

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 1999-2000

26 april 2000

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 1999

1	Inleiding	—————	INHOUDSTAFEL
3		—————	TABELLEN
5		—————	WOORD VOORAF
	Deel 1		DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST
8		—————	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12		—————	VAN DE VROEGERE OMBUDSMAN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP NAAR DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST
15		—————	HET OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
27		—————	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
	Deel 2		DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
34		—————	EEN STRUCTURELE RELATIE
34		—————	HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
37		—————	DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN
	Deel 3		DE KLACHTENBEHANDELING
40		—————	STAPPENPLAN
43		—————	DOSSIERS EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING
44		—————	THEMA'S
45		—————	KWALIFICATIES
46		—————	OMBUDSNORMEN
49		—————	DE KWALITEIT VAN HET OVERHEIDSOPTREDEN
	Deel 4		HET KLACHTENBEELD 1999
56		—————	ALGEMEEN OVERZICHT
72		—————	FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
94		—————	FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
102		—————	MILIEU
109		—————	MILIEU: AFVALWATERHEFFING
118		—————	RUIMTELIJKE ORDENING

	Deel 4	HET KLACHTENBEELD 1999 ^(VERVOLG)
129	—————	WONEN
143	—————	ONDERWIJS
159	—————	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
154	—————	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
162	—————	ANDERE THEMA'S
	Deel 5	VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
168	—————	VOORSTELLEN
170	—————	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
170		<i>Fiscaliteit: kijk- en luistergeld</i>
171		<i>Fiscaliteit: onroerende voorheffing</i>
172		<i>Milieu</i>
172		<i>Ruimtelijke ordening</i>
172		<i>Wonen</i>
173		<i>Onderwijs</i>
173		<i>Economie en werkgelegenheid</i>
174	—————	ALGEMENE AANBEVELINGEN
178	Bijlagen	REGISTER VAN DE BEOORDEELDE DOSSIERS IN 1999
190	—————	HET OMBUDSDECREET
195	—————	PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE ADMINISTRatieve OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN HET VLAAMSE GEWEST
198	—————	EXTERNE CONTACTEN

Ombudsnormen

A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

- **Overeenstemming met het recht**
De regelgeving wordt correct toegepast.
- **Motivering van bestuurshandelingen**
De overheid verduidelijkt en motiveert haar beslissingen en haar optreden.
- **Gelijkheid en onpartijdigheid**
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld.
- **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
De burger moet duidelijk kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid.
- **Redelijkheid en evenredigheid**
De overheid geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

- **Correcte bejegening**
De ambtenaar is in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig.
- **Actieve dienstverlening**
Een ambtenaar mag niet alleen afstandelijk zijn. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.
- **Deugdelijke correspondentie**
De burger mag op zijn brief binnen een redelijke termijn een antwoord of een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding zegt iets over de termijn van behandeling.
De contactpersoon wordt vermeld.
- **Bereikbaarheid**
Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, ook telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn en de openingsuren ruim en publiekgericht.
- **Actieve informatieverstrekking**
De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terecht kan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.
- **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. Ook bij de uitbesteding van taken is de dienst verantwoordelijk voor kwaliteitscontrole.
- **Interne klachtenbehandeling**
Belangrijke aspecten in een goede interne klachtenbehandeling zijn een redelijke behandeltermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties.
- **Redelijke behandeltermijn**
Een aanvraag wordt binnen de opgelegde termijn of in elk geval binnen een redelijke termijn behandeld.
- **Coördinatie**
Tussen de overheidsdiensten, van welk niveau ook, wordt efficiënt gecommuniceerd en samengewerkt.
- **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**
De privacy van de burger wordt gerespecteerd.

Kwalificaties

- **(Deels) gegronde klacht, maar hersteld**
Bij een (deels) gegronde klacht, maar hersteld is er één of meer ombudsnormen geschonden.
Een klacht wordt als "hersteld" gekwalificeerd, als er een oplossing in het dossier is bereikt.
- **(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld**
Bij een (deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld is er één of meer ombudsnormen geschonden en is er (deels) geen oplossing in het dossier bereikt.
- **Ongegronde klacht**
Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidssdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.
- **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.
- **Geen oordeel**
Geen oordeel wijst erop dat niet uitgemaakt kan worden of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.
- **Andere**
De kwalificatie andere slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden.

Afkortingen

ABAFIM : administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management

AMINAL : administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer

AROHM : administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen

AZF : departement Algemene Zaken en Financiën

CIPAL : Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg

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

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

OVAM : Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest

POOL : Permanent Overleg Ombudslieden

RVA : Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

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

VWI : Vlaamse Wetenschappelijke Instelling

WIM : departement Wetenschap, Innovatie en Media

WVC : departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur

56	TABEL 1	KLACHTEN EN VRAGEN IN 1999 (MET GRAFIEK)
57	TABEL 2	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 1999 (MET GRAFIEK)
58	TABEL 3	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 1999 (MET GRAFIEK)
60	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 1999 (MET GRAFIEK)
62	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 1999 (MET GRAFIEK)
63	TABEL 6	DOSSIERS PER FASE IN 1999 (MET GRAFIEK)
64	TABEL 7	DOSSIERS PER THEMA IN 1999 (MET GRAFIEK)
65	TABEL 8	BEORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 1999 (MET GRAFIEK)
66	TABEL 9	KWALIFICATIES IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 1999 (MET GRAFIEK)
67	TABEL 10	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEORDEELDE DOSSIERS IN 1999 (MET GRAFIEK)
68	TABEL 11	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 1999 (MET GRAFIEK)
69	TABEL 12	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 1999 (MET GRAFIEK)
70	TABEL 13	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 1999 (MET GRAFIEK)
71	TABEL 14	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 1999
75	TABEL 15	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: DOSSIERS IN 1999
75	TABEL 16	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: KWALIFICATIES IN 1999
75	TABEL 17	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
95	TABEL 18	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 1999
95	TABEL 19	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 1999
95	TABEL 20	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
104	TABEL 21	MILIEU: DOSSIERS IN 1999
104	TABEL 22	MILIEU: KWALIFICATIES IN 1999
104	TABEL 23	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
110	TABEL 24	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: DOSSIERS IN 1999
110	TABEL 25	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: KWALIFICATIES IN 1999
110	TABEL 26	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
119	TABEL 27	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 1999
119	TABEL 28	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 1999
119	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
131	TABEL 30	WONEN: DOSSIERS IN 1999
131	TABEL 31	WONEN: KWALIFICATIES IN 1999
131	TABEL 32	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
144	TABEL 33	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 1999
144	TABEL 34	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 1999
144	TABEL 35	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
151	TABEL 36	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 1999
151	TABEL 37	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 1999
151	TABEL 38	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
155	TABEL 39	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 1999
155	TABEL 40	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 1999
155	TABEL 41	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 1999
162	TABEL 42	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 1999

Een startverslag

"De zon leerde me inzien dat de geschiedenis niet het hele verhaal is ..."
Albert Camus, *L'énvers et l'endroit*, 1958

Sinds 1 maart 1999 heeft Vlaanderen een volwaardige parlementaire ombudsdienst. Dit is het eerste Jaarverslag van die Vlaamse Ombudsdienst.

De nieuwe Vlaamse Ombudsdienst vervangt de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap. Wat een ombudsdienst is, wat de belangrijkste verschillen zijn tussen de nieuwe en de vroegere ombudsdienst en wat het ombudsdecreet van 7 juli 1998 precies bepaalt, wordt toegelicht in deel 1.

Hoe de Vlaamse Ombudsdienst samenwerkt met de Vlaamse overheidsdiensten en hoe hij de klachten van de verzoekers behandelt, komt ter sprake in deel 2 en 3. Het zwaartepunt van dit Jaarverslag vindt u in deel 4 en 5: een analyse van de klachten over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten in 1999 en de voorstellen en aanbevelingen die de Vlaamse Ombudsdienst daaraan verbindt. In de bijlagen vindt u een paar basisgegevens en basisteksten. Met een samenvatting van onze kwalificaties en ombudsnormen en een paar courante afkortingen gidst het inlegvel u door dit Jaarverslag.

In de tien eerste werkingsmaanden van maart tot december 1999 is er in verhouding veel aandacht en energie geïnvesteerd in onze interne organisatie en in de samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten. Wij hopen dat dit startkapitaal de volgende jaren zal renderen.

De personeelsformatie van de Vlaamse Ombudsdienst is achteraf te beperkt gebleken om het uitgebreide takenpakket en de opstartfase probleemloos aan te kunnen. Wij verontschuldigen ons bij de burgers die op ons een beroep hebben gedaan, als wij niet altijd snel genoeg hebben kunnen reageren.

Vanaf 2000 hopen wij ons volledig te kunnen concentreren op waar een ombudsdienst voor staat: een voorbeeldige informatieverstrekking, bemiddeling en dienstverlening ten behoeve van de burgers.

De inzet van het ombudsteam was groot het voorbije jaar en onze samenwerking was hecht. Ik bedank mijn medewerkers daarvoor.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman
1 maart 2000

Voor de derde persoon enkelvoud wordt in dit Jaarverslag de mannelijke vorm "hij" gebruikt. De enige bedoeling daarvan 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 nieuwe Vlaamse Ombudsdienst

8	1.1 DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
8	1.1.1 EEN TWEEDELIJNSFUNCTIE
10	1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12	1.2 VAN DE VROEGERE OMBUDSMAN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP NAAR DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST
12	1.2.1 EEN PARLEMENTAIRE OMBUDSDIENST VOOR VLAANDEREN
13	1.2.2 VERSCHILLEN TUSSEN DE VROEGERE OMBUDSDIENST VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST
14	1.2.3 DE OVERGANG VAN DE VROEGERE NAAR DE NIEUWE OMBUDSDIENST
15	1.3 HET OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
16	1.3.1 HET STATUUT VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN
17	1.3.2 TAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
21	1.3.3 BEVOEGDHEID VOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
23	1.3.4 BEVOEGDHEID VOOR DE KLACHTEN
25	1.3.5 WERKINGSPRINCIPES VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27	1.4 DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
27	1.4.1 PERSONEEL
28	1.4.2 WERKINGSMIDDELEN
28	1.4.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE
29	1.4.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING
29	1.4.5 COMMUNICATIE
30	1.4.6 SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
30	1.4.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
31	1.4.8 PLANNEN EN VOORUITZICHTEN

Deel 1 | DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST

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.

In dit verband moeten we even wijzen op het onderscheid tussen *passieve* en *actieve* openbaarheid. "Ieder heeft het recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen", luidt artikel 32 van de Belgische Grondwet. Dat is de *passieve* openbaarheid. De *actieve* openbaarheid heeft te maken met de verplichting van de overheid om "actief" voorlichting en informatie te geven. Voor een deel wordt die moeilijke informatieopdracht op Vlaams niveau geregeld in het decreet van 18 mei 1999 betreffende de openbaarheid van bestuur. De Vlaamse overheid kwijt zich van die actieve-openbaarheidstaak met haar info-zuilen, de vermelding van de behandelende ambtenaar op briefwisseling, het opzetten van een voorlichtingsbeleid door een voorlichtingsambtenaar, een jaarverslag van die voorlichtingsambtenaar, enz.

In die actieve openbaarheid is er een sleutelrol weggelegd voor de Vlaamse Infolijn, die, net als de Vlaamse Ombudsdienst, op 1 maart 1999 van start is gegaan. Over de intensieve samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn hebben wij het in hoofdstuk 2.3. Wij verwijzen ook naar het jaarverslag van de voorlichtingsambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De beoordeling of die informatieverstrekking op een behoorlijke manier gebeurt, is één van de **ombudsnormen** van de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.5). Maar pure informatie-

vragen verwijst de Vlaamse Ombudsdienst altijd door, ofwel naar de Vlaamse Infolijn, ofwel naar een andere, al dan niet "Vlaamse" instantie: dat is een gevolg van het nieuwe takenpakket van de dienst (zie 1.3.2).

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. Dat aanspreekpunt kan de betrokken ambtenaar of dienst zijn, maar vaak is er behoefte aan een aparte interne klachtendienst of een klachtenmanager.

De burger heeft er belang bij dat de klachtendiensten op een eenvormige en onafhankelijke wijze kunnen werken. De invoering van een klachtenrecht zou voor de burger meteen ook een signaal zijn dat de Vlaamse overheid de kwaliteitsbewaking van haar dienstverlening ernstig neemt. Een zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling kan ook het geschonden vertrouwen in het bestuur helpen herstellen. De invoering van een uniforme interne eerstelijnsklachtenbehandeling zou ook betekenen dat de vroegere "ombudslieden" van verschillende Vlaamse Openbare Instellingen in hun functie van klachtenmanager worden erkend.

Daarom kan het alleen maar toegejuicht worden dat de uitwerking van een "klachten-decreet" duidelijk als prioriteit erkend wordt. We verwijzen daarvoor onder meer naar de regeringsverklaring van de Vlaamse regering van 13 juli 1999 en de *Voorstellen van de voorzitter aan het Vlaams Parlement* van 15 december 1999. Ook in het decreet van 15 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen wordt verwezen naar het "klachtenrecht" als minimaal onderdeel van het kwaliteitsbeleid. In Nederland heeft het klachtenrecht overigens al zijn plaats gekregen in een afzonderlijk hoofdstuk van de Algemene Wet Bestuursrecht. Zo'n Vlaams klachtendecreet zou de eerstelijnsklachtenbehandeling kunnen structureren.

Een aantal overheidsdiensten en -instellingen beschikt al wel over een klachtenvoorziening, maar die zijn niet uniform en nog niet optimaal georganiseerd. Dat komt de toegankelijkheid voor de burger niet ten goede. Een goede regeling bevat de minimumeisen waaraan een klachtendienst moet voldoen, en een aantal beschermingsregels voor de klager, zoals een redelijke termijn van behandeling, een verplichte motivering, enz. De klachtenmanagers moeten over een inhoudelijke en financiële autonomie beschikken om tot een bevredigende oplossing te komen met de verzoeker. 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 Vlaamse Ombudsdienst heeft op twee momenten met de interne klachtenbehandeling van de Vlaamse overheidsdiensten te maken. Een klacht kan pas in behandeling genomen worden, als de burger zich al tot de betrokken dienst heeft gewend of heeft kunnen wenden om een oplossing te vinden. Dat is de zogenaamde **kenbaarheidsvereiste** (zie 1.3.4). De beoordeling of de interne klachtendienst goed werkt en toegankelijk is, vormt daarenboven één van de **ombudsnormen** (zie 3.5).

DE OMBUDSFUNCTIE ALS TWEEDE 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 1.4.7). 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 toegangsdrempel en vlotte toegankelijkheid,
- duidelijke bevoegdheden, met name klachtenbehandeling, bemiddelingsbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid,
- een publiek jaarverslag.

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

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

1.2 Van de vroegere ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap naar de nieuwe Vlaamse Ombudsdienst

1.2.1 EEN PARLEMENTAIRE OMBUDSDIENST VOOR VLAANDEREN

"Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest" zegt artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

In de memorie van toelichting bij dat decreet staat dat "het overbruggen van de kloof tussen de burger en de overheid een constante zorg" moet zijn van de Vlaamse beleidsverantwoordelijken. Of met andere woorden: "de politieke besluitvorming democratischer en doorzichtiger maken en de Vlaamse burger nauwer betrekken bij het bestuur". Eén van de middelen daartoe is de versterking van de bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst en de overheveling ervan naar het Vlaams Parlement.

Bij de bespreking van het voorstel van decreet was men er zich van bewust dat in de meeste democratieën de ombudsdienst een sleutelrol speelt als brugfunctie tussen de burger en de overheid. De ombudsdienst staat open voor klachten van de burger over onbehoorlijk overheidsoptreden, onderzoekt die klachten op hun gegrondheid, bemiddelt bij het zoeken naar een concrete oplossing voor concrete gevallen en kan aan de politiek verantwoordelijken duurzame oplossingen suggereren voor structurele knelpunten. Daarnaast heeft de ombudsdienst in de praktijk ook vaak een doorverwijs- en informatiefunctie. In dezelfde memorie van toelichting staat ook dat de ombudsdienst in volle onafhankelijkheid tegenover de overheid moet kunnen werken en, indien nodig, partij moet kunnen kiezen voor de burger en de "overheid terechtwijzen".

Om die onafhankelijkheid te garanderen heeft men er, zoals in de meeste landen, voor gekozen om de ombudsdienst te laten ressorteren onder de wetgevende macht. Het parlement benoemt de ombudsman en regelt de werking van de ombudsdienst. De ombudsdienst wordt op die manier een "bijkomend controle-instrument voor de parlementsleden", naar analogie met het Rekenhof. De ombudsdienst rapporteert over zijn bevindingen aan de parlementsleden en adviseert bij de oplossing van structurele problemen.

De politieke controle is en blijft uiteraard het voorrecht van het parlement, maar de ombudsdienst is een extra controleorgaan dat toeziet op de uitvoerende macht. In die zin kan het pleidooi van onder meer de federale ombudsmannen voor een grondwettelijke erkenning van het ombudsinstituut genuanceerd worden. Een stevige decretale verankering is voorhanden in het decreet van 7 juli 1998. Een grondwetsbepaling kan hooguit het algemene klachtrecht bij een ombudsdienst garanderen, zoals ook bijvoorbeeld in de Proeve van Grondwet voor Vlaanderen van 1996 voorgesteld is.

1.2.2 VERSCHILLEN TUSSEN DE VROEGERE OMBUDSDIENST VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN DE NIEUWE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap was in het leven geroepen door het decreet 'openbaarheid van bestuur' van 23 oktober 1991. De ombudsfunctie was in dat decreet vrij beperkt gedefinieerd. Pas met het besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 1992 tot regeling van de ombudsfunctie in de diensten en instellingen van de Vlaamse regering werd die functie verder uitgebreid tot de bevoegdheid om klachten te onderzoeken en daarbij bemiddelend op te treden. Maar hoe dan ook: de onafhankelijkheid van de toenmalige ombudsdienst was niet voldoende gegarandeerd, noch inzake de rechtspositie van de ombudsman zelf als inzake budgettaire middelen en onderzoeksbevoegdheden.

Met het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst werd de ombudsfunctie in Vlaanderen grondig aangepast. We sommen de belangrijkste wijzigingen even op.

- De Vlaamse Ombudsdienst is een aan het Vlaams Parlement verbonden onafhankelijke instelling en heeft dus een inbedding bij de wetgevende macht in plaats van bij de uitvoerende macht.
- Het decreet van 23 oktober 1991 legde maar een paar principes van de ombudsfunctie vast en de concrete werking van de ombudsdienst werd geregeld in het besluit van de Vlaamse Regering van 9 december 1992 (zie hierboven). Nu is er gekozen voor een volledige regeling op decretaal niveau en voor een veel uitgebreidere en duidelijkere regeling.
- Als een aanvraag tot inzage in bestuursdocumenten wordt geweigerd (de passieve openbaarheid van bestuur dus) is de Vlaamse ombudsman niet langer de beroepsinstantie.
- De bevoegdheid wordt uitgebreid tot "de (alle) administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest", dus ook de Vlaamse Openbare Instellingen, de zogenaamde VOI's.
- De bevoegdheid wordt uitgebreid tot "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". Dat zijn de zogenaamde "medebewindstaken".
- De bevoegdheid wordt ook in die zin uitgebreid dat de Vlaamse ombudsman "de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers" aan de voorzitter van het Vlaams Parlement moet melden.

1.2.3 DE OVERGANG VAN DE VROEGERE NAAR DE NIEUWE OMBUDSDIENST

In overleg met de vorige ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap en zijn medewerkers is een beperkt aantal lopende dossiers na bespreking overgedragen. Ze zijn naar best vermogen vrijwel allemaal afgehandeld en afgesloten. Een paar opmerkingen daarbij. De vroegere ombudsdienst had een aantal klachten in behandeling, waarvoor de nieuwe Vlaamse Ombudsdienst niet meer bevoegd is. Dat is meegedeeld aan de verzoeker en de overheidsdienst. Die werden meestal afgehandeld door aan de verzoeker de informatie te bezorgen die we ontvingen van de overheidsdienst. Voorbeelden daarvan zijn dossiers over personeelsaangelegenheden en informatievragen. Soms bleek de onbevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst pas in de onderzoeksfase. Die dossiers worden als "andere" behandeld (zie 3.4). Omgekeerd waren klachten opgestart door de vroegere ombudsdienst, waarvoor hij geen bevoegdheid had, maar waarin de verzoeker nog geen reactie had gekregen. Het ging vooral om dossiers in verband met de milieuheffing van de Vlaamse Milieumaatschappij. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de antwoorden aan de verzoekers bezorgd. Ook het archief van de vroegere ombudsdienst is nu in bewaring bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De overgangperiode is onduidelijk geweest in verband met de rol van beroepsinstantie inzake de openbaarheid van bestuur. In het decreet van 18 mei 1999 over de openbaarheid van bestuur is er in dat verband sprake van een "door de Vlaamse regering aangeduide ambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap". Zolang die ambtenaar niet was aangewezen, bestonden er overgangsrechtelijk in wezen twee ombudsdiensten. Voor het jaar 1998 is er geen Vlaams ombudsverslag. Voor het *Jaarverslag 1998 Openbaarheid van bestuur* verwijzen wij naar Bijlage 4 en 5 in het *Jaarverslag 1998 van de informatieambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap* (blz. 104-138).

De ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap, die tussen 1992 en 1999 werkzaam was, heeft een duidelijke plaats verworven in de Vlaamse bestuurlijke realiteit en heeft mee vorm gegeven aan het ombudswerk in Vlaanderen.

1.3 Het ombudsdecreet van 7 juli 1998

De ideeën over een vernieuwde Vlaamse Ombudsdienst waren al langer aan het rijpen in het Vlaams Parlement. In het kader van de werkzaamheden over "De verfijning van de democratie", keurde het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement al op 10 januari 1997 de volgende "principes" goed:

- de ombudsdienst wordt ondergebracht bij het Vlaams Parlement
- de ombudsdienst moet een onafhankelijk statuut hebben
- de verhouding tot de decreetgevende en uitvoerende macht moet duidelijk worden vastgelegd; de ombudsdienst zal bevoegd zijn voor de Vlaamse administratie, de regionale en pararegionale instellingen
- de aanstelling van de ombudsdienst moet door het Vlaams Parlement op een gedepolitiseerde wijze gebeuren
- de ombudsdienst krijgt een belangrijke aanbevelingsbevoegdheid; hij kan optreden op eigen initiatief en op basis van individuele dossiers algemene aanbevelingen doen
- het publiek krijgt rechtstreekse toegang tot de ombudsdienst: het instellen van een ombudsdienst zal geen afbreuk doen aan de werking van de overheidsdiensten, een aanspreekpunt voor het publiek in de diverse overheidsinstellingen wordt niet uitgesloten
- de ombudsdienst moet over efficiënte en doeltreffende middelen beschikken
- de wisselwerking met de commissie Verzoekschriften zal verder worden uitgewerkt
- bij het dossier over het politiek dienstbetoon zal de mogelijke taak van de ombudsdienst verder worden besproken.

