve strafmogelijkheden kunnen uitgebreid worden en er moeten inspanningen geleverd worden om de expertise van gemeentebesturen te versterken, in de eigen diensten, met behulp van de provincies of door de inschakeling van de Milieu-inspectie van het Vlaamse Gewest. Met Mikros is een start genomen inzake het informatiebeheer met betrekking tot milieuhinder en handhaving. Die gegevensuitwisseling moet verder uitgebouwd worden, zeker ook tussen de verschillende bestuursniveaus. Voor de ondersteuning van gemeenten in hun handhavingsoopdracht kan dit een belangrijke informatiebron vormen.

De consensusstekst van het kerntakendebat wijst er ook op dat naast het gebrek aan middelen en expertise soms ook de wil ontbreekt om handhavend op te treden. Beleidsverantwoordelijken maken zich niet altijd populair door op te treden tegen overtreders, een probleem dat lokaal sterk kan doorwegen. Als de gemeente als toezichhoudende overheid toch onvoldoende optreedt, blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat het Vlaamse Gewest dan moet tussenkomen, door zelf op te treden of door ten aanzien van de gemeenten op te treden. Prioritair is dat er efficiënt wordt opgetreden tegen milieuovertredingen. Het is niet voldoende voor de Vlaamse overheid om vast te stellen dat een groot aantal gemeenten in gebreke blijft én tegelijkertijd te besluiten dat in de meeste gevallen niet meer gedaan kan worden dan de gemeenten nogmaals aan te sporen. Of er een bedreiging is voor het milieu en de volksgezondheid, mag niet het enige criterium zijn voor de Milieu-inspectie om al dan niet tussenbeide te komen

Betere informatie over de aanpak van hinder blijft nodig. Zelfs een foutloze en perfecte handhaving zal niet alle klachten oplossen. De subjectieve hinder kan zeer verschillend worden ervaren. Voor informatie wordt er gewezen op de Vlaamse Infolijn die duidelijk informeert over de bevoegdheidsverdeling tussen de gemeente en het Vlaamse Gewest. Maar uit de ontvangen klachten blijkt toch dikwijls dat burgers bij de gemeente onvoldoende gehoor vinden. En zolang het niet over een inrichting van klasse I gaat, kunnen burgers bij de Vlaamse overheid niet aankloppen. Het probleem is niet dat de Vlaamse Infolijn of de Milieu-inspectie niet duidelijk naar de gemeente verwijst, maar wel dat burgers hiermee soms onvoldoende geholpen zijn.

Bij concrete klachten kan betere informatie over de geldende normen en de wijze van aanpak de ontevredenheid bij de burger beperken. Het blijft voor hem soms onduidelijk wat er nu met zijn klacht gedaan wordt of waarom de betrokken overheid zo handelt. Hij heeft het gevoel in de kou te blijven staan. Bij de handhaving moet de overheid in haar communicatie met de burger gevoeliger zijn voor de leefwereld van de burger en van daaruit toelichten welke normen en regels er gelden en wat er bijgevolg wel en niet gedaan kan worden.

Inzake bodemverontreiniging blijft het wachten op de effectieve inwerkingtreding van het Benzinefonds. Dat is een beleidszaak die snel moet worden afgehandeld. Bij OVAM moet zeker gewezen worden op hun aanpak van de saneringsdossier. OVAM mag niet enkel oog hebben voor het bodemaspect maar moet ook een goede begeleiding van de saneringsplichtigen uitwerken. De saneringsplichtigen krijgen een zware taak opgelegd met grote financiële gevolgen. Zij hebben er recht op dat OVAM hun saneringsproject deskundig opvolgt en ook samen met hen een goede uitvoering tracht te garanderen.

4.4.6 AANBEVELINGEN

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.

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.

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.

AANBEVELING 2002-08

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

4.5 Milieu: afvalwaterheffing

De afvalwaterheffing is gebaseerd op het principe "de vervuiler betaalt" en heeft als doel:

- de verbruiker aan te zetten om zuiniger om te springen met water;
- de vervuiler te laten bijdragen in de kosten die de Vlaamse overheid maakt om het afvalwater te zuiveren.

Heffingsplichtig is iedereen die op het grondgebied van het Vlaamse Gewest water heeft afgenomen van een openbaar waterdistributienet, over een eigen waterwinning heeft beschikt of water heeft geloosd, ongeacht de herkomst van het water.

4.5.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De afvalwaterheffing is een Vlaamse bevoegdheid. Ze staat in artikel 35bis tot 35octies-decies van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging. De regeling is van kracht sedert 1 januari 1991 en is sindsdien vele keren gewijzigd.

In de decreten van 20 december 1996 (artikel 35) en 18 mei 1999 (artikel 22) worden sociale vrijstellingen ingevoerd. Door het programmadecreet van 22 december 2000 (artikel 7) worden die vrijstellingen zo veel mogelijk automatisch door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) zelf toegekend op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Via het programmadecreet van 21 december 2001 (artikel 25) zijn er twee categorieën toegevoegd aan de sociale vrijstellingen.

Door het nieuwe Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 (*decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending*) wordt het mogelijk om tot een geïntegreerde factuur voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing te komen. Hierdoor moet er een duidelijkere band komen tussen het waterverbruik en de afvalwaterheffing. In tegenstelling tot eerdere beleidsvoornemens en de tekst van het ontwerp van decreet is die geïntegreerde factuur als dusdanig niet geregeld in het Drinkwaterdecreet zelf. Het decreet reikt nu enkel het kader aan waarbinnen deze aangelegenheid later geregeld kan worden.

UITVOERING

De heffingen van de gezinnen en de bedrijven worden geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is een Vlaamse Openbare Instelling die via onderzoek en metingen het milieubeleid mee helpt bijsturen en voorbereiden. Ze rapporteert over de kwaliteit van het leefmilieu in het algemeen en van lucht en water in het bijzonder. De afdeling Heffingen is verantwoordelijk voor de inning van de afvalwaterheffing. De afdeling Informatie sensibiliseert de bevolking over haar aandeel in de vervuiling en de redenen voor de afvalwaterheffing.

Jaarlijks geven de verschillende watervoorzieningsmaatschappijen de factuurgegevens van hun klanten door aan de VMM. Aan de hand van die gegevens stelt de maatschappij de heffingsbiljetten op. De persoon aan wie de watervoorzieningsmaatschappij het waterverbruik factureerde, wordt onweerlegbaar beschouwd als de heffingsplichtige voor dat waterverbruik. Eigenwaterwinners zijn verplicht eenmalig aan de VMM te melden dat ze over een eigen waterwinning beschikken.

Bij het berekenen van de heffing wordt een onderscheid gemaakt tussen kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen heffingsplichtigen in 2002) en grootverbruikers (circa 32.000). Kleinverbruikers zijn in hoofdzaak de gezinnen. Ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken, behoren tot de kleinverbruikers. Grootverbruikers zijn voornamelijk bedrijven.

Voor het heffingsjaar 2001 zijn er door de kleinverbruikers 27.349 bezwaarschriften ingediend. De voorlopige cijfers voor het heffingsjaar 2002, circa 15.000 bezwaarschriften op 1 maart 2003, tonen een daling van het aantal bezwaarschriften.

Van de afgehandelde bezwaarschriften van het heffingsjaar 2001 is ongeveer de helft gegrond verklaard. Voor het heffingsjaar 2002 is het aantal gegronde bezwaren een stuk lager, namelijk 20-25 %. Die gegronde bezwaren hebben vooral betrekking op: afmelding eigen waterwinning, ontvangen creditnota's van de watermaatschappijen bij foutieve facturatie, wijziging van gezinssituatie ten gevolge van echtscheiding, abnormaal groot waterverlies, fouten in de registratie van het waterverbruik, problemen veroorzaakt door verhuizing, verkeerde koppelingen met het Rijksregister en fouten in het combineren van eigenwaterwinning en waterverbruik via het openbare net. De gemiddelde doorlooptijd van de afgehandelde bezwaarschriften bedraagt voor het heffingsjaar 2001 circa 110 dagen. (Bron van de cijfers: VMM, schriftelijke mededeling, 14 maart 2003).

4.5.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 28 Milieu - Afvalwaterheffing: eerstelijnsklachten in 2002

	Afvalwaterheffing	Andere	Totaal
Totaal	25	2	27
Ontvankelijk	19	2	21
Onontvankelijk	6	0	6
-45 dagen	23	2	25
+45 dagen	0	0	0
Gegronnd	14	1	15
Ongegrond	5	1	6
Opgelost	14	1	15
Niet opgelost	0	0	0
Beslissing	0	0	0
Behandeltermijn	1	1	2
Informatieverstrekking	2	0	2
Bereikbaarheid	0	0	0
Bejegening	0	0	0
Andere	12	0	12

DE KLACHTEN

Van de 21 ontvankelijke klachten waren er 15 volledig of deels gegrond. Voor de gegronde klachten is in alle gevallen een oplossing gevonden. Van de gegronde klachten heeft twee derde te maken met het ontbreken van "goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid" (in de tabel staan die onder de rubriek Andere). Alle klachten zijn binnen de decretale termijn van 45 dagen behandeld. De gemiddelde behandelingstermijn was 20 dagen (mediaan 21 dagen).

Inhoudelijk hebben alle klachten, op twee na, betrekking op de afvalwaterheffing. Dat is al het geval sinds de invoering van de afvalwaterheffing. Meestal waren die klachten het gevolg van verkeerde koppelingen met het Rijksregister. Dat is veelal te wijten aan de wijze waarop naam- en adresgegevens door de drinkwatermaatschappijen worden behandeld en aan de afdeling Heffingen van de VMM worden doorgegeven. De VMM is volledig afhankelijk van de juistheid, ook qua volledigheid en schrijfwijze, van de gegevens die zij van de drinkwatermaatschappijen koopt. Volgens de drinkwatermaatschappijen kunnen of mogen zij geen verdere controle uitvoeren van de naam- en adresgegevens. Het is evident dat als de waterfactuur alleen een familienaam vermeldt, het mogelijk is dat de koppeling met het Rijksregister verkeerd loopt (zoon, broer, dochter ...of een wildvreemde met dezelfde familienaam in dezelfde straat).

Vanaf de inwerkingtreding van het klachtendecreet heeft de VMM een specifieke procedure gevolgd voor de eerstelijnsklachtenbehandeling, die aan alle personeelsleden schriftelijk is meegedeeld. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de klachtenmanager van de VMM wel een strikte interpretatie van het begrip eerstelijnsklacht toepast. Klachten die al behandeld waren in het kader van de bezwaarschriftprocedure worden namelijk als tweedelijnsklacht aan de Vlaamse Ombudsdienst bezorgd.

REALISATIES EN PLANNEN

Al de ontvankelijke klachten zijn volgens de klachtenmanager van de VMM afgehandeld conform het decreet. Als er inderdaad fouten door de VMM waren gemaakt, werden die rechtgezet met als gevolg dat de problemen van de verzoeker werden opgelost.

Een vaak terugkomende klacht betreft de problematiek van de lekken in de waterleiding die zich voordoen achter de waterteller. Dat heeft tot gevolg dat de slachtoffers daarvan niet alleen een hoge waterrekening krijgen, maar ook een hoge afvalwaterheffing. De VMM kan echter geen herberekening van de heffing ten gevolge van een verborgen lek toepassen, wanneer daar geen creditnota van de drinkwatermaatschappij tegenoverstaat. Een attest is conform de wet en volgens het Rekenhof niet voldoende. De klachtenmanager van de VMM stelt voor om een billijkheidsbepaling in de wetgeving op te nemen waarbij een attest van de drinkwatermaatschappij zou volstaan om de aanslag te herberekenen op basis van het gemiddelde verbruik van de laatste drie jaar. Over dat voorstel van de klachtenmanager, zal de afdeling Heffingen autonoom een opportuniteitsoordeel uitspreken met het oog op een eventueel voorstel tot decreetaanpassing.

4.5.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 29
Milieu – Afvalwaterheffing:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	8
Beoordelingsfase (fase D)	35
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	43

Tabel 30
Milieu – Afvalwaterheffing:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	9
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	1
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	7
Beleidsaanbeveling	3
Geen oordeel mogelijk	4
Totaal	27

Tabel 31
Milieu – Afvalwaterheffing:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	4
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Efficiënte coördinatie	2
Totaal	20

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 43 klachten behandeld over de afvalwaterheffing, waarvan er 35 werden beoordeeld: 12 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 23 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Binnen het klachtenbeeld van 2002 komen vooral de volgende thema's aan bod:

- Het heffingsbiljet en de herinnering worden, buiten de schuld van de heffingsplichtige, naar een verkeerd adres of een verkeerde persoon gestuurd. Het gevolg is dat er ten onrechte een deurwaarder ingeschakeld is.
- De heffingsplichtige die door een ondergronds verborgen lek in zijn waterleiding al een hoge waterfactuur krijgt, wordt een tijd later ook nog eens geconfronteerd met een hoge afvalwaterheffing.
- Een té strikte toepassing van de reglementering bij puur materiële vergissingen leidt tot onrechtvaardige situaties.
- 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 niet in aanmerking komt voor een vrijstelling van afvalwaterheffing.
- Asielzoekers zonder OCMW-uitkering komen volgens de regelgeving niet voor een sociale vrijstelling in aanmerking, ongeacht hun financiële toestand.
- Veel problemen, waarbij de VMM correct de regelgeving toepast, hadden voorkomen kunnen worden als er eerder, duidelijker of vollediger was gecommuniceerd
- Abonnees van de Antwerpse Waterwerken (AWW) betalen in verhouding te veel afvalwaterheffing.

Bij de meeste **gegronde** klachten heeft de VMM voor **herstel** gezorgd, tenminste als herstel achteraf nog mogelijk was. Bij enkele gegronde klachten heeft de VMM echter **niet hersteld**, terwijl dat volgens de Vlaamse Ombudsdienst nodig én mogelijk is. Dat is het geval bij een viertal dossiers (2001-0749, 2001-1403, 2002-0554, 2002-0566). Het gaat alleen om klachten waarbij de Vlaamse Ombudsdienst na onderzoek van mening is dat er ten onrechte deurwaarderskosten, een boete wegens foutieve aangifte of een te hoog heffingsbedrag zijn aangerekend, maar de VMM niet wil overgaan tot terugbetaling.

De klachten die met **geen oordeel mogelijk** gekwalificeerd zijn, hebben altijd op dezelfde situatie betrekking: de VMM of de heffingsplichtige beweert bepaalde correspondentie verstuurd te hebben (heffingsbiljet, herinnering, vrijstellingsaanvraag), terwijl de andere partij beweert die nooit ontvangen te hebben. Die dossiers bevatten echter onvoldoende elementen om definitief uitsluitsel te kunnen geven over de ware toedracht.

WAAROM KOMT ER EEN DEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

In 2002 heeft opnieuw een aanzienlijk aantal **gegronde** klachten betrekking op de verzending van het heffingsbiljet naar een verkeerd adres. De oorzaak hiervan is meestal een mislukte of verkeerde koppeling met de gegevens van het Rijksregister. Een voor de betrokkene erg vervelende consequentie van de verkeerde adresseringen is het onterechte optreden van een gerechtsdeurwaarder.

Bij de meeste van die klachten ligt de oorzaak bij de geautomatiseerde koppeling tussen de waterfactuurbestanden en de bestanden van het Rijksregister. Uit die koppeling kan een verkeerd verzendingsadres resulteren. De oorzaken hiervan kunnen velerlei zijn, waarbij de verantwoordelijkheid voor de fout bij een of meer van de betrokken partijen ligt. Dat verkeerde adres is meestal niet de fout van de VMM. Waar de VMM wel in de fout gaat, is bij het te snel inschakelen van een deurwaarder, als na de kosteloze herinnering de heffing nog niet betaald is.

In dossier 2001-1368 ontvangt de verzoekster een dwangbevel van de gerechtsdeurwaarder voor de betaling van de afvalwaterheffing, terwijl ze het oorspronkelijke heffingsbiljet of een herinnering nooit heeft gekregen. De VMM kent volgens de verzoekster nochtans haar juiste adres. Dat blijkt uit een ander heffingsbiljet voor hetzelfde heffingsjaar, maar dat gebaseerd is op het waterverbruik van haar vorige adres, dat ze wel ontvangen heeft. De verzoekster vindt het deurwaardersoptreden en de daaraan verbonden kosten onterecht. Na een controle van het Rijksregister stelt de VMM vast dat het oorspronkelijke heffingsbiljet, de administratieve aanmaning en de eerste deurwaardersaanmaning ten onrechte naar een adres gestuurd zijn waar de verzoekster nooit gewoond heeft. De VMM neemt de deurwaarderskosten voor eigen rekening.

De VMM moet, vóór de inschakeling van een deurwaarder, altijd de volgende twee stappen ondernemen:

- Een nieuwe en extra nauwkeurige controle van het Rijksregister op het juiste verzendingsadres.
- Het sturen van een aangetekende brief door de VMM naar dat verzendingsadres.

Zolang de VMM deze twee stappen niet consequent uitvoert voor ze een deurwaarder inschakelt, respecteert zij bij dit type klachten de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** niet.

Op 17 oktober 2001 (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 3) en 9 juli 2002 (Stuk 1251 (2001-2002) - Nr. 4) heeft het Vlaams Parlement, naar aanleiding van de bespreking van de Jaarverslagen 2000 en 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst, in resoluties aan de Vlaamse Regering gevraagd om de correctheid van de verzendingsadressen beter te controleren. Ook

moest de VMM verder onderzoeken hoe het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder beperkt kan worden, bijvoorbeeld door de administratieve aanmaningen tot betaling aangetekend te verzenden.

Op 5 december 2001 is artikel 298 van het WIB92 gewijzigd. Die regeling houdt in dat de ambtenaren die belast zijn met de invordering "een aangetekende herinneringsbrief [moeten] sturen ten minste één maand voordat de gerechtsdeurwaarder een bevel tot betaling opstelt, behalve indien de rechten van de Schatkist in gevaar zijn". Die bepaling van het WIB92 geldt ook voor de Belastingdienst voor Vlaanderen en de VMM. Er blijft nog discussie over de bepaling "de kosten voor het aangetekend verzenden zijn ten laste van de belastingschuldige". Zijn dat enkel de portkosten, of ook de volledige administratieve kosten? En moet een belastingplichtige de portkosten betalen, als de niet-betaling van de belasting of heffing buiten zijn schuld ligt?

Als na het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat het inschakelen van de deurwaarder voorbarig is gebeurd omdat er een verkeerd verzendadres is gebruikt, dan is de VMM normaliter bereid de deurwaarderskosten terug te betalen of te annuleren. Bij twee dossiers is de VMM daar echter niet bereid toe gebleken.

In dossier 2001-0749 heeft de verzoekster een bezwaarschrift ingediend om een vrijstelling te kunnen krijgen. De VMM wijst het bezwaar af. De verzoekster faxt vervolgens enkele attesten die haar recht op vrijstelling zouden moeten aantonen. Van de VMM volgt echter een herinneringsbrief en daarna een deurwaardersaanmaning, zonder dat de VMM inhoudelijk op de fax antwoordt.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de VMM, alvorens een deurwaarder in te schakelen, eerst aan de verzoekster schriftelijk had moeten meedelen dat de gefaxte attesten niet volstonden en dat een gerechtsdeurwaarder zou worden ingeschakeld worden als er niet werd betaald. Een dergelijke brief had de deurwaarderskosten kunnen vermijden. Omdat de ombudsnormen **deugdelijke correspondentie** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden, meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de VMM de deurwaarderskosten alsnog ten laste moet nemen. De VMM wil de gemaakte deurwaarderskosten echter niet annuleren.

In dossier 2002-0566 ontvangt de verzoeker op 5 december 2001 een deurwaardersaanmaning om de afvalwaterheffing 2000 te betalen. De verzoeker betwist die aanmaning: hij heeft voordien noch een aanslag, noch een herinnering gekregen. Volgens de VMM is het oorspronkelijke aanslagbiljet, correct geadresseerd, verzonden op 15 september 2000. Volgens de verzoeker heeft hij dat oorspronkelijke biljet nooit ontvangen. De verzoeker heeft vervolgens, van januari tot juni 2001, een officieel verblijfsadres in Zweden. Tijdens die periode wordt de kosteloze betalingsherinnering nog naar zijn oude adres in België gestuurd. Nadien, als de verzoeker weer in België op een nieuw adres woont, ontvangt hij op dat nieuwe adres een deurwaardersaanmaning. Volgens de verzoeker is het echter onbetwistbaar dat de kosteloze betalingsherinnering naar een verkeerd adres is gestuurd. Op grond daarvan vindt hij dat hij recht heeft op een terugbetaling van de deurwaarderskosten.

De VMM erkent dat de verzoeker zijn verhuizing naar Zweden officieel heeft gemeld bij de gemeente. Het Rijksregister vermeldde dat de verzoeker vanaf januari 2001 was uitgeschreven en naar Zweden verhuisd was, echter zonder vermelding van een concreet adres. De VMM heeft de herinnering bijgevolg dan maar verstuurd naar het enige adres dat de VMM kende, namelijk het oude adres in België. Daarvan wist de VMM echter dat de verzoeker er niet meer woonde. De verzoeker had overigens zijn volledige adres in Zweden wel meegedeeld aan de gemeente, maar die gegevens zijn niet opgenomen in het Rijksregister.

De VMM stelt dat de verzending van de herinnering van geen belang is, het oorspronkelijke aanslagbiljet is correct verstuurd. Dus heeft de verzoeker de mogelijkheid gehad om te betalen. De VMM wil daarom de deurwaarderskosten niet annuleren.

De deurwaarder is volgens de Vlaamse Ombudsdienst te snel ingeschakeld. Na het gewone aanslagbiljet moet altijd eerst een correcte betalingsherinnering gestuurd worden voor er een aanmaning mag volgen. Dat is hier niet het geval, de verzoeker heeft niet zoals de andere belastingplichtigen twee betalingskansen gekregen. Omdat de VMM wist dat zijn herinnering niet correct kon worden verstuurd, was een gewone betalingsherinnering en niet een deurwaardersaanmaning wenselijk zodra de verzoeker weer was ingeschreven in het Rijksregister met een adres in België.

De wet van 5 december 2001, die de aangetekende zending verplicht stelt voor er een deurwaardersaanmaning gestuurd mag worden, heeft tot gevolg gehad dat voor het heffingsjaar 2000 ruim 30.000 aangetekende zendingen zijn verstuurd. Hierdoor is in 6.000 gevallen (20 %) geen deurwaarder ingeschakeld hoeven te worden (bron: VMM, schriftelijke mededeling, 14 maart 2003).

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat, in een tijd van e-government, een betaling bij een langdurig verblijf in het buitenland ook uitgevoerd zou kunnen worden via een bankdomiciliëring. De VMM maakt hier echter geen werk van (zie dossier 2000-0269 in het Jaarverslag 2000), terwijl dat systeem bijvoorbeeld bij nutsbedrijven al veel jaren gebruikelijk is.

De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (geen herinnering naar het correcte adres) is geschonden. Dat geldt ook voor de norm **redelijkheid en evenredigheid**. De verzoeker heeft zijn adreswijziging gemeld aan de gemeente. Dat het Rijksregister enkel het land vermeldt, is niet de schuld van de verzoeker. Blijven aandringen op de betaling van de deurwaarderskosten is in de gegeven context niet redelijk, omdat de oorzaak van het probleem niet bij de verzoeker ligt.

WAAROM BEZORGT EEN VERBORGEN LEK ME NIET ALLEEN EEN HOGE WATERFACTUUR, MAAR OOK NOG EENS EEN HOGE HEFFING?

Het kan ieder van ons overkomen dat de waterleiding onder ons huis of onze tuin gaat lekken. Dat is op zich al een heel vervelende aangelegenheid, vanwege de overlast en het werk dat hierdoor ontstaat. Maar een lek heeft vanzelfsprekend ook financiële consequenties.

Zeker als het om een eerder klein lek gaat, wordt een verborgen ondergronds lek niet snel ontdekt. Het is vaak pas bij de eerstvolgende jaarfactuur dat er een belletje gaat rinkelen. Een relatief klein lek dat een jaar zijn gang is kunnen gaan, kan een fikse verhoging van de waterfactuur tot gevolg hebben. De verschillende drinkwatermaatschappijen zijn in hun verkoopreglementen normaliter niet bereid om in de factuur met het verborgen karakter van een lek op het huishoudelijke leidingnet (achter de watermeter) rekening te houden. Slechts onder heel strikte voorwaarden is men heel soms bereid om een creditnota op te maken. In de meeste gevallen erkent de watermaatschappij wel dat er sprake geweest moet zijn van een verborgen lek. Ze wil daar gerust een attest voor opstellen, maar verbindt daar geen financiële consequenties aan omdat de abonnee verantwoordelijk wordt gesteld voor alles wat op het huishoudelijke net misloopt. Zuchtend betaalt de ongelukkige waterabonnee, die inmiddels zo snel mogelijk zijn lek heeft laten dichten, de hoge waterfactuur.

Daarmee lijkt het leed geleden, tot een jaar later het aanslagbiljet voor de afvalwaterheffing van dat waterverbruik in de brievenbus valt. De VMM heeft zich conform de regels op de waterfactuur gebaseerd, met als gevolg dat ook de afvalwaterheffing flink gestegen is tegenover de voorafgaande jaren.

In dossier 2002-0825 stelt de verzoeker vast dat zijn waterverbruik abnormaal hoog is. Hij ontdekt zelf dat een verborgen ondergronds lek hiervan de oorzaak is. Om verder waterverlies te voorkomen, laat de verzoeker, in overleg en op advies van zijn verzekeringsmaatschappij, het lek meteen repareren. De verzoeker ontvangt van de VMW een factuur over dat waterverbruik. Hij vraagt aan de VMW een herziening van zijn factuur, omdat het waterverbruik als gevolg van dat verborgen lek abnormaal hoog is. De VMW weigert dat, omdat de VMW niet zelf met eigen ogen het ondergrondse lek heeft geconstateerd. De verzoeker beschikt nochtans over foto's en de reparatiefactuur als bewijsmateriaal. Ook het feit dat de volgende waterfactuur, na de reparatie van het lek, een veel lager waterverbruik van 120 m³ aangeeft, is volgens de verzoeker een extra bewijs. De VMW is wel bereid om de verzoeker een "attest milieuheffing" wegens abnormaal verbruik door ondergronds lekverlies te bezorgen, met het oog op de komende afvalwaterheffing.

De verzoeker ontvangt vervolgens van de VMM die afvalwaterheffing. De heffing gaat uit van de hoge waterfactuur ten gevolge van het verborgen lek. De VMM wil echter de afvalwaterheffing niet aanpassen. De verzoeker kan weliswaar het attest van verborgen lek van de VMW voorleggen, maar geen creditnota, omdat de VMW die niet wil opstellen.

Tot 2001 was de VMM bereid als gunstmaatregel om de heffing terug te brengen tot een bedrag dat gebaseerd was op het gemiddelde factuurbedrag voor het waterverbruik van de drie voorafgaande jaren. Van de heffingsplichtige werd wel terecht een attest van verborgen lek gevraagd, dat afgegeven was door de watermaatschappij.

Vanaf 2002 is dat echter niet meer mogelijk. Het Rekenhof heeft zich immers verzet tegen een dergelijke tegemoetkomende handelwijze van de VMM. Door de terughoudendheid van de watermaatschappijen ten aanzien van creditnota's en het standpunt van het Rekenhof heeft de VMM eigenlijk geen manoeuvreerruimte meer om de heffingsplichtige tegemoet te komen. Die heffingsplichtige heeft geen andere keus meer, dan nog maar eens zuchtend te betalen.

De oplossing voor dit probleem ligt ons inziens bij de drinkwatermaatschappijen en/of de Vlaamse regelgever. In de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst behandeld heeft, lijkt het erop dat de drinkwatermaatschappijen te strenge eisen stellen om een creditnota te kunnen schrijven voor de gedupeerde. Diezelfde maatschappijen hebben ondertussen wel een attest bezorgd van een verborgen lek. Deze houding komt schizofreen over. In het kader van het nieuwe Drinkwaterdecreet is dat een aangelegenheid die aandacht verdient van de Vlaamse regelgever.

IS EEN REGLEMENTAIRE BOETE OOK ALTIJD EEN TERECHTE BOETE?

Een materiële vergissing in de aangifte van de afvalwaterheffing kan betekenen dat de VMM een fikse boete kan opleggen. Wie meer dan 500 m³ water verbruikt, is een "grootgebruiker". Hoewel de VMM beschikt over de factuurgegevens van de watermaatschappijen, moeten grootgebruikers toch jaarlijks een aangifte indienen met de gegevens voor de berekening van de afvalwaterheffing. Die heffing wordt berekend op basis van het drinkwaterverbruik dat gefactureerd werd *in het jaar voorafgaand aan het heffingsjaar*. Met andere woorden: de heffing van 2001 wordt niet berekend op basis van het *in 2000 verbruikte* water, maar op het *in 2000 gefactureerde* waterverbruik. De grootverbruiker moet dus bij zijn aangifte van 2001 alle waterfacturen van 2000 voegen.

In dossier 2001-1403 heeft een sociale vereniging voor de berekening van haar afvalwaterheffing van 2001 *per vergissing* een kopie toegevoegd van de waterfacturen van 2001. Met andere woorden: zij bezorgt niet de gegevens van het in 2000 gefactureerde waterverbruik maar wel van het in 2000 verbruikte water. De VMM stuurt de vereniging een rechtzetting, en de vereniging bevestigt en erkent de vergissing. Meteen krijgt de vereniging een boete van 250 euro of 10.000 frank aangerekend, want in de regelgeving staat dat "in geval van onvolledige of onjuiste aangifte" een boete volgt. Die sociale vereniging is het daarmee niet eens, omdat zij helemaal niet wilde frauderen, en vraagt de Vlaamse Ombudsdienst om te bemiddelen.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de VMM een veel te strikte houding aanneemt en dat enige soepelheid hier wel op zijn plaats zou zijn. Boetes hebben de bedoeling ontduiking te bestraffen. Maar in dit dossier is het duidelijk dat het om een materiële vergissing ging.

Zelfs als men vindt dat een boete hoe dan ook nodig is om iedere vorm van vergissing te bestraffen, dan staat de hoogte van de boete in wanverhouding tot de begane fout. Met de verschillende data op de documenten van verbruik en facturatie is de kans op een vergissing niet ongewoon.

Maar daarnaast heeft de VMM ook een "schadebeperkingsplicht". Ze had die puur materiële vergissing gewoon zonder boete kunnen rechtzetten. De VMM heeft immers sowieso toegang tot alle facturen van waterverbruik: het heeft helemaal geen zin om de waterverbruikers ook nog eens te belasten met het verzamelen en insturen van al die stukken. De administratieve last is gewoon op de rug van de heffingsplichtige. Als die zich daarbij vergist, krijgt hij er nog een boete bij.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat deze klacht gegrond is, omdat de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden is. De VMM kan de factuurgegevens waarover ze beschikt, bezorgen aan de heffingsplichtige grootverbruiker. Als aangifte door de heffingsplichtige kan dan de bevestiging van die gegevens volstaan. Zo wordt tegelijkertijd de administratieve last voor de heffingsplichtige tot een minimum beperkt en wordt een hoge boete vermeden. Voor de eigenlijke inkohiering en inning van de heffing heeft die werkwijze geen enkel nadeel.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de minister gevraagd om in dit dossier te bemiddelen. De minister wijst erop dat volgens haar de VMM de bestaande regelgeving correct heeft toegepast. Die regelgeving laat geen beoordeling toe over de intentie waardoor een onjuiste aangifte zou zijn ontstaan. Ze beschouwt de bemiddelingspoging van de Vlaamse Ombudsdienst als een vraag naar de opportuniteit van sommige bepalingen uit de regelgeving. De boeteregeling is via het programmadecreet van 22 december 2000 ingevoerd om de - bewuste of onbewuste - onnauwkeurigheid waarmee aangiften werden ingevuld, te bestraffen. Sindsdien gebeuren er minder fouten. De regeling in vraag stellen, zou het omgekeerde effect kunnen hebben. In ieder geval moet vermeden worden dat heffingsplichtigen financieel baat kunnen hebben bij een fout. De minister vindt dat de zelfcontrole bij de heffingsplichtige moet liggen en dat de controle en de bewijslast niet naar de overheid mogen verschuiven.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat de opgelegde boete niet in verhouding staat tot de slordigheid van de betrokken vereniging. Ook de overheid kan een onderscheid maken tussen een vergissing en een poging tot fraude. Er is hier een duidelijke parallel met de vroegere discussie over de "fraude" bij kijk- en luistergeld. Ook daar vond de Vlaamse overheid dat de intentie geen rol speelt, terwijl de Vlaamse Ombudsdienst van mening blijft dat fraude en intentie onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Ook de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat er argumenten kunnen bestaan voor zelfcontrole, maar niet als dat het afschuiven van administratieve lasten betekent of leidt tot vermijdbare hoge boetes.

IS HET ALTIJD DE VERVUILER DIE MOET BETALEN?

In het jaarlijkse klachtenbeeld van de afvalwaterheffing komt telkens een bepaald type klachten terug. Die klachten staan in verband met art. 35bis, §3, 2° van de wet van 26 maart 1971: de persoon aan wie een watervoorzieningsmaatschappij het waterverbruik factureert, wordt **onweerlegbaar** vermoed ook de heffingsplichtige te zijn voor dat waterverbruik.

De VMM past die regel correct toe en in die zin heeft de VMM eigenlijk geen manoeuvreerruimte. De toepassing van die regel leidt er echter ook toe dat niet-vervuilers afvalwaterheffing moeten betalen, terwijl het juist de bedoeling is van de heffing dat "de vervuiler betaalt". Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een echtscheiding, bij de overname van een wateraansluiting of bij een verhuizing. De onweerlegbare band leidt er ook toe dat aan gezinnen met een gehandicapt gezinslid toch geen vrijstelling wordt toegekend.

Dat de correcte toepassing van een regel tot ongewenste effecten leidt, kan volgens de Vlaamse Ombudsdienst maar tot twee conclusies leiden: ofwel is de regelgeving voor verbetering vatbaar, ofwel moet er veel beter over die regelgeving worden gecommuniceerd.

De meeste mensen zijn er zich helemaal niet van bewust dat alleen de naam op de waterfactuur bepalend is voor de plicht om de afvalwaterheffing te betalen. Dat kan in bepaalde omstandigheden tot onaangename verrassingen leiden, als de naam van de gefactureerde van het waterverbruik niet aangepast wordt, terwijl de feitelijke waterverbruiker wel verandert. Bij een echtscheiding, een abonnementovername of een verhuizing wordt vaak niet of veel te laat een naamsverandering aan de watervoorzieningsmaatschappij doorgegeven. Door het onweerlegbare vermoeden van de band tussen waterfactuur en heffing wordt niet alleen de waterfactuur, maar ook de afvalwaterheffing gevestigd op naam van de vroegere verbruiker en niet op naam van de werkelijke verbruiker. Die "verkeerde" heffing is niet meer recht te zetten, vanwege dat onweerlegbare vermoeden. De gefactureerde mag volgens artikel 35bis, §3 de heffing wel verhalen op de werkelijke verbruiker, maar het is helemaal niet evident dat het verhaalrecht in de praktijk tot resultaten leidt. En als het wel tot resultaten leidt, dan heeft de betrokkene daar heel wat inspanningen voor moeten leveren.

In dossier 2002-0103 verlaat de verzoeker begin 1998 na een echtscheiding de vroegere gemeenschappelijke woning. Zijn ex-partner blijft daar wonen. De verzoeker ontvangt de afvalwaterheffing 2001 voor het waterverbruik in 2000 in die woning. Hoewel de verzoeker geen druppel van dat water verbruikt en vervuild heeft, moet hij toch de afvalwaterheffing voor dat verbruik betalen. De VMM wijst zijn bezwaar af, omdat de waterfactuur nog op zijn naam stond. De verzoeker was zich niet eerder bewust van de consequenties van de naam op een waterfactuur. Als hij dat had geweten, had hij bij al zijn echtscheidingsperikelen ook nog zijn naam bij de watermaatschappij laten schrappen. Hij moet nu maar proberen om het geld van de heffing van de echte vervuiler terug te krijgen.

Uit de voorbereidende parlementaire stukken (Stuk 186, B.Z. 1992, nr. 1) blijkt dat het begrip heffingsplichtige bewust zeer algemeen is gehouden zonder verdere specificatie, omdat dat vroeger tot discussies aanleiding gaf. Het verhaalrecht is uitdrukkelijk ingevoerd om aan de gefactureerde een juridische basis te geven om de heffing in te vorderen bij de werkelijke verbruiker.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de Jaarverslagen 1999, 2000 en 2001 ervoor gepleit om in een beperkt aantal goed omschreven situaties de band tussen gefactureerde en heffingsplichtige wel weerlegbaar te maken. Die aanbeveling blijft gelden.

Dergelijke klachten zijn echter hoe dan ook **gegrond** vanuit de ombudsnorm **doeltreffende informatieverstrekking**. Vele burgers zijn zich helemaal niet bewust van de ongewenste consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht blijkt in de praktijk onvoldoende te zijn. Door een betere informatieverstrekking over de ongewenste consequenties van die onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht kunnen dus veel problemen voorkomen worden. De VMM heeft al heel wat informatie-inspanningen geleverd. De VMM moet daar zeker mee doorgaan, maar vooral de watermaatschappijen zouden in hun informatie (bijvoorbeeld op de facturen, bij nieuwe aansluitingen of bij abonnementswijzigingen) met veel meer nadruk moeten wijzen op de consequenties van de naam op de waterfactuur.

De VMM kan bij deze klachten ook de **actieve dienstverlening** verbeteren door bij problemen met het verhaalrecht de werkelijke verbruiker direct aan te schrijven en te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige. Hierdoor zal de werkelijke verbruiker veel sneller geneigd zijn het heffingsbedrag te betalen aan de heffingsplichtige. Dat kan de VMM natuurlijk enkel maar doen, als de werkelijke verbruiker in de loop van de bezwaar- en klachtbehandeling bij haar bekend is. Men kan niet van de VMM verwachten dat ze bij ieder van de twee miljoen heffingsplichtigen a priori gaat zoeken of er ook een andere, werkelijke verbruiker is. Als dat al realiseerbaar zou zijn, dan staat de privacy-wetgeving dat hoe dan ook niet toe.

WAAROM KRIJGT HET GEHANDICAPTE LID VAN ONS GEZIN GEEN VRIJSTELLING?

De volgende categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op vrijstelling van de afvalwaterheffing:

- bejaarden die het gewaarborgd inkomen of de inkomensgarantie voor ouderen ontvangen
- gehandicapte personen die een inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen
- heffingsplichtigen met gezinsleden die als verlengd minderjarige een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten ontvangen
- personen die van het bestaans- of levensminimum leven
- begunstigten van de tegemoetkoming hulp aan bejaarden of van de integratietegemoetkoming voor gehandicapte personen volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten.

De vrijstelling geldt alleen voor het waterverbruik op een plaats waar men zelf woont.

Onder meer na een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, worden vanaf het heffingsjaar 2000 die vrijstellingen voor een deel automatisch toegekend. De automatische vrijstellingen komen tot stand door een koppeling van de databank van de afvalheffingen van de VMM met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De automatische toekenning aan de rechthebbenden heeft ervoor gezorgd dat vanaf het heffingsjaar 2000 het aantal vrijstellingen meer dan verdriedubbeld is tegenover 1999. Men kan hier spreken van een succesvolle toepassing van e-government.

Die automatische vrijstelling kan echter nog niet alle problemen oplossen:

- er kunnen fouten of onvolmaaktheden voorkomen in de gegevenskoppeling waardoor er geen automatische vrijstelling wordt gecreëerd;
- de gegevenskoppeling met de Kruispuntbank is (nog) niet mogelijk bij ontvangers van een bestaans- of levensminimum, bij bewoners van appartementsgebouwen met een gezamenlijke watermeter en bij gehandicapten met verlengde minderjarigheid;
- de vrijstelling kan nog altijd niet worden toegekend als de waterfactuur niet op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde.

Bij de klachten in verband met de sociale vrijstellingen speelt de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige dus opnieuw een rol. Het is immers van essentieel belang op wiens naam de waterfactuur staat. Men komt enkel in aanmerking voor de vrijstelling als de waterfactuur op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde.

Een aanvraag tot vrijstelling van de heffing wordt door de VMM niet toegekend als de waterfactuur niet op naam van de vrijstellingsgerechtigde staat, maar op naam van de echtgenoot of echtgenote. Ook een **automatische** toekenning van de vrijstelling wordt in een dergelijke situatie niet uitgevoerd.

In dossier 2002-0851 krijgt de gehandicapte verzoekster een attest van het federale ministerie van Sociale Zaken dat ze kan gebruiken voor de vrijstelling van afvalwaterheffing. Na de ontvangst van het heffingsbiljet dient de verzoekster een vrijstellingsaanvraag in bij de VMM. Die aanvraag wordt echter afgewezen door de VMM omdat de waterfactuur op naam van de echtgenoot staat. De VMM handelt conform de regelgeving die een onweerlegbare band veronderstelt tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige. In het geval van de verzoekster staat de waterfactuur op naam van haar echtgenoot. Die komt echter niet in aanmerking voor vrijstelling. Ook de automatische vrijstelling werkt niet, omdat bij de gegevenskoppeling de naam van de gehandicapte verzoekster niet voorkomt in de bestanden van de watermaatschappij. Alleen voor de toekomst kan dit probleem opgelost worden. Door het waterabonnement einde 2002 op naam van de gehandicapte verzoekster te laten zetten, kan zij vanaf het aanslagjaar 2004 (en niet vanaf 2002) een vrijstelling krijgen. Een gehandicapte persoon, die financieel de eindjes aan elkaar moet knopen, moet dus nog twee keer overbodig heffing betalen. De regels zijn ondertussen correct toegepast!

In de informatiefolders vanaf 2001 heeft de VMM de informatie hierover aanzienlijk verbeterd. Toch blijft het een steeds terugkerend probleem. In de mate dat de informatievoorziening tekortschiet, is de norm **doeltreffende informatieverstrekking** geschonden. *Alle* betrokken partijen en dus zeker niet enkel de VMM moeten naar een verbetering streven. Hierin moeten vooral de watermaatschappijen en de attest-uitreikende instanties een veel actievere rol spelen.

WAAROM HEBT U MIJ DAT NIET EERDER OP EEN DUIDELIJKE MANIER VERTELD?

De VMM streeft naar een zo correct mogelijke toepassing van de regelgeving. Als overheidsdienst met een fiscale opdracht is dat ook haar plicht. Van de VMM kan dus niet gevraagd worden om de regelgeving niet toe te passen. Klachten die voortvloeien uit de regelgeving kunnen dus maar op één manier opgelost worden, namelijk door de regelgeving te wijzigen. Dat is de taak en de verantwoordelijkheid van de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement. Dat kan de VMM niet zelf, al kan ze wel adviezen ter verbetering van de regelgeving formuleren.

Wat de VMM eventueel wel kan doen, is proberen om in een beperkt aantal grenssituaties die in iedere regelgeving bestaan (ook in fiscalibus) zo veel mogelijk ten gunste van de burger op te treden.

De VMM heeft echter een ruime mogelijkheid om toekomstige klachten in verband met de regelgeving te voorkomen. Die ruimte bestaat erin om zo duidelijk, eenvoudig, proactief en ondersteunend mogelijk te communiceren met heffingsplichtigen die op de beperkingen van de regelgeving zijn gestoten of wellicht zullen stoten.

In dossier 2001-1383 hebben de verzoekers een meerderjarige gehandicapte dochter. Ze hebben een eigen waterwinning. De verzoekers dienen een vrijstellingsaanvraag in voor de heffing 1999. De VMM wijst de aanvraag af. In ambtelijk jargon antwoordt de VMM dat bij een eigen waterwinning de heffing wordt ingekohierd op naam van de persoon die gezinshoofd is of op naam van diegene die melding maakte van de eigen waterwinning. Een vrijstellingsaanvraag voor de heffing 2000 wordt om dezelfde reden en op dezelfde wijze afgewezen. Wel interpreteert de VMM de vrijstellingsaanvraag impliciet als een melding dat de eigen waterwinning op naam van de dochter moet komen te staan. Vanaf het aanslagjaar 2001 heeft het gezin wel recht op een vrijstelling.

De VMM heeft de vrijstellingsaanvraag voor 1999 te beperkt en te onduidelijk beantwoord, namelijk alleen gericht op de betwiste heffing van 1999. Vanuit overwegingen van actieve dienstverlening had de VMM in het antwoord meteen op eigen initiatief en in begrijpelijke taal de oplossing voor de volgende heffingen moeten aanreiken. De verzoekers zouden dan al vanaf 2000 de vrijstelling gekregen hebben.

Het afwijzen van een bezwaar of een klacht is niet voldoende. In de afwijzende antwoorden moet de VMM telkens op een voor de gemiddelde burger begrijpelijke manier uitleg geven en duidelijk adviseren wat de burger het beste kan doen om het probleem in de toekomst te kunnen oplossen.

WAAROM STIJGT MIJN AFVALWATERHEFFING (EN MIJN WATERFACTUUR) VERHOUDINGSGEWIJZE STERKER DAN MIJN EIGENLIJKE WATERVERBRUIK?

De klacht in onder meer dossier 2001-1036 gaat over de berekening van de afvalwaterheffing op basis van de tarifiering door de Antwerpse Waterwerken (AWW). De AWW maakt op veel plaatsen (80.934 aansluitingen op 27 maart 2002) nog geen gebruik van watermeters en hanteert een eigen tarifieringsmethode gebaseerd op het aantal kranen, toestellen, douches, enzovoort. Volgens de verzoeker levert een prijsstijging bij AWW, in combinatie met een onveranderde coëfficiënt bij de VMM, een hoger fictief verbruik op, en dus een hogere heffing. De afvalwaterheffing zou daardoor bij vele abonnees van AWW stijgen zonder dat er sprake is van meer verbruik. De verzoeker beseft dat op termijn het systeem van tarifiering van de AWW verdwijnt en vervangen zal worden door meteropname. De VMM erkent het probleem, maar zegt niet meer te kunnen doen dan de bestaande regelgeving correct toe te passen.

Eén heffingsplichtige stap met deze beleidsklacht naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement. Op 22 april 2002 wordt het verzoekschrift besproken door de commissie Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 1160 (2001-2002) - Nr. 1). Concreet vraagt de indiener van het verzoekschrift om de toestand van de gedeeltelijk onterechte heffing weg te werken en de onmiddellijke overschakeling naar meteropname te stimuleren.

De Vlaamse minister van Leefmilieu stelt dat de verzoeker een terechte opmerking maakt. De tarifieringsmethode zou volgens de minister door de AWW perfect kunnen worden omgezet in een forfaitair of fictief debiet dat als basis zou kunnen worden gebruikt om

de afvalwaterheffing te berekenen. De VMM maakt haar berekening echter op basis van de factuurprijs. Dat heeft tot gevolg dat wanneer de waterfactuur stijgt door verhoging van de eenheidsprijs (en zonder aantoonbare stijging van het verbruik), ook de heffing hoger wordt.

Momenteel wordt bij de berekening van de heffing door de VMM wel een deelfactor gebruikt om tot een forfaitair waterverbruik te komen. Die deelfactor wordt door het Vlaams Parlement bij decreet vastgesteld. De coëfficiënt steeg van 40 naar 50 in 1999 en naar 62 in 2002 (=1,55 op basis van de euro, Stuk 865 (2001-2002) - Nr. 1-24). Uit de gegevens van de minister blijkt dat de prijs van het huishoudelijk verbruik bij de AWW steeg van 20,3 frank per kubieke meter in 1990 tot 49 frank in 2001. De verhoging van de deelfactor die de VMM hanteert is dus een weerspiegeling van de prijsstijging, maar wordt wel met vertraging ingevoerd omdat telkens het programmadecreet moet worden aangepast. Hierdoor wordt de heffingsplichtige zonder watermeter benadeeld ten aanzien van de heffingsplichtigen met een watermeter.

De minister begrijpt niet dat de AWW destijds niet werd verplicht om het "forfaitair gebruik" van elke abonnee door te geven aan de VMM voor het berekenen van de heffing. Dat zou de zaak sterk hebben vereenvoudigd. Het cruciale probleem volgens de minister is echter dat er bij de meeste abonnees van AWW geen watermeter staat. Via het Drinkwaterdecreet zal dat rechtgezet worden tegen einde 2007. Ondertussen blijft de onrechtvaardige berekening van de heffing voor vele abonnees nog een aantal jaren doorlopen, tenzij er een decreetswijziging komt.

Het voorstel van de minister is om via een decreetswijziging de regeling van de afvalwaterheffing aan te passen waardoor de AWW het forfaitaire gebruik aan de VMM moet doorgeven en de heffing op basis daarvan berekend moet worden. De commissie Leefmilieu van het Vlaams Parlement sluit zich aan bij het standpunt van de minister dat een decreetswijziging nodig is. Op de vraag van de verzoeker om de overschakeling naar meteropnames bij de AWW te stimuleren, wijst de commissie naar de verplichting in het nieuwe Drinkwaterdecreet om tegen einde 2007 alle aansluitingen uit te rusten met een watermeter.

De in april 2002 beloofde decreetswijziging was einde 2002 nog niet uitgevoerd. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een spoedige wijziging om de gegronde klachten te kunnen oplossen. Enkel een kordate en actieve aanpak is zinvol, want einde 2007 komt snel dichterbij en dan heeft een decreetsaanpassing geen zin meer.

ANDERE KLACHTEN

- Fouten die door de VMM als gevolg van een bezwaarschrift waren rechtgezet, blijken bij de daaropvolgende heffing niet of onvoldoende hersteld te zijn. De heffingsplichtige moet daarom opnieuw een bezwaarschrift indienen (2002-0419).
- Briefwisseling wordt niet of pas laattijdig beantwoord (2002-0092).
- De heffingsregeling is financieel gunstiger voor gezinnen met kinderen die een aansluiting hebben op het openbare drinkwaternet dan voor gezinnen met kinderen die een eigen waterwinning hebben. Om dat onevenwicht weg te werken, moet echter de regelgeving gewijzigd worden (2002-0157).
- Twee waterfacturen uit hetzelfde verbruiksjaar worden niet samengevoegd tot één heffing. Een van de twee heffingen komt uit op een bedrag onder de 7,50 euro. Die

heffing wordt daarom automatisch verhoogd tot het wettelijke minimumbedrag van 7,50 euro. Als de heffingen waren samengevoegd, dan was die verhoging niet gebeurd. Hierdoor valt het totale heffingsbedrag hoger uit dan nodig. De VMM is niet bereid alsnog tot één heffing over te gaan (2002-0554).