Op 16 juni 1997 keurde het Uitgebreid Bureau eenparig een door de diensten van het Vlaams Parlement uitgewerkte ontwerpakte goed over een voorstel van decreet houdende instelling van een ombudsman bij het Vlaams Parlement. Het voorstel van decreet werd voor verdere bespreking verwezen naar de Commissie voor Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement. Het voorstel werd uiteindelijk plenair besproken en goedgekeurd op 24 juni 1998. De Vlaamse Regering bekrachtigde het decreet op 7 juli 1998 en publiceerde het in het Belgisch Staatsblad op 25 augustus 1998.

Om de werking van de Vlaamse Ombudsdienst te verduidelijken, bespreken wij in dit deel 1.3 de belangrijkste bepalingen van het *decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst*. U vindt de volledige tekst van het ombudsdecreet ook als bijlage 2 achterin in dit Jaarverslag. Wij bespreken ook andere parlementair-politieke initiatieven die mee het takenpakket van de nieuwe ombudsdienst hebben bepaald.

1.3.1 HET STATUUT VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN

In het decreet van 7 juli 1998 wordt het statuut van de Vlaamse ombudsman bepaald. Wij lichten in het kort de relevante bepalingen toe.

De Vlaamse ombudsman wordt na een openbare oproep tot kandidaatstelling benoemd door het Vlaams Parlement. De benoeming geldt voor een periode van zes jaar. Het mandaat kan éénmaal voor een zelfde periode worden verlengd. Wanneer de Vlaamse ombudsman is benoemd, legt hij in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de eed af.

Om te kunnen worden benoemd moet de kandidaat aan een aantal voorwaarden voldoen. In de eerste plaats moet hij Belg zijn. Voorts moet hij van onberispelijk gedrag zijn en zijn burgerlijke en politieke rechten genieten. Hij moet houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. Hij moet 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. Hij moet slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd. Hij mag drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld. Met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat wordt een aantal ambten gelijkgesteld. Hij mag ook geen enkel ander ambt of mandaat of geen enkele andere functie bekleeden, ook als die onbezoldigd zijn. De bedoeling is hierbij duidelijk de onafhankelijkheid van de Vlaamse ombudsman te garanderen.

Hoe kan er een einde komen aan het mandaat? Er zijn in de eerste plaats facultatieve beëindigingsgronden. Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman in een aantal gevallen beëindigen: op zijn verzoek, als hij de leeftijd van 65 jaar bereikt en als zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt. Voorts zijn er verplichte beëindigingsgronden. Het Vlaams Parlement kan de ombudsman afzetten "om ernstige redenen" of als hij een ander ambt of mandaat of een andere functie zou aanvaarden.

Een aantal bepalingen garanderen de onafhankelijkheid van de Vlaamse ombudsman en regelen bepaalde bevoegdheden. 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 evenmin uit zijn ambt worden ontheven, noch aan enig onderzoek onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn ambt.

De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de Ombudsdienst en de deskundigen waarop eventueel een beroep wordt gedaan, moeten geheimhouden wat hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld. Als de Vlaamse ombudsman bij de uitoefening van zijn functie een belangrijke tekortkoming vaststelt die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

Het geldelijk statuut omvat bepalingen over de wedde en de pensioenregeling van de ombudsman.

1.3.2 TAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het Vlaams Parlement heeft aan de Vlaamse Ombudsdienst een ruim en tegelijk duidelijk afgegrensd pakket van taken en opdrachten gegeven. In de eerste plaats uiteraard de typische ombudstaken die wij hieronder onder **kerntaken** samenvatten, maar daarnaast ook een eigen rol in het toezicht op hoe de Vlaamse volksvertegenwoordigers hun **deontologische code** respecteren en een mogelijke rol in de **decreetsevaluatie**. Het decreet bepaalt dat de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is om "klachten over het algemeen beleid of over de decreten, reglementen en besluiten" te behandelen. Daarom hebben wij het in dit deel ook over de **verzoekschriftenprocedure** bij het Vlaams Parlement, waarnaar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwijst als er zo een "klacht over het algemeen beleid" binnenkomt.

KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

- **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 doorverwijsopdracht 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 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 1.4.7). Omdat informatieverstrekking geen kerntaak is voor ombudslieden, maar omdat de burgers zich toch vaak tot de ombudsdiensten wenden met vragen om informatie, heeft de decreetgever er goed aan gedaan een uitgesproken doorverwijsopdracht te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook door naar organisaties in het maatschappelijk middenveld zoals consumentenorganisaties, rechtshulpdiensten, sociale zekerheidsdiensten, en welzijnsorganisaties.

- **Voorstellen en aanbevelingen formuleren**

Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die "dossieroverschrijdend" zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft als opdracht, op grond van zulke bevindingen, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen. Onze voorstellen en aanbevelingen van 1999 vindt u in deel 5 van dit Jaarverslag.

DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE DEONTOLOGISCHE CODE

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het decreet nog een vierde opdracht gekregen, en dus eigenlijk een vierde kerntaak: hij moet er mee op toezien dat de Vlaamse volksvertegenwoordigers hun deontologische code naleven. Als er overtredingen van die code gesignaleerd worden aan de ombudsdienst, dan moet hij die melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. Omdat die expliciete opdracht niet zo courant is voor een ombudsdienst, behandelen we die hier apart.

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 dienstbetoon door politici aan de bevolking toegestaan zijn en welke niet. Wij citeren de uitgangspunten van die code:

- "1. Luisterbereidheid, aanspreekbaarheid en dienstbaarheid van politici door rechtstreeks contact met de bevolking wordt als waardevol en noodzakelijk beschouwd in de moderne democratie.
2. Het algemene belang moet voor ogen gehouden worden: willekeur ten gunste van individuen wordt verworpen.
3. Een verbod op het adverteren voor dienstverlening wordt ingevoerd.
4. De sociale dienstverlening kan alleen een informatieve doorverwijsfunctie en een algemene dienstverlenende functie hebben, vooral voor de zwakkeren.
5. Bij het uitoefenen van die doorverwijsfunctie, informatieverlening en administratieve ondersteuning gelden de absolute regels van gelijkheid, rechtvaardigheid en wettelijkheid.
6. Een verbod van benoemings-, aanstellings- en bevorderingstussenkomsten wordt ingevoerd.
7. De rol van de ombudsdiensten is essentieel in de naleving van deze algemene principes. Ook het voorlichtings- en informatiebeleid moet hier een essentiële, preventieve rol spelen. De bekendmaking en de bereikbaarheid van informatiediensten bij de diverse overheidsinstellingen, de ombudsdiensten, groene lijnen e.d.m. dienen voortdurend gepropageerd te worden door de politici. De link met het voorstel van decreet over de ombudsfunctie en het ontwerpdecreet over de openbaarheid van bestuur moet dan ook coherent en rechtstreeks zijn.
8. De openbaarheid is een fundamentele structurele oplossing om ongeoorloofde tussenkomsten te verhinderen.
9. Informatieverlening of doorverwijzen gebeurt zonder enige materiële of geldelijke tegenprestatie van welke aard ook.
10. Alle Vlaamse politici worden uitgenodigd de deontologische code voor dienstverlening te onderschrijven. Al de andere assemblees zullen worden opgeroepen om gelijkaardige initiatieven te ontplooiën.
11. De afdwingbaarheid en de controle van deze uitgangspunten moeten ook uitgeklaard worden. De rol van de ombudsdiensten is daarbij essentieel.
12. Het Vlaams Parlement zal zelf een aantal concrete vragen stellen aan de regering en de administratie inzake de vereenvoudiging van procedures en formulieren. Een perma-

nente werkgroep van het Vlaams Parlement zal elk jaar, naar aanleiding van het rapport van de ombudsdienst of van het rapport van het Rekenhof, dergelijke voorstellen evalueren.

13. De deontologische code dient ook een gedragscode te bevatten over de omgang met individuele vragen van particulieren en bedrijven."

In de code wordt herhaaldelijk naar "ombudsmannen", "ombudsvrouwen" en "ombudsdiensten" verwezen, zowel bij de algemene bepalingen (artikel 4), als bij de behandeling van de specifieke rollen, die Vlaamse volksvertegenwoordigers kunnen spelen in hun individuele dienstverlening. In de eerste plaats stellen zij als zogenaamde "informatiebemiddelaar" informatie ter beschikking over de werking van ombudsdiensten en andere diensten die klachten van burgers behandelen. Als "doorverwijzer" en als "bemiddelaar" kunnen zij naar ombudsdiensten doorverwijzen (zie de artikelen 11, 14, 17 en 18 van de code). Trage dossierbehandeling kunnen zij signaleren aan en klachten daarover kunnen zij doorverwijzen naar de ombudsdiensten (artikel 21).

In het deel over naleving, controle en sanctionering wordt het beginsel herhaald dat ook de Vlaamse ombudsman het aan de voorzitter van het Vlaams Parlement moet melden als hij kennis krijgt van een inmenging van volksvertegenwoordigers, die hij in strijd acht met de code (artikel 35). Tot nog toe zijn er in dossiers van de ombudsdienst nog geen overtredingen van de code vastgesteld. Anderzijds verwijzen Vlaamse volksvertegenwoordigers niet vaak door naar de Vlaamse Ombudsdienst op grond van de code.

DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE DECREETSEVALUATIE

De bedoeling van decreetsevaluatie is na te gaan of de doelstellingen van een decreet worden gerealiseerd en of die beantwoorden aan de maatschappelijke behoeften. De term *decreetsevaluatie* wordt in het decreet niet gebruikt. Toch wordt er al langer een verband gelegd tussen decreetsevaluatie en de ombudsdienst. In "Verfijning van de democratie", het eindverslag van het overleg in het Vlaams Parlement uit 1997, was er uitvoerig sprake van decretale nazorg en verbetering van de Vlaamse regelgeving. Er wordt in aangekondigd dat een "verdere ondersteuning van de decreetsevaluatie zal gebeuren door een jaarlijkse analytische rapportering omtrent schriftelijke vragen en signalen van de ombudsman". In de "Voorstellen van de voorzitter aan het Vlaams Parlement" van 15 december 1999 wordt gesteld dat de Vlaamse Ombudsdienst en het Kinderrechtencommissariaat vanuit hun opdracht kunnen bijdragen tot de evaluatie van bestaande regelgeving.

Het debat over de evaluatie van de regelgeving is aangezwengeld door de werkzaamheden in de Senaat in de vorige legislatuur en door de opname van een aantal programma-punten in de diverse regeerakkoorden van 1999. In het Vlaamse regeerakkoord is er sprake van vereenvoudiging van wetgeving en klantvriendelijkheid, een geïntegreerd loket, openbaarheid van bestuur, communicatiebeleid en meer inspraak. Ideale oplossingen om die doelstellingen en een betere regelgevingskwaliteit te realiseren liggen niet zomaar voor het grijpen. Een recente studie noemt het wetgevingsproces een "mission impossible". Meer dan de kwantiteit van regelgeving is de kwaliteit van belang voor de kenbaarheid en toegankelijkheid, de toepasbaarheid en de handhaafbaarheid ervan, en dat zijn de aspecten die

voor de burger belangrijk zijn. Slechte kwaliteit van de regels is hoe dan ook een obstakel voor behoorlijk bestuur. Het is duidelijk dat parlementaire ombudsdiensten goed geplaatst zijn om in die kwaliteitsbewaking een rol te spelen.

Men maakt een onderscheid tussen de evaluatie vooraf ("ex ante") en de evaluatie achteraf ("ex post") van de regelgeving. Op beide momenten kan de Vlaamse Ombudsdienst een rol spelen: zowel bij de totstandkoming van nieuwe decreten als bij de evaluatie van bestaande regelgeving. Daartoe kan het Jaarverslag van de dienst gebruikt worden, maar de dienst kan ook op verzoek en ad hoc advies geven. De bijdrage van de Ombudsdienst blijft uiteraard "vraaggestuurd": zijn adviezen vloeien altijd voort uit klachten en dossiers die hij behandelt.

DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE VERZOEKSCRIFTENPROCEDURE IN HET VLAAMS PARLEMENT

Volgens het ombudsdecreet mag de Vlaamse Ombudsdienst zich niet uitspreken over "het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen". Oordelen over de **beleidskeuzes** en de **beleidsvorming** is namelijk de politieke taak van de volksvertegenwoordigers in het Vlaams Parlement. De Ombudsdienst moet er wel op toezien of de Vlaamse overheidsdiensten zich behoorlijk gedragen bij de uitvoering van het beleid. Als de dienst naar aanleiding van een aantal concrete klachten vaststelt dat bijvoorbeeld een bepaalde regeling een ongewenst effect heeft of dat de dienstverlening verbeterd kan worden, dan mag hij daarover wel een aanbeveling maken.

Wie zich in het algemeen wil beklagen over het beleid of wie het Vlaams Parlement wil wijzen op een tekortkoming in een Vlaams decreet, die kan rechtstreeks een **verzoekschrift** richten tot de voorzitter van het Vlaams Parlement. Een verzoekschrift met ten minste 15.000 handtekeningen wordt behandeld in de plenaire vergadering. Indien er minder ondertekenaars zijn, wordt het behandeld door de commissie die bevoegd is voor de verzoekschriften. Hoe die verzoekschriften behandeld worden, is geregeld door het verzoekschriftendecreet van 14 juli 1998.

Het ombudsdecreet heeft het niet over die verzoekschriften. Maar het verzoekschriftendecreet en het reglement van het Vlaams Parlement leggen wel een verband tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de **verzoekschriftenprocedure**. Het verzoekschriftendecreet zegt onder meer dat de parlementaire commissie die bevoegd is voor de verzoekschriften, een klacht over de werking van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aan de ombudsdienst moet bezorgen. Die informeert de commissie over het gevolg dat hij daaraan verleent. Ook het reglement van het Vlaams Parlement bevat verwijzingen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Artikel 88 bevestigt dat de commissie bevoegd voor de verzoekschriften een klacht naar de Vlaamse ombudsman doorverwijst. Artikel 89 bepaalt dat de plenaire vergadering kennis neemt van het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en dat daarna de commissie bevoegd voor de verzoekschriften de voorstellen en aanbevelingen uit dat Jaarverslag behandelt.

De verhouding tussen de verzoekschriftenprocedure en de werking van de Vlaamse Ombudsdienst is nog niet helemaal uitgeklaard. De Raad van State heeft het al wenselijk genoemd om de samenloop van een procedure bij de Vlaamse ombudsman en van de verzoekschriftenprocedure beter te regelen. Daarbovenop zouden het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst samen een efficiënte doorverwijzingsregeling moeten uitwerken. Op die manier kan vermeden worden dat de burger het slachtoffer wordt van onduidelijke bevoegdheidsafbakeningen.

We herhalen voor alle duidelijkheid nog even dat de Vlaamse Ombudsdienst alleen op grond van concrete klachten of concrete dossiers voorstellen en aanbevelingen mag formuleren: hij mag zich dus niet uitlaten over het "algemeen beleid", maar hij is ook niet bevoegd om "op eigen initiatief" op te treden. De Vlaamse Ombudsdienst kan overigens ook geen "dwang" koppelen aan zijn aanbevelingen en voorstellen: de Vlaamse overheid kan die naast zich neerleggen.

1.3.3 BEVOEGDHEID VOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

Het ombudsdecreet stelt dat de Vlaamse Ombudsdienst klachten moet onderzoeken over "de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest". Dat betekent in elk geval dat ook inwoners van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, zeg maar de Vlaamse Brusselaars, een beroep kunnen doen op de Vlaamse ombudsdienst als zij een klacht hebben over de werking van een instelling bij een "gemeenschapsaangelegenheid", zoals welzijn en cultuur.

Het decreet voegt daar nog aan toe:

- dat "onder administratieve overheid" wordt verstaan: een administratieve overheid, zoals bedoeld in de wetgeving op de Raad van State, en
- dat de bevoegdheid ook geldt voor "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".

Door die bepalingen is de bevoegdheid van de nieuwe Vlaamse Ombudsdienst veel ruimer dan die van de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap. Wij gaan even verder in op de twee aspecten van die bevoegdheidsverruiming: de bevoegdheid voor de **Vlaamse Openbare Instellingen (de VOI's)** en de **Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen (de VWI's)** en de bevoegdheid in het kader van het **medebewind**.

DE VLAAMSE OPENBARE INSTELLINGEN (VOI'S) EN DE VLAAMSE WETENSCHAPPELIJKE INSTELLINGEN (VWI'S)

Door die verwijzing naar de wetgeving op de Raad van State in het ombudsdecreet, kiest men voor een functionele definitie van wat een overheidsdienst is. Daardoor is de Vlaamse Ombudsdienst niet alleen bevoegd voor de "administratie" van de Vlaamse Gemeenschap in de strikte zin van het woord, het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap dus, maar ook voor de talrijke Vlaamse Openbare Instellingen (de zogenaamde VOI's) en de Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen (de VWI's).

De VOI's en de VWI's zijn door de decreetgever opgericht om zeer specifieke taken of opdrachten te vervullen. Die instellingen bepalen in principe autonoom hun interne werking, hun boekhouding en hun personeelsbeleid, in tegenstelling tot het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap dat rechtstreeks van de regering afhangt. De VOI's en de VWI's staan voor de uitvoering van hun taken wel onder het toezicht van de Vlaamse Regering, die onder meer de beleidslijnen bepaalt.

De vroegere ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap had maar een beperkte bevoegdheid voor die VOI's. Heel wat instellingen hadden (en hebben) een eigen klachtendienst, die ze soms ten onrechte "ombudsdienst" noemen, maar de onafhankelijke werking ervan is te weinig verzekerd om van een echte ombudsfunctie te spreken. Sommige andere hadden de bevoegdheid van de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap vrijwillig aanvaard. Toch is het voor de burger belangrijk dat die instellingen optreden in naam van de Vlaamse overheid en daardoor als een Vlaamse overheidsdienst worden ervaren. Sommige van die VOI's hebben uiteindelijk veel contacten met de burger, zoals de Vlaamse Milieumaatschappij (de VMM), de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (de VDAB), Kind en Gezin of de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM).

De definitie van "administratieve overheid" is in beweging. Zo is bijvoorbeeld Gimvindus niet langer een "overheidsdienst". Het Hof van Cassatie heeft in zijn arrest van 14 februari 1997 gesteld dat een naamloze vennootschap geen administratieve overheid is als ze geen beslissingen neemt die derden kunnen binden. Ook al is die vennootschap dan opgericht door de overheid, ook al is ze onderworpen aan een verregaande controle van de overheid en ook al worden haar taken van algemeen belang toevertrouwd.

MEDEBEWIND

De Vlaamse Ombudsdienst is ook bevoegd voor "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". Dat zijn de zogenaamde "taken van medebewind".

Veel Vlaamse decreten en besluiten bevatten "overheidstaken" voor gemeenten, provincies, intercommunales en andere instellingen. Typische voorbeelden zijn de ruimtelijke ordening en de stedenbouw (bijvoorbeeld de beoordeling van stedenbouwkundige vergunningen), het woonbeleid (bijvoorbeeld de aflevering van een conformiteitsattest), enz. De centrale Vlaamse overheid doet dus steeds vaker een beroep op andere besturen en instellingen om de eigen bevoegdheden uit te oefenen. Met het nieuwe ombudsdecreet kan de burger die klachten heeft over die instanties ook terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De exacte gevolgen en grenzen, de mogelijkheden en beperkingen van die bepaling zijn overigens niet altijd even duidelijk. De precieze bevoegdheid van de ombudsdienst behoeft ook enige verduidelijking voor andere overheden, zoals in de sector van de sociale huisves-

ting, de welzijns- en gezondheidssector en de onderwijssector. Daarom loopt er een onderzoekopdracht in samenwerking met de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten. De onderzoekopdracht *De bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman in het kader van het "medebewind"* is drievoudig:

- wat is de betekenis van die bepaling voor de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ?
- op welke bevoegdheidsterreinen is dit beginsel van toepassing ?
- wat zijn de gevolgen per bevoegdheidsterrein voor de bevoegdheid, respectievelijk onbevoegdheid van de Vlaamse ombudsman ?

Daarom stelt de Vlaamse Ombudsdienst zich voorlopig terughoudend op als het gaat om taken van "medebewind", dat wil zeggen als er klachten geformuleerd worden over "gemengde" zaken, waar gemeenten, provincies, intercommunales, OCMW's en verenigingen van OCMW's bij betrokken zijn, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van onderwijsinstellingen.

In hetzelfde verband rijst ook de vraag naar de verhouding van de Vlaamse Ombudsdienst met de stedelijke of gemeentelijke ombudsdiensten, die meestal werken op grond van een verordening van de gemeenteraad. In de parlementaire voorbereiding van het ombudsdecreet is al gewezen op de rechtsongelijkheid die er nu bestaat tussen enerzijds de burgers die in een gemeente met een "externe" ombudsdienst wonen en anderzijds de burgers die in een andere gemeente wonen. Er zijn diverse oplossingen denkbaar, waaronder de aansluiting bij een centrale ombudsfunctie, intergemeentelijke samenwerking of de uitwerking van een kaderregeling, die geldt wanneer op het lokale vlak initiatieven terzake worden genomen. In elk geval zouden er een aantal minimale uniforme principes moeten gelden.

1.3.4 BEVOEGDHEID VOOR DE KLACHTEN

"Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen", zegt het ombudsdecreet (artikel 12, § 1). De verzoekers – zo worden de "klagers" bij de Vlaamse Ombudsdienst genoemd – de verzoekers kunnen dus gewone burgers zijn, maar ook vzw's of firma's. Zij hoeven niet per se in Vlaanderen te wonen. En "schriftelijk of mondeling" is meteen in de dagelijkse werking uitgebreid tot elektronische post of e-mails.

Wij hebben er hierboven (in 1.3.2) al op gewezen dat de Vlaamse Ombudsdienst alleen bevoegd is voor klachten over de werking van Vlaamse overheidsdiensten. Vragen om informatie worden doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of andere informatiediensten, klachten over bijvoorbeeld federaal-Belgische diensten naar de federale ombudsmannen en klachten over het "algemeen beleid" van de Vlaamse overheid naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement .

Toch zijn niet zomaar alle klachten over de werking van Vlaamse overheidsdiensten "ontvankelijk". Wij sommen even op wanneer een klacht **onontvankelijk** is, wanneer de Vlaamse Ombudsdienst, volgens het ombudsdecreet, dus **niet bevoegd** is om een klacht in behandeling te nemen:

- **de verzoeker heeft zelf nog geen poging gedaan om genoegdoening te krijgen**

We hebben er al op gewezen (in 1.1.1) dat een ombudsdienst een tweedelijnsdienst is: de verzoeker moet dus eerst zelf al contact gehad hebben met de overheidsdienst waarover hij een klacht indient. Dat wordt het "kenbaarheidsbeginsel" genoemd: de klacht moet al bekend zijn bij de "aangeklaagde" dienst. Om te vermijden dat de Vlaamse Ombudsdienst minder toegankelijk wordt voor mensen met weinig schrijvervaring, wordt die voorwaarde soepel toegepast. Er is bijvoorbeeld aan de "kenbaarheid" voldaan, als de verzoeker geprobeerd heeft om telefonisch binnen te raken bij een dienst. Als de verzoeker nog geen poging gedaan heeft, krijgt hij van de Vlaamse Ombudsdienst uiteraard de nodige adresgegevens en telefoonnummers om alsnog die "eerste poging" te ondernemen.

- **de feiten hebben zich meer dan een jaar geleden voorgedaan.**

Als er over die feiten een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend (zie ook 1.3.5).

- **de verzoeker weigert zich bekend te maken**

Het is vrij logisch dat anonieme klachten niet onderzocht kunnen worden.

- **de klacht is "kennelijk ongegrond"**

Als bijvoorbeeld meteen duidelijk is dat de betrokken overheidsdienst geen fout heeft gemaakt, dan wordt er geen dossier aangelegd.

- **de klacht gaat over personeelsaangelegenheden van de eigen overheidsdienst**

De Vlaamse Ombudsdienst is opgezet voor klachten van burgers. Daarom stelt het ombudsdecreet dat de dienst niet bevoegd is voor klachten over "de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid".

Dat betekent bijvoorbeeld dat een klacht van een Vlaamse ambtenaar van een buitendienst over de moeilijke communicatie met zijn Brusselse afdelingshoofd niet ontvankelijk is, maar een klacht van diezelfde ambtenaar over het bedrag van zijn onroerende voorheffing zou wel ontvankelijk zijn. Een klacht van een kandidaat-medewerker over de aanwervings- en selectieprocedure van een overheidsdienst is wel ontvankelijk, omdat hij (nog) geen personeelslid van die dienst is.

Het begrip "betrokken overheid" kan problemen opleveren bij de beoordeling van bijvoorbeeld vragen van medewerkers van instellingen, die erkend of gesubsidieerd worden door een overheidsdienst waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is.

- **de klacht gaat over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure**

Het is duidelijk de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komt in gerechtelijke geschillen, waarvoor de rechterlijke macht bevoegd is. Vanzelfsprekend moet het voorwerp van de klacht en dat van het geschil precies hetzelfde zijn. In 1.3.5 bespreken we de opschorting van een dossier door de dienst, als er een beroepsprocedure loopt.

1.3.5 WERKINGSPRINCIPES VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het ombudsdecreet heeft ook een aantal werkingsprincipes vastgelegd voor de Vlaamse Ombudsdienst. Hoe die werkingsprincipes in de praktijk worden gebracht, wordt in deel 2 en 3 uitgelegd. Wij beperken ons hier in het kort tot de decretale bepalingen. Alleen over de opschorting van de klachtenbehandeling als er een beroep is ingesteld, weiden we wat verder uit.

OPVOLGING VAN DE KLACHT (artikel 14 en 17)

De Vlaamse Ombudsdienst deelt de verzoeker dadelijk schriftelijk mee of zijn klacht al dan niet in behandeling genomen wordt. Als een klacht niet behandeld kan worden, krijgt de verzoeker een duidelijke motivatie. De betrokken overheidsdienst wordt ervan op de hoogte gebracht dat er een klacht in onderzoek is. De verzoeker wordt in de loop van het dossieronderzoek geregeld op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

OPSCHORTING VAN EEN KLACHTENBEHANDELING (artikel 13, §3)

De burger kan tegen sommige beslissingen van overheidsdiensten een **georganiseerd beroep** instellen. Een georganiseerd beroep instellen wil zeggen: om de herziening van een beslissing vragen volgens vooraf vastgelegde regels en procedures. Als men gewoon even contact opneemt met de overheidsdienst die beslist heeft, om een herziening van die beslissing te vragen, dan is dat geen georganiseerd beroep. Als die mogelijkheid tot georganiseerd beroep bestaat, dan moet dat altijd vermeld worden in de beslissing van de overheidsdienst.

Als er over de feiten van de klacht ook een georganiseerd beroep ingesteld wordt, moet de Vlaamse Ombudsdienst het dossier tijdelijk opschorten tot er een uitspraak in die beroepsprocedure gedaan wordt. De betrokken overheidsdienst moet aan de Vlaamse Ombudsdienst melden dat er een beroep is ingesteld en welk gevolg eraan gegeven wordt. De verzoeker wordt meteen gewaarschuwd dat zijn dossier tijdelijk opgeschort is. Om die bepaling van het ombudsdecreet nauwkeurig te kunnen toepassen, is de Vlaamse Ombudsdienst, in samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten, een inventaris aan het maken van alle bestaande "georganiseerde beroepen" die tot een opschorting kunnen leiden.

Anderzijds schorst de indiening van een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst niet de termijnen van een beroepsprocedure bij een overheidsdienst. Het verdient aanbeveling om dat wettelijk te regelen: dat zou de burgers stimuleren om de Vlaamse Ombudsdienst als bemiddelaar in te schakelen. En het zou een consequente toepassing zijn van het "una via"-beginsel: er kan maar één "rechtsweg" tegelijk bewandeld worden.

De klacht van een verzoeker kan uit meer delen bestaan, bijvoorbeeld een klacht over een niet-gekregen vrijstelling en een klacht over de telefonische bereikbaarheid van de dienst. Over die niet-gekregen vrijstelling kan er ondertussen ook een georganiseerd beroep ingesteld zijn. De Vlaamse Ombudsdienst schorst de behandeling van die klacht op. Het onderzoek van het tweede deel van de klacht - de telefonische bereikbaarheid - kan wel voortgezet worden.

Het begrip "opschorting" wordt ook gebruikt, als de Vlaamse Ombudsdienst aan een overheidsdienst vraagt tijdelijk de invorderingsprocedure van een belasting of heffing uit te stellen tot er duidelijkheid is over de inhoud van de klacht.

ONDERZOEKSBEVOEGDHEDEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (artikel 15)

- De Vlaamse Ombudsdienst kan aan een overheidsdienst of aan ambtenaren aan wie hij vragen stelt, een dwingende termijn opleggen om die vragen te beantwoorden.
- Om een klacht te onderzoeken, kan de Vlaamse Ombudsdienst zich ter plaatse begeven of naar de betrokken overheidsdienst. Hij kan de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij nodig vindt voor de behandeling van de klacht.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan de betrokken ambtenaren horen om informatie in te winnen. Die ambtenaren zijn dan ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten en gegevens waarvan zij kennis hebben of waarover zij beschikken. Dat zijn en blijven voorlopig uitzonderlijke onderzoeksmiddelen. In 1999 zijn die nog niet gebruikt.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan zich ook laten bijstaan door deskundigen, als het om ingewikkelde problemen gaat of als er een omvangrijk onderzoek uitgevoerd moet worden. In 1999 is er aan deskundigen een onderzoeksopdracht gegeven in verband met de "taken van medebewind" (zie 1.3.3) en een onderzoeksopdracht in verband met het begrip "fraude" in de belastingwetgeving (zie het klachtentema Fiscaliteit in deel 4).

BEMIDDELING ALS BELANGRIJKSTE WERKINGSPRINCIPE (artikel 16, §1)

De Vlaamse Ombudsdienst treedt bemiddelend op: hij probeert de standpunten van de klager en de overheidsdienst te verzoenen. Parlementsvoorzitter De Batselier, die mede-initiatiefnemer was van het ombudsdecreet, zei daarover op 24 februari 1999 bij de beëdiging van de huidige ombudsman: "Daartoe lijkt het mij van het grootste belang dat u het vertrouwen van zowel burgers als de overheid wint en dat u een vertrouwensband met hen opbouwt. U moet als het ware een duidelijk profiel verwerven als bruggenbouwer tussen de burgers en de overheid."

VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT (artikel 18 en 19)

"Ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni" moet de Vlaamse ombudsman verslag uitbrengen bij het Vlaams Parlement. Dat betekent concreet dat het jaarverslag van het voorbije jaar vóór 30 juni aan de volksvertegenwoordigers bezorgd moet worden. Dat verslag bevat, behalve een rapportage over de behandelde dossiers, ook de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en een overzicht van de eventuele moeilijkheden die hij ondervonden heeft. Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

De Vlaamse ombudsman kan daarenboven, al dan niet op eigen verzoek, altijd door het Vlaams Parlement gehoord worden.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT (artikel 22)

De Vlaamse Ombudsdienst moet een eigen huishoudelijk reglement opstellen. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. Dat zal in 2000 gebeuren, maar de basisonderdelen zijn al klaar: enerzijds het "stappenplan" (zie 3.1) en anderzijds het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse overheidsdiensten* (zie 2.2 en bijlage 3).

1.4 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst

1.4.1 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 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 Ombudsdienst. Een aantal bijzondere bepalingen garanderen de onafhankelijkheid van de werking van de 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.

Voor het eerste werkingsjaar is de formatie vastgesteld op elf medewerkers. Om dat aantal medewerkers zo correct mogelijk in te schatten is er rekening gehouden met de voorbereidende nota bij de oprichting van de Ombudsdienst ("Wenselijkheid van een Vlaamse Ombudsdienst als zelfstandig orgaan van het Vlaams Parlement") en met de aard en omvang van het werk. Een vergelijking met andere ombudsdiensten was daarbij ook leerrijk. Het aantal medewerkers moest hoger liggen dan bij de vroegere ombudsdienst, omdat de bevoegdheid aanzienlijk uitgebreid is (zie 1.2.2). De formatie zag er eind 1999 als volgt uit:

- vier 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).

Het Vlaams Parlement heeft op 15 december 1998 Bernard Hubeau als Vlaams ombudsman benoemd. Bernard Hubeau heeft op 24 februari 1999 de eed afgelegd en is in functie

getreden op 1 maart 1999. De eerste medewerkers werden aangetrokken door middel van een interne mutatieprocedure in het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. De ombudsman had op 1 maart 1999 drie medewerkers: een onderzoeker, een secretaresse en een secretariael medewerker. Daarna werd de formatie geleidelijk aangevuld, zoals blijkt uit de onderstaande tabel met 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	secretariael medewerker	1 maart 1999
Mirella De Simone	onthaalbediende	3 mei 1999
Erwin Janssens	onderzoeker	1 juni 1999
Heidi Daniels	secretariael medewerker	1 juni 1999
Nan Van Zutphen	onderzoeker	1 juli 1999
Johan Nootens	communicatiemedewerker	1 juli 1999
Lyn Van Boven	secretariael medewerker	1 juli 1999
Johan Meermans	onderzoeker	1 september 1999
Chris Nestor	onderzoeker	15 oktober 1999

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 1999 op jaarbasis met 2^{1/2} fulltime-equivalenten onderzoekers gewerkt. Dat is een riskant minimum gebleken: in sommige dossiers was de "redelijke behandeltermijn" van de ombudsdienst niet altijd voorbeeldig. Het is de bedoeling, na het eerste Jaarverslag, de onderzoekersformatie met twee stafmedewerkers uit te breiden tot zeven onderzoekers.

1.4.2 WERKINGSMIDDELEN

Op 31 maart 1999 keurde het Vlaams Parlement, overeenkomstig artikel 20 van het ombudsdecreet, op voorstel van de Vlaamse ombudsman de volgende begroting goed, voor de periode 1 maart tot 31 december 1999 :

Investeringskosten:	9.460.000 frank
Werkingskosten:	28.850.868 frank
Totaal:	38.310.868 frank

1.4.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest op de tweede verdieping van het kantoorgebouw aan de Hertogstraat 67 in 1000 Brussel, tegenover de hoofdingang van het Vlaams Parlementsgebouw. Naast kantoorruimtes voor de ombudsman en zijn medewerkers, beschikt de Ombudsdienst op die verdieping over een onthaalbalie, een ontvangstruimte voor bezoekers en een vergaderzaaltje.

Een geautomatiseerd registratiesysteem is een essentieel werkinstrument voor de Vlaamse Ombudsdienst. De vroegere ombudsdienst beschikte niet over een systeem dat in

aanmerking kwam voor overname door de Vlaamse Ombudsdienst. In samenwerking met de Afdeling Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos in Kontich is de Vlaamse Ombudsdienst bezig met de opzet van een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem, gebaseerd op Oracle. De eerste versie moet operationeel zijn in het voorjaar van 2000. In afwachting van dat systeem, heeft de Ombudsdienst in 1999 gewerkt met een voorlopige en beperkte registratie, gebaseerd op Excel en Access.

1.4.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

Om de medewerkers kennis te laten maken met een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en met de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen, liep er een opleidingsmodule van september 1999 tot einde februari 2000.

De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- de algemene beginselen van behoorlijk bestuur
- de werking van het Vlaams Parlement
- de ontsluiting van informatiebronnensystemen
- wets- en decreetsevaluatie
- de deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers
- Vlaamse fiscaliteit
- studietoelagen
- wegen-infrastructuur-verkeer
- aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking
- milieuvergunningen
- ruimtelijke ordening en stedenbouw
- huisvestingstussenkomsten
- leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten en -gebouwen

Een nieuwe cyclus is gepland vanaf september 2000. De sprekers zijn medewerkers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap of van Vlaamse Openbare Instellingen, medewerkers van het Vlaams Parlement of eigen medewerkers.

Op 18 juni 1999 was er een interne studiedag over de ombudsfunctie en de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast hadden verschillende thema-stafvergaderingen plaats. De medewerkers volgden diverse relevante studiedagen (zie ook bijlage 4).

1.4.5 COMMUNICATIE

In 1999 is er vooral gewerkt aan de stroomlijning van de interne communicatie als basis voor een efficiënte externe communicatie. De ombudsman en zijn elf medewerkers vormen een relatief kleine groep waarbinnen de communicatielijnen kort en direct gehouden kunnen worden. De werkverdeling tussen het dossiersecretariaat en het algemeen secretariaat aan de ene kant en de onderzoekersgroep aan de andere kant heeft geen informatie-ongelijkheid tot gevolg, mede dankzij de permanenties, stafvergaderingen, opleidingssessies en studiedagen waaraan iedereen op dezelfde voet deelneemt. Het intense gebruik van het netwerk heeft de interne communicatie nog verdiept.

Extern is de eerste aandacht gegaan naar het overleg met de Vlaamse overheidsdiensten (zie deel 2) en het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement (zie 1.4.6). In dit startjaar 1999 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de huisstijl van het Vlaams Parlement "geleend". In december 1999 is het jonge Vlaams-Brusselse bureau Libens, Ghewy & Fauconnier, na een lange selectieprocedure, uitgekozen om de huisstijl, een website en de lay-out van het Jaarverslag te ontwerpen. De Vlaamse Ombudsdienst is klaar om in 2000 een brede communicatie met de Vlaamse bevolking te organiseren.

Een goede telefonische bereikbaarheid is essentieel voor een ombudsdienst. Daarom bestaat er naast het gewone telefoonnummer (02 552 98 98) ook een gratis 0800-nummer (0800 240 50). Buiten de kantooruren functioneert een telefonisch antwoordapparaat met aangepaste boodschappen. De Ombudsdienst is ook bereikbaar per fax (02 552 98 50) en via e-mail (ombudsdienst@vlaamsparlement.be).

1.4.6 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.

Met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement wordt ook voor specifieke projecten intensief en constructief samengewerkt. Bijvoorbeeld voor de verzoekschriften is er overleg om ervoor te zorgen dat signalen van de burger op de best mogelijke plaats terechtkomen (zie ook 1.3.2).

In 1999 is aan de leidinggevende ambtenaren van het Vlaams Parlement een toelichting verstrekt over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst, is er een opendeur georganiseerd voor alle personeelsleden van het Vlaams Parlement, en zijn sommige afdelingen uitgenodigd op een werkbezoek.

1.4.7 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 Ombudsliden of POOL geworden (zie ook 1.1.2). 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)
- de lokale ombudsdiensten met als basis een gemeentelijk reglement
- de ombudsdiensten uit de privé-sector.

Omdat de Belgisch-Vlaamse bevoegdheidsverdeling vaak ontzettend 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.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het *International Ombudsman Institute* en van het *European Ombudsman Institute*. Er bestaat ook een netwerk van regionale ombudslieden die om de twee jaar, onder de auspiciën van de heer Söderman, de Europese ombudsman, een congres organiseren. De Vlaamse ombudsman zat bij de bijeenkomst in Firenze op 11 en 12 november 1999 één van de sessies voor over sociale grondrechten en ombudswerk. Over twee jaar wordt het congres in België georganiseerd in samenwerking met de Waalse ombudsman en de respectieve parlementaire assemblees.

1.4.8 PLANNEN EN VOORUITZICHTEN

Uit het overzicht hierboven van de ombudsprincipes (1.1), de taken van de Vlaamse Ombudsdienst (1.3.) en de interne organisatie (1.4) zijn alvast enkele opdrachten en vooruitzichten af te leiden voor de werking van de dienst in 2000:

- verdere positionering van de Vlaamse Ombudsdienst in het algemeen en ten aanzien van klachtendiensten en klachtenmanagementsystemen in het bijzonder
- medewerking aan de redactie van een handleiding voor de toepassing van de deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers
- verduidelijking van de rol van de Vlaamse Ombudsdienst (en van het Kinderrechtencommissariaat) bij de initiatieven rond decreetsevaluatie
- uitklaring van de problematiek van het medebewind en van de bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst terzake
- verdere inventarisatie van de "georganiseerde beroepen" op Vlaams niveau en de positie van de Vlaamse Ombudsdienst terzake
- intensieve samenwerking op het vlak van de verzoekschriftenprocedure en verduidelijking van de wederzijdse doorverwijzingsmogelijkheden
- redactie van het huishoudelijk reglement in samenhang met het Protocol van samenwerking met de Vlaamse administratieve overheden (zie ook deel 2)
- uitbouw en invulling van de personeelsformatie
- inschakeling van het nieuwe ombudsregistratiesysteem
- uitwerking van communicatiemateriaal en communicatiecampagne

	<i>De Samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten</i>
34	2.1 EEN STRUCTURELE RELATIE
34	2.2 HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
35	2.2.1 UITGANGSPUNTEN VAN HET PROTOCOL
36	2.2.2 KERNPUNTEN VAN HET PROTOCOL
37	2.3 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN

Deel 2 | DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

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 vloeien voort uit en stoelen op de bemiddelende taak. In die bemiddeling bouwt de Vlaamse Ombudsdienst, in de persoon van een onderzoeker, met elke verzoeker een individuele relatie op, die telkens weer anders is 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 correspondentie-afspraken en antwoordtermijnen en op den duur ontstaat er ook een wederzijds verwachtingspatroon.

In 1999 is er veel aandacht besteed aan die structurele relatie met de Vlaamse overheidsdiensten. De Vlaamse ombudsman heeft tientallen werkbezoeken afgelegd bij de departementen, administraties, afdelingen en buitendiensten van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en bij de meeste Vlaamse Openbare Instellingen met een publieksfunctie (zie ook bijlage 4 – Externe contacten). Hij had een kennismakingsgesprek met alle directieraden van de departementen van het Ministerie en hij was tweemaal gastspreker op de raad van bestuur van MOVI. MOVI staat voor *Netwerk voor Management in de Openbare Vlaamse Instellingen* en is een platform voor medewerkers van de Vlaamse Openbare Instellingen met als doel de expertise in die VOI's verder te ontwikkelen. Zo konden ook reeds concrete werkafspraken worden gemaakt, die hebben geleid tot het samenwerkingsprotocol (zie 2.2).

De Vlaamse Ombudsdienst stuurt een spreker naar de initiatiecursus voor nieuwe personeelsleden van het Vlaamse Ministerie en naar de opleiding van stagiairs op A-niveau rond thema's zoals de ombudsfunctie, het klachtenmanagement en de openbaarheid van bestuur.

2.2 Het Protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid

De samenwerkingsafspraken die de structurele relatie tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse overheidsdiensten schragen, zijn gebundeld in het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse overheidsdiensten*. In de periode september-december 1999 zijn er over dat Protocol voorbereidende en verkennende gesprekken gevoerd op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en bij de Vlaamse Openbare Instellingen (VOI's). Een ontwerptekst is voor consultatie en reactie rondgestuurd naar de secretarissen-generaal en directeurs-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de leidende ambtenaren van de VOI's.

Het Protocol heeft tot doel in gezamenlijk overleg de werkwijze te bepalen voor de klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst en de aanbevelings- en onderzoeksbevoegdheid verder uit te werken. Het wordt ondertekend enerzijds door de Vlaamse ombudsman en anderzijds, voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, door het college van secretarissen-generaal, voor de VOI's, door de voorzitter en de leidende ambtenaar en, voor de VWI's, door het diensthoofd. Bij de VOI's en VWI's gaat het om bilaterale overeenkomsten per instelling. Op termijn is het de bedoeling de specifieke samenwerkingsafspraken vast te leggen in bijlagen bij het basisprotocol.

U vindt de integrale tekst van het Protocol in bijlage 3. We beperken ons hier daarom tot de **uitgangspunten** en de **kernpunten** ervan.

2.2.1 UITGANGSPUNTEN VAN HET PROTOCOL

DUIDELIJKE BEVOEGDHEIDSVERDELING

Vanuit de kerntaak van de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie wordt rekening gehouden met de bevoegdheidsafbakening tussen eerstelijns-klachtendiensten en de Ombudsdienst. Als dat vanwege die bevoegdheidsverdeling aangewezen is, wordt er naar elkaar doorverwezen.

EERST HORIZONTAAL, DAN PAS VERTICAAL

Als de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek over een klacht begint, dan wordt de eerste vraag om informatie horizontaal gericht aan het afdelingshoofd, met kopie aan de secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de VOI. Later pas, na de onderzoeksfase en na de voorlopige beoordeling van een dossier, en als de voorstellen tot bemiddeling geen resultaat opleveren, wordt het verticale lijnmanagement betrokken bij de oplossing van de klacht. In laatste instantie kan een verslag aan de minister worden gericht.

WOORD-WEDERWOORD

In alle fasen van het klachtenonderzoek en de klachtenbeoordeling is het beginsel van woord-wederwoord gegarandeerd. Ook over de eerste, voorlopige beoordeling van de werking van de dienst in een dossier wordt er met die dienst overlegd. Dat gebeurt uiteraard vooral in de bemiddelingsfase.

OMSTANDIGE MOTIVERINGEN

Elk oordeel van de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht wordt gemotiveerd met verwijzing naar één of meer "ombudsnormen" (zie ook 3.5). Bij de eerste, voorlopige beoordeling wordt een omstandige toelichting gevoegd.

REGELMATIGE INFORMATIE

Tijdens de hele klachtenbehandeling wordt er voortdurend informatie uitgewisseld, uiteraard alleen als dat wenselijk en noodzakelijk is.

REDELIJKE TERMIJNEN

Er worden redelijke en realistische antwoordtermijnen gehanteerd tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse overheidsdiensten waarmee er over klachten wordt overlegd. Die termijnen kunnen na overleg ook worden verlengd.

2.2.2 KERNPUNTEN VAN HET PROTOCOL

SCHRIFTELIJKE EN VERTROUWELIJKE PROCEDURE

De hele klachtenbehandeling met de diensten verloopt schriftelijk. Vanzelfsprekend kan een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen stellen aan de bevoegde ambtenaar. Vanwege het vertrouwelijk karakter van de correspondentie krijgt de overheidsdienst geen kopie van de brieven van de verzoeker en de verzoeker krijgt geen kopie van de briefwisseling vanuit de overheidsdienst.

DOSSIERLIJSTEN

Op geregelde tijdstippen, in beginsel viermaal per jaar, krijgen de leidende ambtenaren een lijst van de dossiers in behandeling en een lijst van de voorlopig beoordeelde dossiers. Bij elk dossier staat de naam van de onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

DOORVERWIJZING

Als de verzoeker daarmee instemt, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst zelf een onontvankelijke klacht soms door. Meestal wordt de verzoeker gewoon doorverwezen. Vaak is dat naar de Vlaamse Infolijn, maar dat kan voor een eerstelijnsbehandeling ook naar de betrokken overheidsdienst zelf zijn. De Vlaamse Ombudsdienst kan die overheidsdienst vragen om op de hoogte gehouden te worden van de behandeling van die doorverwezen klacht.

VRAAG EN ANTWOORD

Als de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht een dossier aanlegt, dan stuurt hij zijn vragen om uitleg aan het afdelingshoofd van de overheidsdienst. Het afdelingshoofd antwoordt binnen 20 werkdagen, behalve als er een langere termijn afgesproken is.

De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt dat antwoord, brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de overheidsdienst en kan dan een nieuwe vraag-antwoord-procedure beginnen, als dat nodig blijkt.

OPSCHORTING KLACHTBEHANDELING

Als de verzoeker ook een "administratief beroep" instelt, dan schort de Vlaamse Ombudsdienst zijn behandeling van het dossier op. De overheidsdienst brengt de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte als de beroepsprocedure afgerond is en deelt de beslissing mee.

BEOORDELING EN BEMIDDELING

De Vlaamse Ombudsdienst rondt zijn behandeling van een klacht af met een voorlopige beoordeling. Als hij vindt dat de klacht van de verzoeker "gegrond" was en de klacht is herstelbaar of dat de verzoeker een "terechte opmerking" heeft gemaakt, dan formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing. Als er geen oplossing kan worden gevonden, wordt een laatste bemiddelingspoging gedaan. De leidende ambtenaren worden daarvan op de hoogte gebracht. Als er dan nog geen resultaat wordt bereikt, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de minister. De overheidsdienst wordt daarvan uiteraard op de hoogte gebracht.

Als de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn definitieve beoordeling blijft vinden dat de klacht van de verzoeker "gegrond" was of dat de verzoeker een "terechte opmerking" heeft gemaakt, dan richt hij een aanbeveling aan de overheidsdienst en aan de minister.

EVALUATIE

Het Protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd.

2.3 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn

Net zoals bij de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap komen informatievragen nog vaak bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.1). Gelukkig is er een bevoorrecht partnerschap ontstaan met de Vlaamse voorlichtingsambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn, die ook op 1 maart 1999 operationeel is geworden.

Verkennde gesprekken tussen de Ombudsdienst en de Infolijn hebben geleid tot een beter inzicht in de eigenheid van de werking van beide organisaties en vooral tot goede samenwerkingsafspraken. Verzoekers die met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden "doorgerout" naar de Infolijn en burgers die met een klacht naar de Infolijn bellen, worden "doorgerout" naar de Ombudsdienst. Dat wil zeggen dat ze aan het toestel kunnen blijven en dat ze voor een gratis gesprek worden doorgeschakeld.

Uit een rapport van de Vlaamse Infolijn blijkt dat zij in 1999 697 vragen over de Ombudsdienst hebben gekregen of gemiddeld drie per dag, dat is zo'n kleine 2% van het totale aantal vragen. Er wordt vaak naar het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst geïnformeerd of de bellers hebben een klacht. Die klachten betreffen vooral fiscale problemen en ruimtelijke ordening. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 1999 397 verzoekers doorverwezen naar de Infolijn (zie ook Tabel 4 in 4.1).

	<i>De klachtenbehandeling</i>
40	3.1 STAPPENPLAN
43	3.2 DOSSIERS EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING
44	3.3 THEMA'S
45	3.4 KWALIFICATIES
46	3.5 OMBUDSNORMEN
46	3.5.1 OMBUDSNORMEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
48	3.5.2 OMBUDSNORMEN IN EUROPEES PERSPECTIEF
49	3.6 DE KWALITEIT VAN HET OVERHEIDSOPTREDEN
49	3.6.1 BEHOORLIJKHEID, ZORGVULDIGHEID EN BILLIJKHEID
51	3.6.2 DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING DOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Deel 3 | DE KLACHTENBEHANDELING

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 (zie ook 1.3.2). Alle andere taken hangen samen met dat klachtenonderzoek of zijn op z'n minst klachtgebonden. Dat betekent dat de hele werking van de Ombudsdienst stoelt op de klachtenbehandeling.

Klachten die geen echte klacht zijn of die om een of andere reden niet in behandeling genomen mogen worden, geven aanleiding tot een onmiddellijke dienstverlening: dat bespreken we in 3.2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening.

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten niet per overheidsdienst, maar per thema: daarvoor verwijzen we naar 3.3 Thema's.

Uiteindelijk moeten elke klacht en de reactie daarop van de overheidsdienst beoordeeld of gekwalificeerd worden aan de hand van een geheel van normen: die aspecten bespreken we in 3.4 Kwalificaties en 3.5 Ombudsnormen.

In 3.6 De kwaliteit van het overheidsoptreden lichten we toe waarom de Vlaamse Ombudsdienst met die normen de dienstverlening van de Vlaamse overheid toetst.

Maar eerst bespreken we volgens welke vaste procedure elke klacht bij de Ombudsdienst behandeld wordt in 3.1 Stappenplan.

3.1 Stappenplan

De behandeling van een klacht verloopt in verschillende "stappen": een doorsnee klacht doorloopt al gauw zo'n 40-tal stappen.

Die stappen zijn ingedeeld 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 KLACHTENDOSSIER TOT EEN JAARVERSLAG

We bespreken elke fase en de belangrijkste stappen.

FASE A : ONTVANGST VAN EEN KLACHT OF VRAAG

- Elke dag komen er gemiddeld zo'n 10 schriftelijke klachten binnen, als brief, fax of e-mail. Het secretariaat registreert die en haalt er de duidelijke informatie-vragen uit.

Voor de informatie-vragen wordt meteen een brief opgemaakt waarbij aan de verzoeker de reden van onontvankelijkheid ("het is geen klacht") wordt meegedeeld.

De verzoeker wordt doorverwezen naar de bevoegde instantie of de Vlaamse Infolijn. Van de klachten wordt een dossier aangemaakt. De verzoeker krijgt meteen een brief dat zijn klacht is ontvangen en zorgvuldig zal worden onderzocht.

- De werkwijze verschilt enigszins voor telefonische klachten. De onthaalmedewerker vangt de vragen om informatie op en verwijst meteen door. Ook die "onmiddellijke dienstverlening" wordt geregistreerd (zie 3.2).

Gaat het om een klacht, dan noteert de onthaalmedewerker de relevante gegevens. De genoteerde klachten gaan naar het secretariaat voor registratie en ontvangstmelding. Naar gelang van de aard van de klacht kan aan de verzoeker wel gevraagd worden zijn versie van de feiten zelf omstandig neer te schrijven en met een kopie van belangrijke documenten op te sturen. Daartoe wordt soms ook een aanvullende-inlichtingenblad met gefrankeerde antwoondenveloppe opgestuurd.

- Wie dat wil, kan elke dag van 9 tot 17.30 uur een bezoek brengen aan de Vlaamse Ombudsdienst om een klacht te bespreken. Er kan 't best vooraf even getelefooneerd worden om de ontvankelijkheid van de klacht te bespreken en zo een eventuele onnodige reis naar Brussel te vermijden.

FASE B: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

- De binnengekomen klachten gaan naar de "onderzoeker van de week". Hij onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht of vraag. Zo nodig neemt hij met de verzoeker contact op om bijvoorbeeld te toetsen of de verzoeker reeds geprobeerd heeft om bij de betrokken overheidsdienst de gewenste verduidelijking of rechtzetting te verkrijgen.
- De onderzoeker van de week handelt de onontvankelijke klachten af: hij deelt de verzoeker de reden van onontvankelijkheid mee en verwijst hem door naar de juiste instantie. Zo nodig wordt de ontvankelijkheid besproken op de vergadering van het onderzoeksteam.
- In afwachting van de toewijzing van het klachtendossier aan een onderzoeker, behandelt de onderzoeker van de week al de dringende aspecten. Meestal gaat het dan om een vraag aan de betrokken overheidsdienst om bijvoorbeeld bij een fiscaal probleem de lopende invorderingsprocedure even op te schorten en geen bijkomende gerechtsdeurwaarderskosten te maken. De onderzoeker van de week gaat ook na of het dossier elementen bevat die wijzen op een lopende administratieve beroepsprocedure. In dat geval moet de behandeling van de klacht namelijk opgeschort worden.
- Om een verzoeker die een onontvankelijke klacht indient, geen tijd te doen verliezen, gebeurt de ontvankelijkheidstoets steeds vaker onmiddellijk bij de ontvangst van de klacht. De verzoeker van een onontvankelijke klacht krijgt dan geen algemene ontvangstmelding maar wordt meteen doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan. Bij twijfelgevallen wordt nog wel eerst een gewone ontvangstmelding gestuurd: dat geeft de Vlaamse Ombudsdienst enig respijt om, na grondiger onderzoek en intern overleg, de juiste beslissing te nemen over de ontvankelijkheid.

FASE C: INHOUDELIJK ONDERZOEK

- De onderzoeker die een klachtendossier toegewezen krijgt, deelt zijn rechtstreekse telefoonnummer en e-mailadres mee aan de verzoeker en de overheidsdienst. Hij is voor beiden de contactpersoon voor het dossier.
- Kern van deze fase is dat de onderzoeker de nodige elementen verzamelt om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en de mogelijkheden tot herstel van een gegronde klacht. Daartoe vraagt hij de overheidsdienst waarop de klacht betrekking heeft, om uitleg en geeft hij de verzoeker de mogelijkheid om daarop te reageren. Zo nodig pleegt de onderzoeker intern overleg over de volgende te ondernemen stap.

FASE D: BEOORDELING EN VERDERE BEHANDELING

- Als de onderzoeker meent voldoende elementen te hebben voor een gemotiveerde beoordeling of kwalificatie van het dossier, maakt hij een rapport op met een samenvatting van de feiten, van de klacht en van de belangrijke elementen uit het onderzoek.
Het onderzoeksteam, onder leiding van de Vlaamse ombudsman, duidt de relevante ombudsnormen aan en geeft een voorlopige kwalificatie aan de klacht (zie 3.4 en 3.5).
- De onderzoeker brengt de verzoeker en de overheidsdienst op de hoogte van die beoordeling met de nodige motivering. Zowel de verzoeker als de overheidsdienst kan reageren. Zo nodig wordt de kwalificatie gewijzigd of het dossier opnieuw in de onderzoeksfase C geplaatst.
- De Vlaamse Ombudsdienst probeert bij klachten die voorlopig als "gegrond en niet hersteld" of "terechte opmerking" gekwalificeerd zijn, eerst rechtstreeks met de overheidsdienst tot een oplossing te komen. Is die overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dan brengt de ombudsdienst ook de hogere ambtenaren op de hoogte.
- Blijft een oplossing uit, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de minister. Tenzij daardoor alsnog een wijziging in de situatie komt, wordt de kwalificatie definitief en sluit de Vlaamse Ombudsdienst het dossier af.

FASE E: JAARVERSLAG EN OPVOLGING

- Het secretariaat verzamelt de cijfergegevens over de dossiers die het afgelopen jaar afgehandeld zijn.
- Elke onderzoeker krijgt thema's toegewezen, waarvoor hij de rapporten met kwalificatie en de dossiergebonden aanbevelingen verwerkt tot een ontwerp-tekst voor het jaarverslag. Hij houdt ook rekening met het effect van de aanbevelingen in de vorige jaarverslagen.
- Na bespreking door het onderzoeksteam en de nodige herwerkingen, werkt de communicatiedeskundige de teksten af tot een jaarverslag.
- De ombudsman brengt verslag uit bij het Vlaams Parlement.

3.2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening

Informatievragen of klachten die geen echte klacht zijn of die, volgens het ombudsdecreet, 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.

We hebben hierboven (zie 1.3.4) al uitgelegd dat de Vlaamse Ombudsdienst volgens het ombudsdecreet bepaalde klachten niet mag onderzoeken: die zijn onontvankelijk. De Vlaamse Ombudsdienst reageert op die onontvankelijke klachten met een onmiddellijke dienstverlening en een gerichte doorverwijzing.

We vatten nog even samen wanneer een klacht onontvankelijk is:

- het is geen klacht;
- de bevoegde instantie is geen overheidsdienst van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest en is ook geen andere overheidsdienst die door decreten, besluiten of reglementen belast is met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest behoren;
- de klacht heeft betrekking op het algemeen beleid of op decreten, besluiten of reglementen;
- de klacht heeft betrekking op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;
- de klacht is anoniem;
- de verzoeker heeft kennelijk geen poging gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen, wat ook de kenbaarheidsvereiste genoemd wordt;
- de klacht is kennelijk ongegrond;
- de klacht heeft betrekking op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken overheidsdienst;
- de klacht heeft betrekking op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Een groot deel van de doorverwijzingen betreft informatieve vragen die naar de Vlaamse Infolijn doorgestuurd worden. In de eerste maanden zijn niet alle telefonische oproepen genoteerd: de cijfers (in 4.1) geven dus het aantal van de "geregistreerde" onmiddellijke dienstverlening weer. Van de doorverwijzende instanties, die zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwijzen, hebben we nog geen volledig overzicht. Enige indicaties zijn er wel. Talrijke doorverwijzingen komen van collega's ombudslieden, vooral de federale ombudsmannen en de lokale ombudslieden. Soms verwijzen ook de overheidsdiensten zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst door, wanneer burgers menen een onvoldoende antwoord op hun vraag of klacht te ontvangen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Tot de categorie onmiddellijke dienstverlening worden ook gerekend alle klachten die niet in onderzoek zijn genomen. Onder meer de situaties waarin aanvullende vragen over de klacht worden gesteld aan verzoeker maar waarop geen antwoord komt, ondanks minstens twee herinneringsbrieven. Of de klachten die zijn ingetrokken zonder dat een dossier is aangemaakt en zonder dat er contact is geweest met de overheidsdienst, bijvoorbeeld omdat de klacht intussen is opgelost. Als er wel een dossier is aangemaakt en als er contact is geweest met de overheidsdienst, maar trekt de verzoeker dan nog zijn klacht in, dan wordt het dossier ondergebracht in de categorie "andere" bij de kwalificatie (zie 3.4). Als een verzoeker niet alleen een klacht stuurt naar de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook een bezwaarschrift indient en meteen gelijk haalt via die bezwaarprocedure, dan is die klacht opgelost zonder interventie van de Vlaamse Ombudsdienst.

Soms is wel een dossier aangemaakt, maar is er geen schriftelijk contact geweest met de overheidsdienst, omdat de klacht opgelost raakt door een eenvoudige telefonische interventie van de Vlaamse Ombudsdienst. Dit blijft een uitzonderlijke werkwijze. De Nederlandse collega's noemen die werkwijze "de afdoening zonder dossier" of nog "het herstel zonder dossier".

Ten overvloede wijzen we er even op dat in het kader van een onderzoek soms andere overheden aangeschreven worden, bijvoorbeeld gemeentebesturen of provincies, hoewel de Vlaamse Ombudsdienst in principe alleen bevoegd is voor de Vlaamse overheidsdiensten. Ook de Vlaamse ministers worden aangeschreven, als dat voor een onderzoek nodig is.

3.3 Thema's

Ombudsdiensten hebben nogal eens de gewoonte hun klachten te groeperen per overheidsdienst. Ook de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap deelde de klachten in per departement van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ervoor gekozen de klachten te groeperen per thema. Voor de burger-verzoeker en voor de lezer van het Jaarverslag is dat relevanter en toegankelijker. Bovendien zijn afdelingen, administraties of departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vaak op hetzelfde terrein bezig als Vlaamse Openbare Instellingen. In onze klachtenbespreking per thema (zie 4.2) wordt voor elk thema uitgelegd hoe het thema "institutioneel" gesitueerd moet worden en welke overheidsdiensten bij de beleidsuitvoering betrokken zijn. De themalist is nog in ontwikkeling.

De thema's in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:

- **interne werking van de Vlaamse overheidsdiensten** (coördinatie, communicatie, informatie, enz.)
- **fiscaliteit** (kijk- en luistergeld, onroerende voorheffing, enz.)
- **onderwijs** (alle types van onderwijs, studietoelagen, enz.)
- **media** (VRT, mediabeleid, enz.)

- **welzijn** (welzijns-VOI's, kwaliteitszorg, instellingen, erkenning en subsidiëring, enz.)
- **gezondheid** (Vlaams niveau)
- **cultuur** (cultuur-VOI's, kwaliteitszorg, instellingen, erkenning en subsidiëring, enz.)
- **economie en werkgelegenheid** (aanmoedigingspremies loopbaanonderbreking, enz.)
- **binnenlandse aangelegenheden** (gemeenten en provincies: medebewind, interlokale samenwerking, enz.)
- **milieu** (milieu-VOI's, vergunningen, heffingen, hinder, natuur, landbouw, enz.)
- **wonen** (huisvestingstussenkomsten, kwaliteitsnormen, leegstand en verkrotting, enz.)
- **ruimtelijke ordening** (stedenbouw, monumenten en landschappen, enz.)
- **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (wegen, kunstwerken, enz.)
- **deontologische code Vlaams Parlement**
- **varia** (allerlei andere thema's)

Die lijst wordt nog aangevuld met thema's die niet meteen verwijzen naar Vlaamse bevoegdheden maar die de Vlaamse Ombudsdienst nodig heeft om zijn doorverwijzingen thematisch in te delen:

- **consumentenzaken**
- **justitie**
- **sociale zekerheid**
- **personeelszaken**
- **politie**
- **telecommunicatie**

3.4 Kwalificaties

In fase D (zie ook 3.1) van de dossierbehandeling wordt een klachtendossier beoordeeld of gekwalificeerd. 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. Fase D wordt ten slotte afgesloten met een **definitieve kwalificatie**.

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

- **(Deels) gegronde klacht, maar hersteld**
Bij een **(deels) gegronde klacht, maar hersteld** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat één of meer ombudsnormen geschonden zijn (zie 3.5). Een klacht wordt als **hersteld** gekwalificeerd, als er alsnog een oplossing in dit dossier is bereikt door bemiddeling of interventie vanwege de Vlaamse Ombudsdienst.

- **(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld**

Bij een **(deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat één of meer ombudsnormen geschonden zijn en dat er (deels) geen oplossing in dit dossier is bereikt.

- **Ongegronde klacht**

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

- **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.

- **Geen oordeel**

Met de kwalificatie **geen oordeel** 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.

- **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 een **andere** afgesloten.

3.5 Ombudsnormen

3.5.1 OMBUDSNORMEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Om tot een beoordeling of kwalificatie in een dossier te komen, toetst de Vlaamse Ombudsdienst de werking of de handelingen van een overheidsdienst aan de zogenaamde **ombudsnormen**.

Die ombudsnormen vallen uiteen in twee groepen:

- de behoorlijkheidsnormen en
- de zorgvuldigheidsnormen.

A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

- **Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van regelgeving in de brede betekenis van het woord is een basisnorm van de sociale rechtsstaat.

- **Motivering van bestuurshandelingen**

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

- **Gelijkheid en onpartijdigheid**

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

- **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burger moet eenduidig kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid. Rechtsregels mogen geen terugwerkende kracht hebben.

- **Redelijkheid en evenredigheid**

De overheid laat in haar concrete handelen buitensporige (re)acties achterwege en geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

- **Correcte bejegening**

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

- **Actieve dienstverlening**

Van een ambtenaar mag, in zijn omgang met burgers, meer dan een louter afstandelijke en strikt neutrale opstelling worden verwacht. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.

- **Deugdelijke correspondentie**

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken en aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich schriftelijk tot een overheidsdienst wenden, mogen ze binnen een redelijke termijn een antwoord of alvast een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding bevat bij voorkeur informatie over de wijze en de termijn van behandeling. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

- **Bereikbaarheid**

De diensten 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.

- **Actieve informatieverstrekking**

De overheidsdienst verstrekt informatie die begrijpelijk en juist is, tijdig en niet-achterhaald, volledig, accuraat en niet-misleidend. De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terecht kan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.

- **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**

Een behoorlijke uitvoering houdt niet alleen voldoende administratieve nauwkeurigheid en adequate dossiervorming in, maar ook een correcte interne informatieverwerking en een effectieve bewaking en controle van de werkzaamheden. Er wordt oplossingsgericht gereageerd op problemen en fouten worden tijdig hersteld. Ook bij de uitbesteding van taken is de overheid verantwoordelijk voor sluitende afspraken en voor kwaliteitscontroles.

- **Interne klachtenbehandeling**

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burger in de overheid, ook al is ze niet uitdrukkelijk en formeel opgelegd of geregeld. Belangrijke aspecten voor een behoorlijke klachtenbehandeling zijn onder meer: een redelijke behandeltermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties en van de behandeling van de klacht.

- **Redelijke behandeltermijn**

De behandeling van een aanvraag gebeurt binnen de opgelegde termijnen. Ook als er geen wettelijke of decretale termijnen bestaan, hoort de behandeltermijn redelijk te zijn.

- **Coördinatie**

De Vlaamse overheid zorgt voor een efficiënte communicatie en afstemming, zowel tussen de eigen afdelingen en diensten, als met de afdelingen en diensten van bijvoorbeeld de Belgische federale overheid.