- Asielzoekers die onder de bepalingen vallen van de wet van 15 december 1980 over de verblijfaanvraag omwille van humanitaire redenen, hebben door het beleid van de federale regering geen recht meer op het OCMW-leefloon. Hierdoor vallen ze ook niet meer onder de wettelijke voorwaarden om in aanmerking te komen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing. De VMM is wel bereid een afbetalingsregeling toe te staan voor de relatief geringe bedragen van de heffing. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de VMM hier weinig bewegingsruimte heeft. Alleen een soepel afbetalingsbeleid en een "zacht" invorderingsbeleid, dat rekening houdt met de concrete situatie van de asielzoeker, liggen in de handen van de VMM zelf.

4.5.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen over de afvalwaterheffing uit het Jaarverslag 2001 zijn besproken op 2 mei 2002 tijdens de vergadering van de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2001-2002) - Nr. 4).

Die bespreking heeft geleid tot een resolutie die op 9 juli 2002 is aangenomen door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement (Stuk 1251 (2001-2002) - Nr. 4). In die resolutie vraagt het Vlaams Parlement uitdrukkelijk aan de Vlaamse Regering om werk te maken van de aanbevelingen over de afvalwaterheffing.

AANBEVELING 2001-15

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht. De Vlaamse overheidsinstelling die de inning doet, moet bij problemen over de onweerlegbare band de heffingsplichtige op een actieve manier helpen, door de werkelijke verbruiker rechtstreeks te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

Op de aanbeveling om de VMM de werkelijke verbruiker te laten wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige, stelt de Vlaamse minister van Leefmilieu dat de VMM niet tussenbeide kan komen in geschillen tussen personen onderling. In de meeste gevallen kent de VMM de werkelijke verbruiker niet. Als de VMM dat zou onderzoeken dan loopt zij een grote kans om de wet op de privacy en de regels over de raadpleging van het Rijksregister te overtreden. Ook al lijkt het ogenschijnlijk een simpele en correcte houding om de werkelijke verbruiker aan te spreken, de VMM kan dat niet doen zonder het risico te lopen dat hiervoor juridische procedures tegen haar worden ingesteld.

Dat kan de VMM natuurlijk enkel maar doen als de werkelijke verbruiker in de loop van de bezwaar- en klachtbehandeling bij haar bekend is geraakt. In die zin is aanbeveling 2001-15 dan ook bedoeld. Men kan niet van de VMM verwachten dat ze bij ieder van de twee miljoen heffingsplichtigen a priori gaat zoeken of er ook een andere, werkelijke verbruiker is. Als dat al realiseerbaar zou zijn, dan staat de privacy-wetgeving dat hoe dan ook niet toe. Maar bij bepaalde betwistingen kan de VMM wel degelijk de werkelijke verbruiker benaderen met een gewone brief, waarin de betrokkene wordt gewezen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

AANBEVELING 2001-16

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de potentieel vrijstellingsgerechtigden nadrukkelijker en gericht wijzen op de band tussen de naam op de waterfactuur en het recht op vrijstelling. De bestandskoppeling ten behoeve van de automatische vrijstelling moet uitgaan van zo actueel mogelijke gegevens en op zijn vroegst van de stand van de gegevens op 1 januari van het aanslagjaar.

De VMM bezorgt aan elke heffingsplichtige ieder jaar bij zijn heffingsbiljet een folder met uitleg. Bovendien verstuurt de VMM een zeer uitgebreide brochure naar een aantal organisaties zoals OCMW's en gemeentebesturen. Ook de drinkwatermaatschappijen bieden via hun communicatiekanalen informatie over de afvalwaterheffing aan. Het federale ministerie van Sociale Zaken voegt aan de jaarlijks afgegeven vrijstellingsattesten een begeleidende brief toe die onder meer wijst op de onweerlegbare band.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt enerzijds vast dat er wel degelijk informatie-inspanningen worden geleverd. Anderzijds blijkt telkens opnieuw dat deze inspanningen een deel van de doelgroepen niet of onvoldoende bereiken. Met name de drinkwatermaatschappijen zouden een versnelling hoger moeten schakelen, bijvoorbeeld door uitdrukkelijk en opvallend op de waterfactuur te verwijzen naar de rechtstreekse en onweerlegbare band met de afvalwaterheffing.

Jaarlijks identificeert de VMM zo veel mogelijk rechthebbenden op sociale vrijstelling met behulp van gegevens van de Kruispuntbank. De VMM vult haar eigen gegevens, zo kort mogelijk voor de verzending van de factuurgegevens van de drinkwatermaatschappijen, aan met behulp van de gegevens van de Kruispuntbank en van het Rijksregister. De VMM heeft echter geen impact op de actualiteit (mate van "up to date" zijn) of de kwaliteit van de gegevensbestanden die haar door anderen worden aangeleverd. Ten slotte zijn een aantal rechthebbenden niet opgenomen in de gegevens van de Kruispuntbank. Het betreft onder meer het merendeel van de mensen die een leefloon ontvangen. Een koppeling is in dat geval onmogelijk. Naarmate ook de OCMW's zullen aansluiten op de Kruispuntbank, zal de VMM in staat zijn om ook hier een automatische koppeling uit te voeren.

AANBEVELING 2001-17

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.

Vanaf heffingsjaar 2000 is de VMM bij elke zending gestart met het koppelen van de door de drinkwatermaatschappij gefactureerden met het Rijksregister. Hierdoor werd het mogelijk de verzending van de heffingsbiljetten meer te spreiden met de zekerheid dat de adresgegevens actueel blijven. Bij het verzenden van de administratieve en gerechtelijke aanmaningen en bij het versturen van de dwangbevelen wordt ook opnieuw gekoppeld met het Rijksregister.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er desondanks nog altijd heffingsplichtigen zijn die een deurwaardersaanmaning ontvangen, zonder dat ze eerder op hun adres het aanslagbiljet of een kostenloze herinnering ontvangen hebben. Het versturen van een aange tekende zending alvorens een deurwaardersaanmaning te sturen, zou bij de categorie heffingsplichtigen bij wie een verkeerd verzendingsadres is gebruikt door de VMM, zowel onnodige kosten als een overbodige stigmatisering vermijden.

In geval van overlijden kiest de VMM voor de koppeling die de minste kans op fouten oplevert en de minste kosten veroorzaakt, zowel voor de heffingsplichtige als voor de over-

heid. Dat heeft als gevolg dat het heffingsbiljet naar de erfgenaam met dezelfde naam als de heffingsplichtige en die het langst op het adres van de overleden heffingsplichtige heeft gewoond, verstuurd wordt. Een andere werkwijze zou volgens de VMM ofwel resulteren in een niet aan het Rijksregister gekoppeld heffingsbiljet of in een foute koppeling.

Bij de benadering van erfgenamen ligt het probleem niet bij de correcte toepassing van de regelgeving. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het vooral de ontbrekende en ontoereikende communicatie met de erfgenamen is die soms voor problemen zorgt. Een afvalwaterheffing ontvangen van een overleden familielid zonder enige verdere toelichting, kan aanleiding geven tot wrevel en misverstanden.

AANBEVELING 2001-18

Bij afwijzing van bezwaarschriften wegens laattijdigheid of bij het ontbreken van een bezwaarschrift moet worden nagekeken of er geen grond is voor ambtshalve ontheffing.

Voorafgaand aan de afwijzing van een bezwaarschrift wegens laattijdigheid wordt volgens de VMM nagegaan of de heffing correct werd ingekohierd. Als de inkohiering niet correct was, dan wordt alsnog een ambtshalve ontheffing toegestaan. De dossiers die worden ingediend via een ander circuit dan dat van de bezwaren, worden eveneens onderzocht. Indien blijkt dat de heffing foutief is ingekohierd en de termijn om tot een ambtshalve ontheffing over te gaan nog niet is verstreken, wordt een ontheffing toegestaan.

4.5.5 CONCLUSIES

Het aantal klachten in het werkjaar 2002 bij de Vlaamse Ombudsdienst over de afvalwaterheffing is aanzienlijk gedaald tegenover het werkjaar 2001. Een mogelijke verklaring voor deze daling kan liggen in het vlottere verloop van de automatische toekenning van sommige sociale vrijstellingen. Ook zou het kunnen dat de communicatie-inspanningen van de VMM over de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige vruchten afwerpen. Er zijn nog geen aanwijzingen dat het eerstelijns-klachtendecreet deze daling van tweedelijns-ombudsklachten heeft veroorzaakt.

Door het nieuwe Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002 (*decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending*) wordt het mogelijk om tot een geïntegreerde factuur voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing te komen. Hierdoor moet er een duidelijkere band komen tussen het waterverbruik en de afvalwaterheffing. In tegenstelling tot eerdere beleidsvoornemens en de tekst van het ontwerp van decreet is die geïntegreerde factuur als dusdanig niet geregeld in het Drinkwaterdecreet zelf. Het decreet reikt nu enkel het kader aan waarbinnen deze aangelegenheid geregeld kan worden. De praktische invulling en verwezenlijking van een geïntegreerde factuur zal onderdeel gaan uitmaken van een protocol. De praktische problemen rond de totstandkoming van het protocol met de drinkwatermaatschappijen zijn op 7 november 2002 aan bod gekomen bij een vraag om uitleg in de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (*VI. Parl. Handelingen Commissievergaderingen. Zittingsjaar 2002-2003. C47-LEE7*).

In 2002 hebben de VMM en de drinkwatermaatschappijen wel al concreet overleg gevoerd om de afvalwaterheffing en de drinkwaterfactuur te integreren. Door de juridische complexiteit, de kostprijaspecten en de techniciteit van de opdracht was het niet mogelijk om die integratie te voltooien binnen een jaar. Daarenboven spelen ook andere aspecten

mee, zoals de BTW-problematiek van Aquafin. Daarom is ervoor gekozen om niet enkel te focussen op de eengemaakte factuur van het waterverbruik en de afvalwaterheffing, maar om alle aspecten te onderzoeken en uit te werken. Op die wijze kunnen eventueel onnodige kosten voortvloeiend uit een eerste, voorlopige wijziging vermeden worden.

De wettelijke regeling van de afvalwaterheffing gaat uit van de **onweerlegbare band** tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige. Dat heeft soms tot gevolg dat ook niet-vervuilers de heffing moeten betalen, omdat de waterfactuur soms nog altijd op naam staat van iemand die al geruime tijd niks meer met dat waterverbruik te maken heeft. De problemen die voortvloeien uit de onlosmakelijke band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige kunnen verminderen door de **eengemaakte waterfactuur** in het **Drinkwaterdecreet**.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent de inspanningen van de VMM om de burgers goed te **informer**en over de onweerlegbare band via folder en website. De informatieverstrekking voor de individuele heffingsplichtigen bij betwistingen kan echter nog verbeterd worden, door grotere duidelijkheid, begrijpelijkheid en pro-activiteit na te streven. De informatie-inspanningen van de VMW en van de intercommunale en gemeentelijke watermaatschappijen zijn echter nog duidelijk voor verbetering vatbaar, met name op de (voorlopig nog niet eengemaakte) waterfactuur.

Overigens kunnen ook andere problemen en klachten, waarbij de VMM correct de regelgeving toepast, voorkomen worden als er **eerder, duidelijker of vollediger wordt gecommuniceerd** met de betrokken individuen of met doelgroepen. Dat geldt bijvoorbeeld voor potentieel vrijstellingsgerechtigden, voor gescheiden partners en voor erfgenamen van heffingsplichtigen.

De VMM kan het **verhaalrecht** op de werkelijke verbruiker reëler en eenvoudiger maken, door bij problemen én indien de werkelijke verbruiker bekend is, die werkelijke verbruiker rechtstreeks aan te schrijven en te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

De **automatische sociale vrijstellingen** vanaf het aanslagjaar 2000 zijn een succes. Er moet onderzocht worden of er nog verdere verbeteringen mogelijk zijn in de regelgeving over de vrijstellingen van afvalwaterheffing. De problematiek van de onweerlegbare band duikt ook op bij de sociale vrijstellingen. Dat heeft soms tot gevolg dat een gehandicapt gezinslid voorlopig niet in aanmerking komt voor een vrijstelling van afvalwaterheffing. Het federale ministerie van Sociale Zaken en de OCMW's zouden in de informatieverstrekking bij een vrijstellingsattest nadrukkelijker erop moeten wijzen dat de potentieel vrijstellingsgerechtigde persoon er absoluut voor moet zorgen dat de waterfactuur op zijn of haar naam staat.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt nog altijd klachten waarbij het heffingsbiljet en de herinnering buiten de schuld van de heffingsplichtige naar een verkeerd adres of persoon gestuurd worden. Soms leidt dat tot overbodige **deurwaarderskosten** en een onnodig stigmatiserend deurwaardersoptreden.

Volgens de eerstelijnsklachtendienst van de VMM ligt de oorzaak van foutieve verzendingen bij verkeerde koppelingen met het Rijksregister. Dat is veelal te wijten aan de wijze waarop naam- en adresgegevens door de drinkwatermaatschappijen worden behandeld en aan de VMM worden doorgegeven. De VMM is afhankelijk van de juistheid, ook qua volledigheid en schrijfwijze, van de gegevens van de drinkwatermaatschappijen.

De heffingsplichtige die door een ondergronds **verborgen lek** in zijn waterleiding al een hoge waterfactuur krijgt, wordt een tijd later ook nog eens geconfronteerd met een hoge afvalwaterheffing. In het kader van de uitvoering van het nieuwe Drinkwaterdecreet zou de problematiek van de financiële consequenties van een verborgen lek een aanvaardbare oplossing moeten krijgen. De klachtenmanager van de VMM stelt voor om een billijkheidsbepaling in de wetgeving over de afvalwaterheffing op te nemen waarbij een attest van de drinkwatermaatschappij zou volstaan om de aanslag te herberekenen op basis van het gemiddelde verbruik van de laatste drie jaar.

De VMM moet zich in haar fiscale opdrachten strikt aan de reglementering houden. Toch kan een **té strikte toepassing van reglementen** tot onrechtvaardige situaties leiden. De minister is van mening dat de regelgeving voor grootgebruikers geen beoordeling toestaat over de **intentie** waardoor een onjuiste aangifte zou zijn ontstaan. De boeteregeling is om de bewuste of **onbewuste** onnauwkeurigheid waarmee aangiften werden ingevuld te bestraffen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat de opgelegde boetes niet in wanverhouding mogen staan tot de begane materiële vergissing. Ook de overheid moet een onderscheid kunnen maken tussen een vergissing en een poging tot fraude. Er is hier een duidelijke parallel met de vroegere discussie over de "fraude" bij kijk- en luistergeld. Ook daar vond de Vlaamse overheid dat de intentie geen rol speelt, terwijl de Vlaamse Ombudsdienst van mening blijft dat fraude en intentie onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Abonnees van de watermaatschappij AWW **zonder watermeter** betalen in verhouding eigenlijk te veel voor hun waterverbruik en dus ook voor de afvalwaterheffing. Dat probleem kan echter enkel opgelost worden door een aanpassing van de regelgeving enerzijds en door een veralgemening bij de AWW van de individuele watermeters anderzijds. De Vlaamse minister van Leefmilieu heeft, naar aanleiding van een verzoekschrift aan het Vlaams Parlement, beloofd voor een **decreetsaanpassing** te zullen zorgen. Dat moet zo spoedig mogelijk gebeuren.

4.5.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-09

De Vlaamse overheid en de andere betrokken 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.

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.

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.

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.

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.

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.

4.6 Ruimtelijke ordening

Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten in verband met stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, ruilverkavelingen en bouw misdrijven. 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.

4.6.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening. Ook in 2002 werd dit basisdecreet gewijzigd. Het decreet van 8 maart 2002 zorgde voor de aangekondigde ontkoppeling van de regularisatievergunning en het vergelijk. Met een decreet van 19 juli 2002 werden onder meer de regels voor zonevreemde gebouwen gewijzigd. Enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, zijn nog wel van toepassing, onder meer inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen. Een nieuwe decreetswijziging, onder meer over de adviestermijn van de gemachtigde ambtenaar, is in voorbereiding.

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. In 2002 is dat decreet op een belangrijk punt gewijzigd: de Vlaamse overheid heeft de geldboete bij niet-tijdige betaling van de heffing gemilderd, en komt daarmee tegemoet aan een aanbeveling uit het Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst.

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.

Binnen 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: de gemeenten 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.

4.6.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 32 Ruimtelijke ordening: eerstelijnsklachten in 2002

	Bouwvergunningen	Verkavelingsvergunningen	Bouwovertreedingen	Monumenten	Ruimtelijke Planning	Heffing	Ruilverkavelingen	Andere	Totaal
Totaal	43	10	21	3	7	14	3	4	105
Ontvankelijk	40	9	20	1	6	14	3	2	95
Onontvankelijk	3	1	1	2	1	0	0	2	10
-45 dagen									
+45 dagen									
Geground	29	7	19	1	5	1	1	2	65
Ongegrond	11	2	1	0	1	13	2	0	30
Opgelost	43	10	20	3	7	1	0	4	88
Niet opgelost	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Beslissing	7	3	1	0	0	0	0	1	12
Behandeltermijn	19	4	5	0	3	0	0	0	31
Informatieverstrekking	4	2	2	0	1	0	1	1	11
Bereikbaarheid	1	0	1	0	0	0	1	1	4
Bejegening	3	0	3	1	0	0	1	1	9
Andere	8	1	5	2	3	1	0	0	20

DE KLACHTEN

De klachtenbehandelaars van AROHM, de afdeling Financieel Management (voor de heffingen), de Vlaamse Landmaatschappij (voor de ruilverkavelingen) en het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium (geen klachten) hebben een schriftelijk verslag ingediend.

Het merendeel van de klachten gaat over aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, meer bepaald de lange behandeltermijn ervan. De personeelsformatie is volgens de klachtencoördinator van AROHM niet aangepast en het personeelsverloop is groot. De burger ervaart de noodgedwongen frequente interne personeelsverschuivingen als verwarrend. Soms blijkt dat de aanvraag wel al een hele tijd bij de gemeente is ingediend, maar dat die gemeente het dossier nog niet naar de afdeling heeft doorgestuurd. De burger veronderstelt echter wel dat het dossier al maanden bij de afdeling is. De klachten hebben ertoe geleid dat nogmaals de aandacht is gevestigd op het zo veel mogelijk behandelen van de zaken binnen de vastgestelde of redelijke termijn.

Een ander belangrijk aspect dat ook aanleiding geeft tot klachten, is de voortdurend wijzigende regelgeving waardoor de burgers soms het gevoel hebben niet gelijk behandeld te worden. De afdeling staat bijvoorbeeld bepaalde bouwwerken toe, maar moet door de ondertussen gewijzigde regelgeving identieke bouwwerken enkele maanden later weigeren.

De klachten over ruimtelijke planning komen overwegend van (gemeente)besturen die ontevreden zijn over de behandeling van gemeentelijke dossiers. De enige klacht van een burger had betrekking op een beslissing (van de gemeente) van nagenoeg 10 jaar geleden. Alleen het gemeentebestuur kan een oplossing bieden voor die klacht.

De klachten over de heffing op bedrijfsruimten zijn bijna alle terechtgekomen bij de klachtenbehandelaar van de afdeling Financieel Management. Bij de inventarishouder, de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, is 1 klacht behandeld. Bijna alle klachten zijn ongegrond. De bevoegde dienst heeft geen achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften.

REALISATIES EN PLANNEN

In de mate van het mogelijke streeft AROHM ernaar om de aanvraagdossiers voor een vergunning binnen de wettelijke termijn af te handelen, maar dat vereist wel een voldoende uitgebouwde personeelsformatie. Zolang de personeelsformatie niet structureel wordt aangepast en het personeelsverloop niet tot aanvaardbare proporties wordt teruggebracht, zal het bij een betrachting blijven, meent de klachtenbehandelaar. Eén van de afdelingen drukt de intentie uit de aanvragers sneller in te lichten over de reden van de langdurige behandeling.

Realisaties en plannen op regelgevend vlak om de behandeltermijn van de aanvraagdossiers te verkorten, komen aan bod bij het natraject van de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst (hoofdstuk 4).

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat bij de klachten over bouwovertradingen geen realisaties of plannen worden vermeld. De problemen inzake bouwovertradingen komen uitgebreid aan bod in de volgende hoofdstukken.

4.6.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 33
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	7
Onderzoeksfase (fase C)	57
Beoordelingsfase (fase D)	111
Opschorting behandeling	18
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	193

Tabel 34
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	49
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
Ongegronde klacht	22
Beleidsaanbeveling	3
Geen oordeel mogelijk	3
Andere	5
Totaal	89

Tabel 35
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	5
Afdoende motivering	4
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	6
Deugdelijke correspondentie	6
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	9
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	40
Efficiënte coördinatie	2
Totaal	79

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 193 klachten behandeld over ruimtelijke ordening, waarvan er 111 werden beoordeeld: 31 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 80 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

DE BEHANDELTERMIJN VAN AANVRAAGDOSSIERS VOOR EEN VERGUNNING OF EEN ATTEST

Ook in 2002 heeft de burger herhaaldelijk gesignaleerd dat de behandeling van zijn aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning, een stedenbouwkundig attest of een verkavelingsvergunning te lang duurt. De meeste van die klachten bleken betrekking te hebben op het uitblijven van het (verplichte) advies van de betrokken buitenafdeling van AROHM aan de gemeente. Andere klachten hadden betrekking op de gemeente zelf, of op de beroepsinstanties.

DE BEHANDELTERMIJN BIJ DE BUITENAFDELINGEN VAN AROHM: OP WEG NAAR DE ULTIEME OPLOSSING?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in heel wat dossiers vastgesteld dat het advies pas na meer dan 50 dagen verstrekt werd, waardoor het voor de gemeente eigenlijk onmogelijk werd om binnen de voorgeschreven 75 dagen vanaf het ontvangstbewijs van de aanvraag een beslissing aan de aanvrager mee te delen. In enkele dossiers, meestal uit Antwerpen of Oost-Vlaanderen, bleef het advies zelfs 100 dagen of langer uit (onder meer 2002-0008, 2002-0112, 2002-0351, 2002-0363, 2002-0567, 2002-0571, 2002-0673).

Soms wierp de afdeling op dat gewacht werd op een wijziging in de regelgeving, die het mogelijk zou maken toch een positief advies te geven. Het is dan inderdaad klantvriendelijker even te wachten in plaats van de aanvraag af te handelen met een ongunstig advies zodat de burger opnieuw van voren af aan moet beginnen met de indiening van een nieuw aanvraagdossier. Een belangrijke voorwaarde is wel dat duidelijk aan de aanvrager wordt meegedeeld waarom zijn aanvraag niet meteen afgehandeld wordt. In dossier 2001-1339 gebeurde dat ook. Die verzoeker verweet eigenlijk de Vlaamse overheid de aangekondigde decreetswijziging te laten aanslepen.

Bij enkele klachten in verband met een stedenbouwkundig attest of een verkavelingsvergunning heeft de Vlaamse Ombudsdienst eveneens een onredelijke behandeltermijn vastgesteld (2002-0219, 2002-0281, 2002-0374, 2002-0818).

De volgende tabel geeft een beeld over de evolutie van de gemiddelde behandeltermijn van de afgelopen jaren. De doorlooptijd is berekend op de dossiers ingediend tijdens de afgelopen 24 maanden vóór het tijdstip waarop gemeten wordt. Men wil daarmee vermijden dat het gemiddelde al te sterk beïnvloed wordt door dossiers waarvoor bijvoorbeeld tijdrovende planningsprocedures moeten worden doorlopen vooraleer de vergunning kan worden verleend.

Gemiddelde doorlooptijd op	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Vlaams-Brabant
1 oktober 1999	125	76	54	42	28
1 april 2000	124	88	60	42	28
1 oktober 2000	118	91	65	41	29
1 april 2001	98	85	69	40	27
1 oktober 2001	84	72	67	37	27
1 april 2002	77	65	64	37	28
1 oktober 2002	73	62	60	41	28
1 april 2003	(80)	64	59	44	28

Voor de buitenafdeling in Antwerpen ontbreekt het meest recente cijfer omdat na zware informaticaproblemen (computer crashes na het leveren van nieuwe apparatuur) alle gegevens eind 2002 verloren geraakt zijn en de gegevensbestanden terug van nul moeten worden opgebouwd. De gemiddelde doorlooptijd zou thans rond de 80 dagen liggen. De informaticaproblemen hebben op zichzelf ook voor vertraging gezorgd bij de dossierbehandelaars.

Uit de cijfers blijkt dat de laatste periode de gemiddelde behandeltermijn stabiel blijft, en niet verder verbetert. Uiteindelijk lijkt de Vlaamse overheid te zullen overgaan tot de ultieme oplossing: als de decretale behandeltermijn ondanks alle inspanningen nog niet gehaald wordt, dan moet dat decreet maar worden aangepast. Meer daarover, samen met een schets van andere initiatieven, vindt u bij de bespreking van het natraject van de vroegere aanbevelingen.

DE GEMEENTEN: EEN WAAIER VAN GEMIDDELDE BEHANDELTERMIJNEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een aantal klachten ten aanzien van gemeenten behandeld. Ook de gemeentelijke diensten overschrijden wel eens de redelijke behandeltermijn, wat niet noodzakelijk betekent dat er een structurele, langdurige achterstand bestaat. Soms is dat gewoon het gevolg van de complexiteit van de concrete aanvraag (2002-0422).

Bij enkele gemeenten is de achterstand slechts tijdelijk, bijvoorbeeld als gevolg van de ziekte van een personeelslid of door een onvoorspelde piekperiode (bijvoorbeeld 2002-0242, 2002-0571). De gemeente Kapellen laat haar diensten doorlichten door een extern adviesbureau, maar weet nu al dat zij extra personeel zal moeten aanwerven (2002-0596).

Van een andere orde is de achterstand bij enkele grote steden. De klachten daarover worden, na overleg, behandeld door de lokale ombudsman. De Vlaamse Ombudsdienst volgt de dossiers alleen op. Gent, Brugge en Antwerpen hebben al geruime tijd een structurele achterstand. Mechelen daarentegen blijkt geen achterstand te hebben. Dat blijkt uit enkele gevolgde dossiers (bijvoorbeeld 2001-1018, 2002-0351, 2002-0681, 2002-0772), maar ook uit de jaarverslagen van de betrokken lokale ombudsdiensten.

GEBLOKKEERD DOOR HET UITBLIJVEN VAN HET VERGUNNINGENREGISTER: EEN KWESTIE VAN JAREN?

Een bijzonder probleem vormen de onbebouwde percelen in oude verkavelingen (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, gemaakt heeft en AROHM het goedgekeurd heeft. Tot dan kunnen in principe geen stedenbouwkundige vergunningen voor die percelen worden verleend. De gemeenten hadden de tijd tot mei 2002 om het deel van het vergunningenregister aan AROHM te bezorgen. AROHM moet goedkeuren binnen een termijn van 60 dagen.

In enkele klachtdossiers werden die termijnen overschreden (2001-0686, 2001-1300, 2002-0008, 2002-0016, 2002-0525). Midden 2002 had de helft van de gemeenten nog geen deel van hun vergunningenregister aan AROHM bezorgd (bron: ROHM, mededeling op 19 februari 2003). In zijn beleidsbrief verzekert de minister dat de gemeenten intens gevolgd en begeleid worden door overleg, opleiding, logistieke ondersteuning en subsidiëring. In de loop van 2002 zijn ook twee werkgroepen opgericht voor de inhoudelijke en technische aspecten van het vergunningenregister. Zo worden terugkerende knelpunten meer eenvormig benaderd.

De Vlaamse Ombudsdienst wil nogmaals benadrukken dat een groot aantal burgers nu al enkele jaren in de onzekerheid verkeren over de toekomstige bestemming van hun bouwperceel en hun bouwplannen onredelijk lang geblokkeerd zien, met dikwijls financiële schade als gevolg.

DE BESTENDIGE DEPUTATIES: OP DE GOEDE WEG?

Ook de behandeltermijn van een beroepschrift bij de bestendige deputatie heeft de Vlaamse Ombudsdienst in enkele dossiers kunnen onderzoeken. Naar aanleiding daarvan heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook een algemene navraag gedaan over de gemiddelde behandeltermijn.

Bij de provincie Antwerpen stelde de Ombudsdienst een behandeltermijn van 4 maanden vast (2002-0698). De gemiddelde behandeltermijn bedroeg er vroeger 7 maanden, maar die is teruggebracht tot 3 maanden, te rekenen weliswaar vanaf de datum van ontvangst van het gemeentelijke dossier. Een aantal verwickelingen bemoeilijken het nakomen van het engagement om de decretaal bepaalde termijn te halen.

In dossier 2002-0649 bedroeg de behandeltermijn bij de provincie Limburg 3,5 maanden. De verzoeker ging tegen dat stilzitten in hoger beroep bij de minister, een mogelijkheid waarvan weinig gebruik wordt gemaakt. De provincie verduidelijkte dat het aantal ingediende beroepen in de tijd aan schommelingen onderhevig is, wat zijn invloed heeft op de behandeltermijnen, zonder dat direct sprake is van een structurele achterstand.

De provincie Vlaams-Brabant heeft in dossier 2002-0295 eind december nog geen beslissing genomen over het beroepschrift, dat toch al in mei 2002 ingediend was. Gedetailleerde tabellen over de behandeltermijnen van de in 2002 afgehandelde dossiers tonen aan dat dat meer de regel dan de uitzondering is. De achterstand is in Vlaams-Brabant duidelijk het grootst. Het provinciebestuur beseft dat alleen een geheel van maatregelen een oplossing kan bieden.

Het enige klachtdossier over de provincie Oost-Vlaanderen had geen betrekking op de behandeltermijn (iets meer dan 60 dagen), wel op de beslissing zelf (2002-0647). Dat blijkt geen toeval te zijn: de provincie heeft inderdaad geen achterstand.

In West-Vlaanderen ten slotte beslist de bestendige deputatie in principe ook binnen 75 dagen of hooguit enkele dagen later, tenzij de indiener van het beroep zelf uitstel vraagt om extra stukken voor te leggen of een meer soepele nieuwe regelgeving af te wachten. Ook bij piekmomenten, het tijdelijk wegvallen van een dossierbehandelaar of tijdens een vakantieperiode wordt er soms buiten de termijn van 75 dagen een beslissing betekend.

DE MINISTER: WAAROM HEM GEEN RAPPELBRIEF STUREN?

Tot slot heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw klachten ontvangen over de behandeltermijn van het hoger beroep bij de minister, wiens beslissing voorbereid wordt door de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen. Enkele verzoekers hebben meer dan 15 maanden moeten wachten op een beslissing (2001-0221, 2001-0912, 2002-0147, 2002-0237, 2002-0624). Een deel van de verklaring van die onredelijke behandeltermijn is wel dat gewacht werd op het wijzigingsdecreet dat de regularisatievergunning ontkoppelde van het vergelijk met de stedenbouwkundig inspecteur.

De minister heeft er ook herhaaldelijk op gewezen dat de termijn van 75 dagen geen dwingende termijn maar slechts een termijn van orde is en dat de aanvrager de mogelijkheid heeft een rappelbrief te sturen op grond van het nog geldende artikel 53 van het decreet, gecoördineerd op 22 oktober 1996. De minister ziet zich dan verplicht binnen 30 dagen een beslissing te nemen, anders mag de aanvrager zonder verdere formaliteiten overgaan tot uitvoering van het werk of de handelingen, mits hij zich gedraagt naar de aanwijzingen in het dossier en de geldende regels. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat, als het decreet een behandeltermijn van 75 dagen vooropstelt, de burger er dan ook van moet kunnen uitgaan dat hij binnen die termijn een beslissing heeft. Overschrijding van die termijn maakt de klacht gegrond. De minister wijst wel terecht op de mogelijkheid een rappelbrief te sturen. Ook de Vlaamse Ombudsdienst raadt de verzoekers dat aan. Maar blijkbaar zijn nog te veel aanvragers bevreesd dat een rappelbrief zal leiden tot een ongunstige beslissing, iets wat echter niet uit de behandelde klachten blijkt. Het aantal rappelbrieven blijft beperkt.

Een andere mogelijke verklaring van het beperkte aantal rappelbrieven is de strikte interpretatie van het begrip 'rappelbrief' die de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen hanteert.

In dossier 2001-0221 heeft de gemeente op 19 oktober 2000 hoger beroep aangetekend tegen de beslissing van de bestendige deputatie. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen houdt een hoorzitting op 18 december 2000 en maakt het dossier voor beslissing over aan de minister op 20 februari 2001. Ondanks aandringen wordt geen beslissing genomen.

Na eerdere aarzelingen stuurt de verzoeker dan toch een aangetekende brief naar de minister, waarin hij het dossiernummer vermeldt, verwijst naar de hoorzitting van december 2000 en schrijft 'Sindsdien kon ik van uw diensten niets meer vernemen. Ik wend mij dus tot u om te weten wat deze bijzonder lange behandelingstermijn in de hand werkt.'

De termijn van 30 dagen verstrijkt. Volgens de afdeling is de brief geen rappelbrief in de zin van artikel 53. Bij een rappelbrief moet uit de bewoordingen minstens duidelijk blijken dat de aanvrager zijn zaak 'rappelleert' in de zin van artikel 53.

Uiteindelijk beslist de minister op 18 juli 2002. De verzoeker krijgt een vergunning. De minister verduidelijkt dat het om een complexe aangelegenheid ging waarvan de verschillende aspecten een grondig en aanvullend onderzoek noodzakelijk maakten. Het dossier was aan de minister opnieuw voorgelegd op 9 juli 2002.

De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** (21 maanden!) is duidelijk geschonden, maar er is meer aan de hand. Het begrip 'rappelbrief' in artikel 53 wordt hier wel zeer restrictief geïnterpreteerd. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat het begrip een ruimere interpretatie moet krijgen, of dat anders de aanvragers bij de aanvang van de beroepsprocedure moet worden gewezen op de precieze elementen die een brief moet bevatten om als een rappelbrief in de zin van artikel 53 te worden beschouwd.

De rappelechniek staat trouwens niet voor iedereen open. We vermeldden al dat een verzoeker tegen het stilzitten van de bestendige deputatie hoger beroep aantekende (2002-0649). Eind december 2002 was ook in hoger beroep de termijn van 75 dagen verstreken zonder beslissing. Volgens het decreet zou de verzoeker een rappelbrief kunnen sturen, maar dat acht het Arbitragehof ongrondwettelijk: derden hebben geen enkele mogelijkheid om dat aan een rechter voor te leggen (Arbitragehof, 7 juni 2001, nr. 78/2001). Het toekomstige systeem van stilzwijgende vergunningen, opgenomen in het decreet van 18 mei 1999, lijkt geen problemen op te leveren. De Raad van State acht zich immers bevoegd verzoekschriften tot vernietiging van stilzwijgende vergunningen te behandelen.

DE BESLISSING OVER DE AANVRAAGDOSSIERS EN DE MEDEDELING ERVAN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook een aantal klachten over de uiteindelijke beslissing over de aanvraagdossiers behandeld.

WAT IS 'GOEDE PLAATSELIJKE RUIMTELIJKE ORDENING'? OMGAAN MET VAGE BEGRIPPEN.

De meeste klachten over genomen beslissingen hadden betrekking op de invulling van de beoordelingsruimte die de adviserende of de vergunningverlenende overheid heeft. Zo was een verzoeker het absoluut niet eens met de keuze van gevelsteen (betonsteen) van zijn buurman. Hij verweet AROHM de vergunning niet te hebben geschorst en

zo zijn aanpalende driegevelwoning sterk in waarde te hebben doen dalen (2002-0593). Een andere verzoeker meende dan weer dat de gemeente onnodig moeilijk deed over het gevelmateriaal dat hij voor zijn bouwproject gekozen had (2002-0673). De verzoeker die de gevraagde vergunning geweigerd zag omdat AROHM de relatieve gaafheid van het straatbeeld wilde behouden, voelde zich eveneens het slachtoffer van willekeur en van grillen van een ambtenaar (2001-0928).

Ruimtelijke ordening is nu eenmaal voor een groot deel een appreciatiegelegenheid waarbij concrete dossiers getoetst moeten worden aan vage aspecten als 'goede plaatselijke ruimtelijke ordening', 'ruimtelijke draagkracht', 'architecturale inpasbaarheid', 'optimale verweving van functies', enzovoort. De inschatting daarvan door de betrokken ambtenaren maakt de uitslag voor de aanvrager (of zijn buurman) inderdaad soms onvoorspelbaar, maar dat lijkt inherent te zijn aan het beleidsdomein 'ruimtelijke ordening'.

Hetzelfde geldt voor enkele aanverwante domeinen die aan bod komen bij de adviesverstrekking. Dat kwam tot uiting in enkele dossiers (2002-0078, 2002-0237) maar het bleek ook uit een algemene vraag van de afdeling Land aan de Vlaamse Ombudsdienst om een honderdtal van haar adviezen door te nemen en voorstellen ter verbetering te formuleren. Het toetsingskader van de afdeling Land bevat een ruime appreciatiemarge, met algemene begrippen als 'de noodzaak tot het niet schaden van agrarische structuren en de open ruimte'.

Op de invulling van die begrippen kan de Vlaamse Ombudsdienst slechts een marginale toetsing uitoefenen. Adviezen en beslissingen, gemotiveerd aan de hand van algemene, vage begrippen, komen bij de betrokken burger vrij snel als subjectief en willekeurig over. Een goede motivering vraagt dan ook extra aandacht. Bij de behandeling van de klachten hierover heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de betrokken overheidsdiensten verdere verduidelijkingen hebben gegeven over de gehanteerde visie, al resulteerde dat maar zelden in een aanvaarding van de genomen beslissing.

NIET AFDOENDE GEMOTIVEERD

Enkele malen heeft de Vlaamse Ombudsdienst geoordeeld dat de ombudsnorm **afdoende motivering** geschonden was.

In dossier 2001-0453 staat de woning van de verzoeker op 7 meter van een autosnelweg. De verzoeker dient een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning in om de woning uit te breiden. De geplande werken vallen in de zone tussen 10 en 30 meter. De afdeling Wegen en Verkeer adviseert ongunstig. Zij verwijst naar een KB van 4 juni 1958 betreffende de vrije stroken langs de autosnelwegen. Dat KB bepaalt dat het verboden is te bouwen, te herbouwen of te verbouwen binnen een zone van 30 meter vanaf de grens van het domein van de autosnelweg. Voorbij de 10e meter kan de minister wel afwijkingen toestaan op dat verbod.

De woning staat in de zone van 10 meter, maar de uitbreidingswerken worden uitgevoerd buiten die zone. Dat verandert volgens de afdeling echter niets aan de situatie.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst bevat het KB geen voorwaarde in verband met de lokalisatie van een gebouw dat verbouwd wordt. Dat men bij het maken van het KB rekening gehouden heeft met de mogelijkheid dat er al gebouwen staan in de zone van 10 meter, blijkt uit het feit dat instandhoudings- en onderhoudswerken uitdrukkelijk toegestaan worden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht dan ook als **gegrond** gekwalificeerd. De afdeling heeft uiteindelijk haar standpunt herzien.

In een ander dossier (2001-1262) liet de gemeente zelfs na ook maar enige motivering te geven voor haar ongunstige advies bij de doorzending van een aanvraagdossier naar AROHM. In plaats van een gemotiveerd advies op te stellen, besliste de gemeente meteen de aanvraag af te wijzen zonder een inhoudelijk advies van AROHM. Bij de beslissing gaf de gemeente wel motieven op, maar die vond de bestendige deputatie in beroep weinig overtuigend, en ze leverde toch de gevraagde stedenbouwkundige vergunning af. De gemeente is niet in hoger beroep gegaan.

Een dossier inzake motivering dat in het Jaarverslag 2001 besproken werd (1999-0633) kreeg in 2002 alsnog een positieve afloop. AROHM ging na advies van de afdeling Juridische Dienstverlening uiteindelijk akkoord met de interpretatie die de Vlaamse Ombudsdienst aan de verkavelingsvergunning gaf.

WAAROM HEB IK GEEN REACTIE GEKREGEN OP MIJN BEZWAARSCHRIFT?

In dossier 2001-1209 dienen de verzoekers een bezwaarschrift in tegen een verkavelingsaanvraag in hun omgeving. In het najaar van 2001 vernemen ze, vrij toevallig, in een gemeentelijke brief over een hernummering, dat al op 16 oktober 2000 een beslissing over de aanvraag genomen is. De gemeente erkent de bezwaarindieners niet op de hoogte te hebben gebracht van de beslissing.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat dit een schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening** inhoudt. Wie tijdens een openbaar onderzoek een bezwaar heeft ingediend, mag een individueel bericht van de betrokken overheidsdienst verwachten over de uiteindelijke beslissing en de beroepsmogelijkheden daartegen, ook al is dat juridisch niet verplicht.

De kwestie kwam ook al in het Jaarverslag 2001 aan bod. De afdeling Ruimtelijke Planning van AROHM deelde toen mee dat zoiets een goede zaak zou zijn, maar wees er ook op dat het een heel andere administratieve praktijk inhoudt en het niet haalbaar is om elke bezwaarindiener individueel op de hoogte te brengen. De minister herhaalde dat standpunt bij de bespreking van het Jaarverslag in het Vlaams Parlement en wees op enkele extra moeilijkheden (Stuk 41 (2001-2002) – Nr. 4, blz. 16). De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de Vlaamse overheid haar administratie dan maar voldoende moet uitrusten om een dergelijke individuele beantwoording van bezwaarschriften mogelijk te maken. Bovendien slaan de meeste openbare onderzoeken op vrij eenvoudige aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning. De mededeling van de (gemotiveerde) beslissing aan de eventuele bezwaarindieners is dan zeker een haalbare kaart. In dossier 2001-1171 verklaarde de gemeente zich in elk geval bereid dat voortaan te doen.

HANDHAVING: DE VASTSTELLING VAN BOUWMISDRIJVEN

Zowel de gemeenten als AROHM zijn bevoegd om bouwmisdrijven op te sporen en vast te stellen. Het Vlaamse Gewest heeft met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) echter een taakverdeling uitgewerkt, waardoor in principe de gemeenten de nodige vaststellingen ter plaatse doen. Als een gemeente niet optreedt, wordt ze opnieuw aangeschreven om ze te herinneren aan haar decretale handhavingsopdracht. Als de gemeente blijft stilzitten, brengt AROHM de provinciegouverneur op de hoogte. Aan de melder wordt meegegeeld dat hij een beroep kan doen op artikel 271 van de Nieuwe Gemeentewet: hij kan namens de gemeente in rechte optreden als de gemeente nalaat dat te doen.

Enkele verzoekers hebben erover geklaagd dat die vaststellingen ter plaatse onredelijk lang uitbleven. In een nog lopend dossier heeft het zelfs jaren geduurd voordat de gemeente effectief overging tot het opstellen van een PV (2001-0178). Een bijzondere situatie werd vastgesteld in het volgende dossier.

In dossier 2002-0209 koopt de verzoeker een rijwoning. Hij stelt vast dat de buurman een gat in de gemene muur heeft gekapt en een deur in de opening heeft geplaatst. Bovendien heeft de buurman een stookolietank in de garage van de verzoeker geplaatst. Omdat de verzoeker met de buurman niet tot een oplossing komt, wendt hij zich tot de gemeentelijke diensten, die op 22 januari 2002 ter plaatse komen. Zij beloven de verzoeker een kopie van een PV te bezorgen. Maar dat gebeurt niet. Nadien blijkt dat er geen PV opgesteld is. Ondanks aandringen treedt de gemeente niet verder op.

Het geschil met de buurman komt voor de burgerlijke rechtbank. De advocaat van de buurman blijkt de schepen, bevoegd voor ruimtelijke ordening, te zijn. De verzoeker heeft geen vertrouwen meer in de gemeente en wendt zich tot de afdeling ROHM Oost-Vlaanderen. Die komt op 24 april 2002 ter plaatse en stelt wel een PV op. De overtreder krijgt de opdracht tegen 31 augustus 2002 de tank te verwijderen en het gat in de gemene muur te dichtten.

In dit dossier hebben de gemeentelijke diensten nagelaten zelf een PV op te stellen en hebben zij daardoor de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Maar ook de ombudsnorm **onpartijdigheid** is geschonden. De schepen trad op als advocaat van de overtreder. Gecombineerd met een niet-tijdig optreden, creëert dit bij de burger een schijn van partijdigheid. Dat een schepen als advocaat optreedt in een zaak waarin de gemeente haar handhavingstaak niet voldoende waarneemt, is onaanvaardbaar. Gelukkig voor de verzoeker heeft de afdeling ROHM Oost-Vlaanderen, ondanks de hoge werkdruk daar, toch de moeite gedaan om zelf de nodige vaststellingen te komen doen.

HANDHAVING: DE BEHANDELING VAN DE BOUWMISDRIJFDOSSIERS

DE GEPASTE MAATREGEL NEMEN: WIE KIEST?

Het basisdecreet van 18 mei 1999 geeft de bevoegdheid om de gepaste maatregel te kiezen aan de gemeente en de stedenbouwkundig inspecteur van AROHM. Zij kunnen bij het parket een gepaste herstellvordering indienen.

De stedenbouwkundig inspecteur, en hij alleen, heeft ook de bevoegdheid om voor minder ernstige bouw misdrijven een vergelijk met de overtreder te treffen. Die moet dan een geldsom, transactiesom genaamd, betalen. Er komt in dat geval geen rechter aan te pas. Sinds 1 maart 2002 is een vergelijk geen voorwaarde meer om een regularisatievergunning te verkrijgen.

De stedenbouwkundig inspecteur heeft dus een autonomie terzake, weliswaar binnen de grenzen van de regelgeving. In de periode dat zonder voorafgaand vergelijk geen regularisatievergunning kon worden afgeleverd, hield dat in dat de stedenbouwkundig inspecteur de vergunningverlenende overheid buitenspel kon zetten, ook de minister in hoger beroep. Algemeen wordt wel aanvaard dat de minister een positief injunctierecht heeft (hij kan vervolging bevelen), maar geen negatief injunctierecht (hij kan geen vervolging beletten). Dat kwam duidelijk tot uiting in het volgende dossier.

In dossier 2001-0695 heeft de buurman van de verzoeker een stedenbouwmisdrijf begaan. Zijn aanvraagdossier voor een regularisatievergunning komt in hoger beroep bij de minister. Het dossier wordt voorgelegd aan de afdeling Bouwinspectie. Die weigert een voorstel van vergelijk, waardoor (volgens de toen geldende regelgeving) de minister geen regularisatievergunning kan verlenen.

De minister stuurt een brief naar de directeur-generaal van AROHM en de afdeling Bouwinspectie (via de secretaris-generaal van het departement). Daarin wordt gesignaleerd dat de stedenbouwkundig inspecteur het vergelijk geweigerd heeft op basis van volgens de minister pertinente fouten. Na een uiteenzetting van de inhoudelijke argumenten verzoekt de minister met nadruk de weigering onmiddellijk in te trekken en zo spoedig mogelijk een vergelijk te treffen.

De verzoeker meent dat dit een onverantwoorde inmenging van de minister is. De minister wijst op zijn bevoegdheid als vergunningverlener in hoger beroep. De minister vindt het dan ook wenselijk de motivering van de weigeringen van vergelijk te verifiëren, alvorens te beslissen over het hoger beroep. Als de motieven geheel of deels onterecht zijn, acht hij het wenselijk dat aan de stedenbouwkundig inspecteur te signaleren. De minister wijst erop dat dergelijke nota's geen bindend karakter hebben en veelal resulteren in het starten van overleg. Uiteindelijk heeft de minister het hoger beroep afgewezen in augustus 2001.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst kan een minister aan zijn stedenbouwkundig inspecteur natuurlijk verduidelijkingen vragen en hem op vergissingen wijzen, maar de minister kan hem niet zijn mening opdringen. In dit geval meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de formulering van de kabinetsnota toch wijst op het opdringen van een mening. Dat houdt een schending in van de ombudsnorm **overeenstemming met het recht**: het opdringen van een standpunt door de minister aan een stedenbouwkundig inspecteur is strijdig met de principes van het injunctierecht. Ook de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** is geschonden: het vertrouwen van de verzoeker in een correcte behandeling van het stedenbouwmisdrijf werd geschaad.

De minister is zich ervan bewust dat derden dat als dusdanig kunnen interpreteren, en heeft beloofd dergelijke formuleringen in de toekomst te vermijden. Hij benadrukt dat hij sinds zijn aantreden steeds gepoogd heeft de autonomie van de stedenbouwkundig inspecteurs ten volle te respecteren.

GAAT DE OVERTREDER NOG EEN REGULARISATIEVERGUNNING AANVRAGEN?

Als een overtreding eenmaal is vastgesteld, wordt de overtreder gewezen op de mogelijkheid een regularisatievergunning aan te vragen. Volgens de afdeling Bouwinspectie is het de bedoeling dat de bevoegde overheid meteen ook een herstellvordering voorbereidt. De Vlaamse Ombudsdienst stelt in een aantal dossiers echter vast dat de herstellvordering pas wordt gemaakt als de aanvraag voor een regularisatievergunning is afgewezen. Dat zou niet zo problematisch zijn als een dergelijke aanvraag meteen wordt ingediend en snel wordt afgehandeld. Maar dat is niet het geval. De behandeltermijnen van aanvragen hebben we eerder al behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst moet bovendien vaststellen dat een aantal overtreders wel erg veel tijd krijgen om hun aanvraagdossier in te dienen, in enkele dossiers meer dan een jaar (2001-0672, 2001-0178, 2001-0808, ...). En men kan ook steeds een nieuwe, aangepaste aanvraag indienen.

In het nog lopende dossier 2001-0909 heeft een transportbedrijf enkele bouwovertrredingen begaan in landschappelijk waardevol gebied, waarvoor op 13 april 2000 een proces-verbaal is opgemaakt. De overtreder dient een aanvraag in, die eind oktober 2000 afgewezen wordt wegens strijdigheid met de bestemming. Begin 2001 dient de overtreder een aangepaste aanvraag in, die een half jaar later opnieuw wordt afgewezen wegens het ontbreken van een openbaar onderzoek en wegens strijdigheid met de bestemming. De overtreder verwijderd een deel van de onvergunde verharding en bereidt een derde aanvraag voor, die hij eind november 2001 indient. Op basis van een ongunstig advies van AROHM begin oktober 2002 wordt ook die aanvraag afgewezen. Momenteel loopt een beroepsprocedure bij de bestendige deputatie.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de overheid in elk geval op relatief korte termijn een herstellvordering moet indienen bij het parket, en niet kan wachten op de beslissing over een (zoveelste) aanvraag voor regularisatie. Men houdt onvoldoende rekening met de hinder die de instandhouding van de bouwovertrreding voor de omwonenden veroorzaakt. Een dergelijke werkwijze tast de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid aan.

WIE BETAALT ER NU NOG EEN TRANSACTIESOM? GEEN SANCTIE BIJ REGULARISEERBARE OVERTREDINGEN

Zoals eerder vermeld, heeft de Vlaamse overheid met het decreet van 8 maart 2002 het vergelijk losgekoppeld van de regularisatievergunning. Plots verdwenen ook de klachten over het uitblijven van een vergelijk. Alle aandacht gaat sindsdien naar de beslissing over de vergunningsaanvraag. Nu de vergunningverlenende overheid niet meer moet wachten op het vergelijk, krijgt de aanvrager sneller zijn beslissing. Dat er iets moest gebeuren, was duidelijk: in de klachtdossiers over het uitblijven van een vergelijk ten tijde van de koppeling met de regularisatieaanvraag heeft de Vlaamse Ombudsdienst behandeltermijnen tot zelfs 1 jaar vastgesteld (2001-1181, 2002-0078, ...).

De decreetswijziging houdt niet in dat de overtreder geen vergelijk meer moet treffen, maar in de praktijk komt het daar wel op neer. De stedenbouwkundig inspecteurs verlenen voorrang aan de overtredingen waartegen herstellvorderingen moeten worden ingediend. De minister heeft ook als argument opgegeven dat gewacht werd op de uitspraak van het Arbitragehof over de prejudiciële vraag of het Vlaamse Gewest wel de bevoegdheid heeft

om de stedenbouwkundig inspecteur te machtigen de strafvordering te doen vervallen met een vergelijk. Het Hof heeft daarop inmiddels bevestigend geantwoord (Arbitragehof, 27 november 2002, nr. 170/2002).

Niet alleen de stedenbouwkundig inspecteurs, maar ook de parketten hebben andere prioriteiten. Het komt erop neer dat de overtreder geen transactiesom moet betalen en op geen enkele wijze bestraft wordt. Een systeem van administratieve geldboetes, waarmee bijvoorbeeld het stakingsbevel uitgedroefd is tot een efficiënt instrument, bestaat hier niet. De totale straffeloosheid voor wie weliswaar regulariseerbare werken uitvoert zonder vooraf over de nodige stedenbouwkundige vergunning te beschikken, kan niet de bedoeling van de decreetgever geweest zijn.

HERSTELVORDERINGEN

De gemeente en de stedenbouwkundig inspecteurs van AROHM hebben de bevoegdheid om een herstellvordering bij het parket in te dienen, dat wil zeggen een vordering om de overtreder te doen veroordelen tot:

- herstel van de plaats in de oorspronkelijke toestand of staking van het strijdige gebruik;
- uitvoering van bouw- of aanpassingswerken, of
- betaling van een geldsom gelijk aan de meerwaarde die het goed door het misdrijf heeft verkregen.

Volgens de afgesproken taakverdeling behandelt het Vlaamse Gewest de bouwovertrdingen in kwetsbare gebieden en in agrarische en landschappelijk waardevolle agrarische gebieden, de flagrante bouw misdrijven en de bouwovertrdingen die andere overheden hebben begaan. De gemeenten zijn bevoegd voor de overige bouw misdrijven.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2002 vastgesteld dat de indiening van een herstellvordering erg lang kan aanslepen (onder meer 1999-0646, 2001-0637, 2001-0672, 2001-0909, 2001-1164, 2001-1177, 2001-1355, 2002-0787). Eerder hebben we al gezien dat soms, al dan niet vergeefs, gewacht wordt op de indiening van een aanvraag voor een regularisatievergunning en de beslissing daarover. In enkele andere dossiers heeft AROHM gewacht totdat het eindresultaat van de lopende procedure voor een bijzonder plan van aanleg (BPA) bekend was (2000-0793, 2001-0802). Ook dat mag geen reden zijn om nog geen herstellvordering in te dienen. Een ingediende herstellvordering kan immers worden aangepast als er nieuwe elementen zijn, zoals een BPA.

Wat AROHM betreft, wordt als hoofdreden meestal het personeelstekort opgegeven. Volgens de afdeling Bouwinspectie heeft AROHM een 30-tal extra aanwervingen (voltijds) nodig om de handhavingsopdrachten naar behoren te vervullen.

UITVOERING VAN DE RECHTERLIJKE UITSpraak

Als dan een herstellvordering ingediend is en de strafrechter daarover een uitspraak heeft gedaan, moeten de vonnissen nog uitgevoerd worden. Het is uiteraard in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de veroordeelde overtreder om het vonnis uit te voeren. Hij heeft daar in principe een jaar de tijd voor. De overheid heeft de taak erop toe te zien dat het gebeurt. Volgens de afgesproken taakverdeling met de gemeenten, is de centrale afdeling Bouwinspectie van AROHM daarmee belast.

In 1 dossier heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de gemeente en het Vlaamse Gewest een vonnis hebben laten verjaren (2002-0637). De verjaringstermijn bedroeg nochtans 30 jaar. De andere behandelde klachten over niet-uitvoering van vonnissen en gesprekken over de werking maken duidelijk dat de afdeling Bouwinspectie de dossiers tegenwoordig wel goed volgt. In dossier 2002-0048 meende de verzoeker-overtreder dat de afdeling zelfs al te voortvarend te werk ging door al een wettelijke hypotheek te nemen voordat de uitvoeringstermijn die de rechter toegekend had, verstreken was. De afdeling verduidelijkte dat de kosten van inschrijving en doorhaling van de hypotheek niet aangerekend worden als achteraf blijkt dat het vonnis toch tijdig werd uitgevoerd. Dat wordt als gevolg van de klacht nu ook duidelijk in de modelbrief aan de veroordeelde overtreeders vermeld. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt verder of het nemen van een hypotheek vóór het verstrijken van de termijn juridisch wel kan.

In principe vraagt de overheid aan de rechter ook dat een dwangsom wordt toegekend per dag vertraging. De afdeling Bouwinspectie int die dwangsommen ook effectief. De ultieme stap, ambtshalve uitvoering, blijft echter uit.

In dossier 2001-1390 woont de verzoeker in een verkaveling. Naast hem is een sauna en aanverwant complex opgericht, manifest in strijd met de afgeleverde stedenbouwkundige vergunning van 1989 en de verkavelingsvergunning. Uiteindelijk dient AROHM een herstellvordering in. De verzoeker stelt zich burgerlijke partij. Op 20 juni 1995 veroordeelt het Hof van Beroep de overtreder tot afbraak en aanpassing van een hele reeks constructies, uit te voeren binnen 4 maanden. Dat vonnis werd definitief op 20 februari 1996.

Eind 2002 is alleen een serre afgebroken en wordt de sauna gewoon verder uitgebaut. De afdeling Bouwinspectie heeft op 18 juli 2001 wel een hypotheek genomen op de goederen, maar gaat vooralsnog niet over tot ambtshalve uitvoering. Het Hof heeft destijds geen dwangsom toegewezen aan AROHM, alleen aan de verzoeker.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat zeker in gevallen dat AROHM geen dwangsom kan innen, effectief moet worden overgegaan tot ambtshalve uitvoering. Het is de taak van de overheid om te zorgen voor een effectieve uitvoering van de gerechtelijke uitspraken.

HANDHAVING: MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN

Niet alleen bij bouwmisdrijven loopt de handhaving soms mank. Ook het doen naleven van de regelgeving inzake beschermde monumenten, landschappen en stads- en dorpsgezichten is problematisch.

In dossier 2002-0640 signaleert de verzoeker dat in zijn onmiddellijke omgeving twee nodekasten en een betonnen schakelput geplaatst zijn zonder de nodige stedenbouwkundige vergunning. Een aanvraag voor een regularisatievergunning is begin 2002 ingediend. De verzoeker protesteert met klem tegen de mogelijke regularisatie. De omgeving is als dorpsgezicht beschermd en de constructie is echt storend in het straatbeeld. Hij heeft dat al eerder aan de afdeling gemeld. De klachtenbehandelaar deelt mee dat aan de regularisatieaanvraag geen verder gevolg werd gegeven omdat er inmiddels geen stedenbouwkundige vergunning meer voor nodig is.

De verzoeker vindt die situatie onaanvaardbaar en begrijpt niet dat dergelijke werkzaamheden zomaar kunnen in een beschermd dorpsgezicht. De Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht in onderzoek. Het parket heeft een eerder gemaakt PV geseponeerd. Een stedenbouwkundige vergunning blijkt inderdaad niet meer nodig te zijn, maar op grond van de regelgeving inzake beschermde dorpsgezichten is er nog wel een machtiging nodig.

De cel Monumenten en Landschappen van de afdeling ROHM Antwerpen beslist de machtiging gedeeltelijk te weigeren, volledig in de lijn van haar vroegere advies. De twee nodekasten moeten worden verwijderd, het ondergrondse gedeelte mag behouden blijven. Technisch gezien is een kleine bovengrondse schakeldoos wel onvermijdelijk.

De afdeling heeft nagelaten dat aan de verzoeker te melden, en heeft daardoor de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden. Het is nu vooral uitkijken of de kabelmaatschappij de machtiging ook uitvoert. Als dat niet gebeurt, kan dat wel opnieuw in een PV worden vastgesteld, maar volgt wellicht opnieuw seponering. En de regelgeving bevat geen administratieve boete of ander instrument voor de cel om de naleving af te dwingen. De Vlaamse Ombudsdienst meent dan ook dat de Vlaamse overheid de instrumenten moet versterken die de naleving van de regels inzake beschermde dorpsgezichten moeten waarborgen.

PLANSCHADEVERGOEDING: ALS IK DAT GEWETEN HAD ...

In 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw enkele klachten over planschade ontvangen (2002-0323, 2002-0328, 2002-0766). Telkens bleek de bestemmingswijziging al doorgevoerd te zijn door de gewestplannen van de jaren 70. De termijn om een vordering tot planschade in te dienen, was dan ook al lang verstreken.

De verzoekers betreurden uiteraard dat de overheid hen destijds niet beter geïnformeerd heeft over hun rechten. In 2001 al richtte de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling aan de betrokken overheidsdiensten dat zij de burger er zelf op moeten wijzen dat hij wellicht voor planschadevergoeding in aanmerking komt. Volgens de minister zou dat echter een niet te onderschatten werklast met zich meebrengen omdat de plannen dan tot in detail moeten worden gescreend op potentiële schadegevallen en gekoppeld moeten worden aan specifieke kadastrale gegevens. Ook de decretaal bepaalde uitzonderingsgronden moeten worden onderzocht om geen verkeerde verwachtingen te creëren. Wat wel kan, en ook gebeurt, is de burger die om informatie vraagt, wijzen op de decretale bepalingen. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat het alleszins ook haalbaar is om die algemene informatie uit eigen beweging aan de burgers mee te delen, bijvoorbeeld bij de aankondiging van het openbaar onderzoek. Meer individueel gerichte informatie creëert inderdaad een behoorlijke extra werklast, maar voor de planbatenheffing geldt dat tot op zekere hoogte ook. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dan ook dat een klantvriendelijke overheidsdienst die bestemmingswijzigingen doorvoert, de benadeelden actief moet wijzen op de mogelijkheid om planschadevergoeding te verkrijgen. Dat geldt niet alleen voor de Vlaamse overheid, maar ook voor gemeenten en provincies die op hun niveau bestemmingswijzigingen doorvoeren.

In dossier 2002-0766 hebben de verzoekers nog een aanvullende klacht. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen deelt hun mee dat zij voor een planschadevergoeding hoe dan ook een gerechtelijke procedure moeten aanvatten. Volgens de afdeling heeft de wetgever beslist dat de planschade via een gerechtelijke weg afgewikkeld wordt en niet in der minne wordt geregeld. Zij baseert zich op artikel 36. Bovendien zijn planschadezaken waarover inhoudelijk geen discussie bestaat, volgens de afdeling onbestaande. Dat blijkt uit de jarenlange praktijk.

De verzoekers begrijpen niet waarom een regeling in der minne niet kan. Volgens artikel 36 van het decreet, gecoördineerd op 22 oktober 1996, behoren de vorderingen tot betaling van vergoedingen, ongeacht het bedrag ervan, tot de bevoegdheid van de rechtbanken van eerste aanleg. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat die bepaling alleen de rechter aanwijst voor de behandeling van geschillen over planschade, maar geen verbod inhoudt om een planschadedossier in der minne te regelen. Het klopt wel dat de regeling geen vlotte, eenvoudige berekening mogelijk maakt en dus gemakkelijk aanleiding tot betwistingen geeft.

De overheid kan de mogelijkheid van een regeling in der minne van een planschadedossier niet bij voorbaat uitsluiten. Dat is een verkeerde interpretatie van het decreet. Een extra argument voor een regeling in der minne is dat de gerechtelijke procedures erg lang aanslepen. Op een parlementaire vraag van 7 maart 2002 antwoordde de minister dat hij van de circa 700 dossiers die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure, slechts een tiental uitspraken in 2002 verwachtte (vraag nr. 91 van 7 maart 2002). Planschadelijders moeten dus erg lang op een vergoeding wachten.

Als de regeling inderdaad dermate complex is dat de dossiers systematisch door de rechter moeten worden beslecht, dan is het wenselijk dat de Vlaamse overheid onderzoekt of een vereenvoudiging van deze regelgeving mogelijk is. Filip De Preter, een specialist in ruimtelijke-orderingsrecht, wijst er trouwens op dat de huidige regelgeving voor de plannende overheid zelf nadelen inhoudt: zij kan niet inschatten hoeveel zij exact aan planschadevergoedingen zal moeten betalen. Hij acht het dan ook verkieslijker om een forfaitair systeem in te stellen, zoals bij de planbatenheffing, de tegenhanger van de planschadevergoeding.

DE HEFFING OP LEEGSTAANDE EN VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTEN

Enkele klachten hebben betrekking op de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten. De aspecten die daarbij aan bod komen, zijn het vrij complexe toepassingsgebied van het heffingsdecreet (2001-1249, 2002-0176), de betwisting van de leegstand of verwaarlozing (2002-0197, 2002-0466), de aanrekening van een geldboete (2001-0219, 2001-1249), de invordering van de verschuldigde bedragen (2002-0150, 2002-0176) en de correspondentie over die aspecten (2001-0219, 2001-1249).

In dossier 2002-0176 geeft de afdeling Financieel Management blijk van een klantvriendelijke houding. Een oude dame heeft onvoldoende middelen om de heffing te betalen. Een invordering dreigt. De klachtenbehandelaar werkt een voorstel uit waarbij de afdeling een hypotheek op de bedrijfsruimte neemt ter waarborging van de schuldvordering. Zo kan de afdeling afzien van een gedwongen invordering, en zal pas moeten worden betaald bij verkoop of overlijden.

In een ander dossier blijkt de afdeling dan weer onvermurwbaar.

In dossier 2001-0219 weigert de afdeling de verzoeker spreiding van betaling toe te staan, omdat zijn verzoekschrift niet binnen een maand na de verzending van het aanslagbiljet is ingediend. De verzoeker had wel binnen die maand om een uitstel van betaling verzocht totdat de rechter hem gelijk geeft in zijn procedure tegen de afdeling die de bedrijfsruimte heeft geïnventariseerd, of, in negatief geval, tot het moment dat er via verkoop van de huizen geld genoeg voorhanden is. De heffing voor het voorgaande jaar heeft hij niet tijdig kunnen betalen, waardoor hij ook een geldboete heeft moeten betalen. Dat uitstel gold alleen tot de uitspraak over zijn bezwaarschrift tegen het aanslagbiljet.

De verzoeker heeft inderdaad niet met zoveel woorden om spreiding gevraagd. Maar de Vlaamse Ombudsdienst meent dat die wens vrij gemakkelijk uit het verzoekschrift af te leiden is, en dus impliciet wel in het verzoekschrift vervat zit. Dat de verzoeker betalingsmoeilijkheden heeft, kon ook al afgeleid worden uit het dossierverloop voor de heffing én geldboete voor het voorgaande heffingsjaar.

De verzoeker betaalt de heffing van 2001 ondertussen wel in schijven af, maar omdat geen spreiding van betaling is toegekend, rekent de afdeling zowel intresten als een nieuwe geldboete wegens laattijdige betaling aan.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geoordeeld dat de afdeling de vraag om uitstel te strikt geïnterpreteerd heeft. Een meer actieve houding om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de verzoeker was wenselijk. De zware gevolgen van de strikte interpretatie staan niet in verhouding tot de onzorgvuldige formulering van het verzoekschrift door de verzoeker.

4.6.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het Jaarverslag 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 2 mei 2002 (Stuk 41 (2001-2002) – Nr. 4). De bespreking heeft geleid tot een resolutie, waarin het Vlaams Parlement de aanbevelingen overnam (Stuk 1251 (2001-2002) – Nr. 4).

We komen ook nog terug op een aanbeveling uit het Jaarverslag 2000 die alsnog een (gedeeltelijk) gevolg gekregen heeft.

AANBEVELING 2001-19

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

De Vlaamse Regering heeft met haar besluit van 26 april 2002 de categorieën vergunningsaanvragen uitgebreid die niet meer naar AROHM moeten voor advies. Die aanvragen kunnen sindsdien volledig door de gemeenten afgehandeld worden, waardoor AROHM zich kan concentreren op de belangrijke en zwaarwichtige aanvragen en meer tijd en aandacht kan besteden aan de begeleiding van de gemeentelijke ambtenaren.

Hoewel het personeelsplan van AROHM al enige tijd afgewerkt is, blijkt het personeelstekort nog niet weggewerkt te zijn. Met name de buitenafdeling te Antwerpen wacht nog op een structurele aanpassing van haar personeelsformatie om haar streven naar een behandeling binnen de decretale termijn te kunnen verwezenlijken.

Op het vlak van informatica is in de buitenafdeling in West-Vlaanderen het dossierbehandelingssysteem BREDERO volledig geperfectioneerd voor de bouw- en de verkavelingsaanvragen. Het wordt ook in de andere buitenafdelingen geïnstalleerd. Met dat programma is een volledige controle mogelijk van alle termijnen, zowel algemeen als per gemeente of groep van gemeenten, per soort dossiers of onderdeel in de procedure en per behandelaar of groep van behandelaars. Wekelijks en binnenkort zelfs dagelijks worden de lijsten gecheckt van die dossiers en wordt, waar nodig, onmiddellijk ingegrepen.

De achterstand is verminderd, maar zoals blijkt uit het klachtenbeeld, blijft het halen van de decretale behandeltermijn een probleem bij de buitenafdelingen Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen.

Uiteindelijk lijkt de Vlaamse overheid te zullen overgaan tot de ultieme oplossing: een aanpassing van het decreet. De Vlaamse Regering bereidt een ontwerp van decreet voor. Als AROHM 50 dagen na ontvangst van de adviesaanvraag nog geen advies heeft uitgebracht, zou de gemeente daarop niet verder te hoeven wachten en kan zij een beslissing nemen. AROHM zou de termijn van 50 dagen wel kunnen verlengen met maximaal 50 dagen, mits ze die verlenging motiveert.

AANBEVELING 2001-20

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten ernaar streven stedenbouwmisdrijven binnen een redelijke termijn aan te pakken. Een duidelijke taakverdeling kan hiertoe bijdragen, maar mag niet ten koste van eenvormig optreden gaan.

Door de taakverdeling met de gemeenten, waarover begin 2002 overleg plaatsvond met de VVSG, kan AROHM een belangrijke tijdsinstroom realiseren in het formuleren van herstellvorderingen, deelt de administratie mee.

Als een gemeente niet optreedt, wordt ze opnieuw aangeschreven om ze te herinneren aan haar decretale handhavingsopdracht. Als de gemeente blijft stilzitten, brengt AROHM de provinciegouverneur op de hoogte. Aan de melder wordt meegedeeld dat hij een beroep kan doen op artikel 271 van de Nieuwe Gemeentewet: hij kan namens de gemeente in rechte optreden als de gemeente nalaat dat te doen.

AROHM heeft modellen van enkele types herstellvorderingen ontworpen die voor de gemeenten worden toegelicht en verspreid tijdens de opleidingssessies. Zij heeft de gemeenten ook aangeboden om in een aanvangsfase hun herstellvorderingen voor kwaliteitscontrole voor te leggen aan de stedenbouwkundig inspecteur van AROHM, die verbeteringen kan voorstellen.

Het Vlaamse Gewest is ook belast met de uitvoering van vonnissen en arresten die tot de bevoegdheid van de gemeenten behoren, als de gemeente in haar vordering ook machtiging tot uitvoering voor de stedenbouwkundig inspecteur van AROHM vraagt, of als de gemeente minstens een kopie van haar vordering bezorgt aan AROHM zodat die zich bij de vordering van de gemeente kan aansluiten. AROHM kan dan ook gebruik maken van de dwangsom.

Het vrij specifieke probleem in verband met meerwaarde dat in het vorige Jaarverslag aan bod kwam, lijkt een oplossing te zullen krijgen. AROHM had in een aantal dossiers een meerwaarde gevorderd zonder tussenkomst van de rechter. Daardoor kunnen de betrokken burgers nog altijd vervolgd worden, hoewel ze de gevraagde meerwaarde volledig hebben betaald. Een decreetswijziging wordt voorbereid om dat te vermijden.

Niet opgenomen in de aanbeveling, maar uiteraard een noodzakelijke component van het handhavingsbeleid, is preventie. In het najaar van 2002 is daarvoor een nieuwe communicatiecampagne gestart voor de brede bevolking, onder het motto 'Speel niet met je

droomhuis'. En het vroeger ontwerp van decreet dat voorbereid wordt, bevat ook een systeem van attesten waarin de toezichthoudende architect de uitgevoerde werken conform de verleende bouwvergunning moet verklaren.

AANBEVELING 2001-21

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten bevattelijker maken.

In 2002 is de informatiebrochure aangepast. Enkele onderdelen zijn nu helderder uitgeschreven. De regelgeving en de brochure zijn ook via de website (www.vlaanderen.be) te raadplegen.

AANBEVELING 2001-22

De Vlaamse overheid moet op het vlak van ruimtelijke ordening de burger uit eigen beweging die concrete informatie verschaffen die voor de betrokkene nuttig is.

In het Jaarverslag 2001 is deze aanbeveling als volgt geconcretiseerd: een overheidsdienst moet de burger er zelf op wijzen dat hij wellicht voor planschadevergoeding in aanmerking komt, dat hij niet de meest geschikte aanvraagprocedure volgt, wat er na het openbaar onderzoek met zijn bezwaarschrift gebeurd is, wat de voor- en nadelen zijn van het herstel van een stedenbouwmisdrijf door betaling van een meerwaarde of dat hij wellicht in aanmerking komt voor een opschorting van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten.

In 2002 zijn er op dit vlak positieve evoluties waar te nemen. Zo schrijft de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen nu elke eigenaar wiens opschorting van de heffing dreigt te verlopen, persoonlijk aan. Zij maakt hem daarop attent en wijst hem op de decretale mogelijkheden om de nakende heffing te vermijden.

Twee onderdelen van de aanbeveling die voor meer discussie zorgden, zijn de individuele beantwoording van bezwaarschriften en de actieve informatieverstrekking inzake planschade. Daarop is al ingegaan bij de bespreking van het klachtenbeeld.

Tot slot merkt de minister terecht op dat de aanbeveling, gelet op het subsidiariteitsbeginsel, ook moet gelden voor de gemeenten en de provincies.

AANBEVELING 2000-19

De Vlaamse overheid moet in het decreet op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten de mogelijkheid opnemen om rekening te houden met overmacht. Ook een meer aangepaste sanctie bij niet-tijdige betaling van de heffing is aangewezen. Dat kan aan bod komen in het onderzoek naar een verdere afstemming van het decreet met het decreet inzake de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen.

In 2002 heeft de Vlaamse overheid de sanctie bij niet-tijdige betaling aangepast. Vroeger kreeg de heffingsplichtige een boete gelijk aan het dubbele van de heffing aangerekend, weliswaar met de mogelijkheid om een verzoekschrift tot kwijtschelding of vermindering in te dienen. Sinds de inwerkingtreding van het wijzigingsdecreet van 5 juli 2002 is de sanctie milder. Voor wie nu zijn heffing niet tijdig betaalt, bedraagt de boete slechts 10 % van de heffing als die heffing wel al betaald is op de uiterste betaaldatum, vermeld op de herinneringsbrief. Anders bedraagt de boete 50 % van de heffing. Die boetes worden verdubbeld als blijkt dat de heffingsplichtige ook al de heffing van het voorgaande jaar niet tijdig betaald heeft.

Bij de afstemming met het decreet inzake de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen wordt vooral gefocust op de inningsprocedure. De minister erkent dat dat duidelijk slechts één facet van de problematiek is, maar wijst erop dat de concrete implementatie van een verdere afstemming geenszins evident is: volgens hem zijn zowel de conceptuele opbouw als de uiteindelijke doelstelling van beide stelsels totaal verschillend, en ook het beheer is anders georganiseerd. De intentie tot afstemming blijft wel aanwezig. Het wordt meegenomen als aandachtspunt bij de hertekening van het beleidsdomein Ruimte – Wonen – Onroerend Erfgoed in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid.

Inzake overmacht hebben we in het Jaarverslag 2001 al verduidelijkt dat de discussie eigenlijk ruimer moet worden gevoerd. De essentie is dat wie handelt conform de geest van het heffingsdecreet en effectief acties onderneemt, niet onnodig met een heffing mag worden belast. We verwijzen daarvoor ook naar het thema **wonen** van dit Jaarverslag.

4.6.5 CONCLUSIES

De achterstand inzake de behandeling van de aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning heeft ook in 2002 geen oplossing gekregen. Vorig jaar erkenden we dat de minister er niet volledig ten onrechte op wees dat een aantal maatregelen slechts na verloop van tijd een zichtbaar effect zullen hebben, en de oplossingen en ook de ter beschikking zijnde middelen niet legio zijn. Maar nu kan gesteld worden dat de Vlaamse overheid niet in haar opzet geslaagd is. Momenteel wordt een decreetwijziging voorbereid om de voorgeschreven behandeltermijn te versoepelen. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat naar die ultieme oplossing moet worden gegrepen. Voor de burger is het uiteraard beter dat de huidige behandeltermijn decretaal behouden én effectief gehaald wordt.

Ronduit dramatisch is de achterstand bij de behandeling van de bouw misdrijf dossiers. Het indienen van een herstellvordering sleept onwezenlijk lang aan. Een neveneffect daarvan is dat wie een regulariseerbare overtreding begaat, niet gehaast is om een regularisatievergunning aan te vragen. De voorrang die gegeven wordt aan de opstelling van herstellvorderingen leidt er bovendien toe dat de diensten zelfs geen vergelijk meer treffen met de overtreders die een regularisatievergunning hebben verkregen. Omdat ook het parket andere prioriteiten heeft, wordt die categorie overtreders op geen enkele wijze gestraft, wat toch niet de bedoeling kan zijn. Ook in het domein van de bescherming van monumenten, landschappen en stads- en dorpsgezichten bevat het sanctioneringssysteem duidelijke tekortkomingen.

In het Jaarverslag 2001 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst de vrij algemene aanbeveling dat de Vlaamse overheid op het vlak van ruimtelijke ordening de burger uit eigen beweging die concrete informatie moet verschaffen die voor de betrokkene nuttig is. Twee typegevallen waarover nogal wat discussie gevoerd is, zijn in het klachtenbeeld van 2002 opnieuw aan bod gekomen. Ook na afweging van de aangevoerde tegenargumenten blijft de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn standpunten. Wie tijdens een openbaar onderzoek een bezwaarschrift indient, verwacht terecht een antwoord, op zijn minst een mededeling van de beslissing. En de burger die door de wijziging van bestemmingsplannen planschade lijdt, moet door de betrokken overheid gewezen worden op de mogelijkheid om daarvoor een vergoeding te krijgen. De huidige behandeling van vragen tot schadevergoeding, namelijk een systematische doorverwijzing naar de rechter, is bovendien weinig klantvriendelijk. Als de regelgeving inzake planschadevergoeding te complex is om een andere werkwijze te hanteren, dan kan de Vlaamse overheid het best onderzoeken of een vereenvoudiging mogelijk is.

Bij de eerstelijnsklachtenbehandeling in 2002 zijn geen nieuwe categorieën klachten naar voren gekomen. De belangrijkste vaststelling is het lage aantal klachten, geregistreerd door de klachtenbehandelaars. Heel wat burgers moeten nochtans zijn geconfronteerd met de achterstand bij de behandeling van vergunningsaanvragen en van bouwovertradingen. De weg naar de klachtenbehandelaar is nog niet ingeburgerd, maar wellicht zijn in dit eerste jaar van interne klachtenbehandeling ook heel wat alle uitingen van ontevredenheid niet herkend als een klacht. De afdeling Bouwinspectie heeft meegedeeld in 2002 geen enkele klacht te hebben ontvangen.

4.6.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-15

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

AANBEVELING 2002-16

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

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.

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.

4.7 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.

4.7.1 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 (hierna het Leegstandsdecreet) is opgenomen. De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn omschreven in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering.

Het sociale-huurbesluit dateert van 20 oktober 2000.

UITVOERING

De aanspreekpunten voor de behandeling van klachten over wonen zijn in eerste instantie de huisvestingsafdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (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 vijf buitenafdelingen spelen zowel bij aanpassings- en verbeteringspremies als bij de heffing op leegstand en verkrotting een belangrijke rol. Ze inventariseren, samen met de gemeenten die daarvoor met het Vlaamse Gewest een convenant hebben gesloten, de leegstaande en de verkrotte gebouwen en woningen. Ze behandelen ook de aanvragen voor huursubsidies en de installatiepremie.

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.

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. De afdeling Financieel Management zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de be-

zwaarschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend. Vanaf september 2002 werd de behandeling van de hangende bezwaarschriften uitbesteed aan twee privé-bedrijven voor een termijn van zes of twaalf maanden.

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen loopt het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst bij de betrokken maatschappij zelf. Vroeger werd het onderzoek opgestart via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM).

4.7.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 36 Wonen: eerstelijnsklachten in 2002

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale Huisvesting	Tegemoetkomingen aan particulieren	Totaal
Totaal	138	177	97	412
Ontvankelijk	75	162	38	275
Onontvankelijk	57	7	54	118
-45 dagen	130	134	60	324
+45 dagen	8	22	23	53
Gegronnd	58	25	25	108
Ongegronnd	17	124	16	157
Opgelost	21	13	21	55
Niet opgelost	37	2		39
Beslissing	9		13	22
Behandeltermijn	40		13	53
Informatieverstrekking	8		1	9
Bereikbaarheid	0	2		2
Bejegening	0		6	6
Andere	1	6	1	8

DE KLACHTEN

Er werden 138 klachten over de leegstandsheffing behandeld waarvan bijna de helft onontvankelijk was. Bij de meeste onontvankelijke klachten was de bezwaarschriftprocedure niet doorlopen. Van de 75 ontvankelijke klachten zijn er 58 gegrond. De norm "te lange behandeltermijn" werd het meest (40 maal) geschonden. Ook de "ontoereikende informatieverstrekking" met 8 klachten is een probleem. De onduidelijke briefwisseling, die voortvloeit uit de complexe juridische materie van de leegstand, is daar niet vreemd aan.

21 klachten inzake leegstandsheffing konden worden opgelost. Soms werd verwezen naar de procedure tot ambtshalve ontheffing en ook een aantal fouten in de adressering werden rechtgezet. In 9 gevallen werd een foutieve beslissing genomen. In die gevallen werd de klacht van de verzoeker voor ambtshalve ontheffing doorgestuurd aan de bevoegde cel.

Inzake de leegstandsheffing stelt de klachtenbehandelaar vast dat vooral de lange termijnen voor het behandelen van de bezwaren een groot probleem zijn.

Vrijwel alle klachten gericht aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij in 2002 hebben betrekking op sociale verhuur. Er zijn nauwelijks klachten over de werking van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij zelf. Een hoog percentage (ongeveer 70 %) van de klachten wordt beschouwd als ongegrond. Dat valt onder meer op bij de klachten rond de wachttijd voor kandidaat-huurders: 69 mensen hebben daarover een klacht, maar bij slechts 5 van hen is die klacht gegrond. Het tekort aan sociale huurwoningen is bekend en, ondanks alle inspanningen, is een oplossing nog niet voor morgen. Technische problemen aan sociale woningen komen op de tweede plaats, maar ook daar zitten nogal wat klachten bij die ongegrond zijn, bijvoorbeeld omdat de herstellingen ten laste vallen van de huurder en niet van de verhuurder.

De klachtenbehandelaar stelt dat de vele ongegronde klachten wel een signaalfunctie hebben. Zij zijn een teken van de noodzaak van goede informatie aan de bewoners van en de kandidaten voor een sociale huurwoning. Er is voorts nog een poging ondernomen om het aantal klachten per maatschappij te bekijken, maar het is niet mogelijk om belangrijke verschillen te vinden. Veel meer dan één tot drie klachten per maatschappij vindt de klachtenbehandelaar niet terug.

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 11 klachten over de leegstandsheffing van woningen en gebouwen. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid is de beroepsinstantie inzake premieaanvragen en telde daardoor het hoogste aantal klachten: 83 in totaal, terwijl de buitenafdelingen 14 klachten voor hun rekening nemen.

Van de 83 klachten bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid had 74 % betrekking op de premiestelsels: 34 % op de nieuwbouw en renovatiepremie (premie werd opgeheven op 1 oktober 2002), 18 % op de verbeteringspremie en 22 % op de huursubsidie.

Een hoog percentage van de klachten (65 %) blijkt onontvankelijk te zijn. Voor 85 % geldt als belangrijkste onontvankelijkheidsgrond het ongenoegen met de voorwaarden van de regelgeving, waarbij vooral het tijdelijk stelsel inzake de nieuwbouw/renovatiepremie het moest ontgelden: de datum van 1 maart 2001 als vroegste datum voor de indiening van de bouwvergunningsaanvraag, de verplichte ligging van het perceel of de woning in één van de afgebakende woningbouw- of woonvernieuwingsgebieden, de limitering van de renovatiepremie tot 13 steden en de als te laag ervaren inkomensgrens.

De kinderziekten van een nieuw betalingssysteem (ORAFIN) veroorzaakten in het voorjaar een betalingsvertraging die aanleiding gaf tot een toevloed van telefonische vragen naar de datum van vereffening. Die oproepen werden niet als klacht geregistreerd, hoewel sommige ervan impliciet toch uitingen waren van enige wrevel. De schriftelijke uitingen van ongenoegen in dat verband werden wel als klacht geregistreerd. Zodra de betaling uitgevoerd was, werd de klacht als opgelost beschouwd, hoewel de opgelopen vertraging uiteraard achteraf niet ongedaan gemaakt kon worden. Gelijktijdig met de normalisatie van het betalingsverkeer, ebden ook de klachten weg.

De oorzaak van de mistevredenheid van enkele personen lag bij de blokkering van hun bundel door het Rekenhof, na een gefundeerde positieve beslissing van de administratie.

De norm "niet-correcte beslissing" werd gehanteerd telkens een oorspronkelijke weigering na een klacht vooralsnog kon rechtgezet worden. Over die, al bij al zeer sporadische gevallen, wenst de klachtenbehandelaar toch te benadrukken dat het hier geen echt flagrante fouten betreft, maar veeleer enigszins voorbarige weigeringen die voorkomen hadden kunnen worden indien men zich de moeite had getroost bijkomende informatie in te winnen.

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 (7), verbetering en aanpassingspremie (2) en nieuwbouw- en renovatiepremie (2).

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 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

Ter verbetering van de informatieverstrekking inzake leegstandsheffing verleent de afdeling Financieel Management op eenvoudig schriftelijk of telefonisch verzoek een officieuze coördinatie van de tekst van het decreet. Ook wordt mondeling en schriftelijk alle gevraagde informatie gegeven aan de burger die contact opneemt met deze administratie.

Om de achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften inzake de leegstandsheffing weg te werken is er een gedeeltelijke personeelsuitbreiding gekomen en werd de afhandeling van de hangende bezwaren uitbesteed aan twee privé-firma's.

Het grote aantal ongegronde klachten inzake sociale huisvesting toont aan dat er een grote behoefte is aan informatieverstrekking. In 2003 wil men starten met een algehele herziening van het interne en externe communicatiebeleid van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Het startschot voor dit project werd reeds gegeven, en de raad van bestuur heeft daarvoor een budget vrijgemaakt.

De plannen en realisaties inzake de tegemoetkomingen aan particulieren zijn klachtgebonden. Zo werd onder andere gepoogd om de tekortkomingen van het betalingssysteem te verhelpen met het oog op een vlottere rechtstreekse uitkering van de particuliere toelagen.

4.7.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 37
Wonen:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	5
Onderzoeksfase (fase C)	34
Beoordelingsfase (fase D)	103
Opschorting behandeling	3
In bemiddeling na beoordeling in 2001	1
Totaal	146

Tabel 38
Wonen:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	31
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	3
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	5
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	7
Beleidsaanbeveling	1
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	2
Totaal	54

Tabel 39
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	4
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Redelijkheid en evenredigheid	3
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	8
Redelijke behandeltermijn	19
Efficiënte coördinatie	1
Totaal	62

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 146 klachten behandeld over wonen, waarvan er 103 werden beoordeeld: 48 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 55 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

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 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 52 klachten behandeld in verband met de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen.

De klachten blijven - net als in 2001- betrekking hebben op de volgende punten:

- het pand werd onterecht opgenomen op de leegstandsinventaris;
- 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.

Ook enkele nieuwe aandachtspunten kwamen aan bod:

- 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;
- de weigering om een hoorzitting uit te stellen, terwijl de redelijke behandeltermijn van het bezwaarschrift reeds lang is verstreken.

Het leegstandsdecreet is nog altijd niet gewijzigd. Hoewel het *Evaluatierapport van de Regering over de Vlaamse fiscaliteit* en het *Evaluatierapport over de heffing door de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid* in 2001 de belangrijke pijnpunten zoals de foutieve inventarisatie en de te lange termijn tussen de inventarisatie en de inning hadden blootgelegd, bleef de regelgeving in 2002 ongewijzigd.

WAAROM BEVAT HET BESTAND VAN DE LEEGSTANDSINVENTARIS ZOVEEL FOUTEN?

Een woning wordt als leegstaand beschouwd wanneer ze gedurende ten minste 12 opeenvolgende maanden niet effectief wordt gebruikt in overeenstemming met de woonfunctie. Elke gemeente deelt aan de administratie mee welke woningen op haar grondgebied leeg staan. De leegstand wordt vastgesteld in een gemotiveerde administratieve akte. Die wordt aangetekend toegezonden aan de eigenaar. Wanneer de eigenaar de akte niet betwist, wordt de woning opgenomen op de leegstandsinventaris. Deze inventaris wordt beheerd door de gemeente of door een buitenafdeling van AROHM.

In enkele dossiers blijkt dat een pand onterecht is opgenomen op de inventaris of dat het niet tijdig uit de inventaris is geschrapt. Uit een aantal beslissingen van de afdeling Financieel Management blijkt dat de inventarisatie in strijd met de regelgeving is verlopen.

In andere dossiers bleek het heffingsbiljet naar de verkeerde eigenaar te zijn verstuurd. Deze fout wordt in de bezwaarprocedure doorgaans rechtgezet. Vorig jaar formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling als volgt: de Vlaamse overheid zou een geïntegreerd informatiesysteem over onroerende goederen moeten opzetten zodat de foutenmarge bij inventarisatie en inkohiering beperkt blijft.

De Belastingdienst voor Vlaanderen en de cel Leegstand ressorteren immers onder dezelfde afdeling, de afdeling Financieel Management. Uit het natraject van de aanbevelingen blijkt dat de bevoegde minister eind 2002 een startsein heeft gegeven voor een Vlaams Fiscaal Platform. Dit zou een informaticatoepassing worden die binnen de afdeling Financieel Management dienstig is voor alle Vlaamse heffingen en taksen.

WAT BIJ DE VERKOOP VAN EEN WONING OPGENOMEN OP DE LEEGSTANDSINVENTARIS?

Wanneer een woning die op de leegstandsinventaris 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 2002-0153 ontvangt de moeder van de verzoeker op 12 februari 2002 een beslissing inzake leegstand. Het bezwaar wordt afgewezen. Hoewel ze geen eigenaar meer was van het pand op het moment van het verstrijken van een bijkomend jaar van inventarisatie wordt haar bezwaar toch afgewezen omdat ze de nieuwe eigenaars niet in kennis zou hebben gesteld van de opname van de woning op de leegstandsinventaris. Naar aanleiding van deze beslissing heeft de verzoeker contact opgenomen met de notaris. De notaris had destijds op 1 september 1998 (2 dagen voor het verlijden van de authentieke akte) de kopers wel degelijk op de hoogte gebracht van de opname op de leegstandsinventaris. Dit blijkt duidelijk uit een brief, die door de verzoeker wordt voorgelegd. De verzoeker stelt dat tijdens de behandeling van het bezwaar hieromtrent

geen vragen aan zijn moeder werden gesteld en vraagt herziening van de beslissing. Het dossier wordt herzien en de afdeling Financieel Management gaat op 3 juli 2002 over tot intrekking van de eerste beslissing en verklaart het bezwaar toch gegrond.

Uit dit dossier blijkt dat de **interne klachtenbehandeling** binnen de bezwaarprocedure niet helemaal zorgvuldig is verlopen. De afdeling ging wel over tot volledig herstel door de eerste beslissing in te trekken.

WAAROM ZO VEEL TIJD TUSSEN HET AANSLAGJAAR EN HET HEFFINGSBIJLET?

In januari 2002 ontvangen de heffingsplichtigen het aanslagbiljet met betrekking tot de leegstand tijdens het aanslagjaar 2000. Omdat de aanslagen zeer laat worden ingekohierd (dit 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 begin 2001 in verband met het aanslagjaar 1999 of één van de voorgaande jaren.

Wanneer de woning in 2000 op de leegstandsinventaris werd opgenomen, heeft de leegstand betrekking op de 12 maanden die aan de inventarisatie voorafgingen. Door de grote tijdspanne tussen de administratieve akte van leegstand (die bij gebrek aan protest samenvalt met de opname op de inventaris) en de werkelijke heffing, ontstaat er verwarring bij de heffingsplichtige. De leegstand is in vele gevallen immers inmiddels beëindigd of het pand werd inmiddels verkocht. Zo diende een verzoeker drie jaar na elkaar een bezwaarschrift in tegen de leegstandsheffing. De laatste twee bezwaren werden ingewilligd omdat het goed inmiddels twee jaar geleden verkocht was.

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 erop aandringen om het heffingsbiljet nauwer te doen aansluiten bij de inventarisatie van de leegstaande woning.

WAAROM WORDT DE HEFFING NIET GESCHORST?

In heel wat dossiers blijken de verzoekers te betreuren 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 bouwvergunning vereist is.

In dossier 2002-0751 koopt de verzoeker een oude woning in 1996. Door zijn beperkte financiële mogelijkheden blijft de verzoeker bij zijn ouders wonen en is hij verplicht de werkzaamheden zelf uit te voeren naargelang hij over voldoende middelen beschikt. Sinds de aankoop van het pand is hij allerlei werkzaamheden aan het uitvoeren. Hij legt de facturen voor meer dan 12.500 euro over. De woning werd op 14 ja-

nuari 1999 opgenomen op de inventaris van de leegstaande goederen en staat nog altijd leeg. Op 24 januari 2002 heeft de verzoeker een stedenbouwkundige aanvraag ingediend die hij op 23 mei 2002 heeft verkregen. De bezwaren van de verzoeker werden afgewezen, hij moet voor 2 jaar de leegstandsheffing betalen ten belope van 3.510 euro (140.400 frank) en een derde heffing ten belope van 3.487 euro (139.500 frank) hangt boven zijn hoofd. Voor de verzoeker is dit een zware financiële dobber.

Hoewel deze klacht als dusdanig **ongegrond** is op grond van de regelgeving, is een wijziging van het decreet 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 niet-vergunningsplichtige werkzaamheden wil uitvoeren.

Ook het niet tijdig afleveren van een stedenbouwkundige vergunning kan zware financiële gevolgen hebben voor een heffingsplichtige. Die zal voor een extra aanslagjaar de heffing moeten betalen indien de datum van de inventarisatie nog eens met een jaar overschreden is voor het verkrijgen van de vergunning. Het laattijdig afleveren van de stedenbouwkundige vergunning wordt immers niet aanvaard als overmachtsituatie voor de heffingsplichtige.

WANNEER WORDT MIJN BEZWAAR BEHANDELD?

In bijna alle dossiers klagen de verzoekers over de onredelijk lange behandeltermijn van het bezwaar bij de afdeling Financieel Management. In de meeste dossiers duurt de behandeling van het bezwaarschrift langer dan 15 maanden.

Aanvankelijk werd in de regelgeving bepaald dat de beslissing binnen een termijn van 6 maanden genomen moest worden en dat bij het uitblijven van een beslissing binnen de gestelde termijn het beroep werd geacht afgewezen te zijn. Deze bepaling viel weg bij de wijziging van het decreet vanaf 1 juli 2000.

Niettemin behoudt de afdeling Financieel Management de 6 maanden als streefdatum bij de behandeling. Ook de Vlaamse Ombudsdienst beschouwt een overschrijding van een termijn van 6 maanden als onredelijk. In de toekomst zou de behandeling in bepaalde gevallen zelfs op een kortere termijn moeten kunnen.

Een maximale behandeltermijn van 6 maanden voor een bezwaarschrift is nodig in het kader van de algemene klantvriendelijkheid én omdat de wet van 15 maart 1999 dat als de maximale redelijke termijn beschouwt.

In het volgende dossier was de behandeltermijn extreem lang.

In dossier 2002-0322 tekent de verzoeker op 1 maart 1999 bezwaar aan tegen de heffing die betrekking heeft op het heffingsjaar 1997. Op 15 maart 2002 wordt een beslissing genomen.

De verzoeker vraagt zich af waarom dit allemaal zo lang moet duren. De problematiek van de structurele achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften inzake leegstandsheffing is bekend: die is te wijten aan personeelstekort bij de afdeling Financieel Management en aan een overvloed van bezwaarschriften. De overvloed van bezwaarschriften vloeit op haar beurt voort uit de vele foutieve gegevens in het inventarisbestand.

De klacht van de verzoeker is **gegrond**. Hij heeft 36 maanden op de beslissing moeten wachten. De **redelijke behandeltermijn** is schromelijk overschreden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen op de behandeling van de bezwaarschriften binnen een redelijke termijn.

De Vlaamse minister van Financiën en Begroting heeft de enorme achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften willen oplossen door 18.400 hangende dossiers uit te besteden aan twee privé-bedrijven: Ernst & Young en Deloitte & Touche. De kwaliteitsbewaking blijft wel bij de Vlaamse administratie. De bedrijven krijgen zes maanden de tijd om de dossiers beslissingsklaar te maken. Daarna controleert de administratie het geleverde werk met een steekproef. De cel Bezwaren bij ABAFIM zorgt continu voor een permanente coaching en begeleiding van de dossierbehandelaars met het oog op een maximale waarborg van de eenduidigheid van de ontwerpbeslissing. Er zijn twee termijnen voor de afhandeling voorgesteld. Ofwel gebeurt de afhandeling in 6 maanden (tegen eind februari 2003) en krijgen de bedrijven een bonus. Als dit niet lukt moet de afhandeling gebeuren in 12 maanden, zonder bonus.

Deze maatregel had nog niet veel invloed op het aantal klachten over de trage behandeltermijn in 2002 omdat de maatregel pas in september 2002 concreet werd uitgevoerd.

MOET HET DAN PLOTSELING ALLEMAAL HEEL SNEL GAAN?

Hoewel de meeste bezwaarschriften niet binnen een redelijke termijn behandeld worden, werd in het volgende dossier een vraag tot uitstel van de hoorzitting aanvankelijk afgewezen.

In dossier 2002-0777 diene de verzoekers op 19 januari 2000 en 5 februari 2001 voor de heffingsjaren 98/99 bezwaar in. Het zijn in totaal 22 bezwaarschriften voor een tiental woningen. Respectievelijk 29 maanden en 21 maanden later krijgen de verzoekers op 4 november 2002 de uitnodiging voor een hoorzitting op 22 november 2002. Wanneer de raadsman van de verzoekers op 13 november 2002 per aangetekende post én per fax een verzoek richt tot de administratie om uitstel te vragen omdat noch hij noch de cliënten in de mogelijkheid zijn de hoorzitting bij te wonen en het dossier wegens zijn omvang enige voorbereiding vraagt, krijgt hij aanvankelijk geen reactie. Wanneer hij telefonisch contact opneemt en terecht komt bij de privé-vennootschap Ernst & Young, wordt hem medegedeeld dat uitstel niet mogelijk is omdat in de computer "*wenst niet gehoord te worden*" was opgenomen, in tegenstelling tot het duidelijke schriftelijke verzoek. De verzoekers beschouwen dit als een schending van hun recht van verdediging en van behoorlijk bestuur. De verzoekers verwijten de cel Bezwaren dat

ze zelf bijna 3 jaar stilzit en dat nu plotseling aan de heffingsplichtige geen enkele kans wordt geboden om zijn rechten te vrijwaren. De verzoekers kunnen zich niet van de indruk ontdoen dat de haast waarmee de bezwaarschriften nu moeten worden afgevoerd door Ernst & Young ten koste gaat van de rechten van verdediging van de verzoekers. De verzoekers vragen op 18 november 2002 een verdaging van de hoorzitting via de Vlaamse Ombudsdienst.

Op 20 november 2002 heeft Ernst & Young contact opgenomen met de raadsman van de verzoekers en meegedeeld dat een uitstel kan worden toegestaan. De afdeling antwoordt dat het hoorrecht is toegekend. Er wordt gewezen op de beperkte termijn binnen dewelke Ernst & Young de bezwaarschriften moet verwerken (9.000 bezwaarschriften te behandelen op 6 maanden (met bonus) of op 12 maanden.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De norm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** is geschonden: het principe van hoor en wederhoor mag niet in het gedrang gebracht worden door de beperkte termijn die aan de dossierbehandelaar werd toegekend om de bezwaren af te handelen; dit stuit zeker tegen de borst wanneer blijkt dat de redelijke behandeltermijn voor het bezwaar reeds lang is verstreken.

WAT MET DE LOPENDE INTRESTEN?

Door de onredelijk lange behandeltermijn blijven de intresten op de verschuldigde heffing oplopen. Voor vele heffingsplichtigen is dit onaanvaardbaar. Artikel 39 van het Leegstandsdecreet bepaalt dat het bedrag van de heffing en de opcentiemen te betalen zijn uiterlijk op het einde van de tweede maand die volgt op de datum van de verzending van het aanslagbiljet of, wanneer er beroep werd ingesteld, van de beslissing van de Vlaamse Regering waarbij het beroep geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen. Indien het bezwaarschrift wordt afgewezen, zijn 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.