- **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

3.5.2 OMBUDSNORMEN IN EUROPEES PERSPECTIEF

Elke ombudsdienst hanteert zo wat zijn eigen normenstelsel. Maar bij nader inzien blijken die verschillende ombudsnormenstelsels in grote mate met elkaar gelijk te lopen. Ter illustratie daarvan verwijzen we even naar de *Code van goed administratief gedrag* die de Europese Ombudsman, Jacob Söderman, voor ogen heeft (zie onder meer zijn Jaarverslag 1998, blz. 19-21). Op basis van een vergelijking van de situatie in de Europese lidstaten en in verschillende internationale organisaties, meent Jacob Söderman dat zo'n Code op dit ogenblik al in de praktijk als normenkader gehanteerd wordt.

Zo'n Code zou algemene regels moeten bevatten inzake:

- rechtsbeginselen
- procedurebeginselen
- verplichtingen bij rechtstreekse contacten met de burgers.

Wat de rechtsbeginselen betreft zou de Code de volgende verplichtingen kunnen bevatten:

- de overheid past het recht en de vastgestelde regels en procedures toe: het wettigheidsbeginsel
- de overheid vermijdt discriminatie: het beginsel van de gelijke behandeling
- de overheid treft maatregelen die in verhouding staan tot het nagestreefde doel: het evenredigheidsbeginsel
- de overheid vermijdt misbruik van macht
- de overheid waarborgt objectiviteit en onpartijdigheid
- de overheid respecteert gerechtvaardigde verwachtingen: het rechtszekerheidsbeginsel
- de overheid handelt eerlijk en consequent.

Wat de procedurebeginselen betreft zou de Code de volgende verplichtingen kunnen bevatten:

- een overheidsdienst beantwoordt brieven in de taal van de burger
- een overheidsdienst stuurt een ontvangstbevestiging als een onmiddellijk antwoord niet mogelijk is, en geeft aan welke ambtenaar verantwoordelijk is voor het dossier (naam en telefoonnummer)
- een overheidsdienst stuurt een brief of dossier door naar de bevoegde dienst, als hij zelf niet bevoegd is
- een overheidsdienst respecteert het recht om gehoord te worden en verklaringen af te leggen, voordat een besluit wordt genomen

- een overheidsdienst reageert of neemt een besluit binnen een redelijke termijn
- een overheidsdienst houdt rekening met alle relevante punten van overweging en sluit irrelevante uit
- een overheidsdienst vermeldt de motivatie voor (individuele) besluiten, en vooral bij negatieve besluiten
- een overheidsdienst stelt de betrokken personen in kennis van een besluit
- een overheidsdienst geeft voor negatieve individuele besluiten de mogelijkheden tot herstel of beroep aan
- een overheidsdienst houdt adequate dossiers bij.

Wat de rechtstreekse contacten met de burger betreft zou de Code de volgende verplichtingen kunnen bevatten:

- de burger krijgt heldere en begrijpelijke informatie en juist advies
- de burger wordt beleefd en correct behandeld, ook aan de telefoon
- de burger krijgt verontschuldigingen aangeboden als er fouten gemaakt zijn
- burger krijgt omstandige voorlichting over deze Code.

3.6 De kwaliteit van het overheidsoptreden

Het ombudsdecreet stelt nadrukkelijk dat de Vlaamse Ombudsdienst "klachten over de werking en de handelingen" van de Vlaamse overheidsdiensten moet onderzoeken om hun "dienstverlening te verbeteren" (zie ook 1.3). We hebben er al op gewezen dat alle andere taken van de Ombudsdienst van die hoofdtaak af te leiden zijn en ook hetzelfde doel hebben, met name de dienstverlening van de overheidsdiensten te verbeteren. Ook de hele interne organisatie met een stappenplan (zie 3.1) en een set van kwalificaties (zie 3.4) en ombudsnormen (zie 3.5) is op die kwaliteitsverbetering gericht.

Daarom besteden we in dit laatste hoofdstuk van het deel over klachtenbehandeling enige aandacht aan de achtergrond van het beoordelingskader van de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.6.1) en aan de hoge kwaliteitseisen die die Vlaamse overheid aan haar eigen overheidsdiensten stelt (zie 3.6.2).

3.6.1 BEHOORLIJKHEID, ZORGVULDIGHEID EN BILLIJKHEID

Een parlementaire ombudsdienst houdt zich in de regel alleen bezig met de concrete beleidsuitvoering van de overheid, niet met de politieke beleidsvorming of beleidsbepaling. In haar beleidsuitvoering heeft de overheid verschillende contacten en "betrekkingen" met de burger. Al die contacten en betrekkingen zijn elementen van de dubbele relatie die de overheid met de burger onderhoudt: een **rechtsrelatie** en een **sociale relatie**.

De verhouding tussen burger en overheid veronderstelt in de eerste plaats het respect voor een aantal rechtsregels die in individuele gevallen toegepast worden. Dat is de

rechtsrelatie. Als een overheidsdienst bijvoorbeeld een aanvraag voor een bouwvergunning beoordeelt, hoort hij aan de ene kant de geschreven rechtsregels te respecteren, zoals wetten, decreten en uitvoeringsbesluiten, maar aan de andere kant ook de ongeschreven rechtsregels, zoals de meeste algemene beginselen van behoorlijk bestuur. In ons normenschema noemen wij dat de **behoorlijkheidsnormen**.

Daarnaast behelst de verhouding overheid-burger ook een deel organisatie, bedrijfsvoering en dus contacten met de burger. Dat is de sociale relatie. Als diezelfde overheidsdienst van daarnet die bouwvergunning beoordeelt, moet hij de burger-aanvrager vriendelijk en correct behandelen en mag hij hem niet te lang laten wachten op een beslissing. Dat zou namelijk strijdig zijn met een aantal duidelijke aspecten van zorgvuldigheid van het overheidsoptreden. In ons normenschema noemen wij dat de **zorgvuldigheidsnormen**.

Met behoorlijkheidsnormen toetst een ombudsdienst in de eerste plaats de rechtmatigheid van het overheidshandelen, de overeenstemming ervan met het geschreven recht en ongeschreven recht. Het uitgangspunt van een democratische rechtsstaat is dat elk overheidsoptreden een bevoegdheidsgrondslag moet hebben en niet alleen de pure uitoefening van macht mag zijn. De eerste behoorlijkheidsnorm van de Vlaamse Ombudsdienst is daarom ook **overeenstemming met het recht**. In die zin vertoont de werking van een ombudsdienst in zekere mate gelijkenissen met de werking van de rechterlijke macht en verloopt zijn behoorlijkheidstoetsing parallel met die van rechters.

Er blijft natuurlijk wel een grondig onderscheid in het handelen van ombudsdiensten en van de rechterlijke macht. Ook al is **overeenstemming met het recht** de eerste norm voor de Vlaamse Ombudsdienst, toch is het niet zijn taak om verantwoordelijkheden op te sporen of fouten vast te stellen in de juridische betekenis van het woord, maar alleen om oplossingen voor te stellen. De aard van de tussenkomst is dus verschillend. Enerzijds hanteren ombudsdiensten met hun ombudsnormen een ander beoordelingskader en anderzijds is er geen bindende rechtskracht verbonden aan de oordelen van een ombudsdienst: de doorwerking speelt veeleer in de sfeer van de bemiddeling, de concrete oplossing en het morele gezag.

Sommige vooral Franstalige ombudsdiensten koppelen daaraan het idee dat **billijkheid** het ultieme beoordelingscriterium zou zijn. In het Vlaamse ombudsdecreet is er geen verwijzing naar de billijkheid of rechtvaardigheid. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is het beginsel van de billijkheid, dat trouwens ook kan meespelen in het rechterlijk oordeelvormingsproces, een horizontale waarde die over de normen heen doorwerkt. Billijkheid of rechtvaardigheid kan niet boven een rechtsregel gaan, behalve als die rechtsregel afwijken toestaat wegens sociaal behartigenswaardige situaties of als die rechtsregel de legaliteitstoets niet doorstaat. Anders zou er aan een ander fundamenteel rechtsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel, kunnen worden getornd. Dat gelijkheidsbeginsel heeft overigens ook de status van rechtsregel, van algemeen beginsel van behoorlijk bestuur én van ombudsnorm. Uitzonderlijk kan men wel vaststellen dat de strikte toepassing van een regel of wet leidt tot onrechtvaardige situaties en dan kan billijkheid spelen als correctief of middel tot herstel.

De tien zorgvuldigheidsnormen die de Vlaamse Ombudsdienst hanteert voor zijn beoordeling van het concrete overheidsoptreden zou men de "echte" ombudsnormen kunnen noemen. Die normen hebben het karakter van oriëntatienormen, die instructies en gedragseisen bevatten voor de ambtenaren in hun sociale relatie tot de burger. Het betreft normen als **toegankelijkheid, actieve informatieverstrekking, deugdelijke correspondentie**, enz. Ook de norm interne klachtenbehandeling is belangrijk, vooral in het licht van wat we stelden over de verhouding tussen eerstelijnsklachtenmanagement en tweedelijns-ombudswerk (1.1.1). Die "echte" ombudsnormen vormen net de meerwaarde van de tussenkomst van ombudsdiensten, omdat ze aanvullende en concrete gedragsvereisten tot stand brengen en op die manier vernieuwend werken.

3.6.2 DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING DOOR DE VLAAMSE OVERHEID

De Vlaamse overheid legt de lat zeer hoog wat klantvriendelijkheid en dienstverlening van haar diensten betreft. Althans dat zou men kunnen afleiden uit een paar beleidsteksten en -projecten waaruit we hieronder citeren of die we even toelichten. Ook het jongste regeerakkoord formuleert duidelijke eisen en verwachtingen.

In het *Charter van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap* wordt de opdracht van het Ministerie als volgt geschetst: "Wij verzorgen de best mogelijke dienstverlening aan de bevolking. (...) Het algemeen belang en de rechten van de burger zijn onze leidraad. De bevolking betaalt voor een kwaliteitsvolle dienstverlening binnen vastgestelde termijnen. Wij zijn gemakkelijk bereikbaar en staan borg voor een persoonlijke behandeling. Wij communiceren duidelijk over wat we doen en geven op tijd alle nuttige informatie. Wij spreken en schrijven hierbij verstaanbare taal."

In de *Deontologische code voor de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse Regering* zijn de volgende waarden vastgesteld: loyaleit, correctheid, klantvriendelijkheid, objectiviteit, spreekrecht en spreekplicht. "De burger verwacht als klant van het Ministerie terecht een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Dat betekent dat u bij klantencontacten hoffelijk dient te zijn en dossiers snel en efficiënt afhandelt." Daaraan worden vijf richtlijnen gekoppeld:

- vermelding van de nodige gegevens in correspondentie
- duidelijk en correct taalgebruik
- heldere en volledige informatieverschaffing
- behulpzaamheid bij administratieve formaliteiten en doorverwijzing
- efficiënte afwikkeling van dossiers op een redelijke termijn.

De Vlaamse overheidsdiensten zijn al een tiental jaar bezig met een omvangrijk moderniseringsproject. In dat project krijgen de aspecten klantvriendelijkheid en verbetering van de dienstverlening opvallend veel aandacht. Bij efficiënt werken bijvoorbeeld denkt men aan: snoeien in de wetgeving, snoeien in de procedures, éénloketverwerking, virtuele loketten en nuttige deconcentratie. "Stipter werken binnen een kortere reactietijd" geldt onder meer voor de briefwisseling. Voor de transparantie en het contact met de klant staan door-

zichtigheid en bereikbaarheid centraal: eenvoudiger formulieren, telefonische bereikbaarheid, opleidingen klantvriendelijkheid. Verder wordt gestreefd naar een actief informatiebeleid, onder meer via de Vlaamse Infolijn en de mogelijkheid van gericht advies.

Die doelstellingen gelden niet alleen voor de afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De beheersovereenkomsten met de Vlaamse Openbare Instellingen bevatten specifieke bepalingen over de kwaliteit van hun dienstverlening aan de burger. Dat zou ook moeten betekenen dat dezelfde doelstellingen gehanteerd worden als er taken worden "ge-outsourcet". Als bepaalde opdrachten van algemeen belang worden uitbesteed aan privaatrechtelijke of andere personen, wat een beleidskeuze uitmaakt, moeten dezelfde strenge normen gehanteerd worden.

Die klemtonen, die terug te vinden zijn in eigen initiatieven van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de VOI's, worden duidelijk bevestigd in het **regeerakkoord** van de zomer van 1999 van de Vlaamse Regering en in de *Voorstellen van de voorzitter aan het Vlaams Parlement* van 15 december 1999. In het regeerakkoord vinden we de volgende aandachtspunten: vereenvoudiging van wetgeving en klantvriendelijkheid, een geïntegreerd loket voor de gemeentelijke, provinciale en Vlaamse dienstverlening, openbaarheid van bestuur, depolitisering, communicatiebeleid, meer inspraak, gekoppeld aan meer verantwoordelijkheid voor de Vlaamse administratie, grotere resultaatgerichtheid, evaluatiesysteem en interne audit. In de voorstellen van voorzitter De Batselier aan het Vlaams Parlement wordt de rol van het Vlaams Parlement benadrukt voor het "herstellen van de relatie tussen burger en politiek" en "de burger en het Vlaams Parlement".

Niet minder interessant in dit verband is **de bijdrage van de Vlaamse administratie** aan dat Vlaamse regeerakkoord van de zomer 1999. In die bijdrage wordt een, af en toe wat duistere, managementterminologie gebruikt, maar de meeste uitgangspunten en voorstellen sluiten naadloos aan bij wat hierboven staat. Er wordt uitgegaan van het zogenaamde "New Public Management", een klantgerichte organisatie vanuit een nieuw sturingsconcept, steunend op de kwaliteit van de dienstverlening, de efficiëntie en de effectiviteit van producten, de transparantie en de responsabilisering van het personeel. In concreto hebben de voorstellen betrekking op een geïntegreerde en klantgerichte dienstverlening, onder meer via het één aanspreekpunt-idee, hanteerbare en doorzichtige regelgeving en procedures. Men heeft het verder over een competitieve, kennisgerichte en innoverende overheid, procesmanagement (permanente bijsturing van processen), een centrale plaats van het competentie management, de optimalisering van informatie en communicatie, de invoering van integrale kwaliteitszorg en een verfijnde aansturing van de bestuurlijke organisatie in Vlaanderen. Bij de concrete ideeën om daaraan vorm te geven, vinden we projecten, zoals het virtueel loket, klantenbevragingen en klanteneffectenrapporten, het klachtenmanagement.

In al die beleidsteksten en –projecten vinden we dus rechtstreekse verwijzingen naar de ombudsnormen die de Vlaamse Ombudsdienst hanteert om de werking van de Vlaamse overheidsdiensten te beoordelen. We herinneren even aan: rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, redelijke termijnen, deugdelijke correspondentie, actieve informatieversprekking, goede uitvoeringspraktijk, administratieve nauwkeurigheid en behoorlijke inter-

ne klachtenbehandeling. Met andere woorden: de Vlaamse Ombudsdienst toetst de kwaliteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten aan de doelstellingen en eisen die de Vlaamse beleidsmensen en hun diensten zelf geformuleerd hebben en verdedigen.

Het klachtenbeeld 1999

56	4.1 ALGEMEEN OVERZICHT
56	4.1.1 KLACHTEN EN VRAGEN IN 1999
63	4.1.2 DOSSIERS IN 1999
68	4.1.3 VERDELING VAN DE DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 1999
71	4.1.4 EEN ZEER VOORLOPIGE BALANS?
72	4.2 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
94	4.3 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
102	4.4 MILIEU
109	4.5 MILIEU: AFVALWATERHEFFING
118	4.6 RUIMTELIJKE ORDENING
129	4.7 WONEN
143	4.8 ONDERWIJS
149	4.9 VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
154	4.10 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
162	4.11 ANDERE THEMA'S

Deel 4 | HET KLACHTENBEELD 1999

Eerst volgt er een **algemeen overzicht** van de klachten die in 1999 door de Vlaamse Ombudsdienst in behandeling zijn genomen (4.1). Daarna worden de klachten **per thema** behandeld (4.2 tot 4.11). Hoe en waarom de Vlaamse Ombudsdienst de klachten thematisch ordent en behandelt, kon u lezen in 3.3.

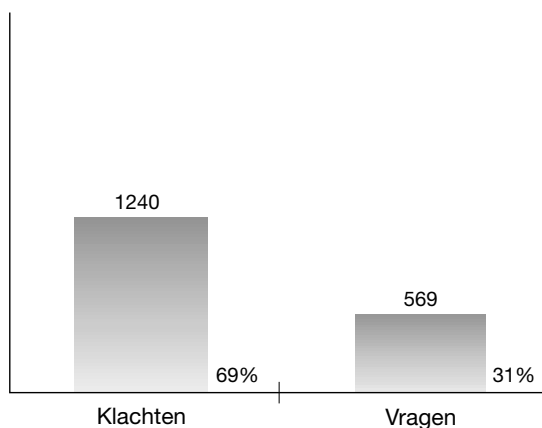
4.1 Algemeen overzicht

4.1.1 KLACHTEN EN VRAGEN IN 1999

In tabel 1 tot 5 wordt een overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 1999 registreerde en wordt dieper ingegaan op de onmiddellijke dienstverlening: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten

Tabel 1 Klachten en vragen in 1999

	AANTAL	%
Klachten	1240	69%
Vragen	569	31%
Totaal	1809	100%

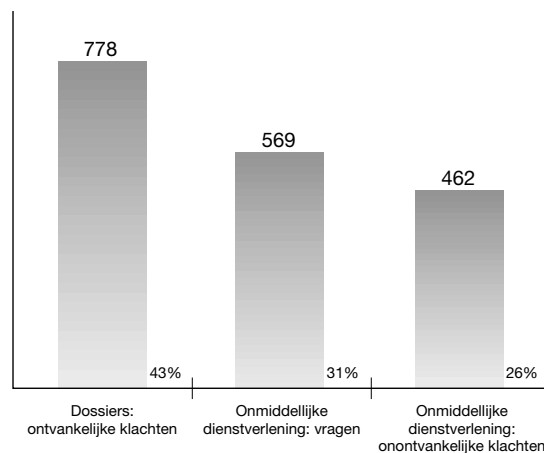


In vergelijking met andere ombudsdiensten is het aantal van 1.809 klachten en vragen een normaal aantal. Een aantal klachten en vragen waren, ook na 1 maart 1999, nog geadresseerd aan de vroegere ombudsdienst en zijn doorgestuurd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Uit de aard van de klachten en vragen kan worden afgeleid dat de "nulde lijn", "eerste lijn" en "tweede lijn" (zie 1.1.1) duidelijk nog geen werkzame begrippen zijn voor de burger: nog al te vaak moet de Vlaamse Ombudsdienst een verzoeker voor een (informatie)vraag doorverwijzen naar de Vlaamse Infolijn of hem, indien het een klacht betreft, "terugsturen" naar de overheidsdienst omdat hij nog niet geprobeerd heeft met die dienst tot een vergelijk te komen. Er moeten extra inspanningen gedaan worden om de taakverdeling tussen de Vlaamse Infolijn, de klachtenmanagers en de Vlaamse Ombudsdienst te verduidelijken.

Tabel 2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 1999

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	778	43%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	569	31%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	462	26%
Totaal	1809	100%

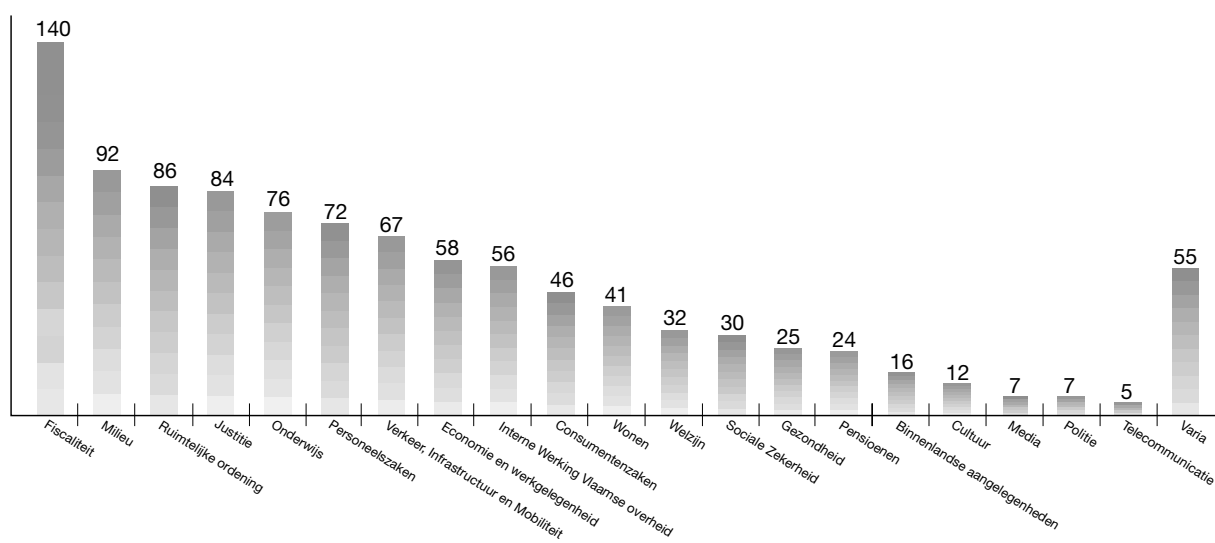


"Onmiddellijke dienstverlening" is de reactie van de Vlaamse Ombudsdienst enerzijds op vragen, die eigenlijk geen klachten zijn, en anderzijds op klachten die volgens het ombudsdecreet niet in behandeling genomen mogen worden (onontvankelijke klachten) (zie ook 3.2). Zij vertegenwoordigen samen 57 % van het totale aantal klachten en vragen. De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst is beperkt tot een doorverwijzing, als dat mogelijk is.

778 klachten bleken uiteindelijk ontvankelijk te zijn; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd.