In dossier 2002-0489 tekent de verzoekster op 7 januari 2000 bezwaar aan tegen de leegstandsheffing voor het heffingsjaar 1998. Op 19 juni 2002 wordt de negatieve beslissing aan haar betekend. De verzoekster moet intresten betalen op de heffing voor 2 jaar en 4 maand. Het totaal verschuldigde bedrag is niet vermeld. De verzoekster mag zelf het totaal verschuldigde bedrag uitrekenen. De verzoekster vraagt zich af waarom de beslissing zo lang op zich liet wachten en waarom ze zoveel intrest verschuldigd is. Volgens de afdeling heeft de belastingplichtige die een bezwaar indient, de keuzevrijheid wat de betaling van de bestreden heffing betreft. Indien men in afwachting van het besluit van de gemachtigde ambtenaar de heffing nog niet wil betalen, moet men in overeenstemming met de zonet aangehaalde regeling nalatigheidsintresten betalen voor de periode van de behandeling van het bezwaar. De belastingplichtige die een bezwaarschrift opstuurt kan derhalve, bij voorkeur rekening houdend met de ernst en eventuele gegrondheid van zijn grieven, zelf de keuze maken om de bestreden heffing al dan niet onmiddellijk en in afwachting van een beslissing ten gronde, te betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht van de verzoekster **gegrond**. De norm **redelijke behandeltermijn** wordt geschonden: de behandeltermijn van het bezwaarschrift is veel te lang met als gevolg hoog oplopende intresten. Ook de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is geschonden: de verzoekster kreeg een brief waarbij afstand werd gedaan van de (oude) regel dat de beslissing werd geacht te zijn afgewezen wanneer geen beslissing was genomen binnen de 6 maanden; in deze brieven werd geen melding gemaakt van de gevolgen voor de intresten die ondertussen verder bleven lopen, in casu maar liefst 28 maanden.

WAT BETEKENT AMBTSHALVE ONTHEFFING?

De overheid kan uit eigen beweging beslissen dat de leegstandsheffing niet verschuldigd is omdat ze voortvloeit uit materiële vergissingen bij de inventarisatie of de inkohiering. De heffing komt dan in aanmerking voor een ambtshalve ontheffing.

Een bezwaar kan onontvankelijk zijn wegens laattijdigheid of wegens het niet aangetekend verzenden van het bezwaarschrift. In dat geval is de cel Leegstand in principe niet bevoegd om kennis te nemen van de inhoud van het bezwaarschrift. Wanneer het bezwaarschrift manifeste en zeer duidelijke bewijsstukken bevat die wijzen op een fout van de administratie bij de inventarisatie of bij de inkohiering, wordt het dossier bezorgd aan het centraal ontvangkantoor met een advies tot ambtshalve ontheffing.

In enkele ombudsdossiers ontving de verzoeker een brief van de afdeling Financieel Management waarin wordt medegedeeld dat het bezwaar onontvankelijk is maar dat het dossier voor verder gevolg wordt overgemaakt aan ABAFIM met het oog op een eventuele ambtshalve ontheffing. Deze ambtelijke mededeling is voor heel veel verzoekers volstrekt onduidelijk.

In dossier 2002-0664 krijgt de verzoeker op 24 juni 2002 de beslissing betekend inzake leegstandsheffing voor het jaar 2000. Zijn bezwaar werd laattijdig verstuurd en het wordt als onontvankelijk afgewezen. De begeleidende brief vermeldt dat het dossier "voor verder gevolg wordt overgemaakt aan ABAFIM". Op 5 september 2002 krijgt hij een herinnering om zijn heffing te betalen. De verzoeker wendt zich tot de klachtenbehandelaar. Aan de verzoeker wordt enkel meegedeeld dat hij nog een ambtshalve ontheffing kan aanvragen per aangetekend schrijven. De verzoeker weet niet wat hij met die brieven moet aanvangen, hij begrijpt ze niet. Hij wendt zich tot de Vlaamse Ombudsdienst die de uitleg geeft. Uit onderzoek blijkt dat de betalingsherinnering berust op een fout bij de administratie en dat de ambtshalve ontheffing toch werd toegekend omdat de verzoeker geen eigenaar meer was van het pand op het moment van inventarisatie.

In soortgelijke dossiers heeft de Ombudsdienst de afdeling Financieel Management gewezen op het feit dat vele verzoekers de brief omtrent de ambtshalve ontheffing niet begrijpen omdat die geen uitleg bevat.

De Vlaamse Ombudsdienst achtte de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. Drie normen werden geschonden: **algemene doeltreffende informatieverstrekking**: de informatie omtrent de procedure en betekenis van de ambtshalve ontheffing die door de cel Leegstand

wordt verstrekt, is niet duidelijk en ontoereikend; **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**: de klachtenbehandelaar heeft de verzoeker niet verder geholpen in zijn zoektocht naar duidelijkheid en informatie; **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**: de herinnering om te betalen werd door een vergissing naar de verzoeker verstuurd.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de afdeling Financieel Management de burger die in aanmerking komt voor een ambtshalve ontheffing, duidelijk moet informeren over de mogelijke gevolgen en het verloop van de procedure tot ambtshalve ontheffing.

DE SOCIALE-HUISESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Over de sociale-huisestingsmaatschappijen werden 19 klachten behandeld.

Een aantal klachten heeft betrekking op de toewijzing van een sociale-huurwoning. Deze blijkt volgens het onderzoek vaak wel correct te zijn verlopen.

In één dossier klaagt de verzoeker in juni 2002 bij de Vlaamse Ombudsdienst dat hij de vermindering van de onroerende voorheffing waarop hij als huurder recht heeft, voor het jaar 2000 nog niet heeft ontvangen. Na de klacht betaalt de betrokken maatschappij de som terug. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is uiteraard geschonden.

In dossier 2001-1345 klaagt de verzoeker over de tegenstrijdigheden in enerzijds de brieven van de maatschappij en anderzijds de aanmaningen van de raadsman van de maatschappij inzake de huurachterstallen die door hem verschuldigd zijn. De samenstelling van de gevorderde bedragen is verschillend. De klacht is **gegrond** wegens de schending van de norm **deugdelijke correspondentie**.

Opvallend veel verzoekers vinden de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst om zich te beklagen over de slechte toestand van hun sociale-huurwoning. In een aantal dossiers heeft dit aanleiding gegeven tot een herstelling of een renovatieproject.

In dossier 2001-0913 huurt de verzoeker een sociale woning in een appartementsgebouw. Hij signaleert dat er herhaaldelijk ingebroken wordt in zijn omgeving. Op 28 juli 2001 werd bij hem ingebroken. Hij wijst erop dat de buitendeuren en de kelders geen behoorlijke sloten hebben. Dit probleem zou al meermaals aan de maatschappij zijn meegedeeld, ook via een petitie, ondertekend door de grote meerderheid van de sociale huurders, maar volgens de verzoeker zonder resultaat. Momenteel zou er geen conciërge zijn. De verzoeker heeft vragen over de brandveiligheid van het gebouw en signaleert dat sommige parlofoons niet werken en dat in de kelder soms buizen springen. De maatschappij antwoordt dat zij op de hoogte is van de problemen. De gemeenschappelijke deuren zijn voorzien van bolknopsloten, die vervangen werden. Maar die sloten zouden helaas niet meer in de handel zijn. De maatschappij wijst nog op het belang om de sloten correct te gebruiken. Sommige huurders zouden wel eens over het hoofd zien dat de bolknop moet worden ingedrukt. Inmiddels is een vervangende conciërge aangewezen. De maatschappij erkent dat de vorige conciërge de laatste periode zijn taak niet meer ernstig nam, en dat bepaalde zaken verwaarloosd werden. Wat de brandvrije toegangsdeur betreft, werd onmiddellijk een vervangingsdeur besteld.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en voldoende hersteld**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** werd geschonden. Een aantal zaken werd verwaarloosd, maar de sociale-huisvestingsmaatschappij heeft blijkbaar de nodige initiatieven genomen om de problemen te verhelpen.

In dossier 2002-0521 blijft de gemeente halsstarrig weigeren om de gemeenschappelijke stroken die tot haar domein behoren, te onderhouden. De verzoeker woont in een sociale- huurwoning, gelegen in een sociale-woonwijk. Tussen de woningen en de straat liggen grasperken die toebehoren aan de gemeente. In vele gevallen onderhouden de bewoners de stroken gras die voor hun woning liggen. De verzoeker stelt dat dit niet zijn taak is, omdat de plicht van onderhoud rust bij de gemeente die eigenaar is van de gemeenschappelijke stroken. De verzoeker heeft de gemeente al verscheidene malen aangeschreven, maar de gemeente antwoordt enkel dat het in sociale-woonwijken gebruikelijk is dat de zone tussen het voetpad en de voorgevel door de aangelanden onderhouden wordt. De verzoeker klaagt over het feit dat de gemeente haar verplichting terzake weigert na te komen, ondanks een brief van de gemeente van 18 februari 2002 aan alle bewoners waarin ze belooft de nodige inspanningen te zullen leveren om de wijk op een efficiënte manier te onderhouden. Het college van burgemeester en schepenen blijft bij zijn houding en is niet van plan de bewuste strook te onderhouden.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht van de verzoeker **gegrond en nog te herstellen**. Ook hier is de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Aangezien de gemeenschappelijke stroken toebehoren aan de gemeente is deze ook verplicht de stroken te onderhouden. Inmiddels is de verzoeker een procedure tegen de gemeente gestart voor de rechtbank.

FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN

WAAROM HEB IK GEEN RECHT OP DIE PREMIE?

In 2002 waren er enkele klachten over de aanpassings- en verbeteringspremies voor woningen. In volgend dossier verliep de toekenning van de premie minder vlot.

In dossier 2001-1362 vraagt de verzoekster een verbeteringspremie . Wat het toilet betreft wordt de tegemoetkoming geweigerd. De verzoekster gaat in beroep bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en opnieuw wordt de premie geweigerd voor het toilet, met de volgende motivering: *De factuur van de firma X voor een bedrag van 10.672 frank (nu 264,55 euro) werd afgeleverd door het filiaal te Willebroek. Uit deze factuur kon niet worden opgemaakt welke producten werden aangekocht. U bezorgde mij een detailomschrijving. Deze werd echter afgeleverd door het filiaal van de firma X te Diest en kan bijgevolg niet worden aanvaard. Voor de sanitaire werken kan u geen premie worden toegekend.* De verzoekster kan dit niet aanvaarden. Ze ging aanvankelijk bij de firma X in Willebroek een meer gedetailleerde factuur vragen, nl. verduidelijking "toilet met spoeling". De filialen (zoals in Willebroek) maken echter niet zelf hun facturen op, dat doet enkel de hoofdzetel te Diest. Aldus kan de gedetailleerde factuur enkel afgeleverd worden door de firma X in Diest. Het gaat uiteraard wel degelijk om één en dezelfde aankoop. Na onderzoek suggereert de afdeling dat de verzoekster aan het filiaal in Wille-

broek vraagt na een bezoek schriftelijk te bevestigen dat het daar aanwezige type van toilet wel degelijk uit het assortiment van de Firma X afkomstig is. Aan de hand van deze supplementaire verklaring zou de plaatselijke Rekenhofdelegatie mogelijk bereid zijn tot opheffing van haar verzet tegen de betaling van de premie van 5.000 frank (nu 123,94 euro). De verzoekster is op deze suggestie ingegaan en heeft de premie gekregen.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en hersteld**. De norm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** werd geschonden: de afdeling had de oplossing kunnen suggereren bij het behandelen van de premie-aanvraag in beroep.

KLACHTEN OVER DE TEGEMOETKOMING IN DE LENINGLAST EN DE SOCIALE LENINGEN

Begin 2002 ontving de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten over de laattijdige uitbetaling van de tegemoetkoming in de leninglast. De verzoekers waren niet tevreden over de uitleg die hun telefonisch werd gegeven. De overschrijding van de redelijke behandeltermijn was te wijten aan de overschakeling naar een nieuw betalingssysteem. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft naar aanleiding van deze klachten aan de verzoekers een omstandige verklaring gegeven voor de vertraging van de uitbetaling van de tegemoetkoming.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving 2 klachten over sociale leningen bij het Vlaams Woningfonds. Beide dossiers werden opgelost. In het ene dossier klaagde de verzoeker over het aanslepen van het leningsdossier. Tijdens het onderzoek van de klacht kwam het dossier in een stroomversnelling terecht en kon de akte met 2 dagen vertraging verleden worden.

In dossier 2002-0277 vraagt de verzoekster een sociale lening bij het Vlaams Woningfonds. Het Vlaams Woningfonds houdt rekening met het laatst beschikbare aanslagbiljet voor de rentevoetberekening. Voor de verzoekster betekent dit dat de inkomsten 1999 als basis gelden. Het aanslagbiljet voor de inkomsten 2000 heeft ze nog niet ontvangen. Dat is nadelig want net dat jaar heeft de verzoekster voltijds gewerkt. De voorgaande jaren werkt ze slechts 3/4. De Vlaamse Ombudsdienst doet via de Federale Ombudsdienst navraag of voor dit probleem het aanslagbiljet van de verzoekster voor 2000 met voorrang kan worden behandeld. Dit bleek niet mogelijk. Wel kan bij het lokale taxatiekantoor een voorberekening gevraagd worden die zo goed als evenwaardig is als het uiteindelijke aanslagbiljet. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt op 17 april 2002 aan het Vlaams Woningfonds of het fonds bereid is om op basis van een dergelijke voorberekening de rentevoet te berekenen. Het fonds antwoordt dat er overeenkomstig de regelgeving de rentevoet enkel kan berekend worden op basis van het laatst bekende aanslagbiljet. Het probleem wordt wel opgelost omdat eind april 2002 het aanslagbiljet met de inkomsten van 2000 ter beschikking was.

Omdat de aanslagbiljetten voor de inkomstenbelasting niet allemaal gelijktijdig worden verstuurd, kan de strikte toepassing van de regel aanleiding geven tot ongelijke behandeling van leningaanvragers. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het Vlaams Woningfonds de bepaling met de nodige soepelheid moet toepassen.

HUURSUBSIDIE EN INSTALLATIEPREMIE

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 6 dossiers inzake huursubsidie behandeld.

De installatiepremie en de huursubsidie hebben tot doel burgers met een laag inkomen de nodige financiële steun te geven om op de privé-markt een woning met een aanvaardbare kwaliteit te kunnen huren.

In dossier 2001-1012 wordt op 8 juni 2001 aan de verzoeker meegedeeld dat hij niet in aanmerking komt voor een huursubsidie omdat hij geen zes maanden dakloos is geweest.

Nochtans blijkt uit de lijst van zijn adressen dat de verzoeker de zes maanden die voorafgingen aan de referentiedatum enkel beschikte over een referentie-adres bij het OCMW. Na onderzoek blijft de buitenafdeling van ROHM de aanvraag weigeren en motiveert als volgt: "de verzoeker kan geen bewijs voorleggen dat hij minstens 6 maanden over een recht van bewoning beschikte slaande op een tijdelijke opvang om psychische, medische of sociale redenen". Bij navraag bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid blijkt dat de verzoeker wel in aanmerking zou kunnen komen om als dakloze erkend te worden, mits hij een aantal extra bewijsstukken (onder andere een attest van het OCMW) zou overleggen. De verzoeker doet dat en zijn dossier wordt herzien.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en na aandringen voldoende hersteld**. De normen **afdoende motivering** en **actieve dienstverlening** zijn geschonden: enerzijds is de beslissing om de verzoeker niet als dakloze te erkennen onjuist en onvoldoende gemotiveerd en anderzijds onderneemt de afdeling geen enkele stap om de toestand van de verzoeker als dakloze te onderzoeken; dit gebeurt pas na tussenkomst van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de administratie altijd maximaal moet onderzoeken of een aanvrager in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming.

In het bovenvermelde dossier heeft de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid op 14 mei 2002 bevestigd dat de verzoeker als dakloze kon worden beschouwd, maar op 2 oktober 2002 had de verzoeker nog altijd geen beslissing ontvangen. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is door de buitenafdeling ROHM geschonden. De klacht wordt doorgegeven aan de klachtenbehandelaar en deze lost het probleem snel op. Enkele dagen later ontvangt de verzoeker de bevestiging dat hij vanaf 1 mei 2001 tot 30 april 2004 aanspraak kan maken op een maandelijkse huursubsidie van 79,68 euro en een eenmalige installatiepremie van 247,89 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt twee gelijkaardige klachten waarbij door de buitenafdeling van ROHM een huursubsidie wordt geweigerd omdat de aanvragers geen huurcontract voor een periode van (minimaal) drie jaar konden overleggen. Deze voorwaarde wordt door de regelgeving niet opgelegd. De administratie had zelf deze voorwaarde opgelegd omdat ze vaststelde dat huursubsidie-aanvragers vaak verhuizen zonder de administratie hiervan te verwittigen. Deze foute handelswijze wordt rechtgezet door bemiddeling van de Vlaamse Ombudsdienst na een tussenkomst van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid die bevestigt dat de regelgeving niet bepaalt dat er een huurcontract van minimaal drie jaar moet worden overgelegd.

4.7.4 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 22 mei 2002 (Stuk 41 (2001-2002) - Nr. 3).

AANBEVELING 2001-23

De Vlaamse overheid moet meer inspanningen leveren om de informatie over de rechten en plichten van bewoners van sociale-huurwoningen en over de leegstandsheffing te verbeteren.

De VHM antwoordt dat de informatieverstrekking een item is dat voorkomt op de checklist die de sociale inspecteurs gebruiken voor het toezicht op de naleving van de sociale-huurreglementering bij de sociale-huisvestingsmaatschappijen. Wanneer uit een inspectieverslag blijkt dat de maatschappij op het vlak van de informatieverstrekking over de sociale-huurreglementering in gebreke blijft, wordt zij daarover aangeschreven met de nodige aanbevelingen.

Op de commissievergadering van 6 mei 2002 kondigt de minister van Huisvesting een uniform sociaal-huurbesluit aan. Hierdoor zouden de verschillende voorwaarden voor het huren van een sociale woning beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Na de goedkeuring van dit nieuwe besluit zou de afdeling Woonbeleid ook een afzonderlijke brochure uitgeven met specifieke informatie ten behoeve van kandidaat-huurders. Dit besluit is er niet gekomen in 2002.

Wat de informatie aan de burger over de leegstandsheffing betreft, antwoordt de minister van Financiën en Begroting dat de afdeling Financieel Management op eenvoudig schriftelijk of telefonisch verzoek een officieuze coördinatie van de tekst van het decreet bezorgt. Ook wordt mondeling en schriftelijk alle gevraagde informatie gegeven aan de burger die contact opneemt met de administratie.

In het kader van het clusterplan "e-government gewestelijke en lokale fiscaliteit" werd bepaald dat alle nuttige info onder meer betreffende deze leegstandsheffing zal worden ontsloten. Zo zou naast de decreetgeving gebruik gemaakt worden van een FAQ-lijst om de burger zoveel mogelijk vooruit te helpen bij zijn vraag naar informatie. Deze doelstelling zou in de loop van 2003 moeten worden gerealiseerd. Om zekerheid te hebben over de realisatie ervan werd een projectleider aangesteld en wordt daarover periodiek gerapporteerd aan een overkoepelende stuurgroep.

In afwachting van de realisatie van dit project werd al een FAQ-lijst op de www.vlaanderen.be-site gezet waarbij op een overzichtelijke wijze aan de hand van 50 vragen en antwoorden de nodige informatie wordt verstrekt.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de overheid bij het verspreiden van informatie inzake huisvesting ook nog gebruik moet maken van de klassieke informatiekanaalen zoals folders voor die doelgroep die geen toegang heeft tot het internet.

AANBEVELING 2001-24

De Vlaamse overheid moet voorzien in een geïntegreerd gegevensbestand inzake het onroerend goed zodat de foutenmarge bij de heffing op leegstand en verkrotting kleiner wordt.

ABAFIM zal een "Vlaams Fiscaal Platform" creëren waarbij de aanzet wordt gegeven voor een informaticatoepassing die voor alle huidige en toekomstige heffingen en taksen,

die binnen de afdeling worden geïnd, dienstig is. Een eerste toepassing zou betrekking hebben op de leegstandsheffing. Ook zal AROHM nauw worden betrokken bij de hele opzet via een overkoepelende werkgroep zodat binnen een afzienbare termijn het passende gevolg aan deze aanbeveling kan worden gegeven. Integratie van databanken moet gelinkt worden aan meer en opener communicatie.

AANBEVELING 2001-25

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een gecoördineerde en eenduidige interpretatie van het leegstandsdecreet en bij de herziening van het decreet inzake de leegstandsheffing moet ruimte gecreëerd worden om onvrijwillige leegstand te toetsen.

De minister bevestigt dat samenwerking met en opleiding van inventarisbeheerders zeker nodig is. Dit overleg is nu georganiseerd via de vergaderingen van de commissie huisvesting van de VVSG en het overleg tussen de cel Bezwaren en de provinciale afdelingen van ROHM die ook de inventaris beheren in die gevallen dat de gemeente het niet zelf doet.

Onvrijwillige leegstand kan een gevolg zijn van overmacht. Het decreet biedt de mogelijkheid een bezwaar in te willigen op grond van bewezen overmacht. De cel Bezwaren definieert overmacht conform de heersende rechtspraak van het Hof van Cassatie. Niet elke vorm van onvrijwillige leegstand wordt veroorzaakt door overmacht. De administratie vindt dat een toevoeging van een vrijstelling van de heffing op grond van een niet objectief te toetsen criterium als onvrijwillige leegstand niet wenselijk is. In bezwaarschriften wordt de zogenaamde onvrijwillige leegstand bijvoorbeeld vaak verantwoord met argumenten als "er is geen koper die de (hoge) prijs die ik vraag, wil betalen". Hoewel de leegstand misschien wel onvrijwillig is, kan ze moeilijk beschouwd worden als veroorzaakt door overmacht.

De Vlaamse Ombudsdienst volgt dit standpunt niet. Er kan een objectief toetsingskader voor onvrijwillige leegstand worden uitgewerkt. Wellicht is hier een zware taak weggelegd voor de 80 inventarisbeheerders die telkens de concrete situatie zouden moeten toetsen aan de criteria. Bij de bespreking van een ontwerp van decreetswijziging (Stuk 1049 (1997-1998) - Nr. 1) werd duidelijk gesteld dat de afdeling Financieel Management haar beslissing moet kunnen laten steunen op onmiskenbare gevallen van overmacht die niet uitdrukkelijk zijn opgenomen in de tekst van het decreet. Om een eenvormige benadering voor het hele gewest te waarborgen werd ervoor gekozen om deze beslissingsbevoegdheid toe te kennen aan de beroepsinstantie en niet aan de inventarisbeheerder. Als voorbeelden werden aangehaald: een langdurig verblijf van de eigenaar op een andere locatie en het uitblijven van de stedenbouwkundige vergunning. Er werd duidelijk gepleit voor een soepeler interpretatie van het begrip overmacht. Dit is in de praktijk niet het geval.

AANBEVELING 2001-26

De Vlaamse overheid moet de doorlooptijden voor de leegstandsheffing optimaliseren. Ze moet de verzending van de heffingsbiljetten inzake leegstand nauwer laten aansluiten bij de inventarisatiedatum en de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

Een inkohiering kort na de opname in de inventaris zal volgens de Vlaamse minister van Financiën en Begroting aanleiding geven tot nog meer fouten omdat een aantal inventarisbeheerders zeer lang wachten om nieuwe en/of gewijzigde gegevens in de databank in te brengen. Ook is er een tijdsverloop bij het doorsturen van de gewijzigde gegevens via de provinciale afdelingen van ROHM aan de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid.

Wanneer bijvoorbeeld een eigenaar binnen de maand na de inventarisdatum alsnog om vrijstelling of opschorting vraagt, en die wordt hem toegestaan door de inventarisbeheerder, dan zal ABAFIM vaak geen kennis hebben van deze vrijstelling of opschorting op het ogenblik van inkohiering, en dus ten onrechte een aanslagbiljet versturen.

Indien een totaal geïntegreerde databank tot stand komt en de inventarisbeheerders online en onmiddellijk wijzigingen in de gegevens invoeren, dan zou binnen kortere termijnen na de inventarisatie kunnen worden ingekohierd. De inventarisbeheerders dienen dan wel de correcte gegevens tijdig in te brengen.

Correcte gegevens in de databank, betere informatica-ondersteuning en uitbreiding van het personeelsbestand is een conditio sine qua non om de behandelingstermijn van de bezwaren terug te brengen tot de aanbevolen 6 maanden. Op deze drie vlakken werkt ABAFIM reeds geruime tijd aan structurele oplossingen. Er is een gedeeltelijke personeelsuitbreiding gekomen, maar volgens de minister bevoegd voor de financiën, kan er nooit voldoende personeel worden aangeworven om de bestaande achterstand weg te werken.

Om die reden werd medio 2002 beslist tot een drastische ingreep in zoverre dat de afhandeling van de "liggende" bezwaren werd uitbesteed aan twee privé-firma's. De streefdatum voor de volledige afwerking van de bezwaarschriften is februari 2003. Daarmee zou de achterstand volledig ingelopen zijn. Momenteel is de afhandeling volop bezig en zitten de partners op schema om de ambitieuze doelstelling, het snel wegwerken van de achterstand, te halen. Op die manier wordt snel rechtszekerheid verschaft aan elke burger die een bezwaarschrift heeft ingediend.

Om in 2003 niet opnieuw geconfronteerd te worden met een hoog oplopende achterstand naar aanleiding van het versturen van de aanslagen van het heffingsjaar 2001 (voorjaar 2003) werd een optie ingebouwd om het bestaande contract nog eenmalig uit te breiden. Deze optie dient gelicht in maart 2003. Ook voor de taken van het ontvangkantoor werd een privé-bedrijf aangesproken dat de innings- en invorderingsprocessen na de afhandeling van de bezwaren zal ondersteunen.

Op het vlak van informatica werden al krachtiger pc's ter beschikking gesteld en wordt overlegd om de applicatie te herschrijven zodat de productiecapaciteit verhoogd wordt.

AANBEVELING 2001-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat kandidaat-rechthebbers binnen een redelijke termijn na hun aanvraag een sociale woning kunnen betrekken.

De Vlaamse minister van Huisvesting ontkent niet dat er een nijpend tekort is aan sociale-huurwoningen en de hieruit voortvloeiende al te lange wachttijden voor de kandidaat-huurders. Tegen het einde van de huidige legislatuur wordt de bouw van 15.000 sociale woningen in het vooruitzicht gesteld. In de beleidsbrief Vlaams woonbeleid 2001-2002 staat vermeld dat nu ongeveer één derde van de doelstelling gehaald is. Ter illustratie van het belang dat de minister hecht aan de realisatie van deze doelstelling, wijst hij op de huidige vastleggingspercentages van de beschikbare kredieten in 2002 voor de bouw van deze sociale woningen. Een uniform sociaal-huurbesluit voor alle verhuurders van sociale-huurwoningen zou volgens de minister ook kunnen bijdragen tot een vermindering van de wachttijden voor de kandidaat-huurders. Er zal immers voor een betere doorstroming van de informatie tussen de verschillende verhuurders gezorgd kunnen worden.

Zoals al gezegd werd, is er nog geen nieuw sociaal-huurbesluit. Het Rekenhof heeft opgemerkt dat de uitvoering van de Vlaamse Wooncode onder andere inzake sociale verhuur zeer traag verloopt.

4.7.5 CONCLUSIES

De problematiek rond de leegstandsheffing neemt een belangrijke plaats in zowel in het klachtenbeeld van de eerste lijn als in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst inzake huisvesting.

Ondanks de vele beloften bleef het Leegstandsdecreet ongewijzigd. De knelpunten situeren zich op twee vlakken: er zitten te veel fouten in het inventarisbestand en de behandeling van de bezwaarschriften duurt veel te lang. De klachten over de lange behandeltermijn van de bezwaarschriften zijn zeer talrijk in de eerste lijn.

Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat de burger op het moment van de inventarisatie niet voldoende wordt geïnformeerd over de mogelijkheden om de leegstand op te heffen. Er is ook verwarring omdat de heffing in één adem "de heffing op leegstand en verkrotting" wordt genoemd. Sommigen denken dat de heffing kan worden vermeden door vlug werkzaamheden uit te voeren. In heel wat dossiers sturen de heffingsplichtigen herstelfacturen toe om hun goede wil te tonen, terwijl het probleem de leegstand is. De leegstand blijft aanslepen en de burger wordt pas wakker geschud als het eerste heffingsbiljet in de bus valt. Op dat moment zijn vaak al twee jaren verstreken sinds de inventarisatie.

De vrijstellings- en de schorsingsgronden waarin het Leegstandsdecreet momenteel voorziet, sluiten niet voldoende aan bij de geest van de regelgeving. Zo wordt een burger die zijn woning grondig of eigenhandig renoveert en die daarvoor geen bouwvergunning nodig heeft, gestraft. Het is ook niet aanvaardbaar dat de wachtermijn voor het krijgen van een stedenbouwkundige vergunning onder bepaalde voorwaarden geen aanleiding kan geven tot de schorsing van de heffing. De schorsing kan nu pas ingaan zodra de belastingsplichtige de vergunning overlegt. Bij de herziening van het decreet zou een actievere rol voor de inventarisbeheerder moeten worden opgenomen. De inventarisbeheerder zou rekening moeten kunnen houden met een lopend renovatiedossier of met het laattijdig afleveren van een vergunning.

De maatregelen die de minister heeft genomen om de enorme achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften weg te werken, hadden nog niet veel impact op de klachten in 2002 omdat die maatregelen pas in september 2002 van start gingen.

De behandeling van de bezwaren duurde nog altijd te lang met alle gevolgen vanden voor de lopende intresten.

Ook tijdens de bezwaarschriftprocedure blijft de behoefte aan duidelijke informatie bestaan, onder meer wat de procedure van de ambtshalve ontheffing betreft.

Bij de klachten inzake sociale verhuur neemt vooral het aantal klachten over de staat van de huurwoning opvallend toe. Dit blijkt ook uit het rapport van de klachtenbehandelaar in de eerste lijn. In een aantal ombudsdossiers heeft de klacht aanleiding gegeven tot een herstelling of een renovatieproject. Uit de behandeling van de klachten blijkt dat een betere communicatie met de bewoners een aantal klachten zou kunnen voorkomen.

Wat de tegemoetkoming aan particulieren betreft werden heel wat klachten afgehandeld in de eerste lijn. Wat de dossiers betreft die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, blijkt dat de betrokken overheden de premie-aanvrager soms wat actiever hadden kunnen begeleiden om zijn dossier tot een goed einde te brengen.

4.7.6 AANBEVELINGEN

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.

AANBEVELING 2002-20

De Vlaamse overheid moet dringend het leegstandsdecreet herzien zowel wat de vrijstellings- en schorsingsgronden betreft als wat de invulling van het begrip overmacht betreft.

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.

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.

AANBEVELING 2002-23

De Vlaamse overheid moet altijd maximaal onderzoeken of een aanvrager in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming inzake huisvesting.

4.8 Onderwijs

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

4.8.1 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, 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 50.000 aanvragen voor een studietoelage voor het hoger onderwijs en 125.000 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. Aangezien 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 tevens 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 verplicht wel een procedure 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.

4.8.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 40 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2002

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Scholen van Het Gemeenschaps- onderwijs	Universitair onderwijs	Totaal
Totaal	69	131	15	3	218
Ontvankelijk	196		14	3	213
Onontvankelijk	4		1	0	5
-45 dagen	184		14		
+45 dagen	10		1		
Gegronnd	44	56	8	0	108
Ongegrond	23	71	6	2	102
Opgelost	44	55	7	0	106
Niet opgelost	0	1	1	0	2
Beslissing	28	16	0	0	44
Behandeltermijn	8	17	3	0	28
Informatieverstrekking	2	12	0	0	14
Bereikbaarheid	6	1	0	0	7
Bejegening	0	10	2	0	12
Andere	0	0	3	0	3

DE KLACHTEN

Binnen de administratie Ondersteuning heeft de afdeling Studietoelagen 69 klachten behandeld, 67 waren er eind december afgehandeld. 44 daarvan zijn gegrond. In 28 dossiers werd een fout in de inhoudelijke beslissing rechtgezet, 8 gegronde klachten hadden betrekking op de te lange behandeltermijn en bij 6 klachten waren er problemen met de bereikbaarheid van de afdeling. Wat de lange behandeltermijn betreft, wijst de afdeling op de complexiteit van de dossiers en de afhankelijkheid van gegevens om een dossier te kunnen afhandelen. In het schooljaar 2002-2003 werd voor de aanvragen secundair onderwijs gestart met gezinsdossiers, in plaats van volledig aparte aanvragen per kind. Dat vermindert al de kans op fouten en het ontbreken van gegevens. De onterechte afwijzingen van aanvragen werden onder meer veroorzaakt door de jokerbeurs. Een aantal mensen had op het formulier niet aangegeven dat men daarvan gebruik wilde maken. Een tweede belangrijke oorzaak is onduidelijkheid over de precieze inkomensberekening (inkomensgegevens van alleenstaanden/samenwonenden, situatie van feitelijke scheiding, alimentatiegelden...) en de regeling omtrent het vermoedelijk inkomen voor de afhandeling van een aanvraag.

De afdeling Informatie en Documentatie wijst er op dat de bereikbaarheid van de Infolijn in kritische situaties (vele oproepen na massale verzending van beslissingen) problemen oplevert. Er zijn echter te weinig klachten (3 waarvan 2 gegrond) om te kunnen evalueren.

Bij de administratie Basisonderwijs hebben de 17 klachten van de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen vooral betrekking op terugvordering van ten onrechte uitbetaalde lonen. De afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen behandelde 39 klachten, waarvan 9 gegrond, over de uitbetaling van toelagen en het schrappen van onregelmatige leerlingen, wat belangrijk is voor het vaststellen van het volume lestijden waarop een school recht heeft. Geschonden normen zijn vooral "behandeltermijn" en "informatieverstrekking". De administratie Secundair Onderwijs heeft gelijkaardige klachten. Opvallend is wel dat zij in totaal maar 18 klachten ontvingen, tegenover 58 bij de administratie Basisonderwijs. Bij de administratie Secundair Onderwijs draait het vooral om de ombudsnormen "behandeltermijn" en "bejegening".

Bij de administratie Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek waren er klachten over de gelijkwaardigheidserkenning van een buitenlands diploma en over de uitbetaling van een beurs door de Vlaamse Gemeenschap.

Bij de administratie Permanente Vorming kwamen de klachten hoofdzakelijk bij de afdeling Volwassenenonderwijs met klachten over de informatieverstrekking binnen BIS (Begeleid Individueel Studeren) en OSP (Onderwijs voor Sociale Promotie).

De klachten bij Het Gemeenschapsonderwijs gaan over:

- onderwijsorganisatorische aangelegenheden (algemene werking instellingen)
- (weigeringen tot) inschrijvingen in instellingen
- het klasgebeuren (optreden personeel)
- financiële en materiële aangelegenheden (wijze van factureren en terugbetalen; organisatie leerlingenvervoer; maaltijden)
- het afleveren van afschriften van getuigschriften
- interne personeelsaangelegenheden.

Het aantal in 2002 ontvangen klachten bij Het Gemeenschapsonderwijs bleef relatief klein. Dat is in de eerste plaats te verklaren door het bestaan van talrijke georganiseerde beroepsmogelijkheden in het Gemeenschapsonderwijs. Het is niet duidelijk of het aantal klachten dat in de loop van 2002 is ontvangen, hoger ligt dan in het verleden. Vóór de inwerkingtreding van het klachtendecreet werden klachten rechtstreeks naar de bevoegde administratieve dienst doorgestuurd en daar afgehandeld, zonder dat ze systematisch geregistreerd werden.

De Universiteit Gent registreerde 3 klachten. Van 2 klachten was het onderzoek eind december 2002 afgesloten. Een klacht betrof een schadeclaim van een ex-personeelslid, een andere was van een student die de beslissing van de examencommissie betwistte nadat hij tijdens de examens werd betrapt op spieken. Beide klachten werden ongegrond beoordeeld.

REALISATIES EN PLANNEN

Een klacht over een dubbele terugvordering (door de afdeling en door de boekhouding) was voor de afdeling Personeel, Logistiek en Boekhouding aanleiding om voortaan uitsluitend enveloppen met het adres van de boekhouding te gebruiken. Zo wordt vermeden dat de boekhouding onterecht een aanmaning zou sturen.

Met de invoering van het klachtendecreet heeft de afdeling CLB, Nascholing en Leerlingenvervoer afspraken gemaakt met de CLB's over de manier waarop klachten over een CLB behandeld en opgevolgd worden. Dat moet het verloren gaan van klachten over de werking van een CLB vermijden.

De afdeling Studietoelagen heeft de interne verwerking en logistiek van de aanvragen geherstructureerd. Doordat een dossier niet langer gebonden is aan één vaste dossierbehandelaar en op secundair niveau het gezinsdossier is ingevoerd, zouden er minder klachten moeten komen over de inhoud van een beslissing. Wijzigingen aan het aanvraagformulier zouden ook voor een afname van klachten over de informatieverstrekking moeten zorgen. Klachten over de behandeltermijn hebben geleid tot het opdrijven van de uitbetalingen naar 3 maal per maand. Een grondige herwerking van de regelgeving is in het vooruitzicht. Die moet onder meer beter inspelen op de situatie van bepaalde gezinsvormen. Verder wordt in het kader van het e-governmentproject gewerkt aan de automatisering van de dossiers met een verdere elektronische gegevensoverdracht.

De Infolijn Onderwijs heeft haar samenwerking met de Vlaamse Infolijn versterkt. Bedoeling is dat de Infolijn Onderwijs enkel back-officewerk zou verrichten en de front-office van de Vlaamse Infolijn zou instaan voor de telefoonbeantwoording.

De afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen heeft haar briefwisseling inzake projecten anderstalige nieuwkomers bijgestuurd om misverstanden te vermijden. Naar aanleiding van veronderstelde fouten in de berekening van GOK-lestijden (Gelijke Onderwijskansen), pleit de afdeling voor de verificatie van GOK-gegevens vóór de dataverwerking. Er zou dan onmiddellijk een correcte dienstbrief kunnen worden verstuurd naar de scholen in plaats van een officieuze "onder voorbehoud van verificatie". De afdeling Beleidsuitvoering Basisscholen meldt scholen nu uitdrukkelijk dat wanneer zij aanpassingen van gegevens doorgeven, zij moeten rekenen op 5 dagen vooraleer dit daadwerkelijk in de scholendatabank is verwerkt. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisscholen heeft het overzicht van de reglementaire terugvorderingsgronden geactualiseerd om foutieve verwijzingen door de medewerkers tot een minimum te beperken. Problemen met de behandeltermijn van pensioen- en terbeschikkingstellingsdossiers werden aangepakt door een herstelling van de behandeling van die dossiers. In het algemeen zal de afdeling voortaan pro-actief afspraken maken in functie van tijdelijke wijzigingen in de personeelsbezetting. De interne informatieverstrekking en opleiding werden verbeterd om de informatieverstrekking door alle medewerkers van de werkstations te optimaliseren.

De afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire scholen heeft er, na een terugvordering van een beurssubsidie door het Rekenhof, bij de cel Internationalisering op aangedrongen meer aandacht te besteden aan het zorgvuldig controleren van dossiers en beslissingen zorgvuldig te motiveren zowel in rechten als in feite. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs heeft geen concrete maatregelen getroffen op basis van de klachtenbehandeling.

Omdat de loonfiches voor de betrokkenen niet leesbaar bleken, heeft de afdeling Hogescholen die fiches vervangen door een uitprint uit het eigen systeem van de afdeling die veel duidelijker is. Via het "Beta-systeem"-project wil de afdeling ervoor pleiten om de personeelsleden op alle onderwijsniveaus duidelijkere loonfiches te bezorgen. Alle klachten die niet binnen de gestelde termijn kunnen worden afgehandeld, worden besproken op de stafvergadering.

Bij de afdeling Volwassenenonderwijs is bij BIS de technische mogelijkheid gecreëerd om na te gaan hoe lang taken bij een mentor ter verbetering blijven liggen. Zo kunnen de externe factoren van vertraging beter worden opgespoord. Er zal ook een mentorencoördinator worden aangeworven om dat op te volgen. Binnen BIS wordt gewerkt aan een betere interne informatiedoorstroming.

In het kader van de opmaak van het Algemeen Strategisch Plan voor het Gemeenschapsonderwijs 2003-2007 vormt het aspect 'klachtenopvang en -behandeling' een onderdeel van het actiepunt 'pro-actief beleid inzake onthaal' binnen de functionele doelstelling inzake 'participantenmanagement'.

In het kader van de operationalisering van het Algemeen Strategisch Plan zal dat aspect verder deel uitmaken van een nadere uitwerking op alle niveaus van de organisatie.

4.8.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 41
Onderwijs:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	16
Beoordelingsfase (fase D)	74
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	91

Tabel 42
Onderwijs:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	8
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	5
Ongegronde klacht	12
Beleidsaanbeveling	2
Totaal	32

Tabel 43
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	3
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	6
Efficiënte coördinatie	2
Totaal	30

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 91 klachten behandeld over onderwijs, waarvan er 74 werden beoordeeld: 44 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 30 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

STUDIETOELAGEN

In de klachten over studietoelagen die bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkwamen, beaamde de Ombudsdienst meestal het standpunt van de afdeling. 3 klachten waarin de weigering van een toelage werd betwist (2000-0687, 2001-1331, 2002-0439) bleken **onge-grond** te zijn.

In 2 andere dossiers vragen de verzoekers zich af of de afdeling alle documenten die ze vraagt, werkelijk nodig heeft. In één dossier gaat het om informatie over het kadastraal inkomen (2001-1386), door de afdeling gevraagd omdat het KI niet was ingevuld op het aanvraagformulier.

In dossier 2001-1126 gaat het om een kopie van het echtscheidingsvonnis. De verzoekster vindt dat een privé-aangelegenheid. Onderhoudsgelden die niet begrepen zijn in het gezamenlijk belastbaar inkomen, moeten daar worden bijgeteld. Vermits de verzoekster op het aanvraagformulier verklaart dat er niet-belastbare onderhoudsgelden aan de kinderen worden uitbetaald, moet de afdeling het bedrag daarvan kennen. De verzoekster werd daarom gevraagd om het bedrag aan onderhoudsgeld mee te delen, gestaafd met ofwel een rekeninguittreksel, ofwel een kopie van het vonnis (waarin het bedrag is vastgelegd).

Eind 2001 werd terecht geklaagd over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling in december. November en december zijn de drukste maanden voor de afdeling, waarin wordt getracht zoveel mogelijk dossiers af te handelen, maar het is tevens de periode waarin veel aanvragers bellen naar aanleiding van vragen van de afdeling om extra gegevens of om de stand van zaken te kennen. De afdeling probeert hierin een evenwicht te vinden door de telefonische bereikbaarheid van de dossierbehandelaars te beperken. Niet alle bellers slagen er dan in om hun dossierbehandelaar aan de lijn te krijgen. In de loop van 2002 is een structurele verbetering doorgevoerd door de Vlaamse Infolijn toegang te geven tot een deel van de dossiergebonden informatie: de stand van zaken, de volledigheid van een dossier en de beslissingsdatum kan nu via de Vlaamse Infolijn worden gevraagd.

De redelijke behandeltermijn is geschonden in dossier 2002-0319. Het betreft uitbetalingsproblemen van 2 studietoelagen secundair onderwijs.

Twee studietoelagen secundair onderwijs worden uitbetaald maar door de bank teruggestort. De moeder van de 2 kinderen is gestorven en het rekeningnummer is geannuleerd. Op 13 november 2001 wordt de verzoekster als voogd aangesteld en zij vraagt de afdeling op 19 november om de toelagen op haar rekening te storten. Begin mei 2002 is er nog steeds niets uitbetaald. De afdeling laat weten dat in oktober 2001 er binnen de Vlaamse Gemeenschap werd overgeschakeld van de enkelvoudige overheidsboekhouding naar de economische boekhouding. Daardoor ontstonden technische problemen die het opnieuw uitbetalen van teruggestorte studietoelagen onmogelijk maakten. Pas op 6 augustus 2002 kunnen de toelagen gestort worden.

Het is evident dat de **redelijke behandeltermijn** in dit dossier is overschreden: 8 maanden werd er gewacht op de uitbetaling. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de nodige maatregelen te treffen zodat aanpassingen van de werkwijze of procedures de dienstverlening niet belemmeren. Zeker voor studietoelagen is een snelle uitbetaling van belang, omdat het bedrag net effectieve uitgaven tijdens het schooljaar moet dekken.

Uit de eerstelijnsklachtenbehandeling bleek al de structurele vertraging bij de afhandeling van dossiers. Het aantal aanvragen lag in 2002 heel wat hoger en een behoorlijk aantal dossiers vroegen meer werk. Het probleem kwam ook aan bod in een vraag om uitleg aan de minister in de commissie Onderwijs op 18 april 2002. De vertragingen zijn het rechtstreekse gevolg van de inwerkingtreding van het nieuwe decreet op de studietoelagen hoger onderwijs. Door het optrekken van de inkomensgrenzen en het invoeren van de jokerbeurs waren er 9.000 aanvragen meer dan vorig jaar. Door de verruimde mogelijkheden om een

aanvraag af te handelen op basis van een recenter vermoedelijk inkomen in plaats van het aanslagbiljet, heeft de afdeling met een groter aantal dossiers ook meer werk. Er waren 1.000 aanvragen meer waar het vermoedelijke inkomen berekend moest worden.

Een aantal personeelsleden is extra in dienst genomen en zoals al vermeld is de Vlaamse Infolijn structureel ingeschakeld voor dossiergebonden informatieverstrekking. De achterstand wordt op die manier ingelopen, wat niet wegneemt dat er in april nog heel wat onafgehandelde dossiers waren. De vraag blijft ook waarom er niet preventief werd ingegrepen: de toename van het aantal aanvragen was immers een te verwachten gevolg van de ruimere mogelijkheden die het nieuwe decreet invoert.

HET DEPARTEMENT ONDERWIJS EN ZIJN DIENSTVERLENING AAN DE SCHOLEN

OOK SCHOLEN DURVEN WEL EENS KLAGEN

Over projectsubsidies werden 3 klachten behandeld.

Een basisschool (2002-0496) geeft gedurende het schooljaar 2000-2001 8 lestijden Nederlands voor anderstalige nieuwkomers. In juni 2001 vraagt de school een afwijking om het project met die 4 leerlingen een schooljaar te verlengen. Op 6 september deelt de afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen mee dat de afwijking is toegestaan. Tot hun verbazing wordt in november meegedeeld dat een verlenging van het project niet kan. De brief van 6 september stelt dat de minister een afwijking verleent op "de voorwaarde anderstalige nieuwkomer", met andere woorden: het is geen probleem dat de 4 leerlingen geen nieuwkomers zijn maar leerlingen die reeds een volledig schooljaar extra lestijden hebben gehad. Er is daarmee geen afwijking gegeven voor het aantal leerlingen, wat de regelgeving ook niet toelaat. Helaas voor de school is de regelgeving net gewijzigd. Voor autonome lagere scholen blijft het aantal leerlingen op vier, voor alle andere scholen ging het aantal van vier naar zes. De school had de brief van 6 september echter begrepen als een toestemming om het project verder te zetten. De nieuwe normen inzake aantallen werden net voor de zomer bekendgemaakt, een omzendbrief werd verstuurd op 2 juli 2001. Zodra de afdeling in november de formulieren van de school ontving waaruit bleek dat er slechts 4 leerlingen waren, werd de school meegedeeld dat het project moest worden stopgezet.

Door de formulering dat uitsluitend op de voorwaarde "anderstalige nieuwkomer" een afwijking wordt toegestaan, heeft de afdeling in strikte zin gelijk. Over aantallen leerlingen wordt inderdaad niets gezegd. Maar een verwijzing naar de gewijzigde aantallen was daarbij toch wel op zijn plaats geweest, aangezien de aanvraag van de school als kernvraag had: wij willen ons project nog een tweede schooljaar laten lopen. Het is begrijpelijk dat de school de brief van 6 september dan leest als een toestemming. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt de klacht **gegrond** inzake **actieve dienstverlening** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** en beveelt aan om nieuwe regelgeving tijdig bekend te maken. De afdeling stemt daarmee in maar wijst er op dat ze die tijdigheid niet zelf in handen heeft. De bekendmaking van nieuwe regelgeving is afhankelijk van de goedkeuring door de Vlaamse Regering of het Vlaams Parlement. Nu wordt regelgeving al vaak bekendgemaakt onder voorbehoud van goedkeuring. Dat was ook in dit dossier het geval, het besluit over

de personeelsformatie met betrekking tot anderstalige nieuwkomers werd pas op 11 januari 2002 door de Vlaamse Regering goedgekeurd.

2 vergelijkbare klachten werden behandeld inzake schoolprojecten voor de opvang van Romzigeuners (2001-0944 en 2001-0966).

In dossier 2001-0966 ontvangt de basisschool op 18 juli 2001 een negatieve beslissing van de afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen inzake een subsidie voor de opvang van Romzigeuners. De school had nochtans de indruk dat het project positief bekeken werd. Ondanks de vaststelling dat klasagenda's niet vooraf werden ingevuld en enkele problemen inzake afwezigheid van de zigeunerkinderen, hoopte de school op voortzetting van het project. Het besluit van de Vlaamse Regering van 22 december 1993 dat de subsidievoorwaarden bepaalt, eist een jaarlijks aanwendingsplan met daarin een aantal verbintenissen. Een doorlichting in de periode 18-25 oktober 1999 gaf een reeks tekortkomingen aan. Desondanks werd gunstig geadviseerd voor verdere erkenning mits die tekortkomingen werden weggewerkt. Tijdens de opvolgingscontrole in december 2000 en op 12 juni 2001 stelde de afdeling vast dat dat niet gebeurd was. Het verslag van de opvolgingscontrole werd door de afdeling, de directie van de school en de voorzitter van het schoolbestuur ondertekend. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het verslag de tekortkomingen duidelijk opsomt, het besluit en het advies van het verslag zijn evenwel onduidelijk. Het besluit luidt als volgt: "De opvolging van het project 'Geïntegreerde opvang van kinderen van zigeuners' wordt overgedragen aan inspecteur-opdrachthouder migrantenonderwijs. De reguliere werking van de basisschool werd in het verslag van de doorlichting als positief beoordeeld en krijgt het eindadvies gunstig."

Het advies, dat op de laatste pagina van het verslag staat, zegt: "Het advies van het inspectieteam dat de opvolgingscontrole heeft uitgevoerd op 18 en 19/12/2000 en op 12/06/2001 is GUNSTIG".

Op 14 mei 2001 evalueerde de betrokken inspecteur de werking van het project. De vaststellingen van de inspecteur werden besproken en volgens de afdeling werd door de inspecteur mondeling verschillende keren aan de school meegedeeld dat de subsidie niet verlengd zou worden als het project niet werd bijgestuurd. Anders dan bij de algemene doorlichtingen is voor de evaluatie van de zigeunerprojecten niet uitdrukkelijk voorzien in een schriftelijk verslag dat aan de school bezorgd wordt.

De negatieve beslissing werd in juli meegedeeld. Tijdens het schooljaar vindt een evaluatie plaats die bedoeld is om de scholen de mogelijkheid tot bijsturing te geven. Op het einde van het schooljaar wordt nagegaan of de school effectief voldoende inspanningen levert voor de doelgroep. In begin van juli stuurde de inspecteur het eindadvies door naar de Vlaamse minister van Onderwijs. Die besloot het project niet verder te erkennen.

Pas met de eindevaluatie wordt er beslist over het project. Maar met de algemene evaluatie in de loop van het jaar werd toch veeleer de indruk gewekt dat er positief beslist zou worden. De Vlaamse Ombudsdienst acht de volgende normen geschonden:

- **overeenstemming met het recht**, omdat de brief van de minister de beroepsmogelijkheid bij de Raad van State niet vermeldt;

- **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**, omdat het inspectieverslag niet werd opgestuurd naar de school, de negatieve beslissing tijdens de vakantieperiode uitsluitend op het adres van de school werd verstuurd en ten slotte omdat in het controleverslag bij het eindadvies niet duidelijk werd vermeld dat er een negatief advies gegeven zou worden aan de minister en wat de consequenties van een mogelijke negatieve beslissing van de minister zijn.

In een individueel toelagedossier (2002-0670) wordt een beurs toegekend aan een leerkracht in het kader van het COMENIUS-agentschap, een Europees programma, door de afdeling Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen. De beurs werd toegekend in 1999 en in juni 2002 ontvangt de verzoeker een terugvordering via het Rekenhof. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van het uitbetaalde bedrag terecht wordt teruggevorderd. Het Rekenhof heeft een controlebevoegdheid tot 5 jaar na de uitbetaling en stelde vast dat de afdeling in 1999 de ingediende bewijsstukken onvoldoende heeft gecontroleerd.

Uiteraard moeten terugvorderingen zo veel mogelijk worden vermeden. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt dan ook optimale controle aan alsook duidelijke informatie aan de aanvragers. De afdeling deelt mee dat sedert de indiening van deze beursaanvraag er verschillende maatregelen genomen zijn. Bij de afhandeling van dossiers wordt gewerkt met een draaiboek om een uniforme en correcte afhandeling te garanderen. De standaardcontracten werden aangepast met extra richtlijnen inzake het administratieve en financiële beheer, teneinde interpretatieproblemen te voorkomen.

SCHOLEN EN PRIVACY

De afdeling Beleidsvoorbereiding Basisscholen werd aangesproken door ouders die problemen hadden met een school over hun inzage-recht in de examens van hun dochter. De ouders vinden de school tekortschieten in de wijze waarop inzage wordt verleend en krijgen daarbij onvoldoende uitleg over hoe de examenvragen worden verwerkt en gequoteerd. Via het CLB wordt contact genomen met de afdeling maar die laat weten hierin niets te kunnen doen en verwijst naar de privacy-wetgeving. De verzoekers verwachten net dat de afdeling scholen zou wijzen op hun verplichtingen in het kader van de wet op de privacy. De afdeling kan de scholen niets opleggen en ziet ook niet toe op de naleving van de wet op de privacy. Specifieke vragen over de exacte toepassing van de privacy-wetgeving kunnen het best door de Commissie ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer worden beantwoord. Maar de afdeling kan wel een actievere rol spelen om scholen algemeen te informeren over die regelgeving en wat dit voor de scholen inhoudt. Een aansporing van de scholen in dit kader en, waar mogelijk, enige bemiddeling bij conflicten kan een vlotte oplossing van dergelijke conflicten bespoedigen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het informatie-aanbod aan de scholen inzake privacy-wetgeving onvoldoende. De afdeling gaat op de aanbeveling in en zoekt uit of een omzendbrief hieromtrent mogelijk is. Met de privacycommissie werd contact opgenomen over een aantal knelpunten bij de concrete toepassing van de wet.

DE VERVANGINGSPOL EN UITBETALINGEN

Bij de beleidsuitvoerende afdelingen zijn er enkele klachten over de vervangingspool en een aantal inzake de dienstverlening van de administratie bij de uitbetaling van de salarissen. Wat de pool betreft, bleken 2 klachten over een laattijdige afhandeling van een inschrijving ongegrond.

Een andere verzoeker (2002-0558) wenst dat het inschrijvingsformulier ook extra diplomagegevens zou vermelden. Het formulier is bestemd voor de VDAB en moet vermijden dat de VDAB fouten zou maken bij de inzetbaarheid van een poollid in het onderwijs. Diploma's die niets wijzigen aan de inzetbaarheid worden daarom niet vermeld. Uiteraard kunnen poolleden bij effectieve sollicitaties in scholen alle extra informatie aanbrengen, uiteindelijk is het immers de school die beslist om iemand in dienst te nemen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen bevoegdheid om arbeidsbetwistingen te behandelen. De administratie Onderwijs heeft echter ook een dienstverlenende taak ten behoeve van onderwijspersoneel inzake de uitbetaling van hun salaris. Enkele klachten werden behandeld over een salaris dat op een foutief rekeningnummer werd gestort. De afdeling treft hierin geen schuld. Telkens blijkt het probleem bij de school te liggen die verkeerde gegevens had doorgestuurd. De afdelingen zijn hierin volledig afhankelijk van de gegevens die de scholen bezorgen. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs wijst er op dat de formele terugvorderingsprocedure vrij omslachtig is en de afhandeling veeleer vertraagt. Daarom wordt de persoon die het salaris ten onrechte ontvangt, verzocht dit door te storten naar de rechthebbende. Meestal biedt dat een snelle en efficiënte oplossing. Het is uiteraard een goede zaak dat een praktische aanpak snel resultaat kan bieden, maar ook de formele procedures moeten tot een optimale oplossing leiden als een beroep erop noodzakelijk is. Op een vlotte medewerking van de onterechte ontvanger kan immers niet altijd worden gerekend. Het is dan ook aan te raden de formele terugvorderingsprocedure te verbeteren. Van belang hierin is dat de uitbetalingstermijnen van de afdeling moeten worden aangepast. De afdelingen kunnen nu slechts eenmaal per maand uitbetalen. Als het salaris via de afdeling opnieuw moet worden gestort, moet de rechthebbende dus een maand wachten voordat hij zijn salaris ontvangt.

GEEFT HET DEPARTEMENT OOK ZELF LES?

Via de afdeling Volwassenenonderwijs biedt de administratie ook zelf onderwijs aan per post. Enkele klachten over dat BIS-afstandsonderwijs werden afgehandeld.

De afdeling Volwassenenonderwijs wordt er in één klacht op gewezen (2001-1211) dat zeer voorzichtig moet worden omgesprongen met informatie over geplande cursussen. Door omstandigheden geraakte het cursusmateriaal Portugees niet tijdig klaar en de cursus die al was aangekondigd in de studiegids van mei 2001 kon pas in februari 2002 starten. De verzoeker had begrip voor de problemen en aanvaardde de verontschuldiging van de afdeling. Hij voegde er wel aan toe dat als hij in september was geïnformeerd, hij zich nog in een gewone avondschoon had kunnen inschrijven.

De actieve dienstverlening had beter gekund.

KLACHTEN OVER DE SCHOLEN

BEN IK MIJN DIPLOMA VOORGOED KWIJT?

5 klachten over scholen werden afgerond.

Een verzoekster (2001-0104) die opnieuw gaat studeren, heeft een "document 8" nodig van haar graduaat Secretariaat Talen om een vrijstelling te kunnen krijgen. Het Stedelijk Technisch Instituut Mechelen waar zij in 1984 haar diploma behaalde, is ondertussen opgegaan in de Hogeschool Antwerpen. Het document in kwestie blijkt niet te vinden in het archief van de Hogeschool. Na een zoektocht wordt het toch teruggevonden bij de voormalige inrichtende macht van het STIM, de stad Mechelen. De verzoekster kan haar vrijstelling aanvragen. Het volledige archief van het Technisch Instituut was door de Hogeschool Antwerpen overgenomen maar de controle bij die overname was blijkbaar onvoldoende.

De goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid waren hier geschonden, maar de klacht is hersteld. Dat is niet altijd het geval.

In dossier 2001-1232 behaalt de verzoeker in 1982 een diploma Topografie in het volwassenenonderwijs. Dat diploma is zoekgeraakt en de verzoeker neemt contact met zijn oude school voor een vervangingsattest. Die kan hem niet helpen. De afdeling Volwassenenonderwijs bevestigt nochtans dat enkel de school voor een duplicaat kan zorgen. De scholen zijn verplicht om de processen-verbaal van de examens gedurende dertig jaar te bewaren. Vraagt iemand een duplicaat, dan moet de school een attest ter vervanging van een verloren of vernietigd studiebewijs, plus het proces-verbaal van de afgelegde examens aan de afdeling voorleggen. Zonder proces-verbaal van het afgelegde examen kan de afdeling geen vervangingsattest goedkeuren.

De afdeling 'Topografie' werd in 1986-1987 door het CVO Brussel overgenomen van het vroegere RLTO (Rijksleergangen Technisch Onderwijs). Op het oude adres is nu een kunsthumaniora gevestigd. Noch op het vroegere, noch op het huidige adres is enig document van het schooljaar 1981-1982 terug te vinden. Het ontbreken van elk document wijst er op dat een en ander waarschijnlijk al bij de overdracht en verhuizing is misgelopen. Er is ook geen enkel document te vinden over de overdracht van het archief. De school heeft een ernstige fout gemaakt door de processen-verbaal niet beter te bewaren. Niet alleen overtreden ze hiermee hun wettelijke opdracht om dat gedurende dertig jaar sowieso te verzekeren, maar zonder proces-verbaal kan onmogelijk een vervangingsattest worden afgegeven. Uit navraag bij de afdeling Volwassenenonderwijs blijkt dat de regelgeving geen mogelijkheid bevat om op basis van andere bewijsstukken een attest te valideren.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de normen rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid geschonden. De school werd aanbevolen een actievere houding aan te nemen om een oplossing aan te dragen voor deze situatie. De reactie was namelijk nogal laks: we vinden het proces-verbaal niet, dus wij kunnen niets meer voor u doen. Met de regelgeving inzake vervangingsattesten en het onvindbare schoolarchief, zit de situatie muurvast. De Vlaamse Ombudsdienst

heeft de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming gevraagd of zij nog een mogelijkheid tot concrete oplossing zag. Dat bleek niet het geval. Vervangingsattesten zijn uitsluitend mogelijk als de processen-verbaal van de examens worden voorgelegd. Zonder die processen-verbaal zijn er geen bewijskrachtige documenten meer om een vervangend attest te valideren. Het aanvaarden van andere argumenten zoals verklaringen van leerkrachten of medestudenten, zou de deur openen voor misbruiken. De minister ziet dan ook geen mogelijkheid om een vervangingsattest te bezorgen: alle middelen zijn uitgeput. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat er geen oplossing werd geboden door een individuele beslissing van de minister. Alhoewel het hopelijk zeldzaam is, is dit voorval waarschijnlijk niet uniek.

Gegeven de exclusiviteit van de aanwezige stukken, moeten scholen zeer zorgvuldig hun archief beheren. Zeker bij overnames of fusies moeten goede afspraken worden gemaakt met een grondige controle op de volledigheid van het archief.

Van een totaal andere aard is de klacht van een verzoekster die met een jokerbeurs nog een aanvullende studie kan financieren (2002-0064). Aansluitend op haar diploma hoger onderwijs kiest zij voor een voortgezette opleiding Toerisme. Het inschrijvingsgeld bedraagt 29.000 frank (719 euro); er is geen beurstarief. De jokerbeurs die de verzoekster ontvangt, wordt dus meteen voor een groot gedeelte opgebruikt voor het inschrijvingsgeld. Het decreet op de hogescholen regelt de inschrijvingsgelden. De Vlaamse overheid legt enkel beperkingen en specifieke beurstarieven op voor de inschrijvingsgelden van basisopleidingen. Voor de voortgezette opleidingen zijn er geen specifieke bepalingen. De Katholieke Hogeschool Mechelen wijst erop dat studenten in de voortgezette opleidingen niet financierbaar zijn (geen subsidie van de Vlaamse overheid), met uitzondering van de voortgezette lerarenopleidingen. De inschrijvingsbedragen zijn derhalve noodzakelijk om de opleidingen te kunnen inrichten. De school zet de problematiek van studenten met een jokerbeurs op de agenda van de academische raad. In de algemene problematiek van de financiering van de hogescholen moet bekeken worden of hier wat aan kan worden gedaan.

4.8.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Het Jaarverslag 2001 werd op 10 oktober 2002 besproken in de commissie Onderwijs (Stuk 41 (2001-2002) – Nr. 5).

AANBEVELING 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

Van de aanvragers die onder het belastbaar minimum vallen, kenden een aantal dossiers vertraging bij de afwerking omdat dikwijls lang moest worden gewacht op het inkomensattest dat door het federale ministerie van Financiën aan de afdeling wordt bezorgd. Verwerking van die attesten gebeurt bovendien pas nadat alle volledig ingediende dossiers zijn afgewerkt.

Vanaf het academiejaar 2002-2003 worden voor die groep de inkomensgegevens van hernieuwers pro-actief opgevraagd. De gegevens komen zo sneller ter beschikking en de dossiers worden onmiddellijk afgehandeld zodra de vereiste inkomensattesten ontvangen zijn.

De afdeling onderhandelt verder met het ministerie van Financiën om de elektronische terbeschikkingstelling van de noodzakelijke gegevens te verbeteren. Tevens wordt gepleit voor de aflevering van herziene aanslagbiljetten na betwisting van het aanslagbiljet personenbelasting. Momenteel is het zo dat er bij een positieve afhandeling enkel een ontheffing wordt meegedeeld aan de betrokkene. De afdeling heeft echter de concrete informatie nodig om het studietoelagedossier op basis van de nieuwe fiscale toestand te kunnen afhandelen. Met een verbeterd aanslagbiljet dat wordt afgeleverd, kan dit veel efficiënter verlopen.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

Voor het secundair en het hoger onderwijs bestond er tot nu toe één enkel aanvraagformulier, terwijl er voor die studieniveaus verschillende informatie nodig is. De afdeling heeft vanaf het schooljaar 2002-2003 deze formulieren opgesplitst wat hopelijk voor een daling van het aantal onvolledig of onjuist ingevulde aanvraagformulieren zorgt.

De formulieren zijn ook verbeterd qua lay-out en inhoud. Een leidraad is toegevoegd om de aanvrager wegwijs te maken in de manier waarop het document moet worden ingevuld. Een checklist werd opgesteld voor alle documenten die moeten worden toegevoegd.

Een aanvraag voor een studietoelage moet jaarlijks hernieuwd worden zolang men studeert. Potentiële hernieuwers ontvingen tot nu toe automatisch een formulier. Hun adres en hun bankrekening waren daarop al voorgedrukt en nu is daar ook de nationaliteit aan toegevoegd zodat de aanvrager niet meer naar het gemeentehuis moet voor een attest van zijn nationaliteit.

Een rubriek die voor veel problemen zorgt is die van het kadastraal inkomen (KI). Het KI moet altijd worden verwerkt, ook als men in een huurwoning woont. Informatie over het KI van een huurwoning blijkt dikwijls moeilijk te krijgen. Vanaf academiejaar 2002-2003 heeft de afdeling toegang tot het bestand van de woningdatabank van het Vlaamse Gewest. Hierdoor kan de afdeling rechtstreeks informatie opvragen bij de bevoegde instanties waardoor nog zelden contact met de aanvrager nodig is.

In het secundair onderwijs werd ten slotte het gezinsdossier ingevoerd. Tot vorig schooljaar werden de dossiers geklasseerd en behandeld op basis van de geboortedatum van de aanvrager. Zoals in de klachten herhaaldelijk aan bod kwam, gaf dit frustratie bij de aanvragers als dezelfde gegevens voor elk kind apart extra werden opgevraagd. De dossiers van de kinderen uit één gezin werden ook niet gelijktijdig afgehandeld, wat tot vele vragen leidde.

Het gezinsdossier bestaat uit één bundel die naast de leidraad, een gezinsformulier en een formulier voor de financiële gegevens, een individuele fiche per kind bevat. De aanvrager moet bijgevolg slechts eenmaal de gezins- en financiële gegevens plus extra documenten bezorgen. Het klasement is voortaan ook opgebouwd op basis van de gezinsgegevens zodat de dossiers uit een gezin op hetzelfde tijdstip en door één dossierbehandelaar worden behandeld. In de planning is vastgelegd om het gezinsdossier vanaf het academiejaar 2003-2004 ook in te voeren voor het hoger onderwijs.

De evolutie bij de afdeling in het kader van e-government en administratieve vereenvoudiging van de aanvraagformulieren werd ook door de commissie Onderwijs in het Vlaams Parlement geapprecieerd. Dat het aanvragen van een studietoelage een stuk gemakkelijker kan, is een goede zaak. Maar tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat vele mensen hun toelage niet aanvragen. Zeker in het secundair onderwijs blijft dat een groot probleem. Na de bespreking volgde een resolutie (Stuk 1383 (2002-2003)) waarin de Vlaamse Regering wordt gevraagd met de Federale Regering te overleggen over een regeling waarbij de Vlaamse overheid wordt geïnformeerd welke belastingplichtigen er aan de inkomensvoorwaarden voor een studietoelage voldoen. Zo zouden de toelagen automatisch kunnen worden toegekend.

4.8.5 CONCLUSIES

Wat studietoelagen betreft heeft het nieuwe decreet vooral voor praktische problemen gezorgd. De verruimde mogelijkheden zorgden voor een behoorlijke stijging van het totale aantal dossiers alsook van de dossiers waarin de afdeling het vermoedelijke inkomen moet berekenen. Pas tijdens het academiejaar werden maatregelen getroffen om de afdeling te versterken. De achterstand was toen al een feit. Een betere inschatting vooraf van de effecten van het nieuwe decreet, had dat kunnen voorkomen.

De jokerbeurs werd door een aantal studenten al ingezet voor een extra jaar aanvullende studie. De jokerbeurs was voor die studenten een welkom middel om nog een extra opleiding te kunnen financieren maar de hoge inschrijvingsgelden die in het voortgezet hoger onderwijs gevraagd kunnen worden, zorgen meteen voor een nieuwe barrière. Het lijkt dan ook wenselijk om de mogelijkheid te onderzoeken om ook voor de voortgezette opleidingen hoger onderwijs inschrijvingsgeld met beurstarieven in te voeren.

De problemen om inkomensgegevens van het ministerie van Financiën te verkrijgen, spelen in het klachtenbeeld 2002 veel minder. De pro-actieve aanpak van de afdeling om die gegevens vooraf te vragen voor die personen die naar alle waarschijnlijkheid een nieuwe studietoelage zullen aanvragen, levert resultaat op. Een betere elektronische gegevensuitwisseling blijft evenwel een vraag van de afdeling.

De formulieren zelf werden verbeterd en vereenvoudigd door de invoering van het gezinsdossier. Gezinnen hoeven een aantal zaken nu maar eenmaal door te geven in plaats van voor elk kind apart. De gezamenlijke afhandeling van de dossiers van een gezin vergroot in hoge mate de duidelijkheid voor de aanvragers over de behandeling. Als dat volgend academiejaar succesvol wordt doorgevoerd voor het hoger onderwijs, is dat een belangrijke stap, zowel inzake vereenvoudiging voor de aanvrager als efficiënte behandeling van de aanvragen. De vereenvoudiging van de aanvraag voor een studietoelage is ook één van de 5 modelprojecten bij de Kenniscel Reguleringsmanagement van de Vlaamse overheid. Al tegen het academiejaar 2004-2005 wordt een volledig elektronische afhandeling nagestreefd.

Uit het eerstelijnsklachtenrapport blijkt dat de klachtenbehandeling bij de afdeling Studietoelagen vakkundig fouten rechtzet. In 28 dossiers werd een fout in de beslissing vastgesteld en rechtgezet. Drie klachten over een geweigerde toelage kwamen nog bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht maar bleken alle drie ongegrond. De bevindingen inzake

de invoering van de jokerbeurs en de aanpassingen in de werkwijze om de dossiers efficiënter af te handelen, zijn gelijklopend. Een vlotte telefonische bereikbaarheid van de afdeling moet een constant aandachtspunt blijven.

De doelstelling van de resolutie om burgers die aan de inkomensvoorwaarden voor een studietoelage voldoen te kunnen aanspreken, moet zeker voor ogen worden gehouden. Met al de gegevensbestanden waar de verschillende overheidsniveaus over beschikken, moet dit realiseerbaar zijn.

Uit de klachten van de scholen over projectsubsidies blijkt duidelijk een grote wrevel over de wijze waarop nieuwe regelgeving wordt ingevoerd. Nieuwe regelgeving moet uiteraard tijdig bekendgemaakt worden, zodat het nieuwe kader voldoende verwerkt kan worden in alle documenten waarop het van toepassing is. Maar specifiek voor onderwijs is een betere afstemming op de schoolkalender wenselijk. Dat element kwam ook aan bod bij het versturen van inspectieverslagen van projecten naar de scholen in de loop van juli. Ook het statuut van nieuwe regels geeft problemen. Om laattijdigheid in de informatieverstrekking te beperken worden nieuwe regels soms onder voorbehoud bekendgemaakt maar volgen nadien nog wijzigingen.

Een belangrijk punt dat uit het klachtenbeeld 2002 naar voren komt, is aandacht voor de schoolarchieven. Een attest nodig in het kader van verdere studies, wordt na een zoektocht langs verschillende archieven uiteindelijk toch opgediept, een proces-verbaal van examens blijkt volledig verloren te zijn gegaan. Noch de school, noch de inrichtende macht, noch het departement Onderwijs in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, noch de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming kan dit rechtzetten. De verzoeker krijgt geen vervangingsattest van zijn diploma. Diploma's zijn niet alleen van belang bij sollicitaties, ook nu het levenslang leren wordt aangemoedigd, zullen meer en meer mensen diploma's en attesten van leerprogramma's van vroegere studies nodig hebben bij het aanvatten van een verdere opleiding. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun vroegere scholen die gegevens zorgvuldig beheren. Nu de scholen ook zelf de verantwoordelijkheid dragen voor het uitreiken van diploma's, is een archief dat aan de nodige kwaliteitseisen voldoet een absolute vereiste.

4.8.6 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.

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 beurstarief kan worden ingevoerd.

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.

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.

4.9 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Hieronder bespreken we de klachten over het verkeer en de infrastructuur 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.

4.9.1 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 loodsdiensten. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie.

De Vlaamse Vervoermaatschappij werd opgericht bij decreet van 31 juli 1990. De basis-mobiliteit 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. Aspecten zoals het wegenonderhoud worden door de Vlaamse overheid vooral gestuurd via de jaarlijkse begroting.

Nieuw is het decreet van 24 mei 2002 tot goedkeuring van een samenwerkingsakkoord tussen de gewesten inzake de belasting op inverkeersstelling.

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 indien de klacht ook gaat over de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving (bijvoorbeeld de aanleg van verkeersdrempels). In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente aanspreken in het kader van het medebewind.

De beleidsuitvoering op Vlaams niveau gebeurt door twee instanties: het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Vervoermaatschappij (verder De Lijn).

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.

4.9.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 44 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2002

	Openbaar bus- en tramvervoer	Gewestwegen en verkeer	Waterwegen en Zeewezen	Totaal
Totaal	9.105	56	180	9.341
Ontvankelijk	9.105	49	129	9.283
Onontvankelijk		7	51	58
-45 dagen	4.357	36	167	4.560
+45 dagen	821	25	13	859
Gegronnd		38	115	
Ongegronnd		8	26	
Opgelost		39	98	
Niet opgelost		14	7	
Beslissing		7	3	
Behandeltermijn		7	3	
Informatieverstrekking		2	4	
Bereikbaarheid		2	4	
Bejegening		2	8	
Andere		21	37	

DE KLACHTEN

De klachten over het openbaar bus-en tramvervoer komen terecht bij De Lijn.

De Lijn beschouwt elke klacht als ontvankelijk en maakt geen onderscheid tussen ge-gronde en ongegronde klachten. Het hoge aantal klachten (9.105) omvat niet alleen klachten in de zin van het klachtendecreet maar ook meldingen en klantenreacties. Klachten over de service van chauffeurs (voorbijrijden halte, klantvriendelijkheid): 2.154, over de stiptheid van de bussen (rit geheel of gedeeltelijk niet gereden): 825, en over het aanbod (wat frequentie en trajectaanpassing betreft): 1.241, zijn samen goed voor bijna de helft van alle klantenreacties. Er zijn 132 betwistingen over toeslagen en boetes. De Lijn heeft geen ombudsnormen toegekend aan de gegronde klachten.

Bij de administratie Wegen en Verkeer zijn 56 klachten behandeld. De registratie gebeurde pas vanaf de tweede helft van het jaar zodat de cijfers niet volledig zijn. De aard van de klachten is zeer divers. De enige uitschieters zijn de klachten over de staat van de rijweg (13) en klachten die betrekking hebben op geluidshinder (7). Van de 38 gegronde klachten wordt bij 15 klachten de lange behandeltermijn als geschonden ombudsnorm vermeld. Dat verwijst naar de communicatie die niet altijd vlot verloopt.

De klachten bij de administratie Waterwegen en Zeewegen, bij de NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen en bij de Dienst voor de Scheepvaart werden samengebracht bij de klachten over Waterwegen en Zeewezen.

Bij de afdeling Waterwegen Kust werden in 2002 4 klachten behandeld: over ligplaatsen, scheepvaartrechten en vuilnis. Bij de afdeling Maritieme Toegang werden maar 2 klachten geregistreerd, die na onderzoek ongegrond bleken te zijn. Wel lopen er regelmatig allerlei vragen om inlichtingen binnen, zowel telefonisch als per e-mail of schriftelijk, onder meer over getijden (aanvragen van tijboekjes), waterstanden, stormvloedwaarschuwingen, enzovoort. Die vragen worden altijd zo vlug mogelijk beantwoord en geven haast nooit aanleiding tot het formuleren van klachten. In de afdeling Scheepvaartbegeleiding en de afdeling Beleid Havens Waterwegen en Zeewezen, kon er op basis van maar 2 binnengekomen klachten nog geen klachtenbeeld gevormd worden.

Bij de afdeling Bovenshelde werden in totaal 25 klachten geregistreerd over onderhoud, dienstverlening, zwerfvuil en communicatie: een geval van onvoorziene onderbreking van de scheepvaart door onderhoudswerken die uitzonderlijk niet voorafgaandelijk werden meegedeeld, leidde tot een klacht van een drietal schippers.

De klachten behandeld door de afdeling Waterbouwkundig Laboratorium en Hydrologisch Onderzoek zijn voor het grootste deel herinneringsbrieven voor onbetaalde facturen. De expliciete klachten die bij de afdeling Vloot geformuleerd zijn handelen over de contractuele dienstverlening die Vloot verleent met betrekking tot het beloodsen te water en over de toestand van de vaartuigen van de afdeling. Binnen de afdeling Zeeschelde was het moeilijk om zich een juist beeld te vormen van de binnengekomen klachten, vanwege de grote verscheidenheid naar inhoud als naar geadresseerde. Bij de klachten die konden worden onderzocht, was de klacht ongegrond of het euvel werd vrijwel onmiddellijk verholpen.

De ombudsnorm "te lange behandeltermijn" werd het vaakst (44) geschonden. Het zijn hoofdzakelijk gegronde klachten over het uitblijven van de betaling van facturen.

REALISATIES EN PLANNEN

Door een aantal klachten over wegen en verkeer werd de concrete uitvoering van plaatselijke maatregelen alleszins versneld. De wegbeheerder streeft ernaar die timing zo veel mogelijk in overeenstemming te houden met de timing van de algemene maatregelen die in de omgeving vaak reeds zijn voorzien.

De realisaties en plannen inzake waterwegen zijn vooral klachtgebonden en vaak technisch. Een probleem inzake de communicatie met de schippers werd als volgt aangepakt: waar mogelijk zullen de onderhoudswerken buiten de scheepvaarten worden uitgevoerd. In elk geval wordt erover gewaakt dat in de andere gevallen steeds een voorafgaandelijk scheepvaartbericht verschijnt, wat vroeger niet steeds het geval was. Verder werden er verbeteringen en herstellingen aan de jaagpaden aangebracht.

4.9.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 45
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	29
Beoordelingsfase (fase D)	65
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2001	1
Totaal	95

Tabel 46
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	17
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	7
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	9
Beleidsaanbeveling	1
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	4
Totaal	50

Tabel 47
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	8
Vlotte bereikbaarheid	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	18
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	6
Redelijke behandeltermijn	6
Efficiënte coördinatie	4
Totaal	48

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 95 klachten behandeld over verkeer, infrastructuur en mobiliteit, waarvan er 65 werden beoordeeld: 20 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 45 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

De klachten kunnen worden onderverdeeld in drie grote categorieën:

- klachten over het openbaar tram- en busvervoer
- klachten over onveilige verkeerssituaties en de slechte staat van een gewestweg
- enkele klachten van diverse aard in verband met waterwegen.

DE LIJN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 23 klachten over De Lijn afgerond met een beoordeling.

5 klachten blijken **ongegrond** te zijn: een klacht over het gedrag van een chauffeur, een klacht over het verleggen van een bushalte, een klacht over de groenvoorziening op een parkeerterrein van De Lijn, een klacht over de plaats van een schuilhuisje en een klacht over de inrichting van een sneldienst.

WANNEER ONTVANG IK EEN GRATIS NETABONNEMENT VAN DE LIJN?

4 klachten hebben betrekking op gehandicapte personen die recht hebben op een gratis netabonnement. In één geval is de klacht **ongegrond**, omdat de verzoeker het abonnement toch heeft ontvangen. In de 3 andere dossiers blijkt de klacht **gegrond** te zijn. Zowel voor de gehandicapten, aangesloten bij het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH) als voor de gehandicapten, erkend door het federale ministerie van Sociale Zaken, verloopt het verkrijgen van het abonnement niet vlot. In die dossiers wordt telkens de ombudsnorm **efficiënte coördinatie** geschonden, omdat de gegevensuitwisseling tussen de betrokken instanties niet efficiënt is verlopen.

In dossier 2001-1115 is de verzoekster erkend door het VFSIPH als gehandicapt persoon. Op basis van die erkenning heeft zij recht op een gratis vervoerbewijs vanwege De Lijn. Sinds juni 2001 wacht de verzoekster op dit vervoerbewijs. Het Vlaams Fonds beweert dat de gegevens van de verzoekster tijdens de maand april 2001 doorgevoerd werden aan De Lijn. De Lijn beweert dat de gegevens van de verzoekster niet in de bestanden van de rechthebbenden voorkomen. De verzoekster klaagt over de dienstverlening door het Vlaams Fonds. De Lijn meldt dat de persoonsgegevens van de verzoekster al voorkomen in een bestand van minderjarigen dat het Vlaams Fonds eind december 2000 leverde aan De Lijn. Dat bestand is echter niet volledig. Blijkbaar kan dit probleem op informaticatechnisch gebied niet opgelost worden door het Vlaams Fonds. Daarom werd met het Vlaams Fonds een noodprocedure afgesproken. Op basis van een attest van het Vlaams Fonds kan De Lijn aan de rechthebbende alsnog het gratis vervoerbewijs afleveren. Dat gebeurt begin 2002.

Door het VFSIPH worden de normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en **efficiënte coördinatie** geschonden omdat de onregelmatigheid in de gegevensvelden niet werd verbeterd en het doorsturen van de gegevens niet efficiënt verliep.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de coördinatie in verband met doorsturen van gegevens tussen het Vlaams Fonds en De Lijn moet verbeteren.

WAT MET EEN BOETE?

3 klachten handelen over de manier waarop De Lijn met klachten over boetes omgaat. In een eerste dossier betwist de verzoekster haar boete. Ze schrijft een brief naar De Lijn en na drie maanden heeft ze nog geen antwoord ontvangen. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst laat het antwoord van De Lijn nog twee maanden op zich wachten. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden.

In 2 andere dossiers wordt de norm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** geschonden. De betrokken verzoekers betaalden hun boete niet. De Lijn Antwerpen geeft de dossiers altijd door aan het parket. Door die handelwijze sluit De Lijn elke mogelijke discussie met De Lijn zelf over het verschuldigd zijn van de boete uit.

In dossier 2001-1228 koopt de verzoekster op 26 juni 2001 een multibiljet. Ze stapt binnen de gestelde tijdsduur van één uur over op een andere bus. Volgens de chauffeur van de eerste bus kan ze haar multibiljet gebruiken voor deze overstap. Tijdens de tweede rit krijgt de verzoekster een boete omdat ze zich één zone te ver bevindt. De verzoekster wordt verzocht om de bus te verlaten. Ze krijgt een adres van De Lijn waar ze een verzoek kan indienen om haar situatie recht te zetten. Op 28 juni 2001 dient ze een verzoek in. Ze ontvangt geen antwoord. Op 21 augustus 2001 schrijft ze een aangetekende brief aan dezelfde dienst. Opnieuw krijgt ze geen antwoord. De verzoekster beklaagt zich over het feit dat de zonewisseling niet bekend is en nergens wordt aangegeven. In een eerste brief aan de Vlaamse Ombudsdienst antwoordt De Lijn dat de zaak werd doorgegeven aan het parket. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt nogmaals waarom De Lijn niet heeft geantwoord op het verzoek tot rechtzetting. In een tweede brief verontschuldigt De Lijn zich hiervoor. De Lijn zal aan het parket meedelen dat er een vergissing mogelijk is en vragen om hiermee rekening te houden.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat een beboet persoon zijn argumenten moet kunnen indienen bij de klachteninstantie van De Lijn. Die instantie moet de argumenten beantwoorden voor ze het dossier doorstuurt naar het parket. Bij voorstellen tot minnelijke schikking van boetes moet De Lijn op een aangepaste wijze reageren en zich niet enkel beperken tot een gestandaardiseerde en bureaucratische reactie.

WEGEN EN VERKEER

26 klachten over de staat van gewestwegen en verkeerssituaties werden beoordeeld.

ZIJN ONZE GEWESTWEGEN VEILIG EN GOED ONDERHOUDEN?

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde 16 klachten over de veiligheid en het onderhoud van de gewestwegen en de uitrusting van deze gewestwegen.

In vele dossiers is de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden en gaat de afdeling Wegen en Verkeer over tot herstel. Zo geven 3 klachten aanleiding tot het aanpassen van een oversteekplaats. Een andere verzoeker klaagt over de slechte staat van een trap van een voetgangersbrug. Ook hier worden noodzakelijke herstellingen uitgevoerd. Naar aanleiding van een klacht over het onderhoud van de bermbeplanting controleert de afdeling de werken van de opdrachthoudende aannemer en stelt ze vast dat deze werken niet zeer zorgvuldig werden uitgevoerd. Uiteraard hoeft een afdeling niet alleen te controleren of de werken worden uitgevoerd maar ook of de uitvoering volgens de regels der kunst verloopt.

Naar aanleiding van een aantal klachten maakt de afdeling werk van de geplande herstellingen aan het wegdek.

In dossier 2001-1141 klaagt de verzoeker erover dat er dag en nacht over het betonnen wegdek van de gewestweg honderden zware vrachtwagens rijden, die veel geluidslast en trillingen veroorzaken. De betonnen platen zijn op vele plaatsen verzakt, losgekomen of gescheurd. Soms bevinden zich tussen de platen open voegen van 10 cm, waarin dikwijls water staat. Door de trillingen zijn er ook in het huis van de verzoeker scheuren gekomen.

De verzoeker neemt verschillende keren contact op met de betrokken afdeling Wegen en Verkeer. Op een brief van 5 juni 2001 krijgt hij op 25 juli 2001 als antwoord dat volgens metingen in 1999 de hinder nog binnen de normen valt. Wel belooft de afdeling om vanaf 2003 de nodige middelen uit te trekken voor de vernieuwing van de rijwegverharding. Volgens de verzoeker duurt dat nog te lang en ondertussen neemt de geluids- en trillingslast alleen maar toe. Over dit aanslepende probleem hebben de omwonenden ook een petitie opgestuurd. De prioriteiten voor het structurele onderhoud van gewestwegen worden vastgelegd op basis van objectieve metingen en van de beschikbare middelen.

Volgens de afdeling Wegen en Verkeer zijn een hele reeks maatregelen uitgevoerd of gepland voor herstel en onderhoud van de weg. In 2003 wordt 1.859.000 euro uitgetrokken voor het uitvoeren van structureel onderhoud.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en nog verder te herstellen**. De normen **actieve dienstverlening en goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden: de afdeling Wegen en Verkeer had enerzijds alerter en actiever moeten reageren op de klachten en sneller maatregelen moeten nemen, anderzijds hadden voorlopige herstelmaatregelen de ergste hinder eerder kunnen voorkomen.

In dossier 2002-0258 is de verzoeker ontevreden over de slechte staat van de N14 en het uitblijven van herstel. Hij heeft herhaaldelijk aan de afdeling de slechte staat van de N14 ter hoogte van zijn woning gemeld. Onlangs zou hij van de afdeling het bericht hebben gekregen dat de weg hersteld is. Volgens de verzoeker is er helemaal niets hersteld. De verzoeker heeft daarop telefonisch contact opgenomen met het departement Leefmilieu en Infrastructuur. Men zou de zaak onderzoeken en de verzoeker informeren. De verzoeker verneemt niets. Hij vreest dat er niets meer aan de N14 zal gebeuren, omdat de afdeling de weg als hersteld beschouwt. Volgens de afdeling wordt door de omwonenden ter plaatse betrekkelijk weinig geklaagd. De afdeling bevestigt echter het standpunt van de verzoeker dat het wegdek wel degelijk in zeer slechte staat verkeert. Het verwondert de afdeling dan ook niet dat er hinder is. Bij doorgang van vrachtwagens zijn trillingen voelbaar langs de weg. Scheuren in oude betonverhardingen kunnen niet eenvoudig worden hersteld. In bepaalde gevallen worden herstellingen uitgevoerd met beperkte middelen. Deze herstellingen hebben dan ook slechts een zeer kortstondig effect. Ze geven geen blijvende verbetering. Alleen een grondige aanpak kan hier de nodige garanties bieden. Vanwege de prioriteitenstelling met betrekking tot de Vlaamse gewestwegen, ontbreken voorlopig de nodige kredieten op het investeringsprogramma. Voorlopig zal het herstel dat ook door de afdeling nodig bevonden wordt dus niet plaatsvinden.

De klacht is **gegrond en verder te herstellen**. De afdeling erkent de gegrondheid van de klacht, maar stelt vast dat herstel vanwege de prioriteitsstelling met betrekking tot de beschikbaarheid van de middelen voorlopig zal uitblijven. De normen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en deugdelijke correspondentie** zijn geschonden. De communicatie met de verzoeker over het herstel van het wegdek is onvoldoende duidelijk geweest.

HOE STERK IS DE VLAAMSE FIETSER?

Er werden 5 klachten beoordeeld over onveilige situaties voor fietsers langs de gewestwegen. Alle klachten zijn **gegrond**.

In 1 klacht wordt het onveilige noodtracé voor fietsers en voetgangers door wegwerkzaamheden aangekaart. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden. De afdeling Wegen en Verkeer zorgt voor verlichting in de noodtunnel. Bij omleidingen, alternatieve routes en noodtracés moeten maatregelen ten behoeve van de veiligheid en het comfort van voetgangers en fietsers meteen worden genomen.

Vaak treedt de afdeling pas op na klachten.

In dossier 2002-0123 heeft de verzoeker enkele klachten over de gewestelijke fietsinfrastructuur: het fietspad langs de betrokken gewestweg is oncomfortabel en onveilig, de synchronisatie van verkeerslichten gebeurt enkel voor het gemotoriseerde verkeer en niet voor fietsers en de defecte roltrap van de Kennedytunnel wordt te laat met signalisatieborden aangegeven. De afdeling Wegen en Verkeer bevestigt dat het fietspad in slechte staat verkeert. Het is al langer de bedoeling van de afdeling om het fietspad grondig aan te pakken in het kader van een groot structureel onderhoud. Het probleem van de verzakkingen zit in de ondergrond. Het is vooral de verouderde riolering die aanleiding geeft tot de verzakkingen. De riolering wordt echter beheerd door de stad en die beschikt voorlopig niet over de kredieten om die te vernieuwen. Het probleem van de synchronisatie van de verkeerslichten voor de fietsers werd voorgelegd aan de verkeers-technische dienst van de afdeling Verkeerskunde. Volgens die dienst gebeurt de coördinatie daar in de bebouwde kom tegen 40 tot 50 km/u en buiten de bebouwde kom tegen 70 tot 80 km/u. De fietser rijdt gemiddeld 20 km/u. Aangezien deze snelheden ver uit elkaar liggen is de afstemming tussen fietsers en gemotoriseerd verkeer niet mogelijk. De roltrappen zullen vervangen worden door een hellende lift, die beurtelings een tiental personen naar boven of beneden brengt. Dat is comfortabeler en zeker veiliger. Wel zal er dan een korte wachttijd zijn. Uiteraard zal er tijdens de installatiewerkzaamheden, die toch meerdere weken in beslag zullen nemen, een omleidingsignalisatie aangebracht worden. Men zoekt ook naar een oplossing met elektronische panelen om de gebruiker, zeker de fietser, te waarschuwen wanneer de liften niet zouden werken.

De klacht over het fietspad en de roltrap is **gegrond en verder te herstellen**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden: het onderhoud van het fietspad en de vervanging van de roltrappen hadden eerder moeten plaatsvinden, met het oog op de veiligheid en het comfort van de fietsers. De klacht over de synchronisatie van de verkeerslichten kan moeilijk opgelost worden, omdat een gelijktijdige synchronisatie voor fietsverkeer en gemotoriseerd verkeer onmogelijk is en de synchronisatie het beste afgesteld kan worden op het verkeer dat langere afstanden aflegt, dus op het gemotoriseerde verkeer. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat verouderde, versleten, kapotte en oncomfortabele infrastructuur voor fietsers tijdig moet hersteld of vernieuwd worden, omdat een dergelijke infrastructuur voor fietsers een veel directere veiligheidsimpact heeft dan voor gemotoriseerd verkeer.

Klacht 2002-0257 wordt ingediend door de kapitein van een wielertoeristenclub. In die hoedanigheid wordt hij regelmatig geconfronteerd met onduidelijke verkeerssituaties.

Zo is het niet duidelijk of een reglementair georganiseerde groep wielertoeristen van meer dan 15 personen in zijn geheel mag doorrijden wanneer een groen licht op oranje springt tijdens het voorbijrijden. Ook de volgende situatie is niet duidelijk: in een groep van 24 fietsers rijden er 12 op het fietspad en 12 op de rijweg. Is die laatste groep in overtreding, aangezien men reglementair met 15 fietsers hoort te zijn om op de rijweg te worden toegelaten? Is een groep wielertoeristen die kleiner is dan 15 personen dan weer altijd verplicht het fietspad te volgen, ook als dat aanleiding geeft tot zeer gevaarlijke situaties? De verzoeker klaagt verder dat hij via de telefoon geen vlotte en directe informatie kan krijgen over zijn vragen. De administratie antwoordt dat de afdeling Verkeerskunde altijd bereid is om telefonische informatievragen vlot te beantwoorden.

Over het telefonische contact tussen de verzoeker en de administratie is **geen oordeel mogelijk** maar de door de verzoeker aangehaalde problematiek is reëel.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert een **beleidsaanbeveling** voor veiligheidsproblematiek. Er bestaat soms een discrepantie tussen de specifieke verkeersregeling voor wielertoeristen en hun concrete veiligheid. De oplossing van die problematiek is echter een algemeen beleidsprobleem van alle betrokken overheden: federaal voor de verkeersregels, Vlaams/lokaal voor de verkeersvoorzieningen. Om dat probleem op te kunnen lossen is er onderlinge samenwerking en afstemming nodig. Verkeersvoorzieningen voor wielertoeristen en voor fietsers in het algemeen moeten altijd de veiligheid bevorderen, en mogen nooit afbreuk doen aan die veiligheid. Ze mogen de veilige en correcte toepassing van de federale verkeersregels niet belemmeren. Dat moet het uitgangspunt zijn van elk veiligheidsbeleid voor die groep van weggebruikers, zowel van de Vlaamse overheid als van de andere betrokken overheden.

WAAROM WORDEN MIJN BRIEVEN EN VRAGEN NIET BEANTWOORD?

Enkele klachten over slechte communicatie werden beoordeeld.

Uit het klachtenbeeld van 2002 blijkt dat het klantvriendelijk omgaan met briefwisseling en vragen door de provinciale afdelingen Wegen en Verkeer een pijnpunt blijft. Het is duidelijk dat een betere communicatie met de burger zulke klachten zou kunnen voorkomen. Soms geeft de administratie een onvolledig of helemaal geen antwoord. Dan is de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden. Wanneer het antwoord te laat komt, wordt de **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd.

De norm **deugdelijke correspondentie** wordt vijf maal geschonden. In deze dossiers beantwoordt de afdeling de brief van de verzoeker niet of is het antwoord veel te summier. Ook telefonisch verloopt het communiceren niet altijd zoals het hoort.

Een verzoeker, Vlaams volksvertegenwoordiger, wil in het kader van zijn parlementaire werk weten wat de kostprijs is van een rotonde in een bepaalde gemeente. In de pogingen om daarover telefonisch informatie te krijgen wordt de verzoeker door de verschillende diensten van de administratie Wegen en Verkeer van het kastje naar de muur gestuurd. Na een dag rondbellen en na circa tien telefonische doorverwijzingen is de verzoeker nog altijd niet bij de juiste persoon terechtgekomen die meer informatie kan geven. In een ander dossier loopt het mailverkeer met de afdeling Wegenbeleid en Beheer mis. De verzoeker kreeg uiteindelijk wel een inhoudelijk antwoord op zijn vraag over de mogelijke aanleg van een gewestweg.

De norm **redelijke behandeltermijn** voor het beantwoorden van een brief werd vijf maal geschonden. Het antwoord van de afdeling komt vaak zeer laat of pas na tussenkomst door de Vlaamse Ombudsdienst.

In dossier 2001-1254 richt een politicus ten behoeve van omwonenden op 12 februari 2001 een brief aan de afdeling over de slechte staat van het wegdek van een gewestweg. Op 26 september 2001 en 22 oktober 2001 heeft hij een rappelbrief verstuurd. Alle brieven bleven zonder gevolg. De verzoeker klaagt over het feit dat hij geen antwoord ontvangt op zijn brieven, hoewel de omwoners hem in november 2001 melden dat het wegdek is hersteld. Naar aanleiding van de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, wordt onmiddellijk een antwoord verstuurd aan de verzoeker, inmiddels was bijna een jaar verstreken.

ANDERE KLACHTEN

- 1 klacht over de definitieve afsluiting van een afrit;
- klachten over de waterwegen. Een klacht over de afbrokkeling van de oever aan de Gete is **gegrond**. De afdeling is deels aan de klacht tegemoetgekomen door de aanplanting van essen;
- klachten over de afdeling Bovenschelde en klachten over de afdeling Zeeschelde werden door de klachtenbehandelaar afgehandeld;
- klachten over een schadegeval. Daaraan werd door de klachtenbehandelaar van de afdeling Juridische Dienstverlening het juiste gevolg gegeven;
- 1 klacht over een aanmeervergunning bij de afdeling Waterwegen Kust.

4.9.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van het Jaarverslag 2001 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst drie aanbevelingen.

AANBEVELING 2001-30

De Vlaamse overheid moet een vlotte terugbetaling van de kortingen op abonnementen van De Lijn garanderen.

De aanbeveling over de vlotte terugbetaling van kortingen op abonnementen was naar aanleiding van het besluit om de abonnementtarieven op 1 februari 2000 met 5 % te verlagen. De terugbetaling van die 5 % beperkte zich tot het jaar 2000. Sindsdien is van een dergelijke korting geen sprake meer. In het kader van de algemene tariefhervorming heeft De Lijn twee nieuwe abonnementen ingevoerd: de Buzzy Pazz en de Omnipas. De abonnementendiensten hebben in verband hiermee eenvormige instructies ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving hieromtrent geen klachten in 2002.

AANBEVELING 2001-31

De Vlaamse overheid moet bij de verspreiding en de verlenging van de 65+-kaart zo veel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers blijven garanderen.

In 2000 was de verdeling van de 65+-kaart om logistieke redenen over tien maanden gespreid en volgens woonplaats georganiseerd. Sindsdien gebeurt de verspreiding over heel Vlaanderen gelijk. Dat geldt zowel voor de nieuwe 65-plussers als voor de verlenging van de 65+-kaart. De verlenging voor de volgende geldigheidsperiode gebeurt in één operatie voor heel Vlaanderen. De geldigheidsduur is dezelfde voor elke begunstigde.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2002 geen klachten meer over de ongelijke spreiding van de 65+-kaarten.

AANBEVELING 2001-32

De Vlaamse overheid moet klantvriendelijker omgaan met klachten over beschadigingen van het wegdek of over onveilige situaties in het verkeer.

In alle afdelingen werd nog eens de aandacht gevestigd op de plicht om als ambtenaar klantvriendelijk en hoffelijk te reageren op en om te gaan met klachten en meldingen. In het bijzonder werd hierbij aandacht geschonken aan een optimale bediening via de Wegentelefoon.

Wat de klachten betreft over beschadigingen van het wegdek of over onveilige situaties in het verkeer werd afgesproken dat telkens aan de klager gemeld wordt binnen welke termijn de gebreken worden hersteld en dat de effectieve uitvoering ervan door de afdeling wordt gevolgd. Wanneer het probleem slechts op middellange of op langere termijn kan worden opgelost, wordt daarover duidelijk gecommuniceerd.

4.9.5 CONCLUSIES

De klachten hebben vooral betrekking op de dienstverlening van De Lijn en van de afdelingen Wegen en Verkeer.

Het is jammer dat de bezorging van een gratis Lijnkaart aan gehandicapte personen niet altijd vlot is verlopen door een gebrekkige coördinatie van de databestanden van de betrokken overheden.

De Lijn zou een discussie over het al dan niet verschuldigd zijn van een boete mogelijk moeten maken zonder het dossier onmiddellijk naar het parket door te sturen. Dat zou kunnen gebeuren op het niveau van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

De Lijn ontvangt in de eerste lijn ontzettend veel klachten. Een groot deel hiervan zal geen klacht zijn in de zin van het klachtendecreet.

De slechte staat van de gewestwegen blijft aanleiding geven tot klachten van weggebruikers en omwonenden. Er is behoefte aan meer preventieve controle. Bij hoogdringende situaties moeten er voorlopige herstellingen worden uitgevoerd. De communicatie met de burger over de aanpak van deze problemen moet een aandachtspunt blijven voor de afdelingen Wegen en Verkeer.

Het is merkwaardig dat in de eerste lijn slechts 56 klachten de afdelingen Wegen en Verkeer bereiken. Wellicht wordt een ruime interpretatie gegeven aan de "meldingen" die via de wegentelefoon binnenlopen.

Eind november 2002 heeft de Vlaamse minister van Mobiliteit het Vlaams Totaalplan Fiets voorgesteld. De twee concrete doelstellingen van dit totaalplan zijn de bevordering van het fietsgebruik en de vergroting van de verkeersveiligheid voor fietsers. Voor het eerst kwam deze behoefte aan veiligheid voor de fietser ook duidelijk aan bod in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst.

4.9.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-28

De Vlaamse overheid moet er voor zorgen dat inzake openbaar bus-en tramvervoer de rechthebbende gehandicapte personen op een snelle en correcte manier een gratis net-abonnement ontvangen.

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.

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.

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.

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.