Tabel 3 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 1999

THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit	140	13.6%
Milieu	92	8.9%
Ruimtelijke Ordening	86	8.3%
Justitie	84	8.1%
Onderwijs	76	7.4%
Personeelszaken	72	7.0%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	67	6.5%
Economie en Werkgelegenheid	58	5.6%
Interne werking Vlaamse overheid	56	5.4%
Consumentenzaken	46	4.5%
Wonen	41	4.0%
Welzijn	32	3.1%
Sociale Zekerheid	30	2.9%
Gezondheid	25	2.4%
Pensioenen	24	2.3%
Binnenlandse Aangelegenheden	16	1.6%
Cultuur	12	1.2%
Media	7	0.7%
Politie	7	0.7%
Telecommunicatie	5	0.5%
Varia	55	5.3%
Totaal	1031	100.0%



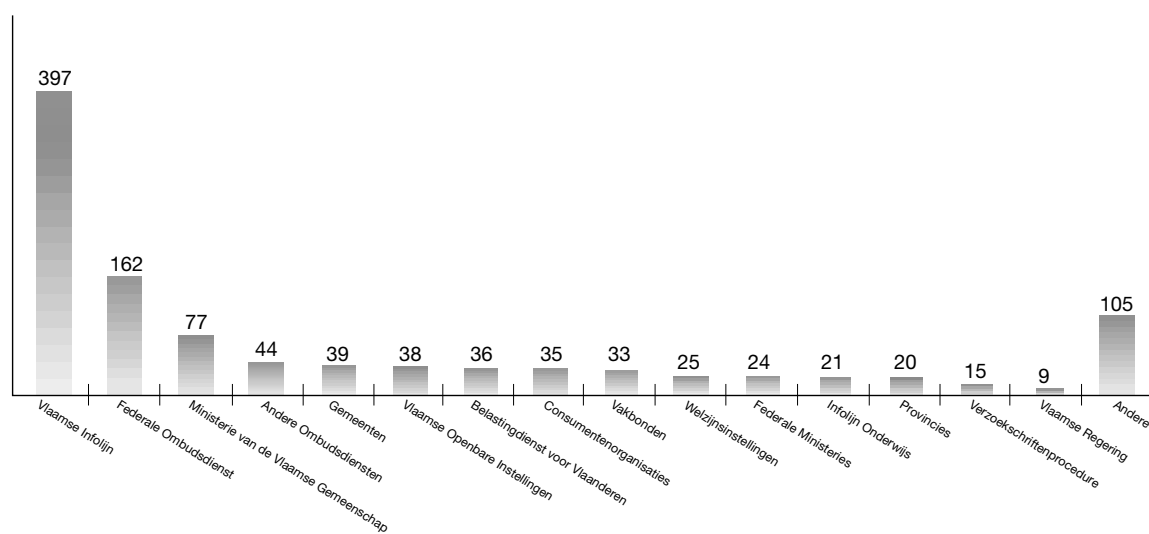
Fiscaliteit maakt 13,6 % van de gevallen van onmiddellijke dienstverlening uit. De belangrijkste belastingen zijn nog altijd federaal georganiseerd, zodat een doorverwijzing nodig is. Opvallend zijn de cijfers voor **milieu** (8,9 %) en **ruimtelijke ordening** (8,3 %), hoewel milieu grotendeels en ruimtelijke ordening volledig behoren tot de bevoegdheid van de gewesten. Ook opvallend is het aantal vragen en onontvankelijke klachten over **onderwijs** (7,4 %): vaak gaat het om personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

Het grote aantal **justitievragen** (8,1 %) wijst erop dat vragen rond rechtshulp, rechtsinformatie en rechtsprocedures nog altijd sterk leven bij de burger en nog vaak onbeantwoord blijven. Dat stellen ook andere ombudsdiensten vast.

Als we de items **personeelszaken** (7,0 %), **pensioenen** (2,3 %), **economie en werkgelegenheid** (5,6 %) en **sociale zekerheid** (2,9 %) samenvoegen blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten naar ombudsdiensten stapt (bijna 18 %).

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 1999

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Vlaamse Infolijn	397	36.8%
Federale Ombudsdienst	162	15.0%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve infolijnen en Belastingdienst voor Vlaanderen)	77	7.1%
Andere ombudsdiensten	44	4.1%
Gemeenten	39	3.6%
Vlaamse Openbare Instellingen	38	3.5%
Belastingdienst voor Vlaanderen	36	3.3%
Consumentenorganisaties	35	3.2%
Vakbonden	33	3.1%
Welzijnsinstellingen	25	2.3%
Federale Ministeries	24	2.2%
Infolijn Onderwijs	21	1.9%
Provincies	20	1.9%
Verzoekschriftenprocedure	15	1.4%
Vlaamse Regering	9	0.8%
Andere	105	9.8%
Totaal	1080	100.0%



De noodzaak van een goede samenwerking met de Vlaamse Infolijn (zie ook 2.3) blijkt uit het aantal doorverwijzingen naar die gratis infolijn. In 36,8 % van de doorverwijzingen ging het om vragen over de Vlaamse overheid, haar voordelen en tegemoetkomingen, adressen en interne gegevens. 15% van de doorverwijzingen gaan naar de federale ombudsdienst en 4,1 % naar andere ombudsdiensten.

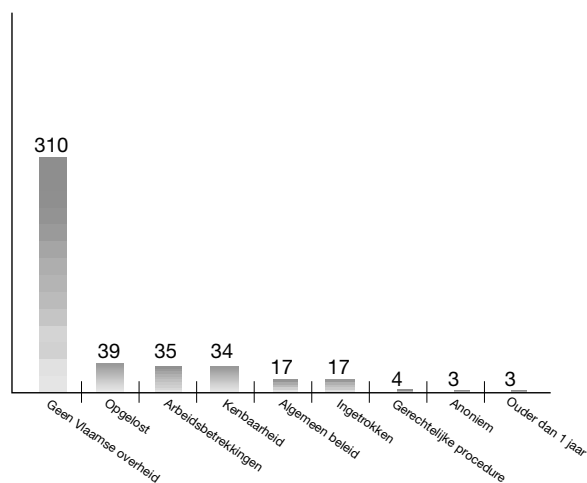
Vanwege de kenbaarheidsvereiste van een klacht - de verzoeker moet eerst op de betrokken overheidsdienst zelf een beroep doen - gaat een heel aantal doorverwijzingen richting Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zelf (7,1%). Om dezelfde reden wordt ook geregeld naar de Belastingdienst voor Vlaanderen doorverwezen voor de Vlaamse fiscale aangelegenheden (3,3 %). De mogelijkheid om op de verzoekschriftenprocedure een beroep te doen, wordt meegedeeld wanneer de verzoeker een klacht heeft over decreten, reglementering en het algemeen beleid: dit gebeurde in 15 gevallen. Het staat niet vast of de stap naar die procedure daadwerkelijk gezet is (zie 1.3.2).

Tot de categorie **andere** behoren onder meer advocaten en instanties werkzaam op het terrein van justitie, zoals wetswinkels. Huurders- en bewonersbonden vormen het grootste deel van de welzijnsinstellingen waarnaar werd doorverwezen.

Het verschil tussen het totale aantal doorverwijzingen (1080) en het totale aantal vragen en onontvankelijke klachten (1031) wordt verklaard door het feit dat er wel vaker naar meer instanties doorverwezen wordt.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 1999

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	310	67.1%
Opgelost	39	8.4%
Arbeidsbetrekkingen	35	7.6%
Kenbaarheid	34	7.4%
Algemeen beleid	17	3.7%
Ingetrokken	17	3.7%
Gerechtelijke procedure	4	0.9%
Anoniem	3	0.6%
Ouder dan 1 jaar	3	0.6%
Totaal	462	100.0%



462 klachten waren onontvankelijk (zie ook 1.3.4) of raakten opgelost zonder interventie van de Vlaamse Ombudsdienst.

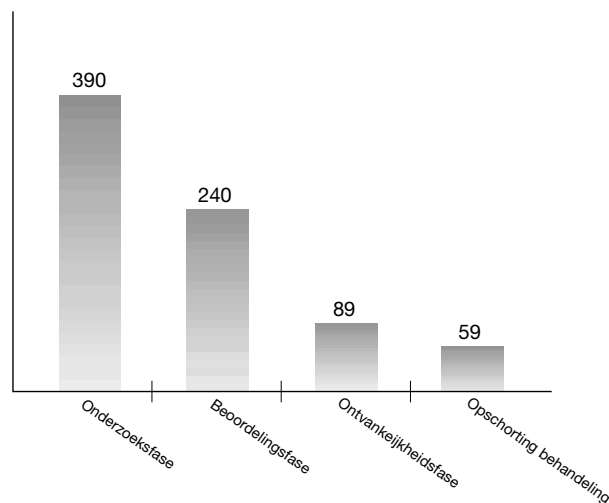
Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** (67,1 %). Vrij hoog scoren ook de klachten over **arbeidsbetrekkingen** (7,6 %) en klachten die niet voldoen aan de **kenbaarheidsvereiste** (7,4 %): de burger moet zich eerst tot de overheidsdienst zelf wenden. De meeste klachten over **algemeen beleid** zijn doorverwezen naar de verzoekschriftenprocedure.

4.1.2 DOSSIERS IN 1999

De tabellen 6 tot 10 geven een beeld van de ontvankelijke klachten of dossiers.

Tabel 6 Dossiers per fase in 1999

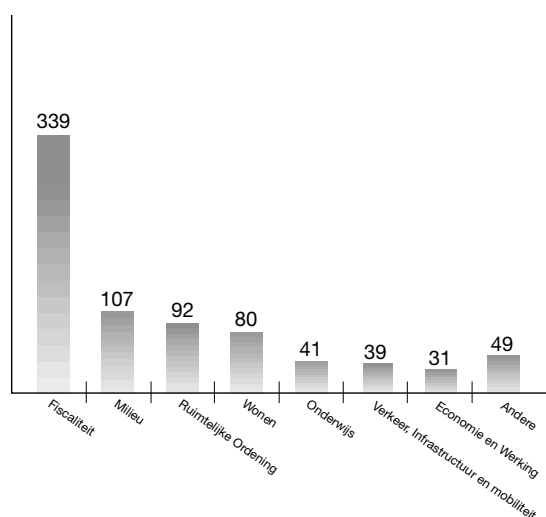
FASE	AANTAL	%
Onderzoeksfase (fase C)	390	50%
Beoordelingsfase (fase D)	240	31%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	89	11%
Opschorting behandeling	59	8%
Totaal	778	100%



Eind 1999 bevond de helft van de 778 dossiers uit 1999 zich nog in de onderzoeksfase (fase C: zie ook 3.1). In 8 % 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. Een aantal daarvan komt later opnieuw in één van de andere fasen terecht. De opname in de beoordelingsfase betekent dat er nog geprobeerd wordt om tot een oplossing of een bemiddeling te komen.

Tabel 7 Dossiers per thema in 1999

THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	244	31.4%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	95	12.2%
Subtotaal Fiscaliteit	339	43.6%
Milieu - Afvalwaterheffing	55	7.1%
Milieu	52	6.7%
Subtotaal Milieu	107	13.8%
Ruimtelijke Ordening	92	11.8%
Wonen	80	10.2%
Onderwijs	41	5.3%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	39	5.0%
Economie en Werkgelegenheid	31	4.0%
Andere	49	6.3%
Totaal	778	100.0%



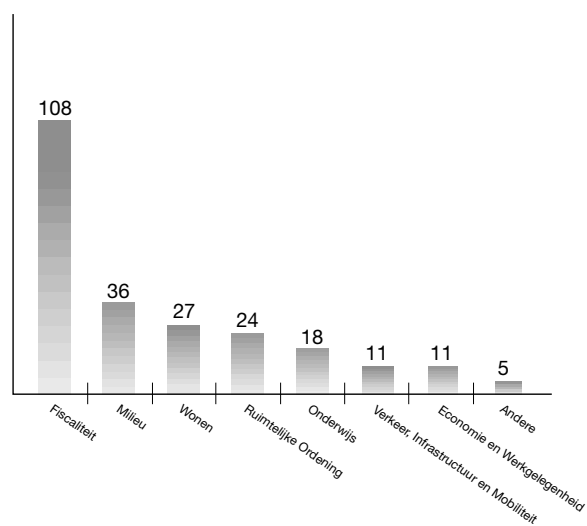
Bijna de helft van de dossiers valt onder het thema **fiscaliteit** (43,6%). Zelfs als we dat thema uitsplitsen in de twee subthema's **kijk- en luistergeld** (31,4%) en **onroerende voorheffing** (12,2%), dan nog blijven die twee subthema's in de top-drie staan. Daarom behandelen we die twee subthema's ook apart in 4.2 en 4.3.

De aandacht van de burger voor financiële aspecten en problemen is duidelijk groot. Daarbij moet ook wel worden vermeld dat de Belastingdienst voor Vlaanderen zelf aan de burger het advies geeft om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Milieu, ruimtelijke ordening en **wonen** scoren alledrie boven de 10%. **Onderwijs, verkeer-infrastructuur-mobiliteit** en **economie-werkgelegenheid** nemen elk ongeveer een twintigste van de dossiers voor hun rekening. **Andere**, goed voor 6,3 % van de dossiers, slaat op: **binnenlandse aangelegenheden, cultuur, gezondheid, interne werking van de Vlaamse overheid, media, welzijn** en **varia** (zie tabel 42).

Tabel 8 Beoordeelde dossiers per thema in 1999

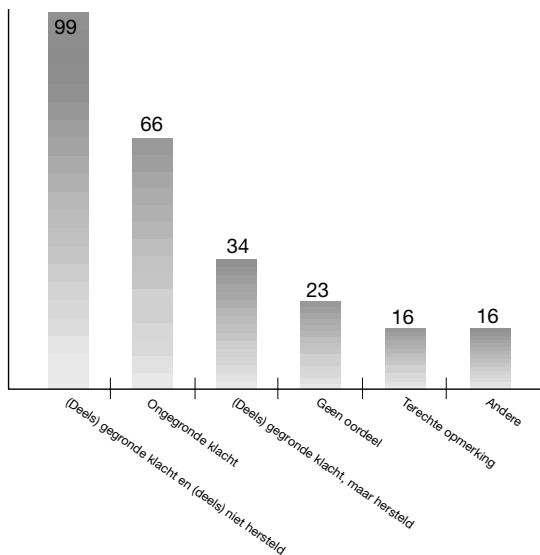
THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	92	38.3%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	16	6.7%
Subtotaal fiscaliteit	108	45.0%
Milieu - Afvalwaterheffing	25	10.4%
Milieu	11	4.6%
Subtotaal milieu	36	15.0%
Wonen	27	11.2%
Ruimtelijke Ordening	24	10.0%
Onderwijs	18	7.5%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	11	4.6%
Economie en Werkgelegenheid	11	4.6%
Andere	5	2.1%
Totaal	240	100.0%



Uiteraard zijn nog niet alle dossiers van 1999 al beoordeeld. 240 dossiers hebben de beoordelingsfase D bereikt. De verdeling strookt grotendeels met de verdeling van het totale aantal dossiers in tabel 7.

Tabel 9 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 1999

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	99	39.0%
Ongegronde klacht	66	26.0%
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	34	13.3%
Geen oordeel	23	9.1%
Terechte opmerking	16	6.3%
Andere	16	6.3%
Totaal	254	100.0%



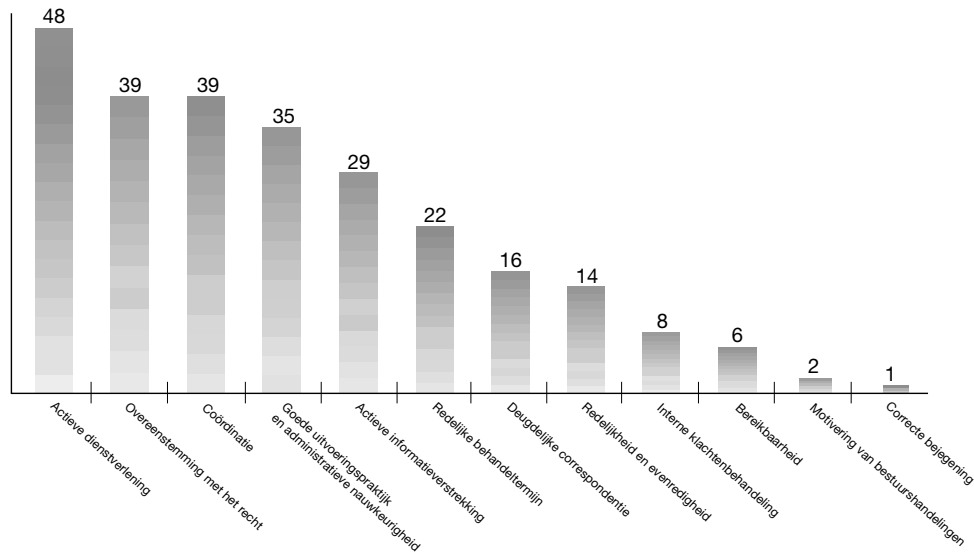
De grootste groep vormt de **(deels) gegronde en (deels) niet herstelde klachten**: 39 %. Dat is een hoog percentage, althans in vergelijking met de meeste ombudsdiensten. Die kwalificatie werd wel met betrekking tot kijk- en luistergeld aan een groot aantal gelijksoortige klachten toegekend. Soms is herstel mogelijk, maar in een aantal gevallen niet. Bovendien kunnen een aantal van die beoordelingen na bemiddeling nog aangepast worden. Wanneer wij aan die 39 % (deels) gegronde en (deels) niet herstelde klachten de 13,3 % **(deels) gegronde, maar herstelde klachten** toevoegen geeft dat een totaal van 52,3 % **(deels) gegronde klachten**.

Iets meer dan een kwart van de klachten was **ongegrond**. **Terechte opmerkingen** zijn er maar in 6,3 % van de gevallen gemaakt, terwijl in bijna 10 % van de beoordeelde dossiers de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** kon vellen.

Omdat een aantal klachten meerdere aspecten ter beoordeling bevatten, is het totale aantal kwalificaties (254) groter dan het totale aantal beoordeelde dossiers (240).

Tabel 10 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 1999

OMBUDSNORM	AANTAL	%	OMBUDSNORM	AANTAL	%
Actieve dienstverlening	48	18.5%	Bereikbaarheid	6	2.3%
Overeenstemming met het recht	39	15.1%	Motivering van bestuurshandelingen	2	0.8%
Coördinatie	39	15.1%	Correcte bejegening	1	0.4%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	35	13.5%	Gelijkheid en onpartijdigheid	0	0.0%
Actieve informatieverstrekking	29	11.2%	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	0	0.0%
Redelijke behandeltermijn	22	8.4%	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0.0%
Deugdelijke correspondentie	16	6.2%	Totaal	259	100.0%
Redelijkheid en evenredigheid	14	5.4%			
Interne klachtenbehandeling	8	3.1%			



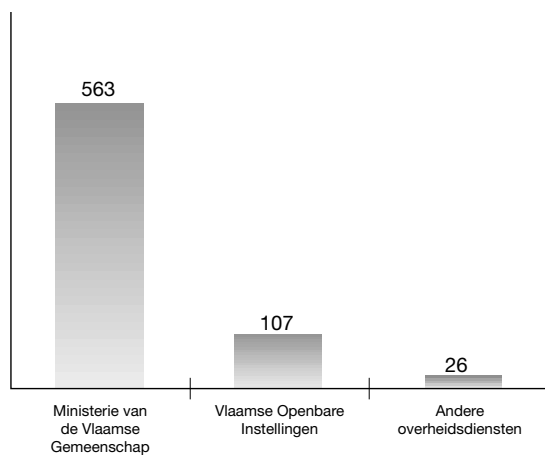
Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 3.5.1). Omdat er bij een beoordeling meer dan één norm gehanteerd kan worden, ligt het totale aantal geschonden normen hoger dan het totale aantal beoordeelde dossiers.

De vaakst geschonden normen zijn: **actieve dienstverlening** (18,5 %), **overeenstemming met het recht** (15,1 %), **coördinatie** (15,1 %), **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (13,5 %) en **actieve informatieverstrekking** (11,2 %). Zoals de kwalificaties (tabel 9), werden die normen met betrekking tot kijk- en luistergeld bij een groot aantal gelijksoortige klachten geschonden. De andere scores minder dan 10 %. Dat **correcte bejegening** slechts in één geval als norm is gehanteerd, wijst erop dat structurele elementen een grotere rol spelen dan persoonlijke elementen. Sommige normen zijn geen enkele maal gebruikt: **gelijkheid en onpartijdigheid**, **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** en **respect voor de persoonlijke levenssfeer**.

4.1.3 VERDELING VAN DE DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 1999

Tabel 11 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 1999

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	563	81%
Vlaamse Openbare Instellingen	107	15%
Andere overheidsdiensten	26	4%
Totaal	696	100%

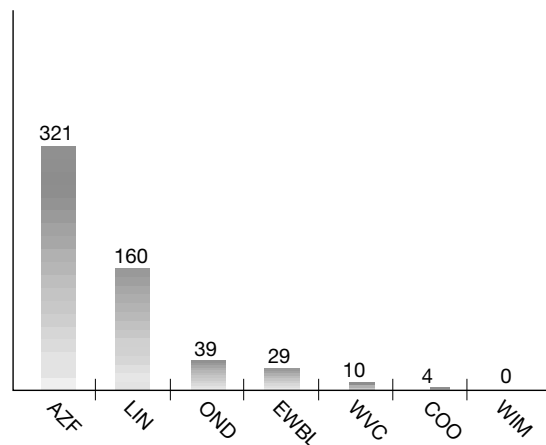


De verdeling van de dossiers van 1999 over de verschillende overheidsdiensten is niet verrassend: 81% voor de verschillende departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 12), 15% voor de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 13) en 4% andere (zie tabel 14). Die verdeling houdt wellicht ook verband met het feit dat de bevoegdheid van de nieuwe Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de Vlaamse Openbare Instellingen minder bekend is.

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat heeft tot het cijfer 696 geleid.

Tabel 12 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 1999

	AANTAL
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	321
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	160
Onderwijs (OND)	39
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	29
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	10
Coördinatie (COO)	4
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	0
Totaal	563

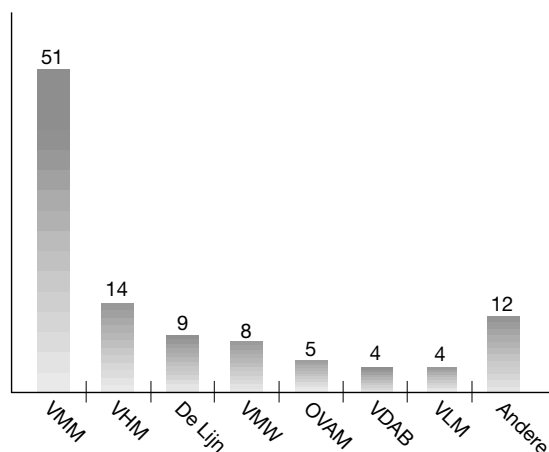


Ook al zijn de afdelingen, en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst, toch geven we even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Het departement Algemene Zaken en Financiën scoort hoog ingevolge de klachten over de **fiscaliteit** (kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing). Daarop volgen het departement Leefmilieu en Infrastructuur met de thema's **ruimtelijke ordening, wonen en milieu** en het departement Onderwijs.