4.10 Economie en werkgelegenheid

Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, arbeidsbemiddeling en werkgelegenheidsprogramma's. Ook klachten over steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, energie en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie worden bij dit thema behandeld.

4.10.1 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 werkgelegenheid zijn de besluiten van de Vlaamse Regering over de aanmoedigingspremies voor een volledige onderbreking van de beroepsloopbaan of een vermindering van de arbeidsprestaties ('gedeeltelijke loopbaanonderbreking'):

- besluit van de Vlaamse Regering van 22 september 1998 houdende instelling van een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs in het raam van maatregelen tot herverdeling van de arbeid;
- besluit van de Vlaamse Regering van 1 maart 2002 houdende de hervorming van stelsel van de aanmoedigingspremie in de privé-sector;
- besluit van de Vlaamse Regering van 3 mei 2002 tot instelling van de aanmoedigingspremies in de Vlaamse private social-profitsector.

De laatste twee besluiten hebben de vorige besluiten van 6 oktober 1998, 8 december 2000 en 14 december 2001 opgeheven, en gelden vanaf 1 januari 2002.

UITVOERING

Diverse Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van economie en werkgelegenheid.

Binnen 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. De afdeling Tewerkstelling behandelt jaarlijks ongeveer 15.000 aanvragen voor een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking of arbeidsduurvermindering.

Naast het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap houden ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen 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 VDAB-Servicelijn heeft in 2002 174.500 contacten gehad, een stijging met 20 % ten opzichte van 2001 (bron: VDAB, mededeling op 18 maart 2003).

4.10.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 48 Economie en werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2002

	Aanmoedigings- premies	Opleidings- cheques	Arbeids- bemiddeling	Dienstverlening VIZO	Andere	Totaal
Totaal	38	11	345	13	13	420
Ontvankelijk	38	11	308	9	11	377
Onontvankelijk	0	0	37	4	2	43
-45 dagen			293	8		301
+45 dagen			15	1		16
Gegronde	19	6	145	5	4	179
Ongegronde	19	3	158	4	7	191
Opgelost	19	6	115	5	4	149
Niet opgelost	0	0	30	0	0	30
Beslissing	6	5	89	0	0	100
Behandeltermijn	6	0	12	0	1	19
Informatieverstrekking	4	0	34	1	1	40
Bereikbaarheid	2	0	9	1	0	12
Bejegening	1	1	164	1	1	168
Andere	0	0	0	2	1	3

DE KLACHTEN

Bij de klachten over de aanmoedigingspremies voor een loopbaanonderbreking merkt de klachtencoördinator op dat het grootste deel van de ongegronde klachten betrekking hebben op een gebrekkige kennis van de regelgeving door de burger (te laat ingediende dossiers). De gegronde klachten over de behandeltermijn dateren van het eerste kwartaal.

De klachten over de opleidingscheques zijn het gevolg van de kinderziektes van het nieuwe systeem. De ontdekte problemen zijn inmiddels opgelost.

De gegevens over de klachten inzake arbeidsbemiddeling slaan op de laatste 7 maanden van 2002. De VDAB heeft in die periode 345 klachten ontvangen. De Servicelijn is gepromoot als kanaal bij uitstek om klachten in te dienen. Het feit dat de klant bij het vormen van het Servicelijnsnummer meteen een specifieke keuzemogelijkheid krijgt aangeboden ('Heeft u een klacht over de VDAB, druk op 5.'), werkt ongetwijfeld drempelverlagend. Bovendien neemt de Servicelijn een meer neutrale positie in vanwege zijn afstand tot de werkvloer, wat het vertrouwen van de klant in de objectiviteit van de klachtenbehandeling ten goede komt.

De klachtendienst van de VDAB heeft de klachten onderverdeeld in 19 domeinen: training en opleiding (27,8 %), basisdienstverlening (20,7 %), trajectwerking (12,6 %), vacaturewerking (9,6 %), screening en oriëntatie (9,0 %), opleiding op de werkvloer (IBO) (8,1 %) en nog 13 andere domeinen met telkens minder dan 2 % klachten. De klachtendienst heeft onder meer de volgende vaststellingen gedaan:

- Werkzoekenden die geweigerd worden voor de module 'Training en opleiding', voelen zich vaak benadeeld.
- De manier waarop werkzoekenden zich soms behandeld voelen, strookt niet altijd met een klantgerichte aanpak. Dergelijke situaties zijn achteraf moeilijk vast te stellen of te onderzoeken. Mogelijk speelt bij sommige VDAB-medewerkers een hoge werkdruk mee, maar dat mag geen rechtvaardiging zijn voor klantonvriendelijkheid. Extreem assertief gedrag van klanten of tegengestelde meningen mogen geen vrijbrief zijn voor onbezonnen uitlatingen.
- Meerdere klachten hebben betrekking op online-toepassingen die door de klant zelf bediend kunnen worden. Verschillende klagers (werknemers, zelfstandigen, recent werkzoekenden) maken gebruik van de informaticatechnologie die de VDAB beschikbaar stelt (ophalen opleidingsmogelijkheden/vacatures via VDAB-website, werkinformatiesysteem) en daar ontbreekt de soms nodige verduidelijkende info, die de VDAB-medewerkers mondeling verstrekken in Werkwinkels of Training- en Opleidingscentra. De inschrijvingsprocedure online blijkt nog te veel aanleiding te geven tot misverstanden. De klant wordt onvoldoende geïnformeerd of begeleid bij de (zelf)inschrijving.
- Acties voor doelgroepen, onder meer vrouwen en allochtonen, worden door sommige klanten (ook allochtonen) als discriminerend ervaren.
- De reglementering basisdienstverlening is niet goed gekend bij consultants en wordt bijgevolg fout geïnterpreteerd.
- De klachten over de onderwijspool handelen over het niet akkoord gaan van de klant met de regelgeving of het niet altijd even goed op de hoogte zijn van de regelgeving. Mensen zijn ook teleurgesteld omdat ze geen job hebben hoewel ze zijn ingeschreven in de onderwijspool.

Over de dienstverlening door het VIZO zijn er twee categorieën klachten: de relatie tussen een VIZO-centrum en de cursist, en de relatie tussen het VIZO en de eigen klantenkring, waarvan ook cursisten deel kunnen uitmaken. Binnen de twee categorieën is het klachtenbeeld vrij verscheiden. De klachten hebben zowel betrekking op problemen bij de inschrijving, het verloop, als de uiteindelijke evaluatie van de opleiding. In andere gevallen loopt de coördinatie tussen het VIZO en de VIZO-centra niet zo vlot of is een ingeschakeld extern bureau niet zo nauwkeurig als van dat bureau kan worden verwacht. De reden van het beperkt aantal klachten is dat al heel wat tussenpersonen een bemiddelende rol vervullen, alvorens het dossier wordt ingediend bij de klachtendienst. Voor de leersecretarissen vormt de bemiddeling tussen leerling en ondernemingshoofd en het geven van informatie een dagdagelijkse opdracht. De pedagogische adviseurs (VIZO-ambtenaren) bemiddelen in geschillen waar de leersecretaris niet mag optreden of staan de leersecretaris of de cursist bij wanneer hun aanwezigheid wordt gevraagd. De raad van bestuur of de praktijkcommissie beslist in geval van conflicten. Hun opdracht ligt vast in het oprichtingsdecreet en diverse besluiten.

Door het specifieke karakter van het opleidingsaanbod van het VIZO en het feit dat een grote waaier van opleidingen wordt aangeboden kunnen voor bepaalde cursussen slechts een beperkt aantal docenten worden gevonden. Loopt er bij het examen iets mis, dan roepen cursisten vaak het vermoeden van concurrentiebeperking in ten aanzien van de vakleraar of de externe juryleden om zich van alle schuld te vrijwaren. Door dergelijke klachten stellen zij echter ook de eigen didactische duale aanpak van de middenstandsopleiding in vraag. De kern ervan bestaat uit een efficiënte koppeling van bedrijfservaring aan formele opleiding.

De andere klachten hebben betrekking op onder meer de dienstverlening door het VLAM, de GOM's en enkele specifieke klachten over het departement EWBL.

REALISATIES EN PLANNEN

De klachtencoördinator wijst erop dat de klachtenbehandeling in het kader van de opleidingscheques ertoe heeft bijgedragen dat de problemen van het systeem onmiddellijk werden ontdekt. De problemen konden gaandeweg worden opgelost.

De veelvuldige klachten in het kader van de aanmoedigingspremies over de voorwaarden van indiening van een dossier (en in het bijzonder de indieningstermijn) zullen verdwijnen door een wijziging van die voorwaarden in de regelgeving. In de volgende hoofdstukken gaat de Vlaamse Ombudsdienst daarop nader in.

De VDAB wil zijn dienstverlening inzake arbeidsbemiddeling verder verbeteren door een folder voor zelfinschrijvers, een herwerking van de routing 'vervoerskosten Training & Opleiding' en van de routing 'stopzettingen', een bijsturing van het gebruik van het technisch-pedagogisch opvolgingsdossier, een aanpassing van de regionale gegevens in de onthaalbrochure, een audit van werkzoekendendossiers, afspraken rond de behandeling van gesloten vacatures, een kwaliteitscontrole van de registratie binnen het cliëntvolgsysteem en een stopzetting van de samenwerking met terecht aangeklaagde werkgevers. Verder zal de dienst de consultants extra briefen over inschrijving tijdens de wachttijd, de medewerkers bijsturen via opleiding (ondermeer kennis van de basisrichtlijnen) en coaching (werken met afspraken als aandachtspunt voor een aantal consultants), de toegankelijkheid van de gebouwen voor klanten met een handicap verhogen en de alertheid voor discriminaties opvoeren via onder andere opleidingsnamiddagen.

Ook de klachtenbehandeling zelf wil men verbeteren. De klachtendienst van de VDAB meent dat enkele aspecten van klachtenbehandeling beter kunnen: objectiviteit, uniformiteit, klantgerichtheid, feedback naar de medewerkers, ... Een werkgroep heeft concrete voorstellen geformuleerd aan het directiecomité. Beslist is dat er typebriefsjablonen aangemaakt worden die voor iedereen beschikbaar zijn in het centraal documentenbeheer. In de onderrichting klachtenbehandeling wordt ook opgenomen dat de klachtenbehandelaar steeds een gesprek heeft met de klant. Er wordt standaard een feedback ingebouwd naar de betrokken medewerkers. De inhoudelijke evaluatie van de antwoordbrieven wordt twee maal per jaar georganiseerd.

De klachtendienst van het VIZO ten slotte erkent dat ondernemers als lesgevers laten fungeren verre van evident is en sluit niet alle misbruiken uit. Zowel lesgevers als cursisten worden echter permanent geëvalueerd zodat kort op de bal kan worden bijgestuurd. Die aanpak biedt – samen met de inbreng van de externe juryleden – de beste garantie tegen misbruiken terzake.

4.10.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 49
Economie en Werkgelegenheid:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	16
Beoordelingsfase (fase D)	56
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	72

Tabel 50
Economie en Werkgelegenheid:
kwalificaties in 2002

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	11
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	8
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	5
Geen oordeel mogelijk	9
Andere	1
Totaal	36

Tabel 51
Economie en Werkgelegenheid:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	9
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	6
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	4
Redelijke behandeltermijn	10
Totaal	33

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 72 klachten behandeld over economie en werkgelegenheid, waarvan er 56 werden beoordeeld: 30 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 26 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Net zoals de vorige jaren zijn op het gebied van werkgelegenheid en economie klachten over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking het frequentst. De overige klachten hebben vooral betrekking op de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding, georganiseerd door de VDAB.

AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar bereikten over de aanmoedigingspremie, kunnen worden ingedeeld in drie categorieën:

- klachten over het uitblijven van een beslissing en, daarmee samenhangend, onbeantwoorde vragen naar de stand van zaken;
- klachten over verloren gegane verzendingen;
- klachten over het uitblijven van de betaling van de toegekende premie.

DE BEHANDELTERMIJN VAN DE AANVRAGEN: EINDELIJK ONDER CONTROLE?

De afgelopen jaren vormde de behandeltermijn van de aanvraagdossiers geen constant, maar wel een steeds weerkerend probleem. In bepaalde periodes was er geen achterstand en kon de afdeling Tewerkstelling de aanvraagdossiers binnen 3 à 4 weken afhandelen. Maar geregeld ontstond er op korte tijd opnieuw een behoorlijke achterstand, met behandeltermijnen van enkele maanden als gevolg. Zo kampte de afdeling in het begin van 2001 met ernstige problemen bij het informaticaprogramma voor de social-profitsector, waardoor de aanvragen een periode niet konden worden behandeld. Doordat de problemen bleven aanslepen, bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van die categorie aanvraagdossiers 3 maanden.

De klachten over de behandeltermijn die de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar behandelde, dateren allemaal van eind 2001 of het voorjaar van 2002. Eind maart 2002 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn opnieuw 3 à 4 weken (zie ook het antwoord van de minister op de parlementaire vraag nr. 53 van 14 maart 2002, Vragen en Antwoorden, Nr. 16, 12 juli 2002, blz. 1808). Sindsdien ontving de Vlaamse Ombudsdienst geen (gegronde) klachten meer.

Volgens de klachtenbehandelaar bedroeg de gemiddelde behandeltermijn half juli 2002 nog steeds 3 à 4 weken. Half december kon worden meegedeeld dat de aanvrager van een aanmoedigingspremie een schriftelijke beslissing kreeg toegestuurd binnen 10 dagen na de indiening van zijn aanvraag, voor de 3 stelsels (openbare sector, privé-sector, social-profit-sector).

Uiteraard verdwenen tezelfdertijd ook de klachten over onbeantwoorde tussentijdse vragen naar de stand van zaken.

HET MYSTERIE VAN DE SPOORLOZE AANVRAGEN: ONOPLOSBAAR?

Een vertrouwde klacht die in 2002 wel is blijven opduiken, is het zoek raken van een aanvraag, met als gevolg dat de loopbaanonderbreker de premie niet krijgt waarop hij normaal recht heeft.

In dossier 2002-0583 heeft de verzoekster loopbaanonderbreking van januari 2002 tot en met maart 2002. Op 14 januari 2002 stuurt de verzoekster haar aanvraagformulier naar de afdeling. Ze had vernomen dat de behandeling wel eens kan aanslepen, en wacht geduldig af. Eind augustus belt ze dan toch. Tot haar verbazing deelt de afdeling mee geen aanvraag te hebben ontvangen. Inmiddels is het ook te laat om de aanvraag opnieuw in te dienen.

In deze klacht en in vergelijkbare dossiers kan de Vlaamse Ombudsdienst bij gebrek aan ontvangstbewijs geen oordeel vellen over het versturen en de ontvangst van de eerste aanvraag. Veel aanvragers sturen het aanvraagdossier per gewone post op en kunnen bijgevolg geen bewijs van verzending voorleggen. Tot voor kort registreerde de afdeling Tewerkstelling de aanvragen niet, maar bundelde ze de aanvragen gewoon per datum van ontvangst. De afdeling stuurt geen ontvangstmelding. Een snelle afhandeling van de aanvraag krijgt absolute voorrang. Als een aanvraag niet teruggevonden wordt, vraagt de afdeling aan de klagende aanvrager om een kopie van de aanvraag op te sturen. Die kopie behandelt de afdeling echter als een eerste aanvraag. De afdeling houdt geen rekening met de mogelijkheid dat de eerste aanvraag wel degelijk verstuurd werd, maar verloren gegaan is. Als de afdeling vaststelt dat de indieningstermijn verstreken is, wordt de aanvraag geweigerd. Volgens de afdeling is binnen de wetgeving geen appreciatieruimte mogelijk.

In 2001 besliste de afdeling in dossier 2001-1084 de aanmoedigingspremie nochtans toch toe te kennen op basis van de kopie van het oorspronkelijk verzonden aanvraagdossier, om 'billijkheidsredenen'. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich nog steeds af waarom dat een eenmalig geval gebleven is.

Klachten over betwiste zendingen zullen wellicht nooit verdwijnen, tenzij men de aange tekende zending van de aanvraag verplicht maakt. De Vlaamse Ombudsdienst is geen voorstander van deze meer formalistische en duurdere oplossing. Toch meent de Vlaamse Ombudsdienst dat overheidsdiensten dit soort klachten kunnen beperken, onder meer door de registratie van de binnenkomende aanvragen, door de verzending van een ontvangstmelding en door een algemene informatieverstrekking over de gemiddelde behandeltermijn.

De burger verwacht terecht van een overheidsdienst dat die alle binnenkomende post onmiddellijk registreert. Niet ontvangen aanvragen kunnen uiteraard niet geregistreerd worden. Een dienst die de binnenkomende aanvragen echter niet registreert en beweert geen aanvraag te hebben ontvangen, komt minder zorgvuldig en geloofwaardig over bij een burger die effectief een aanvraag heeft verzonden. In de loop van 2002 is de afdeling Tewerkstelling overgegaan tot de systematische registratie van de aanvragen.

Dat de afdeling Tewerkstelling geen ontvangstmelding stuurt, kan worden aanvaard omdat de beslissing over de aanvraag al wordt meegedeeld na een tiental dagen, hooguit enkele weken. Dan moet echter ook de strikte voorwaarde gelden dat de huidige behandeltermijnen gegarandeerd zijn. In de algemene informatieverstrekking moet de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk worden gemaakt. De aanvrager moet in die algemene informatie aangespoord worden contact op te nemen met de afdeling als hij na het verstrijken van die behandeltermijn (met een marge) nog geen beslissing heeft ontvangen. Dan kan hij wellicht nog een nieuwe aanvraag indienen voordat de indieningstermijn verstreken is. De afdeling Tewerkstelling geeft die informatie noch in de brochures, noch op de aanvraagformulieren voor de aanmoedigingspremie. De aanvrager kan ook het best geadviseerd worden de aanvraag aangetekend te verzenden als hij zeker wil zijn van ontvangst door de afdeling.

Vrij essentieel bij de beperking van de nadelige gevolgen van spoorloze aanvragen is een zo ruim mogelijke indieningstermijn voor de aanvraag. In principe moet je de aanmoedigingspremie aanvragen binnen 6 maanden na het begin van de loopbaanonderbreking. De nieuwe regelgeving inzake de aanmoedigingspremies voor de privé-sector, die sinds 1 januari 2002 geldt, kent niet langer die klassieke indieningstermijn. Er is alleen bepaald dat de aanvraag voor een premie moet worden ingediend gedurende de periode van het federale stelsel van tijdskrediet, loopbaanonderbreking of vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking. De aanmoedigingspremie kan dan met terugwerkende kracht van 3 maanden, voorafgaand aan de maand waarin de werknemer zijn premieaanvraag heeft ingediend, worden toegekend. Dat is een duidelijke verbetering. De nieuwe regelgeving inzake de aanmoedigingspremie voor de social-profitsector handhaaft nog wel de indieningstermijn van 6 maanden vanaf de aanvang van de loopbaanonderbreking.

DE BETALINGSTERMIJN: WANNEER WORDT DE ONGELIJKHEID WEGGEWERKT?

Een aantal aanvragers kloeg erover dat de uitbetaling van de premie te lang uitbleef. Bijvoorbeeld: de verzoeker die begin februari de positieve beslissing over zijn aanvraag vernam, moest nog tot eind april wachten voor hij effectief de premie kreeg (2002-0187). De aanmoedigingspremie voor de openbare sector wordt slechts per kwartaal betaald. Dat is zo vastgelegd in de regelgeving inzake de aanmoedigingspremie voor de openbare sector.

De nieuwe regelgeving voor de aanmoedigingspremie voor de privé-sector en voor de social-profitsector bepaalt wel dat de premies maandelijks worden uitbetaald: zij worden telkens voor de afgelopen maand uitbetaald. Valabele redenen voor dat onderscheid heeft de Ombudsdienst niet gevonden. De Vlaamse overheid zou dus beter ook de regelgeving voor de openbare sector aanpassen.

ARBEIDSBEMIDDELING

Een aantal klachten hadden betrekking op uiteenlopende aspecten van de dienstverlening door de VDAB. Zij hebben betrekking op:

- een screeningsonderzoek door de VDAB in het kader van een sollicitatie;
- de begeleiding door de VDAB-consulent die de verzoekster moet begeleiden in het zoeken van werk;
- de uitbetalingswijze van een cursistenvergoeding door de VDAB en de onduidelijke informatie daarover;
- een attest dat de VDAB afleverde aan een kinderbijslagfonds;
- de verspreiding van een CV door de VDAB;
- de informatieverstrekking over een outplacementproject;
- de stopzetting van een opleiding op de werkvloer omdat ze te technisch blijkt voor de verzoeker;
- de stopzetting van een opleiding op de werkvloer wegens onwettige afwezigheid;
- de informatieverstrekking over een bepaalde vacature;
- de telefonische informatieverstrekking in verband met de gevolgen van de uitschrijving als werkzoekende voor de kinderbijslag.

De klachten brachten geen structurele problemen aan het licht. De VDAB besteedt al enige tijd ruime aandacht aan een goed werkende, professionele eerstelijnsklachtenbehandeling. Het is weinig verwonderlijk dat slechts enkele klachten doorstromen naar de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst en dat daarbij nauwelijks schendingen van ombudsnormen kunnen worden vastgesteld. Het rapport dat de klachtendienst van de VDAB heeft ingediend voor 2002, is samengevat in hoofdstuk 2 van dit thema. Het bevat niet alleen voorstellen om de algemene dienstverlening van de VDAB te verbeteren, maar ook plannen om de klachtenbehandeling nog verder te optimaliseren.

ANDERE KLACHTEN

De andere beoordeelde klachten hebben betrekking op diverse onderwerpen op het gebied van werkgelegenheid en economie. Zij gaan over:

- een onbeantwoorde vraag naar informatie over de aflevering van een arbeidskaart;
- de niet-goedkeuring van een vervolgopleiding door de afdeling Welzijnzorg;
- de afwijzing van een subsidie voor een opleidingsproject door de Strategische Werkgroep van het agentschap VDAB – Europees Sociaal Fonds;
- de niet-uitkering van een vergoeding voor sociale promotie voor werknemers die avond- of weekendonderwijs volgen;
- het gebruik van opleidingscheques;
- het niet-voorkomen op een lijst van erkende opleidingsverstrekkers;
- de bijdrage aan het promotiefonds voor bioproducten aan het Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM);
- het niet-ontvangen van promotiemateriaal en informatie over acties in bakkerijen door het VLAM;
- het uitblijven van toegekende expansiesteun.

Tijdens de behandeling van deze klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen noemenswaardige/opvallende schendingen van ombudsnormen vastgesteld. De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de administratie Werkgelegenheid hebben meerdere klachten over de opleidingscheques ontvangen. Het systeem had enkele kinderziekten die door die klachten onmiddellijk ontdekt werden, en gaandeweg konden worden opgelost (zie hoofdstuk 2 over de eerstelijnsklachtenbehandeling).

4.10.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2001-33

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 mogelijk acht, moet in de algemene informatieverstrekking over de aanmoedigingspremie de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk gemaakt worden.

In het hoofdstuk over het klachtenbeeld is al gemeld dat de afdeling ervoor opteert geen ontvangstmelding te sturen, en absolute voorrang geeft aan het verkorten van de behandeltermijn van de aanvragen. Dat is aanvaardbaar op voorwaarde dat de huidige korte behandeltermijn (gemiddeld 10 dagen, hooguit enkele weken) gegarandeerd is.

Zoals eerder werd verduidelijkt, is het dan wel belangrijk om in de algemene informatie over de premie, de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk aan te geven. De brochures en aanvraagformulieren bevatten die informatie nog niet.

AANBEVELING 2001-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle briefwisseling van burgers beantwoord wordt. Dat geldt ook voor tussentijdse vragen over de stand van zaken van een dossier. Als de aanvraagdossiers ernstige vertraging oplopen, is het wenselijk dat de Vlaamse overheid op eigen initiatief de aanvragers daarvan op de hoogte brengt.

Drie nieuwe personeelsleden werden na een grondige interne opleiding ingezet om de infocel voor de premies, die in april 2001 werd opgestart, te bemensen. Die infocel heeft als opdracht (telefonisch) informatie te verstrekken over de verschillende premiestelsels en over de stand van zaken in individuele aanvraagdossiers. Wie nog geen beslissing heeft ontvangen, verneemt de vermoedelijke datum van behandeling. Ook het schriftelijk beantwoorden van schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een aanvraagdossier of de uitbetaling van een premie behoort tot het takenpakket van de medewerkers van de infocel.

In de loop van 2002 heeft de afdeling Tewerkstelling een samenwerking opgezet met de Vlaamse Infolijn en met de Bijblijflijn van de VDAB, die de eerste telefonische dienstverlening rond de aanmoedigingspremies verzorgen.

Daarnaast is in de nieuwe informaticatoepassing specifiek een onderdeel 'registratie van brieven' opgenomen. Daardoor wordt het mogelijk per aanvraag de verwerking van de binnengekomen briefwisseling te volgen en de antwoordtermijnen te beheersen.

AANBEVELING 2001-35

De Vlaamse overheid moet een redelijke behandeltermijn van de aanvraagdossiers garanderen en die termijn ook beheersen.

Door enkele structurele maatregelen, onder meer een personeelsuitbreiding, en de collectieve inzet van de medewerkers is de afdeling erin geslaagd om de gemiddelde behan-

deltermijn begin april 2002 te herleiden tot 10 dagen, hooguit enkele weken. Half december 2002 werden de ingediende aanvragen zelfs al na een tiental dagen behandeld. De afdeling maakt zich ook sterk die substantiële verbetering in de toekomst te kunnen consolideren.

AANBEVELING 2001-36

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of het mogelijk is een aantal aspecten van de nieuwe regelgeving inzake de privé-sector, zoals indieningstermijnen of maandelijksse uitbetaling, ook voor de publieke sector en de social-profitsector door te voeren.

De werknemer uit de privé-sector kan de premie aanvragen gedurende de hele duur van de verminderde arbeidsduur of de loopbaanonderbreking. De premie wordt weliswaar maar met een terugwerkende kracht van 3 maanden toegekend. Hij moet ook niet lang wachten op uitbetaling: na betalingsopdracht door de afdeling wordt de premie voor de afgelopen maand uitgekeerd.

Met het besluit van de Vlaamse Regering van 3 mei 2002 heeft de Vlaamse overheid het stelsel voor de social-profitsector in overeenstemming gebracht met de federale regeling van het tijdskrediet en met het hervormde stelsel voor de privé-sector. Die overeenstemming slaat onder meer op de soorten aanmoedigingspremies (bijvoorbeeld de premie in het kader van het opleidingskrediet) en de vervangingsplicht, maar ook op de uitbetalingstermijn: ook de premies voor de social-profitsector worden nu maandelijks uitbetaald. Maar de indieningstermijn blijft verschillend: wie in de social-profitsector werkt, moet de premie nog steeds aanvragen binnen 6 maanden na het begin van de loopbaanonderbreking.

Dezelfde indieningstermijn van 6 maanden bestaat ook nog steeds in het stelsel voor de openbare sector. Bovendien blijft hier ook de betaling op kwartaalbasis gehandhaafd. De afdeling Tewerkstelling heeft aan de beleidsverantwoordelijken meegedeeld dat ook de regelgeving voor de openbare sector aan een algemene herziening toe is om meer eenvoudigheid tussen de drie stelsels en een verdere administratieve vereenvoudiging te realiseren. Wel moet rekening gehouden worden met de federale basisregelgeving inzake loopbaanonderbreking in de openbare sector die, in tegenstelling tot de regeling in de privé-sector, ongewijzigd gebleven is. De Vlaamse overheid kan echter nu al de indieningstermijn en de betaalfrequentie aanpassen.

Bij de eerstelijnsklachtenbehandeling valt vooral de goede werking van de klachtendienst van de VDAB op. Dat heeft een positief effect op de klachtenbehandeling in de tweede lijn door de Vlaamse Ombudsdienst. De klachtendienst heeft op basis van de behandelde klachten aanvullende voorstellen uitgewerkt om de dienstverlening van de VDAB te verbeteren en ook de klachtenbehandeling verder te optimaliseren.

Het klachtenbeeld 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst heeft vooral betrekking op de aanvragen voor een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking of arbeidsduurvermindering. De belangrijkste conclusie daaruit is een positieve: de afdeling Tewerkstelling is erin geslaagd de behandeltermijn van de aanvragen substantieel te verbeteren tot een tiental dagen, hooguit enkele weken, en lijkt die verbetering ook te kunnen consolideren.

4.10.5 CONCLUSIES

Een aantal klachten over de aanmoedigingspremie hadden opnieuw betrekking op spoorloze aanvragen. De afdeling Tewerkstelling is uiteindelijk overgegaan tot de registratie van de aanvragen. Zij kan dit soort klachten verder doen afnemen door een ontvangstmelding te sturen of door bepaalde informatie in haar brochures en aanvraagformulieren te vermelden. We denken daarbij aan de gemiddelde behandeltermijn en een advies om contact op te nemen met de afdeling als er na die termijn nog geen beslissing meegeedeeld is. Ook kan de afdeling op het aanvraagformulier het best vermelden dat de aanvraag niet aangetekend verstuurd hoeft te worden, maar dat wie zeker wil zijn dat zijn aanvraag bij de afdeling terecht komt, wel beter die keuze neemt.

De derde conclusie in verband met de aanmoedigingspremie is vooral van belang voor de beleidsverantwoordelijken. Onder meer op het vlak van de indieningstermijn en de betalingsfrequentie blijft er ongelijkheid bestaan tussen de drie stelsels. Daarvoor vindt de Vlaamse Ombudsdienst geen valabele redenen. Althans voor die twee vermelde aspecten hoeft de Vlaamse Regering niet te wachten op de aanpassing van de federale basisregelgeving. De indieningstermijn moet worden uitgebreid en de premie moet maandelijks worden uitbetaald.

Tot slot heeft vooral de klachtenbehandelaar in de eerste lijn een aantal klachten ontvangen over de opleidingscheques. Door de klachtenbehandeling werden de problemen van het nieuwe systeem onmiddellijk ontdekt. Zij zijn inmiddels opgelost.

4.10.6 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 maandelijks uitbetaling in het stelsel voor de privé-sector kunnen het best worden overgenomen in de andere stelsels.

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.

4.11 Welzijn

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst tijdens het jaar 2002 over het thema **welzijn** behandelde, hebben betrekking op de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand, Kind en Gezin en de dienstverlening door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH).

4.11.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

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. Voor het thema interlandelijke adoptie verwijzen wij naar 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. Wij verwijzen ook naar het besluit van de Vlaamse Regering van 19 april 2002 betreffende interlandelijke adoptie, dat een aantal hervormingen doorvoert.

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 ook met enkele Vlaamse Openbare Instellingen, zoals het VFSIPH en Kind en Gezin.

In sommige gevallen wordt de afdeling Inspectie en Toezicht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aangesproken op haar toezichtsfunctie.

4.11.2 RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Tabel 52 Welzijn: eerstelijnsklachten in 2002

	Algemeen	Bijzondere Jeugdbijstand	Zorg voor Kind en Gezin	Personen met een handicap	Totaal
Totaal	28	73	700	101	902
Ontvankelijk	28		566	72	638
Onontvankelijk	0		134	25	159
-45 dagen			88	71	159
+45 dagen			28	17	45
Gegronnd	18		168	37	205
Ongegrond	8		33	29	70
Opgelost	8		114		122
Niet opgelost			54		54
Beslissing	1			2	3
Behandeltermijn	1			6	7
Informatieverstrekking	3			8	11
Bereikbaarheid				0	0
Bejegening	11			4	15
Andere					17

DE KLACHTEN

De klachten hebben te maken met zeer diverse aangelegenheden. In de 28 klachten van algemene aard, geregistreerd door de administratie Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, gaat het om de houding en de werking van de administratie in dossiers, onder meer inzake thuiszorg (interpretatie, afhandeling bezwaar, niet-betaling subsidies) en om de langdurige behandeling van dossiers (subsidiedossiers). Er zijn ook 8 klachten over de gemeenschapsinstellingen.

De 73 klachten in verband met bijzondere jeugdbijstand, behandeld door de Jo-lijn, gaan telkens over het verloop van de hulpverlening en over een beslissing, maar de registratie is ruimer dan klachten: ook meldingen en informatievragen zitten in dat cijfer.

De klachten van en over personen met een handicap zijn behandeld door het VFSIPH. Die 101 klachten gaan over de diensten van het VFSIPH in het kader van de persoonlijke dossiers (onder meer de toewijzing van het PAB (persoonlijke-assistentiebudget), tussenkomsten voor hulpmiddelen en aanpassingen, enzomeer) en de voorzieningen van het Vlaams Fonds voor zorg, opvang, tewerkstelling en opleiding.

Kind en Gezin ten slotte verzamelde 700 klachten over de eigen dienstverlening, vooral de preventieve dienstverlening, en over de voorzieningen die onder toezicht van Kind en Gezin werken. In de eerste groep vallen vooral de klachten over de consultatie-artsen op; bij de kinderopvang gaan de klachten vooral over verzorging, hygiëne en voeding.

De meest geschonden normen zijn "bejegening" en "informatieverstrekking". De Vlaamse Ombudsdienst wijst erop dat de diversiteit aan klachten in de eerste lijn ruimer is dan in de tweedelijnsklachten, die we hieronder bespreken.

De klachtenbehandelaars in verband met de bijzondere jeugdbijstand erkennen de behoefte aan informatie over de werking van de sector en een verbetering van de relatie met de cliënt. Het valt verder op dat vooral ouders de klachtenprocedure gebruiken, de betrokken minderjarigen doen dat zeer weinig. Vragen naar de ontvankelijkheid van de ingediende klachten worden, gezien de gevoeligheid van de problematiek, niet echt gesteld, ook al gaan ze bijvoorbeeld over voorzieningen en niet over de werking van de Vlaamse overheid zelf. Hetzelfde geldt voor de gegrondheid van klachten: die kwalificatie is niet altijd geschikt in een hulpverleningsrelatie, omdat het vaak om subjectieve gevoelens gaat. De bemiddeling om de klacht op te lossen is tijdsintensief, zodat de tijdslimiet van het klachtendecreet voor de behandeling van de klachten niet altijd haalbaar is.

Wat de klachten over de gemeenschapsinstellingen betreft wordt op het volgende gewezen: het feit dat een plaatsing een inperking betekent van de "normale" rechten, heeft tot gevolg dat de meeste klachten resulteren in de beoordeling onheuse bejegening in de relatie tussen de begeleider en de begeleide.

REALISATIES EN PLANNEN

Zeker in het kader van de bijzondere jeugdbijstand blijkt de behoefte aan informatie over de werking en de functie van de instellingen in het geheel van deze sector aangewezen, en een op maat gesneden aanpak in de hulpverlening. Er zal vooral werk worden gemaakt van een verbetering van de relatie tussen de consultant en de cliënt, onder meer door het maken van duidelijke afspraken en door een duidelijke informatieverlening over het begin en het einde van de verantwoordelijkheid van de hulpverleners. Die vaststelling komt ook zeer duidelijk tot uiting in het klachtenbeeld in de tweede lijn.

Bij het VFSIPH zijn vooral de lange behandeltermijnen en de ontoereikende informatieverschaffing verbeterpunten bij het PAB en de individuele materiële bijstand.

Bij Kind en Gezin zijn als resultaat van de klachtenbehandeling aanbevelingen geformuleerd inzake adoptie, toezicht op de consultatiebureau-artsen en de situaties waarin een intrekking van een attest van toezicht van één of andere vorm van onthaal van kinderen wordt overwogen en de communicatie daarbij.

Ingevolge de klachtenbehandeling zijn in het algemeen in de Vlaamse welzijnsinstellingen heel wat klachtenprocedures verfijnd, is een meer gestructureerde klachtenwerking opgezet met de aanduiding van de rol van de betrokken partijen en is de informatieverstrekking effectief uitgebouwd, bijvoorbeeld over de werking en de rol van de bemiddelingscommissie: dat is trouwens ook één van de aanbevelingen, die uit onze behandeling van tweedelijnsklachten voortvloeit.

4.11.3 KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Tabel 53
Welzijn:
dossiers in 2002

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	12
Beoordelingsfase (fase D)	15
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0
Totaal	28

Tabel 54
Welzijn:
kwalificaties in 2002

(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	3
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	2
Geen oordeel mogelijk	1
Totaal	10

Tabel 55
Welzijn:
geschonden ombudsnormen in 2002

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	2
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	2
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	2
Totaal	12

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 28 klachten behandeld over welzijn, waarvan er 15 werden beoordeeld: 6 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 9 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf. Ze hebben betrekking op de bemiddeling in de bijzondere jeugdbijstand en op gevallen van onredelijke behandeltermijn en onvoldoende motivering.

BEMIDDELING IN DE BIJZONDERE JEUGDBIJSTAND

IS DE BEMIDDELING NOG VRIJWILLIG?

Een aantal dossiers gaat over de bemiddeling in de sector van de bijzondere jeugdbijstand.

In dossier 2001-0929 neemt de verzoeker deel aan een zitting van de Bemiddelingscommissie Bijzondere Jeugdbijstand in verband met de vrijwillige hulpverlening aan zijn zoon. Achteraf ontvangt de verzoeker vanwege de Bemiddelingscommissie een brief waarin staat: "Uit de bemiddeling is gebleken dat er geen minnelijke regeling kon bereikt worden en dat er binnen de vrijwillige hulpverlening geen mogelijkheden meer bestaan om een oplossing te vinden voor de bestaande problematiek. De Bemiddelingscommissie heeft dan ook beslist het dossier door te verwijzen naar het Openbaar Ministerie met het oog op het nemen van dwingende maatregelen". De verzoeker begrijpt die formulering niet. Volgens hem is er tijdens de zitting geen sprake geweest van "vrijwillige hulpverlening" of "bemiddeling" en werden die termen niet toegelicht. Tevens begrijpt hij niet wat er nu met het dossier zal gebeuren. Hij vraagt zich af waarom er, zonder toelichting, wordt verwezen naar het Openbaar Ministerie. Een vermelding van de pogingen tot minnelijke schikking of een motivering voor de afwijzing van die pogingen worden niet gegeven. In de brief van de Bemiddelingscommissie wordt evenmin vermeld of hij in beroep kan gaan tegen die beslissing. Op 23 augustus 2002 stuurt de verzoeker een e-mail naar de Bemiddelingscommissie, maar die mail wordt niet beantwoord. Naar aanleiding van de klacht van de verzoeker is de voorzitter van de Bemiddelingscommissie bereid tijdens een gesprek de motivering tot doorverwijzing opnieuw toe te lichten en het dossier ter inzage voor te leggen. Op dat voorstel gaat de verzoeker echter niet in. De afdeling acht het echter niet opportuun alle argumenten die door de verschillende partijen tijdens de zitting aangehaald werden, in een beslissingsbrief op papier te zetten.

De afdeling Bijzondere Jeugdbijstand verklaart dat ze ernaar streeft om de correcte informatie te verschaffen aan cliënten. Onder meer daarom is de JO-lijn opgericht en worden cliëntbrochures ter beschikking gesteld. Tevens wordt volgens de afdeling veel aandacht besteed aan correcte en duidelijke informatie over rechtswaarborgen, procedures en hun mogelijkheden en beperkingen. De leden van de bemiddelingscommissies en de administratieve secretariaten stellen volgens de afdeling ook alles in het werk om vóór de eigenlijke zitting de nodige uitleg te geven over de werkwijze, alsook over de mogelijkheden en de grenzen van de Bemiddelingscommissie. Volgens de afdeling werd de beslissing van de Bemiddelingscommissie na de zitting meegedeeld en toegelicht. In de beslissingsbrief die de verzoeker ontvangt, wordt de beslissing beknopt weergegeven, omdat men ervan uitgaat dat de beslissing en de motivering al tijdens de zitting uitvoerig zijn toegelicht.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst zijn die klachten van de verzoeker **gegrond** en in dit concreet geval **niet herstelbaar**. Structureel gezien moet de afdeling erop toezien dat de beslissingen niet alleen mondeling uitvoerig worden gemotiveerd, maar dat die motivering ook schriftelijk uitvoerig wordt bevestigd. Tevens blijkt uit de aard van de klacht dat het voor de verzoeker niet duidelijk is hoe de bemiddelingsprocedure verloopt en wat de mogelijkheden zijn. Daarom zijn de normen **afdoende motivering**, **actieve dienstverlening** en **deugdelijke correspondentie** geschonden. Gezien de aard van de aangelegenheden moet de afdeling ervoor zorgen om in de algemene informatieverstrekking duidelijk en eenvoudig uit te leggen hoe de Bemiddelingscommissie te werk gaat en wat de mogelijkheden zijn bij het slagen of niet slagen van de bemiddeling. De afdeling moet er voorts op toezien dat ze de beslissing en de redenen waarop ze zich baseert, niet alleen mondeling maar ook schriftelijk verduidelijkt.

IS DE BEMIDDELING NOG ONPARTIJDIG?

In een ander dossier komen zowel de dienstverlening door het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg als het aspect onpartijdigheid aan bod.

In dossier 2001-1340 stelt de verzoeker vast dat de advocaat van zijn ex-echtgenote voorzitter is van de Bemiddelingscommissie Bijzondere Jeugdbijstand. De verzoeker vraagt zich af of hij in die functie zijn dossier objectief kan behandelen. De verzoeker is niet schriftelijk op de hoogte gebracht van de afsluiting van zijn dossier en hij heeft het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg heeft een kopie van de notulen van de vergadering waarop het dossier van de verzoeker werd afgesloten, toegestuurd zonder vermelding van een contactpersoon of begeleidende brief. De afdeling vindt de klacht van de verzoeker terecht en met de leidend consulent van het Comité wordt afgesproken die manier van correspondentie te vermijden. Ook is er een klacht over de weigering van inzage in het dossier van zijn kinderen.

Ondanks het feit dat in het besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 1998 staat dat de beslissingen schriftelijk worden meegedeeld aan degene die de aanvraag indiende, werd die beslissing enkel mondeling meegedeeld. De afdeling heeft in een brief aan de voorzitter en de leidend consulent gewezen op die decretale opdracht en erop aangedrongen om er gepast gevolg aan te geven.

Wat het voorzitterschap betreft, meldt de afdeling dat de reglementering vereist dat de leden die enige binding hebben met de partijen, betrokken bij de bemiddeling of bij het verzoek om advies, geen zitting hebben in de Commissie. Het kan daarbij gaan om een familiale band of doordat zij al intervenieerden in een zaak in een andere hoedanigheid.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt de klacht **deels gegrond en voldoende hersteld**. De geschonden normen zijn **overeenstemming met het recht, actieve dienstverlening en deugdelijke correspondentie**. Bovendien is het principe van de **gelijkheid en onpartijdigheid** niet nageleefd. Ook al heeft er geen zitting plaatsgevonden, er is nagelaten op de door het secretariaat ondertekende brief de naam en functie van de voorzitter te vervangen door de plaatsvervangend voorzitter in de briefwisseling van de verzoeker. In een zo vroeg mogelijk stadium moet (de schijn van) partijdigheid worden vermeden. Concreet kan worden vastgesteld dat de desbetreffende voorzitter-advocaat zijn ontslag heeft ingediend bij de Commissie. De weigering van de inzage in het dossier van zijn kinderen wordt verantwoord vanuit de regelgeving waarin staat dat het dossier van de jongere vertrouwelijk is.

De afdeling moet er dus in het algemeen op toezien dat alle decretale verplichtingen nauwgezet worden nageleefd en 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. Die laatste aangelegenheid was ook aan de orde in dossier 2001-1380.

ONREDELIJKE BEHANDELTERMIJN

In een aantal dossiers (2001-0764 en 2001-0260) is naar de mening van de Vlaamse Ombudsdienst sprake van een **gegronde klacht** wegens **onredelijke behandeltermijn**.

In het eerste geval diende een vereniging begin 2000 een subsidieaanvraag in voor het project "De markante vrouw" met het oog op subsidiëring in het kader van de bevordering van gelijke kansen. De vereniging ontving zeer laat de mededeling dat er werd beslist het project niet te subsidiëren en de voorkeur te geven aan andere projecten.

De officiële mededeling om het project niet te subsidiëren kwam inderdaad erg laat, maar de vereniging van de verzoekster was eigenlijk al op de hoogte van wat de uiteindelijke beslissing zou zijn, indien zij hun project niet bijstuurden, zo werd gesteld.

Het deel van de klacht over de ongelijke behandeling is **ongegrond**. De klacht over het niet tijdig versturen van de beslissing is wel **gegrond** en door de aard van de klacht **niet herstelbaar**: de **redelijke behandeltermijn** bij de mededeling van de beslissing aan de vereniging is niet nageleefd.

In het tweede dossier schrijft iemand over problemen met de schrapping uit de bevolkingsregisters, na pogingen via het ministerie van Buitenlandse Zaken, naar de Vlaamse minister van Welzijn en Gelijke Kansen, maar hij ontvangt geen reactie. Hij stuurt een herinneringsbrief aan de minister.

ONVOLDOENDE GEMOTIVEERD

In dossier 2001-1317 dient iemand zowel in 1997, 1998, 1999 en 2000 een aanvraag in voor de proefprojecten rond het persoonlijke-assistentiebudget. Alhoewel de aanvraag ontvankelijk werd verklaard, is echter nooit een budget toegewezen. Hij klaagt dan ook over het onterechte niet-toekennen van het persoonlijke-assistentiebudget en de onduidelijke motivering van de negatieve beslissing.

Uit het onderzoek blijkt dat de beslissing van het VFSIPH, meegedeeld aan de verzoeker op 31 juli 2001, slechts een voorlopige beslissing is. Voor de reden waarom het Vlaams Fonds voorlopig geen persoonlijke-assistentiebudget toekent, wordt enkel verwezen naar de prioriteitenregeling in de regelgeving. De klachten over het niet-toekennen van het persoonlijke-assistentiebudget zijn **ongegron**d. De klacht over de onduidelijke motivering van de eerste beslissing is **gegron**d, want die beslissing is **niet afdoende gemotiveerd**.

Het Vlaams Fonds moet ervoor zorgen dat in de beslissingsbrieven niet alleen wordt verwezen naar de regelgeving waarop de beslissingen gebaseerd zijn. Er moet ook aan de aanvragers duidelijk worden gemaakt wat de inhoud is van die regelgeving.

In een dossier (2000-0967) neemt een verzoekster contact op met Kind en Gezin omdat zij een klacht heeft over het niet-adequaat optreden van een regioverpleegkundige ten aanzien van de moeder van haar inmiddels overleden nichtje. De Vlaamse Ombudsdienst heeft een **terechte opmerking** geformuleerd. Ondanks het feit dat de verzoekster niet expliciet heeft gevraagd te worden gehoord, had de klachtendienst volgens het principe hoor-wederhoor de verzoekster beter kunnen betrekken bij de behandeling van de klacht. De norm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** is hier geschonden.

ANDERE KLACHTEN

Naast bovengenoemde dossiers betreffen de klachten in het thema **welzijn** de volgende aspecten:

- de dienstverlening door een Centrum Algemeen Welzijnswerk, problemen in een rusthuis of de selectie van pleeggezinnen;
- te lange wachttijd en niet kunnen beantwoorden van aanvragen om bijstand, bijvoorbeeld voor een rolstoel, bij het VFSIPH of van aanvragen om het persoonlijke-assistentiebudget;
- problemen met ongelijke dagprijzen tussen vrouwenopvangcentra en vluchthuizen enerzijds en Centra voor Integrale Gezondheidszorg anderzijds;
- vragen over de Vlaamse Zorgkas en de inhoud van de verzekering of het fiscale statuut;
- onduidelijkheid over de interventies van of het verloop van de contacten met Kind en Gezin;
- interlandelijke adoptie en de rol van Kind en Gezin;
- de klachtenbehandeling door de JO-lijn en de sector van de bijzondere jeugdbijstand;
- onbeantwoorde briefwisseling bij het bevoegde kabinet.

4.11.4 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2001-37

De Vlaamse overheid moet het huidige beoordelingskader objectiveren zodat kandidaat-adoptanten weten hoe ze geëvalueerd worden.

AANBEVELING 2001-38

De Vlaamse overheid moet toezicht houden op de procedure die de evaluatiecentra volgen, afspraken maken over de concrete invulling van de evaluatieprocedure en die op regelmatige basis evalueren. Ook klachten over de evaluatiecentra moeten zorgvuldig worden behandeld.

AANBEVELING 2001-39

De Vlaamse overheid moet kandidaat-adoptanten duidelijk informeren over de evaluatiecriteria, de functie van Kind en Gezin en de functie en positie van de adviescommissie in de interlandelijke adoptieprocedure.

De aanbevelingen met betrekking tot de interlandelijke adoptie formuleerden we vorig jaar. Uit het klachtenbeeld, de verklaringen van de Vlaamse minister van Welzijn en Gelijke Kansen en het tevredenheidsonderzoek bleek immers dat de evaluatieprocedure bij heel wat kandidaat-adoptanten niet correct verliep. Daaruit vloeiden een aantal aanbevelingen voort.

In de *Beleidsbrief Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen* van 6 november 2000 kondigde de Vlaamse minister van Welzijn al een eventuele bijsturing van het beleid inzake interlandelijke adoptie aan. In de *Beleidsbrief Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen* van 25 oktober 2001 stelde de minister dat 2002 het jaar van een geactualiseerd decreet interlandelijke adoptie wordt.

Door een aantal acties van de minister werd getracht een oplossing te bieden voor de huidige problemen. Zo werd het inschrijvingsgeld van 371,84 euro teruggebracht naar 24,79 euro en werden de samenstelling en de administratieve inbedding van de adviescommissie structureel gewijzigd. Tevens werd een intervisie geïnstalleerd: die ondersteunt alle Centra voor Algemeen Welzijnswerk die de evaluatie van de kandidaat-adoptanten op zich nemen.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 19 april 2002 heeft een aantal hervormingen doorgevoerd (voorbereidingsprogramma, advies en evaluatie, adviescommissie inzake het verlenen van een beginseltoestemming tot interlandelijke adoptie, werking van adoptiediensten, bezwaarprocedure, enzovoort). Een aantal ministeriële besluiten van 10 juni 2002 geven vorm aan de kwaliteitszorg in dat verband. Het nieuwe decreet inzake interlandelijke adoptie zou de huidige problemen moeten voorkomen. In het voorstel van decreet dat ter bespreking voorligt, wordt een nieuwe procedure voor interlandelijke adoptie voorgesteld. Het voorstel van decreet ligt in de lijn van het federale wetsontwerp dat de beginseltoestemming als dwingende voorwaarde inschrijft in het burgerlijk wetboek. De vrederechter zal bovendien beslissen over de beginseltoestemming. In het voorstel wordt de interlandelijke adoptie goedkoper, wordt een vorming verplicht, wordt een adoptieambtenaar aangesteld en wordt een Hoge Raad voor Adoptie opgericht. Kind en Gezin, dat nu de

Vlaamse autoriteit is, zal worden ontheven van die functie. De administratie Welzijn van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zal die taak overnemen. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat de Vlaamse overheid bij de uitwerking van het nieuwe decreet inzake interlandelijke adoptie rekening houdt met de aanbevelingen en haar voordeel kan doen met de analyse die van dit klachtenbeeld gemaakt werd.

Er had over dit voorstel van decreet een hoorzitting plaats in het Vlaams Parlement op 21 en 22 maart 2002 (Stuk 956 (2001-2002) - Nr. 3). Sindsdien zijn er geen verdere ontwikkelingen: wacht men de federale wetswijziging af?

Ook Kind en Gezin heeft maatregelen genomen om de aanbeveling inzake de evaluatie van kandidaat-adoptanten in de praktijk om te zetten. Wat het objectiveren van het beoordelingskader betreft doet Kind en Gezin inspanningen door samen met de evaluatiecentra een schema te ontwikkelen waarin de diverse aandachtspunten voor evaluatie werden geëxpliciteerd.

Het uitgangspunt van het schema is dat de evaluatie tot doel heeft om "geschikte gezinnen te vinden voor de te adopteren buitenlandse kinderen. Geschikte gezinnen kunnen worden gedefinieerd als gezinnen waarbij de risicofactoren niet het overwicht hebben op de protectieve factoren, risicofactoren die het adoptiekind, dat op zich al de nodige risico's meebrengt, in zijn ontwikkeling zouden kunnen belemmeren. Er moeten ook protectieve factoren worden vastgesteld, waaruit blijkt dat het adoptiekind voldoende gesteund en gestimuleerd zal worden in zijn verdere ontwikkeling tot volwassenheid". Bij de evaluatieaspecten wordt gefocust op enkele basisvoorwaarden die nodig zijn om een adoptiekind op te voeden en die te maken hebben met verschillende levensdomeinen van het gezin. In de handleiding bij dit instrument wordt bij de verschillende aspecten een toelichting gegeven op basis van wetenschappelijke inzichten die bestaan rond de risicofactoren en de beschermende factoren bij adoptie. Op verzoek van de diensten zelf werd de focus verlegd van aandacht voor inhoudelijke criteria naar de meer procesmatige benadering van de cliënten.

Terecht wordt op het volgende gewezen: wanneer duidelijk is dat alle evaluatieteams adequaat gebruik maken van dat schema en wanneer dat schema voldoende verfijnd is, is het wenselijk dat de gebruikte criteria voldoende bekend worden gemaakt ten aanzien van kandidaat-adoptanten.

4.11.5 CONCLUSIES

Op het gebied van de (praktijk van de) interlandelijke adoptie moeten de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst van vorig jaar zeker nog verder worden uitgevoerd, ook al zijn er stappen ondernomen om een objectief kader voor de evaluatie van kandidaat-gezinnen uit te werken. Het decreetale werk moet nog integraal worden voortgezet.

Voorts merken we dat mensen, in het bijzonder in de sfeer van het welzijn, zeer gevoelig zijn voor correcte en volledige informatieverschaffing over stappen die worden ondernomen in hun dossier, of over beslissingen die zeer belangrijke gevolgen kunnen hebben, bijvoorbeeld inzake bijzondere jeugdbijstand of tegemoetkomingen voor mindervalide personen. Vandaar onze nieuwe aanbeveling. Deze noodzaak aan informatieverschaffing blijkt ook duidelijk uit de behandeling van de eerstelijnsklachten in het kader van de bijzondere jeugdbijstand.

In de dossiers van bijzondere jeugdbijstand blijkt ook hoe elke vorm van partijdigheid en zelfs elke schijn daarvan, in een zo vroeg mogelijk stadium (bijvoorbeeld al bij de voorafgaande briefwisseling) moet worden vermeden.

4.11.6 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2002-35

De Vlaamse overheid moet binnen de eigen bevoegdheidssfeer enerzijds en aansluitend op de federale wetgeving anderzijds, verder werk maken van de hervorming van de procedure inzake de interlandelijke adoptie.

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 informatieverschaffing over de exacte draagwijdte van de verschillende stappen in en onderdelen van een dossier.

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.

4.12 Andere thema's

4.12.1 ALGEMEEN OVERZICHT

Tabel 56 Andere thema's: eerstelijnsklachten in 2002

	Binnenlandse aangelegenheden	Cultuur	Gezondheid	Interne werking Vlaamse overheid	Media	Totaal
Totaal	5	57	358	43	-	463
Ontvankelijk	3	26	356	30	-	415
Onontvankelijk	2	31	2	13	-	48
-45 dagen			21	37	-	58
+45 dagen			34	4	-	38
Geground	2	16	125	18	-	161
Ongegrond	1	10	11	18	-	40
Opgelost	2	10	111	15	-	138
Niet opgelost	0	4	16	2	-	22
Beslissing	1	3	16	2	-	22
Behandeltermijn	0	1	7	2	-	10
Informatieverstrekking	0	2	11	3	-	16
Bereikbaarheid	0	0	7	7	-	14
Bejegening	1	6	37	1	-	45
Andere	0	4	54	11	-	69

Tabel 57 Andere thema's: dossiers in 2002

	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	CULTUUR	GEZONDHEID	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	MEDIA	PERSONEEL	VARIA	TOTAAL
	OVERHEID							
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0	0	0	1	1
Onderzoeksfase (fase C)	0	4	2	10	1	2	0	19
Beoordelingsfase (fase D)	4	7	9	11	1	3	1	36
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0	1	0	1
In bemiddeling na beoordeling in 2001	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	4	11	11	21	2	6	2	57

4.12.2 BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN

Het thema **binnenlandse aangelegenheden** omvat in eerste instantie klachten over lokale of provinciale overheidsdiensten die betrekking hebben op taken, hun 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 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 2002 4 klachten geregistreerd. De enige gegronde klacht heeft betrekking op de inhoud van een beslissing. Het kabinet van de bevoegde Vlaamse minister heeft geen rapport ingediend. 1 klacht is behandeld door de klachtenbehandelaar van de administratie Buitenlands Beleid maar wordt toch bij dit thema gerangschikt (bevlagging van een Brugs gebouw). De andere vermelde overheidsdiensten vallen niet onder het klachtendecreet.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 4 dossiers behandeld in 2002. Daarvan werden er 2 beoordeeld door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 2 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

In dossier 2001-0757 klaagt de verzoekster erover dat zij de decretaal gewaarborgde minimumlevering van gas en elektriciteit niet meer zal krijgen. De Lokale Adviescommissie bij het OCMW heeft beslist om de toevoer van gas en elektriciteit volledig af te sluiten. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoekster een openstaande schuld heeft staan en geen enkele stap onderneemt om een betalingsregeling te treffen. Het OCMW blijkt heel veel moeite te hebben gedaan om een oplossing te vinden. Maar de verzoekster is nooit opgedaagd bij afspraken en heeft ook de toegang tot haar woning geweigerd aan een medewerkster van het OCMW. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht dan ook als **ongegronde** gekwalificeerd. Zodra de verzoekster een afbetalingsplan aanvaardt, krijgt ze weer aansluiting op het gas- en elektriciteitsnet.

Van een heel andere orde zijn de twee klachten over de bevlagging van openbare gebouwen. Volgens een verzoeker moet aan het sashuis van Brugge permanent een Vlaamse vlag hangen (2002-0677). Die verplichting geldt echter alleen voor grote administratieve gebouwen van de Vlaamse overheid. In dossier 2002-0217 onderzoekt de Vlaamse Ombudsdienst nog verder op welke gebouwen van de Vlaamse overheid in Gent op 11 juli de Vlaamse vlag moet worden gehezen. 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.

Dossier 2001-0758 ten slotte heeft betrekking op het uitblijven van een reactie op een brief aan het kabinet van de Vlaamse minister, bevoegd voor binnenlandse aangelegenheden. De ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** is geschonden.

4.12.3 CULTUUR

Het thema **cultuur** omvat klachten in verband met cultuur in de enge zin (muziek, letteren, podiumkunsten, beeldende kunst, musea, film, archeologie) en cultuur in de bredere zin (volksontwikkeling, bibliotheekwerk, sport, jeugd).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen die aangelegenheden meestal onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. In de administratie Cultuur zijn er vier afdelingen: Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk; Jeugd en Sport; Beeldende Kunsten en Musea; Muziek, Letteren en Podiumkunsten. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, wetenschap en sport, zoals BLOSO, Toerisme Vlaanderen, het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium, de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten en de Vlaamse Opera.

RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

In 2002 zijn er 14 eerstelijnsklachten binnen de administratie Cultuur behandeld. Dat beperkte aantal is voor een deel te wijten aan het bestaan van een aantal uitgewerkte bezwaarprocedures. De klanten van de administratie zijn vaak intermediaire organisaties, die in eerste instantie een beroep doen op de bezwaarschriftprocedures. Een andere reden volgens de klachtencoördinator voor het beperkte aantal klachten zijn de klantentevredenheidsonderzoeken die de administratie eerder heeft laten verrichten, zodat er al maatregelen genomen zijn om zwakkere punten weg te werken.

Binnen de administratie Cultuur is in 2002 regelmatig overleg gepleegd met en tussen de verschillende klachtenbehandelaars. Onder andere daardoor is, in de loop van 2002, de toepassing van het klachtendecreet op het goede spoor geleid. Bij de afdeling Beeldende Kunsten en Musea hebben enkele eerstelijnsklachten ertoe geleid dat de bezwaarschriftprocedure hervormd is, waardoor er behandeltermijn bespaard wordt en er slechts één gesprekspartner is. Voor 2003 streeft de klachtencoördinator van de administratie Cultuur naar een betere aflijning tussen het klachtendecreet en de andere klachtenprocedures die van toepassing zijn, met name de bezwaarschriftprocedures.

De 9 eerstelijnsklachten bij de Vlaamse Opera zijn volgens de klachtencoördinator steeds binnen drie weken behandeld. De klachten hebben onder meer betrekking op infrastructuurproblemen, maar ook op encenering van een opera. Die laatste soort klachten is in principe onontvankelijk én onoplosbaar, omdat bij een encenering de subjectieve artistieke interpretatie een hoofdrol speelt. De klachtencoördinator van de Vlaamse Opera verwacht dat de geplande verbouwingen in Antwerpen een deel van de knelpunten op infrastructuurgebied kunnen oplossen.

Volgens de klachtencoördinator van BLOSO zijn er in 2002 slechts een 4-tal schriftelijke eerstelijnsklachten ingediend. Alleen die schriftelijke klachten zijn in 2002 door BLOSO geregistreerd. Daarnaast zijn er enkele tientallen telefonische en mondelinge klachten ingediend (voor de tabel door de Vlaamse Ombudsdienst geïnterpreteerd als 30).

De geregistreerde klachten hebben alle 4 betrekking op problemen rond sportkampen van BLOSO. Voor sportkaderopleidingen en subsidiëring bestaan er specifieke beroepsprocedures, zodat de verzoekers die weg in eerste instantie kiezen.

De niet-geregistreerde telefonische en mondelinge klachten gingen grotendeels over het niet-behalen van brevetten en graden na een sportkamp, op het niet-slagen voor een examen van de Vlaamse trainersschool en op beleid en regelgeving. Volgens de klachtenbehandelaar van BLOSO zijn die klachten allemaal onontvankelijk in het kader van het klachtendecreet, omdat ze gaan over regelgeving en beleid of omdat niet alle beroepsmogelijkheden waren uitgeput. Naar aanleiding van die klachten is aan de verzoekers wel altijd de nodige informatie bezorgd.

De klachtencoördinator wijst ten slotte op klachten over tekortkomingen in de vele evenementen die de afdeling Sportpromotie en Inspectie organiseert. Die klachten zijn niet geregistreerd en vallen volgens de klachtencoördinator niet onder het klachtendecreet.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat dergelijke klachten niet onder de onontvankelijkheidsgronden van het klachtendecreet vallen.

De klachtencoördinator van BLOSO neemt zich voor om vanaf het werkjaar 2003 de niet-schriftelijke klachten te registreren, een elektronisch registratiesysteem op te zetten en ook anderszins het klachtendecreet en de omzendbrief zo volledig mogelijk toe te passen.

Bij het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen zijn 2 eerstelijnsklachten behandeld in 2002, bij de drie wetenschappelijke academies geen.

Toerisme Vlaanderen heeft geen (tijdig) rapport ingediend over de ingekomen eerstelijnsklachten en de behandeling ervan in 2002.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 op het gebied van cultuur 11 klachten behandeld. Die klachten zijn verspreid over acht verschillende Vlaamse instellingen die zich met cultuur bezighouden. Het gaat telkens om één of twee klachten per instelling: afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten; afdeling Beeldende Kunst en Musea; afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk; kabinet Cultuur; Toerisme Vlaanderen; Vlaams Bouwmeester; afdeling Media en Film van de administratie Wetenschap, Innovatie en Media; afdeling Buitenlands Beleid Buiten Europa van de administratie Buitenlands Beleid.

De klachten zijn inhoudelijk heel verscheiden van aard. Een deel van de klachten heeft betrekking op de behandeltermijnen en op de deugdelijkheid van de correspondentie. Deze klachten zijn dikwijls **gegrond**. Een ander deel van de klachten gaat over de afwijzing van subsidieaanvragen, beurzen en opdrachten. Die klachten zijn over het algemeen **ongegrond**.

Klacht 2000-0022 handelt over een internationaal muziekfestival, dat afgelast is moeten worden omdat de beloofde subsidie door de Vlaamse overheid te laat is toegekend. Hierdoor is de organiserende vereniging in financiële problemen geraakt. De Vlaamse overheid heeft aanvankelijk in 2000 erkend dat de subsidietoekenning te laat-tijdig is gebeurd en dat daarom gezocht moet worden naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing voor de delging van de schulden die gemaakt zijn voor het afgelaste festival.

Door een negatief advies van het Rekenhof in 2001 heeft de Vlaamse overheid echter beslist de kosten die het gevolg zijn van afgelasting niet te vergoeden. Ook is de Vlaamse overheid van mening dat de vereniging te voorbarig tot afgelasting heeft beslist. De organiserende vereniging blijft van mening dat de Vlaamse overheid tot een bevredigende oplossing van de schuldendelging moet komen, omdat ze medeverantwoordelijk is voor de gevolgen van de afgelasting.

In 2002 is door de Vlaamse Ombudsdienst een laatste bemiddelingspoging ondernomen, die echter niet tot een wijziging van de standpunten heeft geleid.

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 onder meer om de zorg voor gehandicapten, om de sociale en preventieve gezondheidszorg (bijvoorbeeld medisch schooltoezicht, centra voor geestelijke gezondheid) en om bepaalde subsidiëring van ziekenhuisinfrastructuur.

De uitvoering van het Vlaamse beleid inzake gezondheidszorg gebeurt door de administratie Gezondheidszorg van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Vlaams Fonds).

RAPPORT VAN DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

De algemene klachten zijn vooral door de administratie Gezondheidszorg behandeld. De meeste van de 13 klachten hebben betrekking op beleidsbeslissingen, waarmee de burger niet akkoord gaat, bijvoorbeeld inzake het inentingsbeleid, ook al treft de administratie geen schuld. Er wordt gesteld dat er weinig verschuiving is opgetreden ten aanzien van de voorgaande jaren: talrijk zijn de klachten van mensen tegen de behandeling in verzorgingsinstellingen, die buiten de werking van het klachtendecreet vallen.

Daarnaast zijn er twee meer specifieke types van klachten. Er zijn enerzijds de klachten in de openbare psychiatrische ziekenhuizen. Die 290 klachten houden verband met het verblijf in de instelling, de behandeling, de financiën en de vrijheid van beweging in deze instellingen. Anderzijds hebben patiënten in het Universitair Ziekenhuis Gent vooral klachten (55) over de infrastructuur en het comfort, de bejegening door het personeel, de communicatie en informatie, de behandeling en financiële aspecten.

In de openbare psychiatrische ziekenhuizen signaleren de klachtenbehandelaars het gebrek aan betrokkenheid en beschikbaarheid van mentoren en psychiaters, het gebrek aan aandacht voor somatische noden en zorgen en de behoefte aan betere accommodatie in het kader van de hotelfunctie.

In de ziekenhuizen gaan de klachten over de zogenaamde "kerntaken", met name de medische behandeling en de verzorging, en het gebrek aan communicatie, aandacht of respect voor de patiënt vanwege alle soorten van medewerkers.

Opvallend is dat bijna alle klachten gegrond worden geacht.

In de openbare psychiatrische ziekenhuizen zijn er realisaties te signaleren op het gebied van de inspraak en de participatie van patiënten, de verhoging van de luisterbereidheid van het personeel en de begeleiding van patiënten naar meer mondigheid en assertiviteit.

In het Universitair Ziekenhuis Gent hoopt men de decentrale opvang van klachten te vervangen door een centraal meldingspunt, zodat de directie een totaalbeeld over de klachten krijgt.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2002 onder dit thema 11 klachten behandeld, waarvan er 9 werden beoordeeld: 1 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 8 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

2 klachten betreffen het gratis karakter van vaccinaties (2001-1236 en 2001-1379). Een aantal vaccinaties, te verstrekken door Kind en Gezin, zijn gratis. Maar wanneer ingevolge een akkoord met de federale overheid geen vaccins meer voorhanden zijn bij Kind en Gezin, vervalt het gratis karakter, althans voor een bepaalde periode. En een aantal andere vaccins worden gewoon helemaal niet terugbetaald. De **informatieverschaffing** en de **actieve dienstverlening** voor virtuele gebruikers moeten daarbij een aandachtspunt blijven.

Een snelle en schriftelijke reactie op vragen aan de Vlaamse overheid is evident en kan leiden tot een situatie van **ondeugdelijke correspondentie** (2001-1206). Ook al schrijven mensen heel vaak opnieuw rond eenzelfde klacht naar een instelling, of het bevoegde kabinet of de bevoegde afdeling van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2001-0710), de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat briefwisseling steeds moet worden beantwoord, al is dat met een standaardbrief die verwijst naar een eerder ingenomen standpunt. Zoniet is de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden. In dit geval is de klacht echter **gegrond en voldoende hersteld**.

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 2 klachten: één over gebrekkige signalisatie bij een openbare manifestatie (gegrond) en één over de gebruiksvriendelijkheid en links van de website vlaanderen.be (ongeground).

De afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Algemene Zaken en Financiën ontving 14 klachten, waarvan 8 ontvankelijk. Die 8 klachten werden alle ongegrond geacht. 4 klachten over aanwervings- of loopbaanselecties, 2 klachten over de centrale invorderingscel, 1 klacht over de hospitalisatieverzekering en één klacht over een niet-beantwoorde aanvraag voor vakantiewerk.

De administratie Algemene Administratieve Diensten van het departement Leefmilieu en Infrastructuur geeft een overzicht van de 6 ontvangen klachten naar aanleiding van juridische geschillen.

De Vlaamse Infolijn ontving 19 klachten, waarvan 14 klachten ontvankelijk waren. 5 klachten over de bereikbaarheid van de Belastinglijn, 4 klachten over een publicatie die de klager niet ontving, 4 klachten over de procedure die niet werd gevolgd, 1 klacht over de bereikbaarheid Belastinglijn en procedure niet gevolgd, 1 klacht over de bereikbaarheid Infolijn Onderwijs, 1 klacht over de bereikbaarheid voor doven en slechthorenden, 1 klacht omdat de klachtenmanager niet werd doorgegeven, 1 klacht over de inhoud van een antwoord, en 1 klacht over de opvolging door de backoffice Belastingdienst.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Er werden in 2002 onder dit thema 21 klachten behandeld, waarvan er 11 werden beoordeeld: 6 door de eerstelijnsklachtenbehandelaar, met opvolging door de Vlaamse Ombudsdienst, en 5 door de Vlaamse Ombudsdienst zelf.

Enkele klachten hebben betrekking op de Vlaamse Infolijn, onder meer over de aanvraag van een brochure via de Vlaamse Infolijn. In dossier (2001-1289) merkt de Vlaamse Ombudsdienst op dat het verstrekken van informatie over toekomstige regelgeving (in dit dossier inzake de vermindering van registratierechten) met de nodige voorzichtigheid moet gebeuren.

In 2 klachten klaagt de verzoeker dat ondanks aandringen de gerechtskosten niet worden betaald. Een klacht wordt vlug opgelost door de klachtenbehandelaar. De verzoeker ontvangt snel de betaling en de afdeling biedt haar excuses aan. Een tweede klacht over de collectieve hospitalisatieverzekering is **ongegron**d.

Ook de minister van Binnenlandse Aangelegenheden werd aangeschreven omtrent de hospitalisatieverzekering die de Vlaamse overheid aan haar werknemers aanbiedt. De verzoeker moest zes maanden wachten op zijn antwoord zodat de **redelijke behandeltermijn** is overschreden.

Nog een ander dossier betrof een niet-beantwoording van een brief en de niet-terugbetaling van kosten, wat na de klacht is rechtgezet (2002-0034).

4.12.6 MEDIA

Onder het thema **media** vallen onder meer de klachten die betrekking hebben op de werking van de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid of het media-aanbod.

RAPPORT VAN DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

De administratie Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Commissariaat voor de Media hebben voor 2002 geen klachten geregistreerd. Het rapport van de klachtenbehandelaar van de VRT is niet ingediend.

KLACHTEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 2 klachten ontvangen in 2002. In dossier 2002-0238 klaagt de verzoeker erover dat hij als Linux-gebruiker geen toegang heeft tot de internetdiensten van de VRT. Alleen wie Internet Explorer van Microsoft heeft, kan gebruik maken van die diensten. De sites van de VRT worden nu aangepast zodat ze ook met Netscape 6.2 bekijken en navigeerbaar zijn. In dossier 2002-0707 is een communicatiestoornis met de VRT snel opgelost.

Voorstellen en aanbevelingen

259	5.1 VOORSTELLEN
259	5.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
260	5.1.2 NIEUWE VOORSTELLEN
260	VOORSTELLEN OVER DE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
261	VOORSTEL OVER DE OPSCHORTING VAN GERECHTELIJKE PROCEDURES
261	5.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN
261	5.2.1 NATRAJECT VORIGE THEMATISCHE AANBEVELINGEN
261	5.2.2 NIEUWE THEMATISCHE AANBEVELINGEN
261	FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
262	MILIEU
263	MILIEU: AFVALWATERHEFFING
263	RUIMTELIJKE ORDENING
264	WONEN
264	ONDERWIJS
265	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
266	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
266	WELZIJN
266	5.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN
266	5.3.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
271	5.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN
271	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES
271	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
272	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE
274	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS
274	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT
276	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING
277	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING
278	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING
279	AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

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. Dit jaar wordt, als gevolg van de invoering van het klachtendecreet en vanuit de praktijk van het jaar 2002, 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. Zowel de voorstellen als de aanbevelingen van het Jaarverslag 2001 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 aantal resoluties, die werden goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 26 februari 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 reeds gerealiseerd?

Voor de thematische aanbevelingen hebben geleid tot concrete initiatieven en realisaties. De voorstellen en algemene aanbevelingen hebben een structureel langetermijnkarakter: de Vlaamse Ombudsdienst neemt zich voor die problemen van nabij op te volgen. Alleszins zijn daartoe toch ook in 2002 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 blijft blijkbaar het perspectief voor de implementatie van die hervorming "Beter Bestuurlijk Beleid".

Aan de voorstellen en algemene aanbevelingen uit de vorige jaarverslagen wordt alleen aandacht besteed, als er ontwikkelingen te signaleren zijn.

De opbouw van deel 5 ziet er zo uit:

- 5.1 Voorstellen
 - 5.1.1 Natraject vorige voorstellen
 - 5.1.2 Nieuwe voorstellen
- 5.2 Thematische aanbevelingen
 - 5.2.1 Natraject vorige thematische aanbevelingen (zie deel 4)
 - 5.2.2 Nieuwe thematische aanbevelingen
- 5.3 Algemene aanbevelingen
 - 5.3.1 Natraject vorige algemene aanbevelingen
 - 5.3.2 Nieuwe algemene aanbevelingen

5.1 Voorstellen

5.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN

VOORSTEL 1999-01

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure voor de burger te verduidelijken.

In 2001 werd al een aantal verbeteringen aangebracht in de verzoekschriftenprocedure. In 2002 heeft het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement de folder "Verzoekschriften in het Vlaams Parlement" gepubliceerd.

VOORSTEL 1999-05

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat de overheid zich bezint over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

Doordat sommige gemeenten wel en andere geen ombudsdienst hebben, bestaat er een vorm van ongelijkheid tussen burgers van verschillende gemeenten.

Het Lambermont-akkoord en de daaraan gekoppelde wijzigingen aan de wetgeving inzake de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de gemeenschappen en gewesten inzake de bevoegdheid over de regelgeving over de gemeente en de provincie bieden de mogelijkheid om in een nieuw gemeentedecreet de lokale ombudsfunctie vorm te geven. In de *Proeve van gemeentedecreet* wordt het onderscheid tussen de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling bevestigd. Er is enerzijds sprake van een "meldpunt" (voor de eerstelijnsklachten) en een "ombudsdienst" voor de klachten in tweede lijn. In de tekst van het voorontwerp van nieuw gemeentedecreet is het 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.

Een advies van de Hoge Raad voor Binnenlands Bestuur vraagt om de invulling van eerste en tweede lijn te realiseren en een voorstel van amendement van de VVSG op het voorontwerp van nieuw gemeentedecreet (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.

In een brief aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers en in een persbericht samen met de Vlaamse lokale ombudsmannen en -vrouwen, heeft de Vlaamse Ombudsdienst gewezen 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.

Aan de resolutie over de voorstellen en aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst is een nuttige discussie over de verdere vormgeving van de lokale ombudsfunctie voorafgegaan in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken (Stuk (2001-2002) - Nr. 41). De resolutie vermeldt uitdrukkelijk dat de Vlaamse Regering de lokale overheden grondig moet informeren over het onderscheid tussen een eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling en hun, via het ontwerp van gemeentedecreet of andere kanalen, een duidelijk kader moet aanbieden om een klachtendienst en een ombudsdienst op te zetten, afhankelijk van hun eigen behoeften, bijvoorbeeld door daartoe een samenwerkingsverband aan te gaan met andere gemeenten of met de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk (2002-2003) - Nr. 1475).

5.1.2 NIEUWE VOORSTELLEN

VOORSTELLEN OVER DE EERSTELIJSKLACHTENBEHANDELING

Deze voorstellen worden toegelicht in de hoofdstukken 2.6 en 2.7.

VOORSTEL 2002-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle bestuursinstellingen het klachten-decreet volledig toepassen.

VOORSTEL 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.

VOORSTEL 2002-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat op korte termijn een krachtig klachtenregistratiesysteem wordt ontwikkeld. Dat systeem moet in zijn basistoepassingen zo uniform mogelijk zijn voor de verschillende bestuursinstellingen, maar tegelijkertijd voldoende soepel zijn om specifieke registratienoden te kunnen oplossen.

VOORSTEL 2002-04

De Vlaamse overheid moet zorgen voor duidelijkheid en vereenvoudiging in de relatie kabinet-administratie op het gebied van het klachtendecreet.

VOORSTEL 2002-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de functie van klachtenbehandelaar en leidinggevende niet samenvallen.

VOORSTEL 2002-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van overbodige sectoriële en specifieke klachtprocedures, als het klachtendecreet eigenlijk volstaat.

VOORSTEL 2002-07

Er moet worden onderzocht of het niet wenselijk is om artikel 12 van het klachten-decreet van 1 juni 2001 als volgt aan te passen: "brengt jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit" vervangen door "brengt jaarlijks vóór 1 februari een schriftelijk verslag uit".

Hierdoor kan het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst een maand eerder voorgesteld worden, terwijl de vervroeging van de datum voor de bestuursinstellingen geen probleem hoeft te zijn.

VOORSTEL OVER DE OPSCHORTING VAN GERECHTELIJKE PROCEDURES

VOORSTEL 2002-08

De Vlaamse Ombudsdienst blijft erop aandringen te onderzoeken of een gerechtelijke procedure kan worden opgeschort tijdens de klachtenbehandeling door de klachtenvoorziening op de eerste lijn of door een parlementaire ombudsdienst. Een beroep doen op een ombudsdienst zou op die manier een reëel alternatief worden voor een gerechtelijke procedure.

In zijn eerste Jaarverslag 1999 heeft de Vlaamse Ombudsdienst dit voorstel al geformuleerd. De Vlaamse Regering heeft aan de administratie opgedragen dit te onderzoeken, maar dat heeft nog geen concrete resultaten opgeleverd. De Vlaamse Ombudsdienst dringt er dus op aan om dit onderzoek vooralsnog verder te zetten.

5.2 Thematische aanbevelingen

5.2.1 NATRAJECT VORIGE THEMATISCHE AANBEVELINGEN

In de themastukken 4.2 tot en met 4.11 wordt het natraject van de thematische aanbevelingen besproken.

5.2.2 NIEUWE THEMATISCHE AANBEVELINGEN

In de themastukken 4.2 tot en met 4.11 zijn, na de conclusie in hoofdstuk 5, de thematische aanbevelingen al geformuleerd. We zetten ze hier nog eens op een rijtje.

FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING

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.

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.

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.

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.

MILIEU

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.

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.

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.

AANBEVELING 2002-08

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

MILIEU: AFVALWATERHEFFING**AANBEVELING 2002-09**

De Vlaamse overheid en de andere betrokken 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.

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.

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.

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.

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

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.

RUIMTELIJKE ORDENING**AANBEVELING 2002-15**

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

AANBEVELING 2002-16

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

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 effec- tieve sanctionering.

AANBEVELING 2002-18

De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten bij bestemmingswijzi- gingen de betrokken burgers actief informeren over de mogelijkheid planschadevergoe- ding te verkrijgen. Zij mogen een regeling in der minne niet bij voorbaat uitsluiten. Het is bovendien wenselijk te onderzoeken of de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd.

WONEN

AANBEVELING 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.

AANBEVELING 2002-20

De Vlaamse overheid moet dringend het leegstandsdecreet herzien zowel wat de vrijstel- lings- en schorsingsgronden betreft als wat de invulling van het begrip overmacht betreft.

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.

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.

AANBEVELING 2002-23

De Vlaamse overheid moet altijd maximaal onderzoeken of een aanvrager in aan- merking komt voor een financiële tegemoetkoming inzake huisvesting.

ONDERWIJS

AANBEVELING 2002-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe regelgeving of beslissingen tijdig en gepast mee- delen 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.

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 beurstafief kan worden ingevoerd.

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.

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.

VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT**AANBEVELING 2002-28**

De Vlaamse overheid moet er voor zorgen dat inzake openbaar bus-en tramvervoer de rechthebbende gehandicapte personen op een snelle en correcte manier een gratis net-abonnement ontvangen.

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.

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.

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.

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.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

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.

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.

WELZIJN

AANBEVELING 2002-35

De Vlaamse overheid moet binnen de eigen bevoegdheidssfeer enerzijds en aansluitend op de federale wetgeving anderzijds, verder werk maken van de hervorming van de procedure inzake de interlandelijke adoptie.

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 informatieverstrekking over de exacte draagwijdte van de verschillende stappen in en onderdelen van een dossier.

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.

5.3 Algemene aanbevelingen

5.3.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN

Een aantal algemene aanbevelingen van 2001 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 26 februari 2003 (Stuk 1475 (2002-2003)). Bij de bespreking van de algemene aanbevelingen in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2001-2002)) is opnieuw aangedrongen op de opvolging die moet worden gegeven aan die aanbevelingen. Het Vlaams Parlement verzocht in die resolutie 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 22 maart 2002 is een uitgebreid antwoord gekomen van de minister-president, gericht aan de voorzitter van het Vlaams Parlement, betreffende de resolutie van het Vlaams Parlement van 24 oktober 2001 inzake de uitvoering van de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2000. Naar aanleiding van het Jaarverslag 2001 is er – in tegenstelling tot de voorgaande jaren – geen globale en gecoördineerde rapportage gebeurd vanwege de minister-president van de Vlaamse Regering, maar waren er wel een aantal afzonderlijke reacties, zowel van departementen, administraties en afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van een aantal Vlaamse Openbare Instellingen.

Anders dan in de vorige jaarverslagen en met het oog op de leesbaarheid zijn de aanbevelingen uit de vorige jaarverslagen thematisch gebundeld. Ze worden alleen herhaald als er in dat verband relevante gegevens te melden zijn. Vaak leiden ze ook tot een nieuwe aanbeveling 2002 in een aangepaste en geactualiseerde formulering.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 1999-31

De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet, waar nodig, verder worden verbeterd.

Zowel de telefonische bereikbaarheid als de fysieke bereikbaarheid, maar ook de deugdelijke correspondentie en de beantwoording van briefwisseling binnen een redelijke termijn zijn daarbij aandachtspunten. Daarover hebben we het verder nog.

Sinds de start van de Vlaamse Ombudsdienst leveren een aantal informatielijnen van de Vlaamse overheid zeer hoogstaand en klantvriendelijk werk af. Ook in piekperiodes is de bereikbaarheid goed. We denken onder meer aan de Vlaamse Infolijn en aan de Vlaamse Belastinglijn.

Maar er blijven nog geregeld problemen opduiken als burgers rechtstreeks contact zoeken met de diensten.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

AANBEVELING 2000-40

De Vlaamse overheid mag in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie briefwisseling alleszins niet onbeantwoord laten. Bij zeer lange behandelingstijden zijn tussenberichten noodzakelijk.

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 gebruikte

lijk zijn. Een tussentijds bericht is in die gevallen noodzakelijk. Ook ontvangstmeldingen behoren volgens de Vlaamse Ombudsdienst tot de elementaire aspecten van klantvriendelijkheid, behalve als zeer korte behandelingstijden van bijvoorbeeld minder dan één maand kunnen worden gegarandeerd.

AANBEVELING 2001-43

De Vlaamse overheid moet consequent opteren voor de verplichting om bij de ontvangst van stukken door de burger gericht aan de overheid, een ontvangstmelding te bezorgen.

In het huidige stelsel geldt de twijfel over het al dan niet ontvangen van een stuk in het voordeel van de administratie, die in dat verband meestal onwrikbaar bij haar standpunt blijft, en dus in het nadeel van de burger. De Vlaamse Ombudsdienst stelt daarom voor stelselmatig een ontvangstmelding te bezorgen aan de burger, tenzij op zeer korte termijn een beslissing of reactie zelf over de aangelegenheid kan worden meegedeeld.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

AANBEVELING 2001-45

De Vlaamse overheid moet binnen de gewestelijke sfeer, maar ook in samenwerking met andere instanties, instaan voor een geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed.

Er is al enige tijd sprake van een veralgemeend en geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed in Vlaanderen, waarbij het zogenaamde "Geografisch Informatiesysteem" als model kan dienen (GIS). De bestemming, de functie, het gebruik en de daaraan verbonden rechten en verplichtingen voor eigenaars, gebruikers of overheden zouden daarbij moeten worden geïnventariseerd. In dat proces zijn in 2002 verdere stappen gezet, maar van een globaal systeem is nog geen sprake.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKwaliteit EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

AANBEVELING 2000-30

De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, waar dat mogelijk is, ofwel door de aanpassing van de regelingen, waar dat noodzakelijk is. Die onbedoelde neveneffecten kunnen opgespoord worden door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie.

AANBEVELING 2000-31

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.

AANBEVELING 2000-32

Bij de invoering van nieuwe regelingen en bij de wijziging of afschaffing van bestaande regelingen moet de Vlaamse overheid in een ruime overgangperiode voorzien. Dan kunnen de diensten de nieuwe regelingen voldoende bekendmaken aan de publieke opinie.

AANBEVELING 2000-33

Bij de besluitvorming en de implementatie van nieuwe regelingen moet de Vlaamse overheid een retroactieve werking van regels vermijden.

De Vlaamse Regering heeft de krachtlijnen inzake reguleringsmanagement goedgekeurd, bestaande uit drie beleidssporen, namelijk administratieve lastenverlichting, legislatieve vereenvoudiging en reguleringsimpactanalyse. Ook is een Kenniscel Reguleringsmanagement in het leven geroepen. Centraal staat een reguleringsimpactanalyse, waarin systematisch wordt nagegaan welke effecten de toepassing van een bestaande of voorgenomen regel heeft voor de klant en de overheidsinstanties, die instaan voor de toepassing, uitvoering en handhaving van de regels. Een actieplan 2002 bevatte 117 projecten op dat vlak.

Voor toepassingen kan worden gewezen op een initiatief in het departement Leefmilieu en Infrastructuur, namelijk de oprichting van een "Kruispuntcommissie", waarin alle regelgevende initiatieven worden behandeld, die een invloed kunnen hebben op de beleidsdomeinen van het departement, onder meer om ongewenste effecten te vermijden.

In de resolutie over de algemene aanbevelingen 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst 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 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, zo wordt gesteld en kan een interpretatieve omzendbrief de objectivering van de criteria uitwerken.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de discussie ruimer moet worden gevoerd dan rond het zeer beperkte begrip overmacht. De essentie is dat wie handelt conform de geest van de regelgeving en effectief de nodige actie onderneemt, niet onnodig mag worden belast. De omzendbrief die in het vooruitzicht wordt gesteld zou daarom het beginsel van de fair-play en de redelijkheid moeten uitwerken tot een sluitend beoordelingskader (brief aan de minister-president van 10 juni 2002).

De aanbeveling over de noodzaak van een voldoende implementatieperiode is in dit Jaarverslag van belang gebleken voor het nieuwe decreet inzake de studietoelagen, in die zin dat de effecten van nieuwe regelgeving op de werking van de diensten moeten worden ingeschat en dat zo nodig maatregelen getroffen moeten worden om de efficiëntie te waarborgen.

In verband met de retroactiviteit van wetgeving wijst de minister-president op de omzendbrief van de Vlaamse Regering van 8 september 2000 betreffende de wetgevings-techniek: voor retroactiviteit, die uitzonderlijk moet blijven, moet (a) een wettelijke of decretale grondslag bestaan, (b) ze moet betrekking hebben op een regeling, die met inachtneming van het gelijkheidsbeginsel, voordelen toekent en (c) de terugwerkende kracht

moet noodzakelijk zijn voor de goede werking van diensten en mag verkregen rechten niet aantasten. De Vlaamse Ombudsdienst wenst erop te wijzen dat de retroactiviteit vaak geen formeel, maar een de facto-karakter heeft, wat alleen kan worden vermeden door een door-gedreven regelgevingsevaluatie vooraf.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2001-41

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. Daarbij wordt gekozen voor een taakverdeling op twee hoofdcriteria, namelijk preventieve en reactieve handhaving enerzijds en de klasse-indeling anderzijds. Reactieve handhaving voor klasse 1 is een kerntaak van het gewest, terwijl dat voor klassen 2 en 3 en niet-ingedeelde inrichtingen voor de gemeenten is, net zoals de preventieve handhaving. De taakverdeling is afdwingbaar en voor alle handhavingstaken moet een afdwingbaar minimum kwaliteitsniveau worden gehaald. In de bespreking van het Jaarverslag 2001 in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervormingen en Ambtenarenzaken stelde de voorzitter van het Vlaams Parlement voor om te onderzoeken of de Vlaamse Ombudsdienst niet samen met de administratie een richtlijn kan opstellen om de taakverdeling tussen de diverse overheden op een eenvoudige manier duidelijk te maken (Stuk (2001-2002) - Nr. 41).

AANBEVELINGEN INZAKE ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

AANBEVELING 2001-42

De Vlaamse overheid moet alle mogelijke initiatieven ontwikkelen, gericht op de administratieve vereenvoudiging.

Dat administratieve vereenvoudiging zich opdringt blijkt onder meer in de sector van de ruimtelijke ordening, in het bijzonder wat de complexiteit van de stedenbouwkundige vergunningen betreft. In het Actieplan 2002 hebben maar heel weinig projecten betrekking op de ruimtelijke ordening, hetgeen naar onze mening niet aansluit bij de realiteit van het klachtenbeeld, bijvoorbeeld in de procedure voor planschade. Wij verwijzen voorts naar wat is gesteld over e-government onder het kopje Bereikbaarheid van Vlaamse overheidsdiensten.

5.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES

AANBEVELING 2002-38

In aangelegenheden waarin de Vlaamse overheid beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, moeten bezwaarprocedures veralgemeend worden en toegankelijker worden gemaakt, onder meer door de vermelding en de bekendmaking van alle verhaal-, bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Voorts moeten bezwaarprocedures zo veel mogelijk uniform worden gemaakt.

In de diverse sectoren waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger, moet voorzien worden in een georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht. Voorts bevordert een uniforme regeling de toegankelijkheid van die procedures: in Nederland is aan zo'n regeling zelfs een afzonderlijk deel van de Algemene Wet Bestuursrecht gewijd. 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 staat van bevinding 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.

Die problematiek was in 2002 opnieuw aan de orde in de sector van de ruimtelijke ordening, in het bijzonder wanneer ruimtelijke plannen worden gewijzigd. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat het individueel informeren van bezwaarindieners moet worden nagestreefd. Het betreffende departement zou wel starten met een nieuwe sensibilisering om de systematische vermelding van bezwaarmogelijkheden te activeren.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 2002-39

De Vlaamse overheid doet er goed aan resoluut te kiezen voor e-government op zo veel mogelijk terreinen en in een zo klantvriendelijk mogelijke vorm. Daarbij moet echter voor ogen worden gehouden dat enerzijds die ontwikkeling geenszins alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening kan vervangen en dat anderzijds de initiatieven niet in de sfeer van de planning mogen blijven steken.

In het kader van het e-government is het de bedoeling om op korte termijn te komen tot geïntegreerde transactionele en informatieloketten. Zo is er de website "Ondernemen in Vlaanderen", waarin een uniek loket voor bedrijven is ontwikkeld. Nog in 2002 heeft de Vlaamse overheid haar plannen bekendgemaakt om een nieuwe structuur en lay-out uit te werken voor de website van de Vlaamse overheid www.vlaanderen.be. De nieuwe portaalpagina zou vraaggericht zijn: de verwachtingen en de behoeften van de klanten van de Vlaamse overheid, de burgers en de bedrijven dus, worden als uitgangspunt genomen.

De Vlaamse overheid legt wat e-government betreft de lat zeer hoog en dat is terecht. Men streeft naar een toppositie op Europees vlak. De Vlaamse overheid moet zich er evenwel van bewust zijn dat het fysieke loket nooit zal kunnen verdwijnen, omdat e-governmenttoepassingen aanvullend kunnen werken, maar niet vervangend, omdat het aantal burgers dat van die toepassingen gebruik maakt eind 2002 hooguit 25% bedraagt. Dat het fysieke loket nog van groot belang zal blijven blijkt bijvoorbeeld uit het klachtenbeeld bij het thema **wonen** in dit Jaarverslag.

In het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst merken we ook 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 of in verband met studietoelagen, op het terrein nog steeds voor moeilijkheden zorgen, is het voor de burger moeilijk te aanvaarden dat Vlaanderen pretendeert topprestaties te leveren op het vlak van e-government. Uiteraard zijn de evolutie naar een informatieloket en een transactioneel loket 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. 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 Ombudsdienst zal daar mee op toezien vanuit de signalen van de burger.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

AANBEVELING 2002-40

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 sommige termijnen in de regelgeving termijnen van orde zijn, waaraan met andere woorden geen sanctie verbonden is. Ze dient de naleving ervan evenzeer na te streven.

In een aantal beleidsdomeinen zijn er structurele achterstanden bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. Ook in 2002 kwamen talrijke gevallen voor waarbij een overschrijding van de redelijke termijn kon worden vastgesteld. Concrete voorbeelden daarvan zijn in de eerste plaats de niet-tijdige beantwoording van briefwisseling, maar ook de aflevering of weigering van stedenbouwkundige vergunningen en de behandeling van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden.

De voorbije jaren formuleerden wij ook al de aanbeveling om behandeltermijnen binnen redelijke perken te houden, bijvoorbeeld in de sfeer van de ruimtelijke ordening (termijnen van behandeling van aanvragen en beroepen). Dat is ook het geval bij de behandeling van bezwaren in leegstandsheffings- of onroerendevoorheffingsdossiers. Bij de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking is het probleem intussen opgelost.

De aanbeveling van 2001, namelijk dat de Vlaamse overheid moet proberen structurele maatregelen te treffen om dat te vermijden en de verbetering te consolideren, blijft voor 2002 zeker overeind. Op het vlak van de advisering inzake stedenbouwkundige en verkavelingsvergunningen zal het proces worden hertekend, en daarbij zal veel meer nadruk wor-

den gelegd op overleg met de gemeente. Ook moet volgens de Vlaamse minister van Financiën zelf de fiscale administratie sneller te werk gaan om de belastingplichtige, bijvoorbeeld inzake onroerende voorheffing, een antwoord te bezorgen. In het licht van de dagelijkse praktijk is de boodschap van de minister dat het doel niet zou moeten liggen op de maximumtermijn van zes maanden, maar "op zes dagen" toch zeer dubbelzinnig: we verwijzen naar het thema-hoofdstuk over de onroerende voorheffing.

De Vlaamse overheid moet zich voorts beraden over de maatregelen die kunnen worden genomen om een redelijke behandeltermijn te respecteren in de contacten met de burger en de behandeling van aanvragen en dossiers. In ons vorige jaarverslag 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. Inzake ruimtelijke ordening en stedenbouw bijvoorbeeld kan worden gesleuteld aan de vrijstellingsregeling voor de stedenbouwkundige vergunning, wat een secundaire ingreep zou zijn, maar men kan ook de termijnregeling zelf aanpassen, wat een primaire ingreep zou zijn. Om te vermijden dat dat te veel lijkt op "crisismanagement", moet daaraan telkens een ernstige afweging vanuit het algemeen belang voorafgaan. Soms kan het immers gaan om oneigenlijke oplossingen.

In het antwoord van de minister-president van 22 maart 2002 wordt verwezen naar de "oude" omzendbrief van 24 januari 1995 met instructies voor de beantwoording van brieven binnen veertien dagen en naar de deontologische code voor de personeelsleden (zie de omzendbrief van 1 september 1998). Via informatiesystemen bij de verschillende administraties moet worden opgevolgd of redelijke termijnen worden gehaald. De Vlaamse Ombudsdienst zal hierop blijven toezien.

AANBEVELING 2002-41

De Vlaamse overheid moet, in haar optreden ten aanzien van de burger, meer aandacht hebben voor het voorzorgsbeginsel en de schadebeperkingsverplichting en ze moet foutieve handelingen zo snel mogelijk rechtzetten.

Als de Vlaamse overheid een administratieve fout begaat, bijvoorbeeld de storting van een aanmoedigingspremie op een foutieve rekening, dan moet die fout zo alert mogelijk rechtgezet worden, zodat de rechthebbende de premie onmiddellijk ontvangt. Interne overwegingen, bijvoorbeeld de terugbetaling afhankelijk maken van de terugbetaling van de premie door de onrechtmatige ontvanger, mogen niet doorwegen. Terugbetalingen uit het Mina-Fonds kunnen vier tot vijf maanden uitblijven, wat veel te lang is. Als het halen van de redelijke termijn mede afhankelijk is van een andere overheid, bijvoorbeeld een lokaal bestuur, zou de Vlaamse overheid een initiërende of trekkersrol kunnen spelen om de behandeltermijnen te reduceren.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

AANBEVELING 2002-42

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, dan moet de samenwerking tussen de beleidsniveaus geïntensiveerd worden.

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst 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. Op dat vlak bestaan er nu al realistische plannen. E-government en administratieve vereenvoudiging bieden nieuwe mogelijkheden.

De voorbeelden uit het Jaarverslag 2001 inzake het inventarisbeheer voor verkrotte en leegstaande woningen en gebouwen, milieu, ruimtelijke ordening en de onroerende voorheffing blijven overeind. Wij kunnen daar ook nog het voorbeeld van de studietoelagen aan toevoegen: als een gezin een studietoelage voor verschillende kinderen vraagt, kunnen de dossiers van dat ene gezin niet gekoppeld worden. In dat verband wijzen we op de resoluties van 7 februari 2001 (Stuk (2000-2001), Nr. 425) en van 19 december 2002 (Stuk (2002-2003), Nr. 1383), 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.

Als na een bezwaarschriftprocedure blijkt dat de gegevens waarover de overheid beschikt, niet correct zijn, dan is het weinig klantvriendelijk dat die informatie niet wordt gebruikt bij een volgend contact met de betrokkene. Dat is ook in 2002 bijvoorbeeld gebeurd met de eigendomsgegevens in het kader van de leegstandsheffing. Een actieve overheid past zelf de gegevens aan, zodra ze kunnen worden gecorrigeerd.

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.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT

AANBEVELING 2002-43

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 en sluit aan bij eerdere aanbevelingen.

Er blijken problemen te rijzen in aangelegenheden waarin wordt samengewerkt met andere overheden of instanties. Voorbeelden zijn de kostenregelingen en tariefstructuren

inzake waterdistributie en de huisvestingspremies. Ook voor de afvalwaterheffing moet een maximale informatieuitwisseling worden nagestreefd tussen de federale overheid, de OCMW's en de lokale en intercommunale drinkwatermaatschappijen, zo blijkt uit het klachtenbeeld 2002.

We verwijzen opnieuw naar het eerder vermelde e-governmentproject en de plannen voor een nieuwe portaalsite: het elektronisch informatieloket kan op geïntegreerde wijze toegang geven tot alle mogelijke overheidsinformatie met links naar de verschillende bestuursniveaus. Er zal ook een transactieloket uitgebouwd kunnen worden waar de mensen terecht kunnen voor een klantvriendelijke behandeling van transacties met de overheid. Voor de distributie van overheidspublicaties wordt de drempel nog verlaagd door ook gebruik te maken van een grote selectie van krantenwinkels verspreid over alle Vlaamse gemeenten. Die projecten zullen op het terrein moeten worden geëvalueerd. 2003 zal daarbij zeker van doorslaggevend belang zijn.

Voorts moet de Vlaamse overheid haar informatie zo toegankelijk maken dat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen.

De Vlaamse overheid moet 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 op maat te bieden van de moeilijk bereikbare groepen en personen, onder meer ook door de inschakeling van intermediaire organisaties of personen. Dat geldt in het bijzonder als het gaat om regelgeving die de rechtspositie (in voor- of nadeel) beïnvloedt, zoals de invoering van nieuwe voorzieningen of tegemoetkomingen.

De Vlaamse overheid wijst op de initiatieven inzake systematische en actieve voorlichting over de uitvoering van beleidsprioriteiten van de Vlaamse Regering met behulp van de regionale media, de Vlaamse Infolijn, de portaalsite, multimediale campagnes en e-government. Inzake communicatie voor moeilijk bereikbare groepen moet een onderzoek uitmonden in concrete maatregelen.

In dit Jaarverslag is dat probleem vooral opnieuw aan bod gekomen bij tegemoetkomingen inzake de woonsituatie. Ook in de sector 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 rol van de bemiddelingscommissie. Ook over de bevoegdheidsniveaus heen moet er werk gemaakt worden van communicatie en informatie op maat.

Uit het klachtenbeeld 2002 is nog een bijkomend aspect aan het licht gekomen: zowel nieuwe regelgeving als beslissingen moeten tijdig aan de scholen worden meegedeeld, zodat ze hun werking daaraan kunnen aanpassen.