Tabel 13 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 1999

	AANTAL
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	51
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	14
De Lijn	9
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	8
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	5
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	4
Vlaamse Landmaatschappij (VLM)	4
Andere	12
Totaal	107



De Vlaamse Ombudsdienst is voor meer Vlaamse Openbare Instellingen bevoegd dan die welke in de tabel zijn vermeld. Vooral instellingen die geregeld contacten met de burgers onderhouden, komen in de tabel voor. In dalende volgorde gaat het om dossiers over: de Vlaamse Milieumaatschappij (51) en de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (en de lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen) (14). Daarna komen: De Lijn, de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest, De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding en de Vlaamse Landmaatschappij. **Andere** zijn onder meer Kind en Gezin, Toerisme Vlaanderen, Vlaamse Radio- en Televisie-Omroep (VRT).

Tabel 14 Dossiers andere overheidsdiensten in 1999

	AANTAL
Vlaamse Regering	10
Gemeente	10
Andere	6
<i>Totaal</i>	<i>26</i>

In 26 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn. Het gaat om minder dan 4 % van de dossiers.

4.1.4 EEN ZEER VOORLOPIGE BALANS?

De strikte fasering in het stappenplan van de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.1) leidde ertoe dat eind 1999 het aantal dossiers in de fase van de (definitieve) kwalificatie beperkt was. In dit eerste Jaarverslag is er overigens van uitgegaan dat de voorlopig gekwalificeerde dossiers ook tot een definitieve kwalificatie zullen leiden.

Levert dit hoofdstuk een volledig beeld op van de "klagende Vlaming"? Helemaal niet. In de internationale ombudsliteratuur gaat men ervan uit dat maar een marginaal deel van het reële klachtenbeeld aan de oppervlakte komt in de jaarverslagen van ombudsdiensten. Het **Matteüeffect** speelt daarbij een grote rol: de meest kwetsbare groepen in de samenleving maken vaak geen of duidelijk minder gebruik van allerhande instrumenten en kanalen van de sociale rechtsstaat. De Vlaamse Ombudsdienst moet de volgende jaren extra zorg besteden aan zijn bekendmakingscampagnes ten behoeve van die groepen.

4.2 Fiscaliteit : kijk- en luistergeld

Fiscaliteit is een vrij nieuw onderwerp voor de Vlaamse overheid. Het kijk- en luistergeld en de afvalwaterheffing kwamen in de jaarverslagen van de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap slechts sporadisch aan bod. Daarnaast is er de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen, woningen en bedrijfsruimten, en - sinds 1999 - de onroerende voorheffing.

Voor de bespreking van de klachten over deze vier belastingen en heffingen maken we echter een onderscheid tussen algemene belastingen, die als hoofddoel het financieren van de overheidsbegroting hebben, en specifieke belastingen die in eerste instantie functioneren als beleidsinstrument. De opbrengst van die laatste groep gaat naar specifieke fondsen met het oog op de realisatie van beleidsdoelstellingen. De afvalwater- en de leegstands- en verkrottingsheffing zijn op dat punt verschillend van de onroerende voorheffing en het kijk- en luistergeld, en worden daarom behandeld bij het inhoudelijk relevante thema. De afvalwaterheffing wordt behandeld bij het thema **milieu** (zie 4.5), de heffing op leegstand en verkrotting van woningen bij het thema **wonen** (zie 4.7) en de leegstandsheffing op bedrijfsruimten bij het thema **ruimtelijke ordening** (zie 4.6).

Het thema **fiscaliteit** behandelt dus twee onderwerpen: het kijk- en luistergeld, sinds 1997 door de Vlaamse Gemeenschap geïnd, en de onroerende voorheffing, sinds 1999 eveneens op Vlaams niveau geïnd. Voor die beide belastingen werd binnen het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap de Belastingdienst voor Vlaanderen opgericht. Die dienst coördineert de inning en de invordering. De effectieve uitvoering van de inning is uitbesteed aan de intercommunale CIPAL. Omdat beide belastingen elk een eigen regelgevend kader hebben en er voor elke belasting concrete afspraken tussen CIPAL en het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaan, worden die elementen zowel in dit hoofdstuk als in 4.3 besproken.

4.2.1 REGELS EN UITVOERING

Kijk- en luistergeld was oorspronkelijk een federale belasting. Bij de staatsvorming van 1980 wordt, voor de financiering van de gemeenschappen, het kijk- en luistergeld gerangschikt onder de belastingen vatbaar voor ristoring, dat wil zeggen herverdeling onder de gemeenschappen. Om de middenstroom naar de gemeenschappen en gewesten te verzekeren, werd een financieringsstelsel vastgelegd in de Bijzondere Financieringswet van 16 januari 1989. Het kijk- en luistergeld wordt hierin omgevormd tot een "gedeelde belasting", een door het rijk geheven belasting waarvan de opbrengst geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen aan de gemeenschappen. In 1993 wordt er een consensus bereikt over de volledige overheveling van het kijk- en luistergeld naar de gemeenschappen. Door de Bijzondere Wet van 16 juli 1993 wordt het kijk- en luistergeld zo de eerste en tot nu toe enige gemeenschapsbelasting. Dat betekent dat de opbrengst van de belasting niet langer door de federale overheid gebruikt wordt om de gemeenschapsbegrotingen te financieren, maar dat die opbrengst rechtstreeks de gemeenschappen toekomt.

De term gemeenschapsbelasting houdt echter niet in dat de gemeenschappen die belasting zelf normatief regelen. Het is in die zin een "oneigenlijke gemeenschapsbelasting", waarvan de opbrengst geheel aan de gemeenschappen toekomt, maar waarvan de aanslagvoet, de heffingsgrondslag en de vrijstellingen federaal bepaald worden. Wel kunnen wijzigingen alleen aangebracht worden als de gemeenschapsregeringen hiermee instemmen.

REGELS

Kijk- en luistergeld is verschuldigd voor het hebben van een autoradio- of een televisietoestel zonder meer. Niet het kijken of luisteren wordt belast maar alleen het hebben van een toestel. In de wet wordt het beschikken over een toestel "houden" genoemd en degene die over een toestel beschikt "houder". Hierna worden die officiële termen gebruikt. Het is een belasting en geen vergoeding (retributie) voor bepaalde diensten of prestaties. De basisregelgeving terzake is de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld, het koninklijk besluit van 3 augustus 1987 en het ministerieel besluit van 4 augustus 1987 betreffende het kijk- en luistergeld.

De wet kent strikte bepalingen inzake aangifte en opzegging, en inzake mogelijke sancties. De belangrijkste principes zijn de volgende.

- Kijk- en luistergeld is verschuldigd voor het houden van een autoradio, voor één of meer televisietoestellen in de woning, voor het gelijktijdig houden van een televisietoestel in een tweede verblijf.
- Kijk- en luistergeld is steeds verschuldigd voor periodes van twaalf achtereenvolgende maanden, met uitzondering van de eerste periode: dan wordt verhoudingsgewijs het aantal maanden in rekening gebracht.
- Naar gelang van de eerste letter van de achternaam start een aanslagperiode 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 is verdubbeling van de verschuldigde belasting (hierna wordt dat kortweg taksverdubbeling genoemd).
- De wet bepaalt een verjaringstermijn van drie jaar voor alle strafvorderingen.
- De basisvoorwaarden voor een vrijstelling zijn opgenomen in de wet. Bij ministerieel besluit worden de specifieke regels vastgelegd.

De regelgeving op het kijk- en luistergeld kent geen bezwaarschriftenprocedure. Klachten van burgers worden naar eigen inzicht door de dienst behandeld.

UITVOERING

De geleidelijke omvorming tot gemeenschapsbelasting veranderde niets aan de inning van het kijk- en luistergeld. De RTT (Regie van Telegrafie en Telefonie) was sinds jaren belast met die inning en bleef die uitvoeren, ook na de omvorming tot het autonome overheidsbedrijf Belgacom. De gemeenschappen sloten daartoe een overeenkomst af met Belgacom, die liep tot 31 december 1996. Tijdens de onderhandelingen over de voortzetting van die overeenkomst besloot Belgacom echter om de Dienst Kijk- en Luistergeld af te stoten. De gemeenschappen besloten daarop om vanaf 1 april 1997 zelf het kijk- en luistergeld te innen.

De Vlaamse Gemeenschap int alleen op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is er op 25 juli 1997 een samenwerkingsakkoord afgesloten tussen de Vlaamse en de Franse Gemeenschap. Door beide gemeenschappen samen wordt een bicommunautaire parastatale A "Dienst Kijk- en Luistergeld in het Tweektalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest" opgericht. Die instelling staat onder toezicht van de beide ministers van Financiën. In afwachting van de inwerkingtreding int het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie), een federale parastatale, het kijk- en luistergeld. Op die manier wordt het probleem van het invoeren van een subnationaliteit in Brussel vermeden. De opbrengst wordt verdeeld volgens een 80/20-verhouding tussen beide gemeenschappen. Omdat het hier niet om een overheidsdienst van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest gaat, heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen enkele bevoegdheid voor klachten over kijk- en luistergeld in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

In het Vlaamse Gewest koos de overheid voor "outsourcing", in feite gewoon een voortzetting van de uitbesteding van de inning aan een derde. De Vlaamse Gemeenschap heeft, na een beperkte offertevraag, op 28 januari 1997 een overeenkomst voor vijf jaar afgesloten met de intercommunale CIPAL. Het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zorgt voor de organisatie van de taken die uitdrukkelijk aan de uitvoerende macht zijn toegewezen door de wetgevende macht en die bijgevolg niet gedelegeerd kunnen worden. Alleen de materiële, ondersteunende taken mogen worden uitbesteed. Bovendien is er binnen de overheid vanaf 1999 een specifieke DAB-structuur (Dienst Afzonderlijk Beheer) opgezet voor de sturing van en de controle op de outsourcing. In de overeenkomst tussen CIPAL en de Vlaamse overheid worden de te verrichten taken specifiek vastgelegd in de vorm van een resultaatsverbintenis. Voor de burger is die verandering niet essentieel: voor hem blijft het gewoon de Dienst Kijk- en Luistergeld in Aalst.

De Vlaamse Gemeenschap gaat ervan uit dat de volgende taken niet tot haar kerntaak behoren en voor uitbesteding in aanmerking komen: het bijhouden van de inventaris van de belastingplichtigen, het doorsturen van de belastingaanslagen, het controleren van de belastingen en de standaard-correspondentie. Beslissingen inzake het toekennen/intrekken van vrijstellingen en inzake het toepassen van de wettelijke sanctie in geval van fraude, worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Vlaamse Gemeenschap. In het *Jaarverslag 1997 Kijk- en Luistergeld* stelt CIPAL dat de volgende vier items doorslaggevend waren voor de beslissing in haar voordeel: een lagere inningslast, een hogere opbrengst, een betere fraudebestrijding en een prestatieverbintenis.

CIPAL wordt in haar uitvoering gecontroleerd en gestuurd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op basis van een kwaliteitsvisie. De volgende aspecten worden onder meer bewaakt: tijdigheid, klantvriendelijkheid, precisie, zuinigheid, flexibiliteit, autonome correctie bij fouten, betrouwbaarheid en gegevensbeveiliging, meetcriteria en mogelijke penalties. Een "service level agreement" werd afgesloten tussen CIPAL en de Vlaamse Gemeenschap, als bijlage bij de basisovereenkomst van 28 januari 1997, die kwaliteit en niveau van de dienstverlening vastlegt en een gedetailleerde taakverdeling bepaalt. In de overeenkomst verleent het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap tevens toestem-

ming aan CIPAL tot het gebruik van de bestanden van de DIV (Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen) en de gegevens van de kabelmaatschappijen.

Omdat de meeste klachten van burgers betrekking hebben op zaken die onder de bevoegdheid van het Ministerie vallen, en in het algemeen de Vlaamse overheid toezicht uitoefent op de correcte en klantvriendelijke uitvoering, richt de Vlaamse Ombudsdienst zich steeds tot de Belastingdienst voor Vlaanderen. Het Ministerie stelt daarbij ook uitdrukkelijk dat, bij klachten van burgers, het Ministerie verantwoordelijk blijft voor de formulering van een gepast antwoord.

Op 1 januari 1997 telde de Dienst Kijk- en Luistergeld in Vlaanderen 2.038.804 geregistreerde tv-houders. Het aantal kabelabonnees bedroeg 2.194.105. Het aantal autoradio's op 1 augustus 1996 werd geregistreerd op 1.874.942, het aantal personenwagens bedroeg 2.563.966. De inningskosten voor de Vlaamse Gemeenschap in 1997 bedroegen 537,7 miljoen frank. Na aftrek daarvan was de netto-opbrengst van het kijk- en luistergeld goed voor 3% van de middelen van de Vlaamse overheid, zijnde 16.343.500.000 frank.

4.2.2 KLACHTEN

Tabel 15
Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	24
Onderzoeksfase (fase C)	128
Beoordelingsfase (fase D)	92
Opschorting behandeling	0
Totaal	244

Tabel 16
Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	16
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	54
Terechte opmerking	4
Ongegronde klacht	12
Geen oordeel	14
Andere	1
Totaal	101

Tabel 17
Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	36
Redelijkheid en evenredigheid	11
Actieve dienstverlening	36
Deugdelijke correspondentie	3
Bereikbaarheid	2
Actieve informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	15
Interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	3
Coördinatie	30
Totaal	141

In 1999 zijn er in totaal 244 klachten in behandeling genomen. Onontvankelijke klachten inzake kijk- en luistergeld kennen twee hoofdoorzaken. Soms is er niet voldaan aan de 'kenbaarheid' (zie 1.3.4). De verzoeker wordt dan verzocht om eerst contact op te nemen met de Belastingdienst voor Vlaanderen. Soms wordt de verzoeker geadviseerd om een verzoekschrift in te dienen bij het Vlaams Parlement (zie 1.3.2), omdat de klacht gaat over 'algemeen beleid'. Artikel 3 van het ombudsdecreet stelt dat klachten over algemeen beleid niet behandeld worden door de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal klachten betrof bijvoorbeeld het gelijktijdig houden van een tv-toestel in een tweede verblijf. De wet stelt dat dan kijk- en luistergeld verschuldigd is voor het tweede verblijf. Vele burgers vinden het niet correct dat zij tweemaal de volledige taks moeten betalen. Dat is echter een beleidszaak.

Van de 244 behandelde klachten kregen er 92 een eerste beoordeling na afsluiting van het onderzoek. Van 128 klachten is het onderzoek nog niet afgerond en bij 24 wordt de ontvankelijkheid op 31 december 1999 nog onderzocht. Dat wil zeggen dat het dossier nog niet is opgestart bij de Belastingdienst voor Vlaanderen, bijvoorbeeld omdat er meer informatie moet worden gevraagd bij de verzoeker.

De klachten die nog in onderzoek zijn, verschillen inhoudelijk niet wezenlijk van de afgehandelde klachten. Dezelfde types van klachten komen er in terug.

De beoordelingen van de afgesloten dossiers zijn als volgt verdeeld: 70 klachten zijn **gegrond**, waarvan 54 **niet hersteld**, 4 klachten kregen de kwalificatie **terechte opmerking**, 12 klachten zijn **ongegron**d en in 14 gevallen kon de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** vellen. Het totale aantal kwalificaties ligt hoger dan het aantal beoordeelde klachten omdat in sommige dossiers meer dan één kwalificatie werd toegekend. Een bepaald deel van een klacht kan bijvoorbeeld **gegrond** zijn terwijl er over een ander deel **geen oordeel** kan worden gegeven wegens gebrek aan feitenkennis.

Het overwicht van de categorie **gegrond en niet hersteld** ligt in hoofdzaak bij de klachten over de aanrekening van een taksverdubbeling wegens fraude. Het is eveneens die groep klachten die voor de uitschieters bij de geschonden normen zorgt, met als belangrijkste normen **overeenstemming met het recht, actieve dienstverlening en coördinatie**.

De klachten inzake kijk- en luistergeld kunnen grosso modo opgedeeld worden in drie grote blokken: opzegging, fraude en houderschap, en communicatie en dienstverlening.

OPZEGGING

Art. 15. Al wie geen houder meer is van één of meer autoradiotoestellen of van een televisietoestel moet dit schriftelijk mededelen, aan de Dienst Kijk- en Luistergeld vóór de in artikel 7 bepaalde uiterste betaaldatum, met opgave van de bestemming die aan de toestellen werd gegeven en eventueel van de naam of de benaming en het adres van de nieuwe houder. Indien deze verplichting niet wordt nageleefd, moet het kijk- of luistergeld voor de volgende periode worden gekweten.

Als het houden van een ontvangtoestel eindigt na de uiterste betaaldatum, blijft het kijk- en luistergeld verschuldigd voor de hele periode. (wet van 13 juli 1987)

28 van de 92 beoordeelde dossiers hebben betrekking op problemen rond opzegging en terugbetaling van kijk- en luistergeld. Het merendeel van de klachten in verband met opzegging, gaat over de onmogelijkheid van een gedeeltelijke terugbetaling aan, en het gebrek aan coördinatie en afstemming van gegevens tussen verschillende overheidsdiensten.

GEBUIKEN DE VERSCHILLENDE OVERHEDEN EN DIENSTEN ELKAARS GEGEVENS WEL?

Iets meer dan de helft van de opzeggingsdossiers gaat over een tv-toestel (onder meer 1999-0111, 1999-0589, 1999-0656), de andere over een autoradio (bijvoorbeeld 1999-0345, 1999-0568, 1999-0726, 1999-0738).

De Belastingdienst voor Vlaanderen hanteert hier een zeer helder en strikt uitgangspunt, zoals geformuleerd in artikel 15 van de wet : opzegging moet schriftelijk gebeuren bij de Belastingdienst voor Vlaanderen voor de uiterste betaaldatum, met opgave van de bestemming die aan de toestellen werd gegeven. Gebeurt dat niet, dan is er geen wettige opzegging en blijft het kijk- en luistergeld voor de gehele volgende periode (12 maanden) verschuldigd.

Vele burgers gaan er echter van uit dat een schrapping van de nummerplaat bij de federale Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen (DIV) automatisch tot schrapping van de luistertaks leidt. Dat is echter niet het geval. De schrapping in het DIV-register heeft momenteel geen enkel gevolg voor de heffing van een luistertaks. Alhoewel de gegevens van de DIV beschikbaar ter beschikking staan van de Belastingdienst voor Vlaanderen (in de service level agreement met CIPAL verleent de Vlaamse Gemeenschap toestemming aan CIPAL tot het gebruik van de bestanden van de DIV), worden ze niet gebruikt voor het bijwerken van het belastingskohier. Zolang er geen wettige opzegging is blijft de heffing dus lopen.

In dossier 1999-0568 doet de verzoeker in 1998 zijn auto weg en laat hij zijn nummerplaat schrappen. Hij veronderstelt dat met de schrapping bij de DIV alles was afgehandeld, maar het volgende jaar ontvangt hij opnieuw een aanslagbiljet voor zijn autoradio. De verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat de Belastingdienst voor Vlaanderen nog een aanslag stuurt voor een wagen die reeds geschrapt is. Hij vraagt zich dan ook af hoe die samenwerking tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en de DIV in de praktijk eigenlijk verloopt.

Een annulatie van het luistergeld op basis van de gegevens van de DIV is in de huidige wetgeving niet geregeld. Zonder een correcte opzegging blijft de taks wettelijk verschuldigd, maar de Ombudsdienst is van oordeel dat binnen het huidige wettelijke kader de Belastingdienst voor Vlaanderen de verzoeker had kunnen informeren over de opzeggingsregeling. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de klacht daarom als **deels gegrond** gekwalificeerd, met schending van de normen **coördinatie** en **actieve dienstverlening**.

Dat de beschikbare gegevens niet gebruikt worden bij autoradio's is des te erger omdat een aanslagbiljet voor een autoradio aan een nummerplaat verbonden is. Indien de betrokkene zijn autoradio nadien in een wagen met een andere nummerplaat zou installeren, moeten er toch gegevens gewijzigd worden.

Dezelfde situatie doet zich voor bij tv-toestellen, waar de burger er soms van uitgaat dat een opzegging van het kabelabonnement automatisch tot aanpassing van de gegevens bij kijk- en luistergeld zal leiden. Hoewel de band minder sterk is, kan dezelfde redenering als bij de DIV aangehouden worden voor een kabelaansluiting. Bij de schrapping van een kabelaansluiting mag van de overheid verwacht worden dat zij deze gegevens actief gebruikt om mensen te informeren over hun rechten en plichten. In vele dossiers blijkt dat mensen weinig onderscheid maken tussen de Dienst Kijk- en Luistergeld en de kabelmaatschappij.

De Belastingdienst voor Vlaanderen heeft een verplichting tot een actieve en klantvriendelijke dienstverlening. De gegevens van de DIV of de kabelmaatschappijen, die ter beschikking zijn, maken dat ook mogelijk. Het gebrek aan actieve dienstverlening gaat rechtstreeks ten koste van de burger. De Vlaamse Ombudsdienst acht in dergelijke gevallen de ombudsnormen **coördinatie** en **actieve dienstverlening** geschonden.

KRIJG IK EEN DEEL VAN MIJN TAKS TERUGBETAALD ALS IK MIJN TOESTEL VOOR HET EINDE VAN DE AANSLAGPERIODE VAN DE HAND DOE?

Kijk- en luistergeld wordt vooraf betaald, bij het begin van de aanslagperiode. Wanneer verzoekers opzeggen tijdens een aanslagperiode, wordt dikwijls een verhoudingsgewijze terugbetaling verwacht voor de resterende maanden. Dat is wettelijk echter onmogelijk. Zeker bij de opzegging van het luistergeld voor een autoradio valt dit op, omdat er wel een gedeeltelijke terugbetaling is voor de verkeersbelasting. De wet op het kijk- en luistergeld kent echter geen gedeeltelijke terugbetaling. De belasting is telkens verschuldigd voor een periode van twaalf opeenvolgende maanden.

Wat de vraag naar een verhoudingsgewijze terugbetaling betreft, kan de Vlaamse Ombudsdienst bijgevolg niet anders dan de klacht als **ongegrond** beoordelen. De regelgeving geeft die mogelijkheid absoluut niet. Voor een belasting als het kijk- en luistergeld, die het bezitten van bepaalde toestellen belast, zou een dergelijke mogelijkheid echter niet mogen ontbreken.

"OVERMACHT DOET HIER NIET TERZAKE"

Een specifieke situatie doet zich voor bij overlijdens of bij mensen die gaan wonen in een rustoord of bij iemand die zelf al kijk- en luistergeld betaalt. Opname in een rustoord gebeurt geregeld na een verblijf in het ziekenhuis. Het is evident dat in dergelijke omstandigheden opzeggen van het kijk- en luistergeld niet meteen een aandachtspunt is. Als de opzegging na de uiterste betaaldatum/opzegdatum gebeurt, blijft het kijk- en luistergeld voor de gehele volgende periode verschuldigd.