Als er ten slotte beleidsvoornemens worden aangekondigd via campagnes en als daarbij bepaalde klantvriendelijke toezeggingen worden gedaan, dan moet de Vlaamse overheid haar toezeggingen ook gestand doen. In de reactie van 22 maart 2002 wijst de minister-president erop dat de Vlaamse Regering op 21 december 2001 een Code van goede praktijk voor de communicatiecampagnes van de overheid heeft goedgekeurd, gericht op professionele, correcte, betrouwbare en volledige communicatie. Communicatie over beleidsvoornemens kan alleen als het de bedoeling is om daarover een publieke discussie uit te lokken.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

AANBEVELING 2002-44

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 die bestuurskracht 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. Naast de handhaving van de milieureglementering verwijzen we naar de regelgeving inzake ruimtelijke ordening en de verantwoordelijkheid voor de aanleg van de heffingsinventaris voor gebouwen en woningen. Daarbij moeten de kwaliteit van het product en het resultaat van die taakverdeling vooropstaan.

AANBEVELING 2002-45

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 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. In dit Jaarverslag kan worden verwezen naar het drinkwaterdecreet, onder meer de regeling van de waterfactuur en de problematiek van het gebrek aan watermeters, en de Vlaamse Wooncode, bijvoorbeeld voor de uitwerking van een uniform sociaal huurstelsel.

Er kan soms vertraging optreden als er moet samengewerkt worden met andere bevoegdheidsniveaus. Toch mag dat geen verlamrend effect hebben en kan de Vlaamse overheid een trekkersrol spelen om voor zichzelf prioritaire, regelingen te bevorderen. Een voorbeeld is het "Benzinefonds" (BOFAS) in de sfeer van de bodemsanering. Bij de problematiek van de interlandelijke adoptie mag de relatie tussen de federale wetgeving en het Vlaamse decreet er niet toe leiden dat de reeds lang aangekondigde hervorming van het Vlaamse adoptierecht te lang wordt uitgesteld.

Zeker als de niet-uitvoering van decretale opdrachten raakt aan de sociaal-economische grondrechten, moeten dergelijke situaties vermeden worden: dat geldt in een aantal aangelegenheden die geregeld zijn in de Vlaamse Wooncode, bijvoorbeeld de aanwezigheid van voldoende sociale huurwoningen.

AANBEVELING 2002-46**De Vlaamse overheid moet dossiergebonden ingrepen of "reparatie"-ingrepen in de regelgeving vermijden.**

De Vlaamse overheid moet vermijden om in specifieke of algemene probleemsituaties haar toevlucht te nemen tot nieuwe regels of een regelwijziging, alleen maar om die situaties op te lossen. Van belang is het doel dat men daarbij voor ogen heeft. Soms zijn oplossingen naar aanleiding van belangrijke administratieve fouten inderdaad aangewezen en daarbij moet het belang van de burger vooropstaan, die er eventueel het slachtoffer van werd. Een voorbeeld uit het klachtenbeeld betreft de praktijk uit het verleden om bij een stedenbouwovertreding een te betalen meerwaarde "minnelijk" te bepalen, terwijl het decreet toen ook al een rechterlijke tussenkomst oplegde. Ook al is dat voor concrete dossiers misschien wel een oplossing, een "reparatiedecreet" maken strookt niet met de beginselen van behoorlijke regelgeving. Een ander voorbeeld betreft de mogelijke ingrepen inzake de termijn van verlening van stedenbouwkundige vergunningen, alleen of vooral om de achterstand daarbij op te lossen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING

AANBEVELING 2002-47**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 aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet, vooral wat het gebrek aan duidelijkheid en aan uniformiteit betreft. Wij denken aan de inningsmodaliteiten, de termijnen, de bezwaarprocedures, de bevoegde overheden, enzovoort. In 2002 is daaromtrent weinig of niets gebeurd. De twee leegstandsheffingen zijn nog altijd niet getroomlijnd en de overdracht van een aantal nieuwe fiscale bevoegdheden naar het Vlaamse bevoegdheidsniveau na het Lambermont-akkoord zal die behoefte aan stroomlijning nog versterken.

AANBEVELING 2002-48**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 heeft soms zeer asociale gevolgen en zelfs averechtse effecten. De federale maatregel die een aangetekende brief oplegt, is een stap in de goede richting. Maar in sommige gevallen pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een "zacht" invorderingsbeleid, dat rekening houdt met de concrete situatie van de belastingplichtige.

In verband met het gerechtsdeurwaardersoptreden kan worden gewezen op de wijziging van artikel 298 van het Wetboek van Inkomstenbelastingen 1992. Een aangetekende herinneringsbrief is verplicht ten minste één maand voordat de gerechtsdeurwaarder een

bevel tot betaling opstelt; de kosten voor die aangetekende verzending zijn ten laste van de belastingschuldige. Wij verwijzen hiervoor naar de fiscale thema's van dit Jaarverslag.

De Vlaamse minister van Financiën heeft in zijn Beleidsbrief plannen aangekondigd die betrekking hebben op de hoge kwaliteit en de klantvriendelijkheid, onder meer via een businessplan gewestelijke fiscaliteit: alle fiscale processen zouden in één fiscaal kader en met één aanspreekpunt worden gebundeld. Ook zal grotere aandacht worden besteed aan de "fiscal compliance", de aanvaarding van het fiscaal beleid door de burger.

AANBEVELING 2002-49

De Vlaamse overheid moet algemene begrippen en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld billijkheid en overmacht in fiscale aangelegenheden, consequenter 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. 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. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor meer consistentie en consequentie daarbij. 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 hier bijvoorbeeld aan de overschrijding van de termijn voor indiening van een bezwaarschrift in situaties van goede trouw.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2002-50

De Vlaamse overheid moet de kansen maximaal benutten die worden geboden door de mogelijkheid om een minnelijke schikking te bereiken: in dat kader kunnen handhavingstelsels gradueel worden ingezet naar gelang van de aan- of afwezigheid van goede trouw.

In sommige aangelegenheden biedt de reglementering terecht de mogelijkheid om een minnelijke schikking aan te gaan na een overtreding. Dat is bijvoorbeeld het geval als de Lijn een boete oplegt. In plaats van concreet na te gaan of de argumenten van de beboete persoon steek houden en of een bemiddeling niet kan leiden tot een snellere en effectievere oplossing, wordt er vaak zonder meer doorgestuurd naar het parket, wat een miskennis is van de mogelijkheden van zo'n manier van werken. Die manier van werken biedt bovendien voordelen omdat zowel de duur als de complexiteit van die handhavingsmiddelen worden beperkt. Ten slotte kan hier gedifferentieerd worden opgetreden afhankelijk van de vraag of er geen sprake is van goede trouw bij de "overtreder". Ook in de afvalwaterheffing geldt die redenering.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

AANBEVELING 2002-51

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor administratieve lastenverlaging en administratieve vereenvoudiging. Daarbij mogen de initiatieven niet in de sfeer van de planning blijven steken.

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. Administratieve vereenvoudiging zou ook een proactieve invulling moeten krijgen, zoals bijvoorbeeld het idee in resoluties van het Vlaams Parlement om de burger, die in aanmerking komt voor een studietoelage, op grond van zijn fiscale aangifte automatisch te waarschuwen, zodat alle rechthebbenden aan bod kunnen komen.

Vaak is legistische vereenvoudiging ook evident. De stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit kan daarbij worden vermeld: het begrip "overmacht" en de schorsings- en vrijstellingsgronden voor de leegstandsheffing moeten worden vereenvoudigd. Een ander voorbeeld is de opsplitsing van de aanslagbiljetten inzake de onroerende voorheffing tussen diverse eigenaars: het is niet normaal dat de burger ieder jaar opnieuw iets moet vragen waarop hij recht heeft. In het thema **ruimtelijke ordening** wordt een vereenvoudiging van het stelsel van de planschade voorgesteld.

Bijlagen

282	BIJLAGE 1	REGISTER VAN DE IN 2002 BEOORDEELDE DOSSIERS
295	BIJLAGE 2	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
300	BIJLAGE 3	HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
304	BIJLAGE 4A	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
306	BIJLAGE 4B	OMZENDBRIEF VAN 1 FEBRUARI 2002 BETREFFENDE HET KLACHTENDECREET
315	BIJLAGE 5	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2002
318	BIJLAGE 6	BIBLIOGRAFIE
320	BIJLAGE 7	AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkaft aantreft, vindt u de volledige teksten van de Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2002.

Bijlagen

Bijlage 1: Register van de in 2002 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0448	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
1999-0566	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	8
1999-0604	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11
1999-0608	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en nog te herstellen	7 - 11 - 14
1999-0633	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	2 - 13
1999-0867	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
1999-1112	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
1999-1147	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2000-0111	Milieu	Ongegrond	
2000-0150	Milieu	Ongegrond	
2000-0186	Milieu	Andere	
2000-0305	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	7
2000-0646	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2000-0664	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0687	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0725	Wonen	Andere	
2000-0745	Cultuur	Terechte opmerking	7
2000-0793	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2000-0828	Wonen	Geground en nog te herstellen	2
2000-0856	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11
2000-0919	Wonen	Andere	
2000-0958	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2000-0967	Welzijn	Terechte opmerking	12
2000-0984	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13
2000-1019	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 8 - 10 - 13 - 14
2000-1024	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1055	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2000-1085	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13 - 14
2000-1086	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	13
2000-1105	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-1110	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-1112	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-1139	Onderwijs	Geground en niet herstelbaar	13 - 14
2000-1169	Wonen	Geground en nog te herstellen	2
2000-1181	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2000-1197	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en niet herstelbaar	13
2000-1200	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1203	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8
2000-1236	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2000-1252	Gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2001-0017	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
2001-0020	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11 - 12 - 13
2001-0041	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-0046	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
		Gegronnd en niet herstelbaar	9
2001-0049	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0063	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2001-0069	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0090	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0102	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0116	Gezondheid	Andere	
2001-0158	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0160	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0187	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2001-0188	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0203	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0217	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2001-0221	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2001-0226	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0257	Milieu	Ongegrond	
2001-0260	Welzijn	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0262	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13 - 14
2001-0268	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2001-0279	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0283	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13 - 14
2001-0284	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
		Gegronnd en niet herstelbaar	8
2001-0297	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13 - 14
2001-0298	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13 - 14
2001-0300	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0302	Milieu	Andere	
2001-0306	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
		Gegronnd en niet herstelbaar	
2001-0317	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en verder te herstellen	8 - 12 - 13
2001-0322	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0325	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0331	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0338	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0371	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 11
2001-0373	Wonen	Ongegrond	
2001-0375	Milieu	Andere	
2001-0383	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 2 - 8 - 10 - 13 - 14
2001-0390	Cultuur	Deels gegronnd en niet herstelbaar	8
		Gegronnd en niet herstelbaar	8 - 11
		Deels gegronnd en niet herstelbaar	4
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0394	Milieu	Ongegrond	
2001-0400	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0406	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en nog te herstellen	8 - 12
2001-0415	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0429	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2001-0433	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0436	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en niet herstelbaar	13
2001-0450	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-0453	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 2
2001-0455	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond Geen oordeel mogelijk	
2001-0462	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	8
2001-0463	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 8
2001-0474	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	2 - 6 - 11
2001-0488	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13 - 14
2001-0491	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0513	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0527	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en nog te herstellen	11 - 12
2001-0535	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0539	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 13
2001-0544	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0546	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld Gegronnd en niet herstelbaar	11 - 12 - 13 8
2001-0579	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 14
2001-0584	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0586	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld Gegronnd en niet herstelbaar	13 - 14 8
2001-0602	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2001-0615	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 12 - 13
2001-0616	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2001-0636	Welzijn	Geen oordeel mogelijk	
2001-0668	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0685	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar Gegronnd en voldoende hersteld	9 13
2001-0686	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13 - 14
2001-0688	Gezondheid	Andere	
2001-0692	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2001-0693	Milieu	Ongegrond	
2001-0695	Ruimtelijke Ordening	Andere Gegronnd en voldoende hersteld	 1 - 4
2001-0696	Milieu	Andere	
2001-0701	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	2 - 5 - 12
2001-0706	Wonen	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	2 - 7
2001-0710	Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2001-0712	Cultuur	Beleidsaanbeveling Ongegrond Andere	
2001-0718	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld Gegronnd en niet herstelbaar	13 8
2001-0731	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	8
2001-0735	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld Ongegrond	13 Ongegrond
2001-0747	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0748	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2001-0749	Milieu - Heffing	Gegronnd en niet herstelbaar	7 - 8 - 11
2001-0755	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13 - 14
2001-0757	Binnenlandse Aangelegenheden	Ongegrond	
2001-0758	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2001-0759	Milieu	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	13
2001-0760	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld Beleidsaanbeveling	10 - 11 Beleidsaanbeveling

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-0763	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0764	Welzijn	Deels gegronnd en niet herstelbaar	13
2001-0780	Wonen	Ongegronnd	
2001-0794	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0795	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12
2001-0801	Milieu	Ongegronnd Andere	
2001-0802	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0808	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2001-0817	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	14
2001-0819	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegronnd	
2001-0832	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegronnd Terechte opmerking	10
2001-0869	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2001-0872	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2001-0876	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2001-0879	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0884	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet herstelbaar Geen oordeel mogelijk	10 - 14
2001-0889	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0894	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en niet herstelbaar Gegronnd en verder te herstellen	8 11
2001-0895	Wonen	Ongegronnd	
2001-0900	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2001-0902	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	1
2001-0905	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0906	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2001-0910	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegronnd	
2001-0911	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk Andere	
2001-0913	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0914	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	3 - 11
2001-0915	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0917	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	1
2001-0919	Milieu	Ongegronnd	
2001-0920	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0921	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	9
2001-0923	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0925	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronnd	
2001-0928	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2001-0929	Welzijn	Gegronnd en niet herstelbaar	2 - 7 - 8
2001-0938	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	5
2001-0944	Onderwijs	Deels gegronnd en verder te herstellen	1 - 8 - 11 - 14
2001-0952	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0954	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2001-0955	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	7
2001-0966	Onderwijs	Deels gegronnd en verder te herstellen	1 - 11
2001-0971	Milieu - Heffing	Beleidsaanbeveling	
2001-0979	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegronnd	
2001-0980	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2001-0985	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegronnd	
2001-0994	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-0995	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2001-0996	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en verder te herstellen	1 - 11
2001-0997	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en verder te herstellen	1 - 10 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-1004	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2001-1005	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1006	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	9 - 10 - 11 - 12 - 13
2001-1010	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 1 - 13
		Geground en niet herstelbaar	
2001-1012	Wonen	Geground en na aandringen voldoende hersteld	2 - 7
2001-1019	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2001-1025	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en niet herstelbaar	8
2001-1030	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
2001-1031	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1036	Milieu - Heffing	Beleidsaanbeveling	
2001-1044	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1052	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	6 - 8
2001-1055	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2001-1058	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1061	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en na aandringen voldoende hersteld	7 - 11
2001-1062	Milieu	Geground en verder te herstellen	4
2001-1064	Cultuur	Deels geground en niet herstelbaar	7
		Geen oordeel mogelijk	
2001-1065	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	8 - 9 - 13 - 14
2001-1066	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en na aandringen voldoende hersteld	11 - 13
2001-1073	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1080	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2001-1087	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1098	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en verder te herstellen	1 - 7 - 8 - 14
2001-1102	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en nog te herstellen	10 - 14
2001-1103	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	11
2001-1106	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	13
		Geen oordeel mogelijk	
2001-1108	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-1110	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en niet herstelbaar	9
2001-1111	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1114	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11 - 14
2001-1115	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en verder te herstellen	11 - 14
2001-1118	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1120	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2001-1122	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2001-1123	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2001-1126	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1132	Cultuur	Ongegrond	
2001-1135	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1141	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en verder te herstellen	7 - 11
2001-1144	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	10
2001-1145	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2001-1148	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	7 - 11
2001-1150	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1152	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1164	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
		Ongegrond	
2001-1165	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	12 - 13
2001-1170	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1171	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geground en voldoende hersteld	7

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-1172	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 10
2001-1173	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2001-1174	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2001-1175	Milieu	Ongegrond	
2001-1179	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
		Gegronnd en niet herstelbaar	8
2001-1181	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
		Ongegrond	
2001-1183	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	9
2001-1184	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2001-1187	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
		Gegronnd en niet herstelbaar	8 - 9
2001-1190	Milieu - Heffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-1191	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet herstelbaar	8 - 14
2001-1192	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1193	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
	Milieu - Heffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2001-1195	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2001-1197	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
		Gegronnd en niet herstelbaar	8
2001-1202	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1206	Gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2001-1207	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	1
2001-1208	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 13
2001-1209	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2001-1210	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	9
2001-1211	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2001-1214	Interne Werking	Terechte opmerking	7
2001-1216	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet herstelbaar	9
2001-1217	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-1218	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2001-1220	Milieu	Ongegrond	
2001-1222	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 14
2001-1223	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-1227	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2001-1228	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	12
2001-1229	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13
2001-1230	Onderwijs	Beleidsaanbeveling	
2001-1231	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1232	Onderwijs	Ongegrond	
		Gegronnd en nog te herstellen	4 - 11
2001-1233	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1234	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1235	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
		Geen oordeel mogelijk	
2001-1236	Gezondheid	Terechte opmerking	7
2001-1241	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2001-1243	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1244	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 14
2001-1245	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12
2001-1247	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1248	Milieu - Heffing	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11 - 12

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-1249	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld Beleidsaanbeveling	11
2001-1250	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	13
2001-1251	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
2001-1252	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 13 - 14
2001-1254	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2001-1255	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2001-1256	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en nog te herstellen	1 - 2 - 8 - 9 - 10 - 13 - 14
2001-1257	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet herstelbaar Geen oordeel mogelijk	9
2001-1258	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar Geground en voldoende hersteld	8 13
2001-1261	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1262	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	2 - 13
2001-1263	Welzijn	Ongegrond	
2001-1264	Wonen	Ongegrond Geground en niet herstelbaar	7
2001-1266	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2001-1270	Milieu	Geground en nog te herstellen	1
2001-1271	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2001-1273	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-1274	Cultuur	Terechte opmerking	8
2001-1278	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 8 - 10 - 13 - 14
2001-1283	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	5
2001-1285	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en verder te herstellen	8 - 9 - 10
2001-1287	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1289	Interne Werking	Terechte opmerking	10
2001-1293	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1294	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 13 - 14
2001-1295	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en verder te herstellen	11
2001-1296	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet herstelbaar Geground en verder te herstellen Geen oordeel mogelijk	9 1
2001-1297	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2001-1298	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 13 - 14
2001-1299	Milieu	Geground en niet herstelbaar Geground en voldoende hersteld	7 13
2001-1300	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1301	Milieu	Geground en voldoende hersteld	7 - 8 - 13
2001-1304	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en voldoende hersteld	11
2001-1305	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld Geen oordeel mogelijk	14
2001-1306	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-1307	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2001-1308	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1309	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1310	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8
2001-1312	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 13 - 14
2001-1314	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	10 - 14
2001-1317	Welzijn	Deels geground en voldoende hersteld	2
2001-1318	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1319	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-1321	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 13 - 14
2001-1322	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	8 - 9 - 11 - 12 - 13
2001-1323	Milieu	Geground en voldoende hersteld	8
2001-1324	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2001-1325	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	8 - 10 - 11
2001-1326	Milieu - Heffing	Deels geground en voldoende hersteld	10
2001-1327	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1328	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1329	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2001-1331	Onderwijs	Beleidsaanbeveling	
2001-1333	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1334	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	2
2001-1335	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2001-1337	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1339	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-1340	Welzijn	Deels geground en voldoende hersteld	1 - 3 - 7 - 8
2001-1341	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1 - 8 - 14
2001-1343	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-1344	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en voldoende hersteld	8
2001-1345	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8
2001-1346	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1347	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en niet herstelbaar	8 - 10
		Geen oordeel mogelijk	
2001-1350	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	8
		Geground en voldoende hersteld	13
2001-1352	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	8
2001-1353	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	11
2001-1356	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1357	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1358	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en nog te herstellen	1
2001-1360	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2001-1362	Wonen	Geground en voldoende hersteld	12
2001-1363	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1365	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1366	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1367	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-1368	Milieu - Heffing	Geground en voldoende hersteld	11
2001-1369	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2001-1370	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	10 - 11 - 12 - 13
2001-1371	Milieu	Geground en voldoende hersteld	12
2001-1374	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	1 - 2 - 10 - 11 - 13 - 14
2001-1375	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-1378	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
		Geground en voldoende hersteld	11
2001-1379	Gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-1380	Welzijn	Ongegrond	
		Geground en niet herstelbaar	7
2001-1381	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1383	Milieu - Heffing	Deels geground en voldoende hersteld	7
2001-1384	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-1385	Milieu	Geground en voldoende hersteld	13
2001-1386	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1387	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2001-1388	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2001-1389	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	10
2001-1391	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-1393	Wonen	Terechte opmerking	10
2001-1395	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en verder te herstellen	10 - 11 - 13
		Terechte opmerking	7
2001-1396	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	7 - 10 - 11
2001-1397	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-1398	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1399	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	9
2001-1400	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2001-1403	Milieu - Heffing	Gegronnd en nog te herstellen	7
2002-0008	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0013	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	7 - 8 - 11
		Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13 - 14
2002-0022	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	2 - 13
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0025	Milieu	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2002-0029	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 12 - 13
2002-0030	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2002-0031	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11
2002-0039	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0041	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0044	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
2002-0051	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13
2002-0053	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0058	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	9 - 11
2002-0059	Onderwijs	Deels gegronnd en verder te herstellen	10
2002-0064	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0068	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2002-0069	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2002-0071	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	2 - 8 - 12 - 13 - 14
2002-0074	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 12 - 13
2002-0080	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0088	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	2
2002-0098	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0101	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2002-0102	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2002-0104	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0112	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0113	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0118	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2002-0123	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en verder te herstellen	11
2002-0129	Interne Werking	Gegronnd en niet herstelbaar	12
2002-0131	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0133	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	2
2002-0136	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2002-0137	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en verder te herstellen	6 - 11 - 12
2002-0147	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0152	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7 - 12
2002-0171	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0188	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	11
2002-0191	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2002-0192	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0198	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet herstelbaar	10
2002-0205	Milieu	Ongegrond	
2002-0208	Gezondheid	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegrond en verder te herstellen	12
2002-0209	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet herstelbaar	3 - 11
2002-0212	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0216	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0219	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0221	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2002-0225	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0242	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0248	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0250	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	12
		Gegrond en niet herstelbaar	8
		Gegrond en voldoende hersteld	13
		Gegrond en niet herstelbaar	12
		Gegrond en voldoende hersteld	8
2002-0251	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0252	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 12
2002-0254	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 12
2002-0256	Interne Werking	Ongegrond	
2002-0257	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Beleidsaanbeveling	
2002-0258	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en nog te herstellen	8 - 11
2002-0260	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2002-0262	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet herstelbaar	8 - 12
		Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0269	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0271	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0281	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0292	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0300	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0302	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en nog te herstellen	5
2002-0304	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet herstelbaar	7 - 8 - 12
		Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0307	Onderwijs	Gegrond en niet herstelbaar	8 - 12
		Gegrond en na aandringen voldoende hersteld	8 - 13
2002-0311	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0319	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0320	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0321	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0322	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0325	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0330	Milieu	Gegrond en nog te herstellen	8
2002-0338	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0339	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Andere	
2002-0346	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2002-0348	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0350	Wonen	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2002-0351	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geground en voldoende hersteld	13
2002-0352	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0353	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0355	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en verder te herstellen	10 - 11
2002-0357	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0358	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	5
2002-0363	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	13
2002-0365	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2002-0369	Milieu	Ongegrond	
2002-0372	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0374	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0376	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en voldoende hersteld	7
2002-0377	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	12 - 13
2002-0379	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2002-0391	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0407	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0412	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en verder te herstellen	1 - 11
2002-0414	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	7
2002-0418	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2002-0421	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0422	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0424	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0431	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0432	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2002-0433	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 13
2002-0439	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0451	Wonen	Deels geground en niet herstelbaar	12
2002-0458	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0462	Wonen	Ongegrond	
2002-0467	Milieu	Geground en voldoende hersteld	2
2002-0468	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en niet herstelbaar	10
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0477	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0479	Wonen	Geground en na aandringen voldoende hersteld	12 - 13
2002-0482	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0487	Wonen	Geground en nog te herstellen	5
2002-0489	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2002-0490	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0492	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en verder te herstellen	5 - 7
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0493	Milieu	Geground en voldoende hersteld	12
2002-0496	Onderwijs	Deels geground en niet herstelbaar	7 - 10
2002-0499	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0500	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0501	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0502	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en nog te herstellen	1
2002-0506	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	5
2002-0514	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0516	Milieu	Deels geground en niet herstelbaar	10
2002-0517	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	12
2002-0518	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0521	Wonen	Geground en nog te herstellen	11

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2002-0525	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0527	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0529	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2002-0532	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0537	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0539	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0541	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 13
2002-0542	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2002-0546	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0548	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0556	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0558	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0564	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0566	Milieu - Heffing	Gegronnd en verder te herstellen	5 - 11
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0567	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 12 - 13
2002-0568	Interne Werking	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0571	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0574	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0575	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2002-0578	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0580	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0583	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronnd en niet herstelbaar	10
2002-0589	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2002-0593	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0595	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	10
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0596	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0597	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en niet herstelbaar	10
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0599	Wonen	Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	1 - 10 - 12 - 13
2002-0601	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2002-0608	Milieu	Ongegrond	
2002-0612	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2002-0618	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0620	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2002-0624	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0636	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0640	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2002-0641	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0645	Wonen	Ongegrond	
2002-0649	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0657	Onderwijs	Ongegrond	
2002-0662	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 12
2002-0663	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Beleidsaanbeveling	
2002-0664	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 12
2002-0667	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0670	Onderwijs	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2002-0671	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1 - 10 - 14
2002-0673	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0698	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0727	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlevel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2002-0734	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2002-0740	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2002-0741	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13
2002-0746	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 9
2002-0749	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronnd en verder te herstellen	8 - 13
2002-0750	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2002-0752	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	13
2002-0753	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0756	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 12
2002-0766	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
		Gegronnd en niet herstelbaar	1 - 2 - 10
2002-0777	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	12 - 13
2002-0783	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en verder te herstellen	11
2002-0805	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	10
2002-0859	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	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. De Vlaamse ombudsman wordt na een openbare oproep tot kandidaatstelling benoemd door het Vlaams Parlement voor een periode van zes jaar. Het mandaat kan éénmaal voor eenzelfde periode verlengd worden.

§ 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 rechtscollege 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 Gezinsstudiën 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 afdeling 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 kwalificatie. 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 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. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

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 petitierecht),
- 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 krijtlijnen, 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 juridische 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 klachtbehandeling. 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 2002

9 januari 2002:	Werkbezoek Hoge Raad voor Justitie (Brussel)
11 januari 2002:	Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Onderwijs in verband met erkenning Rom-projecten (Brussel)
17 januari 2002:	Deelname aan de studiedag Communicatie met moeilijk bereikbare doelgroepen, Kortom (Mechelen)
18 januari 2002:	Lezing over de ombudsfunctie voor de Rotary-Club Antwerpen-West (Antwerpen-Linkeroever)
24 januari 2002:	Werkvergadering Sociale Hogeschool Gent (Brussel) Werkvergadering afdeling Studietoelagen (Brussel)
29 januari 2002:	Deelname aan studieavond Natuur en ruimtelijke ordening, Vereniging Ruimte en Planning (Brussel)
1 februari 2002:	Deelname aan studiedag Communicatie en participatie in justitie, Hoge Raad voor Justitie (Antwerpen)
7 februari 2002:	Deelname aan studieavond Recht en communicatie, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
8 februari 2002:	Bezoek St. Guido college Anderlecht aan Vlaamse Ombudsdienst
11 februari 2002:	Werkvergadering met Vlaamse Milieumaatschappij (Brussel) Werkvergadering met klachtenmanager ABAFIM (Brussel)
12 februari 2002:	Werkbezoek Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, jeugd en Ambtenarenzaken Werkvergadering Sociale Hogeschool (Gent)
18 februari 2002:	Werkbezoek Jacob Söderman, Europees Ombudsman, aan de Vlaamse Ombudsdienst en kennismaking met Vlaamse lokale ombudslieden in Gent (met ontmoeting Provinciegouverneur Oost-Vlaanderen en persconferentie)
19 februari 2002:	Gastcollege De ombudsfunctie, Sociale Hogeschool (Gent)
26 februari 2002:	Gemengde werkgroep Campingwonen - VIBOSO (Brussel)
27 februari 2002:	Gastcollege Kwaliteit in sociaal-juridische dienstverlening Van Artevelde Hogeschool (Gent)
28 februari 2002:	Lezing studieavond Toegang tot justitie, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
6 maart 2002:	Werkvergadering voorbereiding Interuniversitair Centrum voor Ombudsfunctie (Antwerpen)
8 maart 2002:	Deelname Oratie Minderheden in de samenleving, Prof. H.B. Etnzinger, Erasmus Universiteit (Rotterdam)
11 maart 2002:	Welzijnsgids (UIA-Wilrijk)
13 maart 2002:	Werkvergadering Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in het kader van het samenwerkingsprotocol met het Vlaams Parlement (Brussel)
14 maart 2002:	Werkbezoek kabinetten Vlaamse regering in verband met klachtenmanagement bij de kabinetten (Brussel) Deelname studieavond Kwaliteit in justitie, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
21 maart 2002:	Lezing hoorzitting Interlandelijke Adoptie Vlaams Parlement (Brussel)
22 maart 2002:	Werkbezoek Kind en Gezin (Brussel)
26 maart 2002:	Deelname voorstelling jaarverslag College van Federale ombudsmannen (Brussel)
28 maart 2002:	Deelname studieavond ADR, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
16 april 2002:	Voorzitterschap Leerstoel Migratie- en Migrantenrecht, Universitaire Instelling (Antwerpen)
17 april 2002:	Werkvergadering klachtenmanager Departement Onderwijs (Brussel)
19 april 2002:	VRT-bezoek en presentatie (Brussel)
22 april 2002:	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudsfunctie) (Brussel)
23 april 2002:	Deelname Colloquium MOVI (Brussel)
29 april 2002:	Deelname Academische Zitting UFSIA (Antwerpen)
30 april 2002:	Werkvergadering Servicelijn VDAB over toepassing klachtendecreet (Brussel)
3 mei 2002:	Werkvergadering voorbereiding Inderdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) (Antwerpen) Werkvergadering klachtenmanagers Vlaamse Landmaatschappij (Brussel)
6 mei 2002:	Lezing Toepassing klachtendecreet Management Comité MOVI (Brussel)
13 mei 2002:	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel) Werkvergadering Beleidsraad Leefmilieu (Brussel)
14 mei 2002:	Voorzitterschap Slotsessie Leerstoel Migratie- en Migrantenrecht UFSIA (Antwerpen)
16 mei 2002:	Deelname Expertengroep Wonen Stedenbeleid Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel) Deelname Netwerkcafé Klachtenbehandeling (Brussel)
17 mei 2002:	Deelname Symposium Interne en externe managementafspraken VVBB (Brussel)
18 mei 2002:	Gastcollege Ombudsfunctie Bibliotheekwetenschappen UIA (Antwerpen)
21-24 mei 2002:	Deelname Congres European Ombudsman Institute (Krakau – Polen)
27 mei 2002:	Werkvergadering Toepassing klachtendecreet Administratie Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (Brussel) Werkvergadering Bestuurscomité Belgacomfonds Dialoog met de burger (Brussel)
28 mei 2002:	Werkvergadering voorbereiding Interuniversitair Centrum Ombudsfunctie (ICOM) (Antwerpen)

29 mei 2002:	Werkvergadering Toepassing klachtendecreet Administratie Milieu en Natuur (Brussel)
30 mei 2002:	Werkvergadering Interne Audit Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel) Werkvergadering gemengde werkgroep Campingbewoning, VIBOSO (Brussel)
31 mei 2002:	Deelname studiedag Wetgevingskwaliteit, KUL (Leuven)
5 juni 2002:	Werkvergadering studie over ombud, KUL (Leuven)
6 juni 2002:	Werkvergadering Toepassing klachtendecreet Vlaamse Radio en Televisie (Brussel) Deelname Studiedag Overheidsinformatie (Leuven)
7 juni 2002:	Algemene Vergadering POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Puurs)
8 juni 2002:	Lezing Vlaamse Ombudsdienst Studiedag Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting, Balie Brussel (Brussel)
11 juni 2002:	Workshop Normconform Ombudswerk: zoektocht naar ombudsnormen, Vlaams Parlement (Brussel) Commissiebespreking Handleiding Deontologische Code (Brussel)
12 juni 2002:	Deelname presentatie jaarverslag Ombudsdienst Stad Gent (Gent) Deelname studieavond Internationale aspecten van de ruimtelijke ordening, Vereniging Ruimte en Planning (Brussel)
13 juni 2002:	Werkvergadering Ombudsfunctie in Mortsel (Mortsel)
14 juni 2002:	Voorzitterschap Jury Vlaamse Kamer Belgacomfonds Dialoog met de burger (Brussel)
17 juni 2002:	Werkbezoek Toepassing klachtendecreet Nederlandse Nationale Ombudsman (Den Haag – Nederland)
18 juni 2002:	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel) Voorzitterschap en inleiding Startvergadering Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) - Centre de Recherches Interdisciplinaires sur l'Ombudsman (CRIO), Koning Boudewijnstichting (Brussel)
19 juni 2002:	Deelname studiedag Sociaal-economische grondrechten in de Europese Unie, Ministerie van Arbeid (Brussel) Werkbezoek Toepassing klachtendecreet Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (Brussel) Werkvergadering Klachtwet, senator Van Riet (Brussel)
20 juni 2002:	Deelname studiedag Klantenmanagement, Kortom (Mechelen)
21 juni 2002:	Werkvergadering Toepassing klachtendecreet, OVAM (Mechelen) Werkvergadering VVSG bekendmaking Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
24 juni 2002:	Werkvergadering Interne Audit Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel) Werkvergadering Toepassing klachtendecreet Gemeenschapsonderwijs (Brussel)
26 juni 2002:	Werkbezoek Karel De Grote Hogeschool Antwerpen Werkvergadering Portaal-site ombud (Brussel)
27 juni 2002:	Werkvergadering Bestuurlijke Ombudsmannen (Antwerpen)
28 juni 2002:	Lezing Welk rechtsonderwijs, Vlaamse Juristenvereniging, Katholieke Universiteit Brussel (Brussel)
1 juli 2002:	Lezing Vlaamse Ombudsdienst, Vlaamse Vereniging van OCMW-Secretarissen (Antwerpen)
16 juli 2002:	Werkvergadering met leidend ambtenaar Kenniscel Administratieve Vereenvoudiging Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 juli 2002:	Werkvergadering klachtenmanagement, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 en 18 juli 2002:	Werkvergadering Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) (Brussel en Antwerpen)
31 juli 2002:	Werkvergadering Portaal-site Ombud (Brussel)
6 augustus 2002:	Werkvergadering Afdeling Financiering Huisvestingsbeleid Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
30 augustus 2002:	Werkvergadering Toepassing klachtendecreet Gemeenschapsonderwijs (Brussel)
4 september 2002:	Werkvergadering VVSG - Gemeentebesturen
6 september 2002:	Werkvergadering Portaal-site Ombud (Brussel)
9 september 2002:	Permanent Overleg Lokale Ombudslieden (Antwerpen)
10 september 2002:	Stuurgroep Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
19 september 2002:	Werkvergadering Bestuurscomité Belgacomfonds Dialoog met de burger, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
20 september 2002:	Ontmoetingsvergadering Vlaamse klachtenmanagers Vlaamse Ombudsdienst over toepassing klachtendecreet, Vlaams Parlement (Brussel)
23 september 2002:	Werkvergadering Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) (Antwerpen)
25 september 2002:	Persvoorstelling "Democratie in ademnood", uitgeverijen Van Halewyck en Die Keure (Brussel)
27 september 2002:	Ontmoetingsvergadering Vlaamse klachtenmanagers Vlaamse Ombudsdienst over toepassing klachtendecreet, Vlaams Parlement (Brussel) Werkgroep Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (Brussel)
30 september 2002:	Werkvergadering Informatie- en districtwerking stad Antwerpen (Antwerpen)
2 oktober 2002:	Werkbezoek Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Cultuur, jeugd en Ambtenarenzaken
3 oktober 2002:	Lezing Rechtshulp en rechtsbijstandsverzekering Hoge Raad voor Justitie (Brussel) Deelname opening Academiejaar Associatie Universiteit en Hogeschool Antwerpen (Antwerpen)
4 oktober 2002:	Deelname studiedag Het bos in het recht, Tijdschrift voor Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw (Groot-Bijgaarden)
5 oktober 2002:	Deelname debat Democratie in ademnood, Het Andere Boek (Antwerpen)
8 oktober 2002:	Werkvergadering Portaal-site Ombud (Brussel)
10 oktober 2002:	Werkvergadering Welzijns-gids (Antwerpen)
15 oktober 2002:	Werkbezoek Ombudsman Catalonië - Anton Cañellas (Barcelona)

- 22 oktober 2002: Werkvergadering OVAM (Mechelen)
Deelname Taskforce Stedenbeleid Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
- 23 oktober 2002: Voorzitterschap Studiedag Recente evoluties en knelpunten in de ruimtelijke ordening en de stedenbouw, Tijdschrift voor Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw (Gent)
- 25 oktober 2002: Werkvergadering klachtenmanagement Universitair Ziekenhuis Gent (Brussel)
- 29 oktober 2002: Werkvergadering Permanent Overleg Lokale Ombudslieden (Gent)
- 4 november 2002: Werkvergadering Opleiding Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (Antwerpen)
- 6 november 2002: Voorzitterschap Studiedag Recente evoluties en knelpunten in de ruimtelijke ordening en de stedenbouw, Tijdschrift voor Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw (Antwerpen)
- 7 november 2002: Deelname Symposium 20-jarig bestaan Nederlandse Nationale Ombudsman, De klacht als herstel van vertrouwen (Den Haag)
- 8 november 2002: Werkbezoek Ombudsdienst Stad Gent (Brussel)
- 18 november 2002: Werkvergadering klachtenmanagement Afdeling Inspectie en Toezicht Verzorgingsvoorzieningen Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
- 20 november 2002: Lezing Sociaal-politieke betekenis van een rechtenbenadering in welzijn, zorg en sociale politiek, Alert (Antwerpen)
- 21 november 2002: Lezing prijsuitreiking Belgacomfonds Dialoog met de burger, Koning Boudewijnstichting (Eeklo)
- 22 november 2002: Deelname Congres 150 jaar UFSIA (Antwerpen) en Startcongres VIWTA Vlaams Parlement (Brussel)
- 26 november 2002: Werkvergadering Portaalsite Ombud (Brussel)
Lezing hoorzitting sociale mix en leefbaarheid sociale huisvesting Vlaams Parlement (Brussel)
- 27 november 2002: Werkbezoek Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
Gastcollege De rol van de ombudsman in de samenleving, Universiteit Antwerpen Management School (Antwerpen)
- 28 november 2002: Persconferentie met Permanent Overleg Lokale Ombudslieden over ombudsfunctie in het gemeentedecreet (Antwerpen)
Lezing Van rechtshulp naar rechtsbijstand, studiedag De stand van de rechtsbijstand anno 2002, UFSIA (Antwerpen)
- 29 november 2002: Deelname panelgesprek Justitiehuizen en eerstelijnsrechtshulp, studiedag De stand van de rechtsbijstand anno 2002, KUL (Leuven)
- 2 december 2002: Stuurgroep Permanent Overleg Ombudslieden (Brussel)
- 4 december 2002: Inleiding en lezing Congres De ombudsman in België na een decennium: een zoektocht naar de meerwaarde van de ombudsfunctie, Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (Brussel)
- 5 december 2002: Werkvergadering Klachtendecreet, Kabinet van minister-president Dewael (Brussel)
- 5 tot 7 december 2002: Deelname jaarlijkse vergadering International Ombudsman Institute (Ljubljana, Slovenië)
- 9 december 2002: Werkvergadering Portaalsite Ombud (Brussel)
- 12 december 2002: Algemene Vergadering Permanent Overleg Ombudslieden (Brugge)
- 13 december 2002: Gastcollege De ombudsman Sociale Hogeschool Antwerpen (Antwerpen)
- 16 december 2002: Werkvergadering Energieproblematiek van kansarme gezinnen (Brussel)
- 17 december 2002: Voorzitterschap en lezing studiedag Vijf jaar Vlaamse Wooncode: het Vlaamse woonbeleid (nog) niet op kruissnelheid (Brussel)
- 20 december 2002: Gastcollege De ombudsman Hogeschool Gent (Gent)

Bijlage 6: Bibliografie 2002

1. VLAAMS PARLEMENT. STUKKEN. ZITTINGEN 2001-2002 EN 2002-2003

- 41(2001-2002)1. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2001
- 41(2001-2002)2. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2001. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting uitgebracht (Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Fiscaliteit : kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing).
- 41(2001-2002)3. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2001. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid (Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen inzake Wonen).
- 41(2001-2002)4. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2001. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening (Hoofdstuk 4.4 Thematische aanbevelingen inzake Milieu ; Hoofdstuk 4.5 Thematische aanbevelingen inzake Milieu : afvalwaterheffing ; Hoofdstuk 4.6 Thematische aanbevelingen inzake Ruimtelijke Ordening)
- 41(2000-2001)5. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2001. Gedachtewisseling. Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid uitgebracht (Thematische aanbevelingen Onderwijs).
- 823 (2000-2001)1. Voorstel van resolutie van de heren Jacques Timmermans, Patrick Lachaert, Jef Van Looy, Johan Malcorps, Jos Bex en Paul Wille betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 823 (2000-2001)2. Verslag. Voorstel van resolutie van de heren Jacques Timmermans, Patrick Lachaert, Jef Van Looy, Johan Malcorps, Jos Bex en Paul Wille betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 823 (2000-2001)3. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. Voorstel van resolutie van de heren Jacques Timmermans, Patrick Lachaert, Jef Van Looy, Johan Malcorps, Jos Bex en Paul Wille betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 825 (2000-2001)1. Voorstel van resolutie van de heren Eric Van Rompuy, Francis Vermeiren, Gilbert Bossuyt, Dirk Holemans en Sven Gatz betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 825 (2000-2001)2. Verslag. Voorstel van resolutie van de heren Eric Van Rompuy, Francis Vermeiren, Gilbert Bossuyt, Dirk Holemans en Sven Gatz betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 825 (2000-2001)3. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. Resolutie van de heren Eric Van Rompuy, Francis Vermeiren, Gilbert Bossuyt, Dirk Holemans en Sven Gatz betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1251 (2001-2002)1. Voorstel van resolutie. Voorstel van resolutie van mevrouw Isabel Vertriest en de heren Patrick Lachaert, Jef Van Looy, Jacques Timmermans en Jos Bex betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1251 (2001-2002)2. Amendement.
- 1251 (2001-2002)3. Verslag. Voorstel van resolutie van mevrouw Isabel Vertriest en de heren Patrick Lachaert, Jef Van Looy, Jacques Timmermans en Jos Bex betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening uitgebracht door de heer Johan Malcorps.
- 1251 (2001-2002)4. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. Resolutie betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 1475 (2002-2003)1. Voorstel van resolutie. Voorstel van resolutie van mevrouw Mieke Van Hecke en de heren Dirk Holemans, André Denys, Herman Lauwers en Peter De Ridder betreffende de voorstellen en aanbevelingen uit de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst.

2. PUBLICATIES VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

- Vlaamse Ombudsdienst: vragenlijst ter voorbereiding van het colloquium van 15 januari 2001 "De Ombud" / Bernard Hubeau. - In: Colloquium De Ombud, Brussel 15 januari 2001. - Brussel : Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2002, p. 305-314.
- Ben ik nu zelf overbodig? / Bernard Hubeau. In: De Standaard, 7 feb. 2002.
- Normconform ombudswerk : een zoektocht naar ombudsnormen / Red.: Nan Van Zutphen, Karine Nijs, Chris Nestor, Erwin Janssens, Bernard Hubeau, Annemarie Hanselaer, Guy Cloots ; Eindred. Karine Nijs en Johan Meermans. - Brussel : Vlaamse Ombudsdienst, 2002. - 98 p. - (Vlaamse Ombudsdienst. Reeks Werkdocumenten ; 1). - ISBN 90-76833-04-4
- Workshop nonconform ombudswerk : een zoektocht naar ombudsnormen : dinsdag 11 juni 2002 : verslag. - Brussel : Vlaamse Ombudsdienst, 2002. - 26 p.
- De burger en de kwaliteit van het Vlaamse leefmilieu : het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Guy Cloots. - In: Tijdschrift voor Milieurecht, 11(2002)3, p. 210-215.
- Nog veel werk aan de Vlaamse e-governmentwink / Bernard Hubeau, Nan Van Zutphen. - In: De Morgen, 16 aug. 2002.
- De redelijke termijn als ombudsnorm of de factor tijd in de verhouding burger-overheid. - In: Publiekrechtelijke Kronieken, 6(2002)3, p. 468-472.
- De ombudsman in België na een decennium : een zoektocht naar de meerwaarde van de ombudsfunctie in de samenleving / Robert Andersen, Bernard Hubeau (eds.). - Brugge : Die Keure, 2002. - XIV, 285 p. - (Reeks Interuniversitair Centrum voor Ombudsmanstudies ICOM). - ISBN 90-5958-014-1
- "Una via, sed lex" : enkele overwegingen over de relatie tussen de ombudsfunctie en het reguliere contentieux / Bernard Hubeau. - In: De ombudsman in België na een decennium. - Brugge : Die Keure, 2002, p. 84-112.
- Profiel van de verzoekers van de ombudsdiensten 1975-2000 : een literatuurstudie / Nan Van Zutphen. - In: De ombudsman in België na een decennium. - Brugge : Die Keure, 2002, p. 237-253.
- Vlaanderen top van e-government? / Bernard Hubeau en Nan Van Zutphen. - In: Ter-Zake, 20(2002)9, p. 9-10.

- De stand van de rechtsbijstand / Eds.: Daniël Cuypers, Bernard Hubeau. - Brugge : Die Keure, 2002. - III, 225 p. - (Tegenspraak Cahiers ; 22). - ISBN 90-5958-025-7.
- De Vlaamse Ombudsdienst: een algemene presentatie voor het Forum Arbitrage en alternatieve vormen van conflictbeslechting./ Bernard Hubeau. - Brussel : Orde van Advocaten bij Balie van Brussel, 2002. - 17 p
- De ombudsman: de kernwaarden van de functie / Bernard Hubeau, Pierre-Yves Monette. - Brussel, Koning Boudewijnstichting, 2002. - 11 p.
- Fiscale fraude en het kijk- en luistergeld : noot onder Rb. Antwerpen 18 december 2001 / Bernard Hubeau. - In: Rechtskundig Weekblad 63(2001-2002), p. 1621-1624.
- Studietoelagen hoger onderwijs : enkele signalen uit het klachtenbeeld 1999-2001 van de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Chris Nestor. - In: Tijdschrift voor Onderwijsrecht en Onderwijsbeleid, 12(2001-2002)3, p. 258-260.
- Het klachtenbeeld inzake onroerend goed bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Annemarie Hanselaer, Erwin Janssens. - In: Tijdschrift voor Onroerend Goedrecht, 4(2002)16, p. 110-121.
- De klacht als uitweg en de rol van de ombudsman / Bernard Hubeau. In: De democratie in ademnood / ed. Bernard Hubeau, Michiel Elst. - (Tegenspraak Cahiers). - p.176-220.

3. PUBLICATIES OVER DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

- De federale, Vlaamse en Waalse ombudsmannen en -diensten : differentiatie, meerwaarde en knelpunten / Rudolf Maes. - In: Colloquium De Ombud, Brussel 15 januari 2001. - Brussel : Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2002, p. 27-48.
- De federale, Vlaamse en Waalse ombudsmannen en -diensten : vergelijkend overzicht van de belangrijkste wettelijke en reglementaire bepalingen. - In: Colloquium De Ombud, Brussel 15 januari 2001. - Brussel : Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2002, p. 49-60.
- Jaarverslag 2001 Vlaamse Ombudsdienst: Vlaamse overheid reageert traag / Nico Moyaert. - In: Argus, 2002 (7/19 april) p.7-8
- Aanmoedigingspremie voor de loopbaanonderbreking : Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Ombudsdienst. - In: Nieuwsbrief Werkgelegenheidsmaatregelen : actuele voorinformatie, (23 april 2002)7, p. 2-5.
- Doe ik het goed? : jaarverslag van de Vlaamse ombudsman en het klachtenmanagement / Frank Van Swalm. - In: Goedendag, 18(mei 2002)2, p. 46.
- Ombudsman presenteert jaarrapport wél binnen redelijke termijn / Michaël Janart. - In: Ter-Zake, 20(2002)5, p. 9-10.
- Klachtenbeheer / Peter Van den Bosch. - In: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Driemaandelijks Informatieblad, 12(april-juni 2002)46, p. 9-11.
- Klachten over ruimtelijke ordening. - In: Mijn Huis, Mijn Recht, 2(juni 2002)23, p. 4-5.
- Ombudsdiensten discussiëren over ombudsnormen / Ilse de Vooght. - In: De Financieel-Economische Tijd, 12 juni 2002.
- Deontologische Code met handleiding aangevuld / Mark Deweerdt. - In: De Financieel-Economische Tijd, 12 juni 2002.
- Is er nood aan een één-loket-systeem binnen de huisvestingssector? : een onderzoek vanuit de Vlaamse Ombudsdienst / Marieke Verstraete. - Gent : Artevelde Hogeschool, 2002. - 98, XXII p. - Scriptie diploma sociaal werk en maatschappelijke advisering, academiejaar 2001-2002.
- Profiel van de verzoekers van twee ombudsdiensten [Vlaamse Ombudsdienst en Ombudsdienst van de Stad Mechelen] : een empirische studie in 2002 / Kaat Van den Audenaerde. - In: De ombudsman in België na een decennium. - Brugge : Die Keure, 2002, p. 254-277.

Bijlage 7: Afkortingen

ABAFIM:	administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management
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 Openluchtrecreatie
CIPAL:	Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg
CLB:	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
COO:	departement Coördinatie
DAB:	Dienst met Afzonderlijk Beheer
DIV:	Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen
DKL:	dienst Kijk- en Luistergeld
EWBL:	departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw
FAQ:	Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen
LIN:	departement Leefmilieu en Infrastructuur
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
POOL:	Permanent Overleg Ombudslieden
RVA:	Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling
RVP:	Rijksdienst voor Pensioenen
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
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
Taaladvies:	Marianne Boone Geert Craps Marianne Van Scherpenzeel
Secretariële medewerking:	Heidi Daniels Carine De Paepe Mirella De Simone Ingrid Perceval Lyn Van Boven
Lay-out:	Libens, Ghewy & Fauconnier
Druk:	Arte-Print

Verantwoordelijke uitgever: Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

D/2003/8928/1
ISBN 90-76833-05-2
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 zijn 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.