Op de regel van artikel 15 inzake een tijdige en wettige opzegging maakt de Belastingdienst voor Vlaanderen één uitzondering, namelijk de datum van domiciliewijziging. Het Rijksregister is voor de Belastingdienst voor Vlaanderen een bron waaraan het belastingskohier systematisch wordt aangepast. De officiële datum van verhuizing naar het rustoord wordt dan bijgevolg als opzegdatum gelezen. Dat die datum erkend wordt, heeft te maken met een collectieve regeling die geldt voor rustoorden, zodat iemand die daar verblijft geen individueel kijk- en luistergeld verschuldigd is. Valt die datum voor de uiterste betaaldatum, dan is er een geldige opzegging voor de Dienst, valt deze datum later dan is er geen tijdige opzegging en wordt betaling van het kijk- en luistergeld voor de volgende periode geëist.

3 van de afgesloten dossiers handelen over deze situatie. In 2 ervan (1999-0049, 1999-0141) valt de datum van de verhuizing na de uiterste opzegdatum, en blijft het kijkgeld verschuldigd. Omdat de wet hier geen andere mogelijkheid biedt, heeft de Vlaamse Ombudsdienst die klachten als **ongegrond** beoordeeld.

In dossier 1999-0118 was er een domiciliewijziging voor de uiterste opzegdatum en heeft de Dienst de lopende invorderingsprocedure geannuleerd. In het kader van de in-ningsprocedure werden al aanmaningskosten gemaakt. De verzoeker was van die aanmaningen niet op de hoogte omdat die nog naar zijn oude adres waren gestuurd. Ook de aanmaningskosten werden in overleg met de betrokken deurwaarder geannuleerd. Een betere verwerking van de gegevens van het Rijksregister had het maken van die aanmaningskosten kunnen voorkomen. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is hier geschonden, maar de klacht is wel **volledig hersteld**.

Bij overlijden hanteert de Dienst dezelfde redenering: indien er niet tijdig is opgezegd, blijft het kijk- en luistergeld voor de volledige periode verschuldigd.

In 2 dossiers (1999-0334, 1999-0807) waarin kinderen een verhoudingsgewijze terugbetaling vroegen van het kijk- en luistergeld van de overleden moeder, kon de Ombudsdienst niet anders dan besluiten dat dit een **ongegronde** klacht is. De regelgeving bevat geen enkele mogelijkheid om dergelijke gevallen van overmacht te beoordelen.

MOET IK ALTIJD AANGETEKEND OPZEGGEN?

Over 4 klachten met betrekking tot opzegging was het voor de Vlaamse Ombudsdienst niet mogelijk een oordeel te vellen (1999-0345, 1999-0656, 1999-0738, 1999-0980). Er is hier namelijk betwisting over de verzending of de ontvangst van opzeggingen. Als de verzoeker stelt dat hij zijn opzegging tijdig heeft verstuurd, maar de Dienst die opzegging niet heeft ontvangen, kan de Ombudsdienst geen oordeel vellen tenzij één van beide standpunten kan worden bewezen, bijvoorbeeld door een bewijs van aangetekende zending. Die opzeggingsdossiers kregen de kwalificatie **geen oordeel**.

In 2 gevallen (1999-0047, 1999-0123) kon de verzoeker bewijzen dat hij wel degelijk tijdig had opgezegd en werd de klacht door de Dienst hersteld.

In een aantal gevallen klagen verzoekers de telefonische informatieverstrekking aan, waarbij hun zou zijn meegedeeld dat een telefonische melding voldoende is. Ook hier valt echter niet te achterhalen wat er precies gezegd is.

FRAUDE EN HOUDERSCHAP

Art. 9. 1. Al wie houder wordt van een autoradiotoestel, moet het luistergeld onmiddellijk en spontaan kwijten en aan de Dienst Kijk- en Luistergeld de volgende inlichtingen verstrekken: zijn naam of benaming, zijn adres, in voorkomend geval zijn geboortedatum en zijn inschrijvingsnummer bij die dienst, evenals het inschrijvingsnummer van het autovoertuig waarin dit toestel is ingebouwd.

2. Al wie houder wordt van een televisietoestel dat niet wordt aangesloten op een teledistributienet, moet het kijkgeld onmiddellijk en spontaan kwijten en aan de Dienst Kijk- en Luistergeld de volgende inlichtingen verstrekken: zijn naam of benaming, zijn adres, in voorkomend geval zijn geboortedatum en zijn inschrijvingsnummer bij die dienst, het aantal en

de aard van de gehouden toestellen, alsmede de plaats waar zij zijn opgesteld.

Art. 10. § 1. Onder voorbehoud van de bepalingen van de derde en vijfde paragraaf moet het kijk- en luistergeld worden betaald met de betalingsformulieren toegestuurd door de Dienst Kijk- en Luistergeld en op de wijze vermeld op die formulieren, met uitzondering voor de eerste betaling door nieuwe houders.

§ 2. De reeds geregistreerde houder die een maand na de begindatum van de periode bedoeld in artikel 7 geen betalingsuitnodiging heeft ontvangen moet bij de Dienst Kijk- en Luistergeld onmiddellijk een betalingsformulier aanvragen en de volgende inlichtingen verstrekken: zijn naam of benaming, zijn adres, zijn inschrijvingsnummer bij de Dienst Kijk- en Luistergeld, het aantal en de aard van de gehouden toestellen, alsook de plaats waar zij opgesteld zijn.

§ 3. Indien het overeenkomstig § 2 aangevraagde betalingsformulier niet tegen de uiterste betaaldatum is ontvangen, dient degene die het kijk- en luistergeld verschuldigd is dit uiterlijk op die datum uit eigen beweging te betalen, met opgave van de in § 2 vermelde inlichtingen.

§ 4. De nieuwe houder van een televisietoestel die zich laat aansluiten bij een teledistributienet en die, binnen drie maanden na de datum van aansluiting geen verzoek tot betaling heeft ontvangen, dient zulks binnen vijftien dagen schriftelijk te melden aan de Dienst Kijk- en Luistergeld en een betalingsformulier te vragen, alsmede de in § 2 vermelde inlichtingen te verstrekken.

§ 5. Indien het overeenkomstig § 4 aangevraagde betalingsformulier niet binnen twee maanden na de aanvraag is ontvangen, dient degene die het kijk- en luistergeld verschuldigd is dit uit eigen beweging te betalen, met opgave van de in § 2 vermelde inlichtingen.

Art. 12. De televisieverdelers zijn verplicht aan de Dienst Kijk- en Luistergeld maandelijks een lijst van hun nieuwe abonnees en jaarlijks een lijst van al hun abonnees mede te delen waarop ten minste de naam of de benaming, het adres en voor de natuurlijke personen de geboortedatum vermeld zijn, alsook de datum van aansluiting en behalve voor de nieuwe houders het inschrijvingsnummer bij de Dienst Kijk- en Luistergeld.

De maandelijks lijst, afgesloten op de laatste dag van de maand, moet uiterlijk de tiende van de volgende maand worden ingediend.

De jaarlijkse lijst, afgesloten op 31 december, moet binnen de daaropvolgende maand worden ingediend.

Andere informatiedragers die voldoen aan de door de Dienst Kijk- en Luistergeld gestelde eisen mogen de lijsten vervangen.

De televisieverdelers hebben het recht, in voorkomend geval, van de abonnee te eisen dat hij zijn identiteit bewijst.

Art. 18. Onverminderd de toepassing van de artikelen 24, 25 en 26 geeft elke fraude op het stuk van het kijk- en luistergeld aanleiding tot een verdubbeling van de ontdoken bedragen. (wet van 13 juli 1987)

Een groot aantal klachten (36 van de 92 beoordeelde) gaat over fraude. Volgens de regelgeving kan de overheid in geval van fraude een taksverdubbeling toepassen. Zij kan hierbij maximaal 3 jaar teruggaan. De meeste gevallen van fraude zijn die waarbij de fraudesancie bij niet-geregistreerde houders systematisch wordt toegepast. Aparte gevallen, waarbij de taksverdubbeling soms wel, soms niet wordt aangerekend, zijn klachten over vrijstellingen en klachten over situaties tengevolge van een echtscheiding.

FRAUDE

Van de 36 beoordeelde klachten met taksverdubbeling zijn er 29 waarbij dat, zonder andere omstandigheden, het gevolg was van het niet-geregistreerd zijn van de belastingplichtige bij de Belastingdienst voor Vlaanderen (onder meer 1999-0143, 1999-0235, 1999-0546, 1999-0783, 1999-802, 1999-0843, 1999-0913). Een groot deel klachten die nog in onderzoek zijn, horen hier eveneens thuis.

Zowat alle klachten in deze categorie komen op hetzelfde neer. Een voorbeeld:

Dossier 1999-0913: de verzoekster schaft zich een tv-toestel aan en neemt een aansluiting op de kabel. Na aansluiting op de kabel wordt automatisch een registratieformulier opgestuurd door de Belastingdienst voor Vlaanderen. Dat formulier ontvangt de verzoekster niet. Verzending of ontvangst van een brief valt niet te achterhalen als de brief niet aangetekend wordt verzonden. Bij gebrek aan registratie stuurt de Belastingdienst voor Vlaanderen hierop een herinneringsbrief, om de gegevens te regulariseren. In de veronderstelling dat haar dossiergegevens nog niet in orde zijn, vult de verzoekster correct de datum in sinds wanneer zij tv heeft. De Belastingdienst interpreteert die verklaring als een bewijs van fraude en past artikel 18 van de wet toe, zijnde een taksverdubbeling voor de ontdoken periode.

Het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst over deze dossiers is **gegrond** en vooralsnog **niet hersteld**. De bemiddelingsfase in deze dossiers loopt momenteel nog. Bij de beoordeling acht de Ombudsdienst drie normen geschonden: **overeenstemming met het recht, actieve dienstverlening en coördinatie**.

De Dienst past artikel 18 toe van de wet op het kijk- en luistergeld. Dat artikel stelt: "elke fraude op het stuk van het kijk- en luistergeld geeft aanleiding tot een verdubbeling van de ontdoken bedragen". Taksverdubbeling mag dus enkel toegepast worden in geval van fraude. De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich vragen bij de toepassing van het begrip "fraude" door de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Bij zijn standpunt in deze dossiers valt het op dat de Belastingdienst voor Vlaanderen zich ten eerste niet uitspreekt over de intentie van de betrokkene en ten tweede, dat hij als rechtsgrond steevast verwijst naar artikel 10, §4 en §5 inzake het niet spontaan aangeven en betalen van het kijk- en luistergeld. De wet op het kijk- en luistergeld stelt in dat artikel dat een nieuwe houder van een tv-toestel die zich niet laat aansluiten bij een kabeldistributie, zelf aangifte moet doen. Daarenboven moet iedereen die drie maanden na de eigen aangifte of na de aangifte via de kabelmaatschappij nog niets ontvangen heeft van de Dienst, dat schriftelijk melden. Indien daarop nog geen reactie komt van de Dienst (het toesturen van een betalingsformulier), dan moet de belastingplichtige spontaan het vereiste bedrag storten. De wet vermeldt niet hoe de betrokkene het correcte rekeningnummer, het referentienummer en het exacte bedrag te weten moet komen, als elke reactie van de Dienst uitblijft.

Taksverdubbeling is een sanctie op fraude. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst vereist fraude de **intentie tot bedrog**. Na eigen onderzoek heeft de Vlaamse Ombudsdienst hierover advies ingewonnen bij fiscale juristen, prof. dr. Miguel De Jonckheere van het Centrum Fiscaal Recht van de Vrije Universiteit Brussel en prof. dr. Bruno Peeters en prof. dr. Guy Stessens van het departement Rechten van de Universitaire Instelling Antwerpen. Zij bevestigen unaniem dat het begrip **fraude** vereist dat een intentioneel element om de belasting te ontduiken moet worden bewezen. In de fiscale wetgeving is fraude niet zonder meer gelijk aan niet-aangifte. Zij baseren zich daarvoor op het Wetboek Inkomstenbelasting (WIB) dat expliciet een onderscheid maakt, en ook verschillende sancties hanteert, naargelang het gaat om niet-aangifte te wijten aan omstandigheden onafhankelijk van de wil van de belastingplichtige, niet-aangifte zonder het opzet de belasting te ontduiken, niet-aangifte met het opzet belasting te ontduiken, of niet-aangifte gepaard met ofwel onjuistheid ofwel verzwijging door valsheid of gebruik van valse stukken tijdens de verificatie van de belastingtoestand (artikel 225-229 van het koninklijk besluit op het WIB 92).

Met andere woorden, slechts wanneer de niet-aangifte 'met opzet' (frauduleus) gebeurt, past het WIB een belastingverhoging van 50% of meer toe. Door in de wet op het kijk- en luistergeld de sanctie taksverdubbeling exclusief te verbinden met het begrip 'fraude' heeft de wetgever het mogelijke gebruik van die sanctie duidelijk willen inperken. In alle andere fiscale wetgevingen wordt dan voor een andere terminologie gekozen ("iedere overtreding" of "niet of onjuiste aangifte") om ook aan niet-intentionele fouten een sanctie te kunnen verbinden.

De Belastingdienst voor Vlaanderen stelt in zijn standpunt dat uit de niet-naleving van de in artikel 10, §4 en §5 genoemde verplichtingen als het ware een onweerlegbaar vermoeden van fraude in de zin van artikel 18 van de wet kan worden afgeleid. De professoren Peeters en Stessens zeggen hierover: "Dergelijk onweerlegbaar vermoeden is strijdig met het in België algemeen geldende principe van het vermoeden van onschuld. De interpretatie aangehouden door de Belastingdienst voor Vlaanderen lijkt zelfs geen ruimte te laten om door het inroepen van overmacht, het vermoeden van fraude te weerleggen. Bovendien wordt ook een inbreuk gepleegd op het legaliteitsbeginsel. In de wet van 13 juli 1987 wordt nergens met zoveel woorden gesteld dat de niet-naleving van de artikel 10, §4 en §5 van de wet 13 juli 1987 automatisch een fraude zou zijn in de zin van artikel 18. Aldus voegt de Belastingdienst voor Vlaanderen een element toe aan artikel 18 dat in deze bepaling niet is opgenomen."

Een verder argument in deze dossiers is gebaseerd op redelijkheid. Strikt genomen moet een burger aangifte doen bij de Dienst Kijk- en Luistergeld. Niettemin mag hij er toch van uitgaan dat de gegevens die de Dienst vraagt bij de kabelmaatschappij benut worden. Indien kan worden aangetoond dat de houder de nodige en juiste informatie aan de kabelmaatschappij heeft verstrekt, terwijl ook blijkt dat de kabelmaatschappij haar wettelijke verplichtingen heeft nageleefd (inzake het regelmatig doorgeven van de nieuwe abonnees), dan is de houder per definitie een geregistreerde houder. Aangezien hij zich kenbaar heeft gemaakt ten aanzien van de Belastingdienst voor Vlaanderen, mag hij ervan uitgaan dat hem tijdig een betalingsformulier zal worden toegestuurd, aldus professor De Jonckheere.

Het is aan de overheid om de gegevens die zij wettelijk opeist van de kabelmaatschappijen, ook actief te gebruiken. In de veronderstelling dat de wet wordt toegepast inzake het ter beschikking stellen van deze gegevens aan de Belastingdienst voor Vlaanderen, kan men de conclusie trekken dat deze overdracht van gegevens nog niet optimaal verloopt. De bestanden van beide diensten moeten beter op elkaar worden afgestemd om een effectieve coördinatie te verzekeren. Indien de Belastingdienst voor Vlaanderen op de eerste brief aan de belastingplichtige geen reactie ontvangt, mag verwacht worden dat hij de (al bekende) belastingplichtige daaraan herinnert om een laattijdige aangifte te voorkomen.

Slechts in 2 dossiers met taksverdubbeling leidde het onderzoek tot een gedeeltelijk herstel (1999-0825, 1999-0889).

In dossier 1999-0825 aanvaardde de Belastingdienst voor Vlaanderen dat de verzoekster onmogelijk had kunnen reageren op het formulier dat zij na kabelaansluiting automatisch kreeg toegestuurd, wegens een langdurige ziekenhuisopname. Haar reactie op de 'herinneringsbrief' werd daarom slechts als fraude gelezen voor de periode nadat zij terugkwam uit het ziekenhuis. De periode na het verblijf in het ziekenhuis blijft dus frauduleus voor de Dienst. Hoe de Dienst het bedrieglijk opzet hier bewezen acht blijft voor de Ombudsdienst een raadsel. Voor die periode blijft de klacht over de taksverdubbeling **gegrond en niet hersteld**.

In dossier 1999-0889 kwam de taksverdubbeling volledig te vervallen omdat de Dienst een foutieve aanvangsdatum van houderschap had gebruikt. Dat werd bewezen aan de hand van het Rijksregister. Na aanpassing van de datum bleek de houder wel tijdig (binnen drie maanden) aangifte te hebben gedaan en werd de taksverdubbeling volledig geannuleerd.

Een opvallend dossier inzake een redelijke toepassing van de wet tenslotte is dossier 1999-0804.

In dossier 1999-0804 verliep er 5,5 week tussen de aanschaf van het tv-toestel en de aansluiting op de kabel. De verzoeker had zijn aangifte gedaan met het formulier dat hem na de kabelaansluiting werd toegestuurd. Aangezien hij daarop aangaf dat hij de tv al 5,5 week voor de aansluiting van kabel in zijn bezit had, oordeelde de Dienst dat het hier om een nieuw houderschap zonder kabelaansluiting ging. Omdat die periode niet werd aangegeven, paste de Dienst er een taksverdubbeling voor toe. Ook dit dossier is voorlopig afgesloten als **gegrond en niet hersteld** met als extra geschonden norm **redelijkheid en evenredigheid**.

Een apart element in veel van deze dossiers is overigens de manier waarop de Belastingdienst voor Vlaanderen omgaat met klachten. Daar wordt later op ingegaan.

SCHEIDEN DOET LIJDEN

In 11 dossiers vormde een scheiding de aanleiding tot problemen met de Belastingdienst voor Vlaanderen. De verzoeker bevindt zich hier in een niet-alledaagse situatie, waarbij het in orde brengen van de aangifte kijk- en luistergeld wel eens uit het oog wordt verloren. Kijk- en luistergeld staat op één naam geregistreerd en voor de Dienst is het eenvoudig: de belasting volgt het domicilie van de geregistreeerde belastingplichtige, tenzij men een opzegging doet. Als het domicilieadres wijzigt, wordt het adres van het aanslagbiljet automatisch aangepast. Het belastingskohier kijk- en luistergeld wordt systematisch aangepast aan het Rijksregister.

Situatie 1 : A en B scheiden, A blijft op hetzelfde adres wonen en houdt het tv-toestel. A ontvangt nog het aanslagbiljet kijk- en luistergeld en betaalt, de aanslag staat echter nog op naam van B geregistreerd.

Dossier 1999-0464: Na haar echtscheiding ontvangt de verzoekster nog een aanslagbiljet op naam van haar ex-man voor de volgende aanslagperiode. Zij betaalt het maar ontvangt nog een aanslagbiljet voor dezelfde periode op haar eigen naam. Nadien ontdekt zij dat ze tweemaal kijk- en luistergeld betaald heeft en vraagt een terugbetaling. De Belastingdienst voor Vlaanderen weigert terug te betalen omdat de eerste betaling geldt voor het nieuwe adres van de ex-echtgenoot. Het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst wijst uit dat de ex-echtgenoot is gaan inwonen bij iemand die al kijk- en luistergeld betaalt. Op basis daarvan is de Belastingdienst voor Vlaanderen bereid om het dubbel betaalde bedrag terug te storten. Dit dossier is bijgevolg hersteld met als geschonden norm **redelijkheid en evenredigheid**.

De betaling geldt voor het nieuwe adres (en dus ook voor de ex-partner in plaats van voor de verzoekster), aldus de Belastingdienst voor Vlaanderen. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de feitelijke houder de taks verschuldigd is en de Dienst in dergelijke situaties moet nagaan wie van beide partners die feitelijke houder is. Onder meer de definitie van "houder" in de wet wijst daarop: "de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die effectief over een of meer toestellen beschikt" (artikel 1, 4°).

3 dossiers in deze situatie (1999-0464, 1999-0631, 1999-0740) werden beoordeeld als **gegrond maar hersteld**. De geschonden norm in deze dossiers is **redelijkheid en evenredigheid**. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de feitelijke houder degene is voor wie de betaling geldt. In deze dossiers aanvaardde de Belastingdienst voor Vlaanderen dat de betaling geldt op het oude adres (waar de tv is blijven staan) en niet op het nieuwe adres van de ex-partner. De aanslagen werden door de Dienst geregulariseerd. In één van deze dossiers was de ex-partner gaan inwonen bij iemand die al kijk- en luistergeld betaalde, in het andere dossier had de verzoeker op zijn nieuwe adres geen tv. In het derde dossier bleek het alleen om een administratieve fout te gaan. De Dienst had nagelaten de wijzigingsmelding te verwerken. Ook hier werd de situatie na onderzoek rechtgezet.

De behandeling van andere klachten (1999-0431, 1999-0706, 1999-0799, in die laatste voor het eerste deel van de betwiste periode) verliep niet zo vlot. Ze staan nog onder de noemer **gegrond en niet hersteld**. In die dossiers aanvaardt de Dienst niet dat de betaling voor het oude adres geldt en blijft hij de betaling beschouwen als een betaling voor het (nieuwe) adres van de ex-partner (B). De Belastingdienst voor Vlaanderen blijft bijgevolg een betaling van de verzoeker eisen. Het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst blijft dat de feitelijke houder de belastingplichtige is en dat bij melding van klachten daarover de Belastingdienst voor Vlaanderen moet nagaan wie de feitelijke houder is. Door meteen een betaling te eisen, schendt de Belastingdienst voor Vlaanderen de ombudsnorm **redelijkheid**.

Situatie 2: A en B scheiden, A blijft op hetzelfde adres wonen en houdt het tv-toestel. Het aanslagbiljet volgt B naar diens nieuwe adres, A vergeet een nieuwe aangifte te doen.

In de voorgaande situatie werd in elk geval belasting betaald. Vervolgender wordt de situatie als er niet betaald is.

Dossier 1999-0712: de echtgenoot van de verzoekster gaat in maart 1997 elders wonen en laat het tv-toestel dat op zijn naam stond, achter. De rekeningen worden onderling verdeeld. De verzoekster doet geen aangifte van de gewijzigde situatie en krijgt ook geen rekeningen inzake kijk- en luistergeld toegestuurd. Op 2 juli 1999 bezorgt de Belastingdienst voor Vlaanderen een controleformulier. De verzoekster vult in al 18 jaar een tv-toestel te hebben en sedert maart 1997 feitelijk gescheiden te leven. Op basis daarvan vraagt de Dienst het kijk- en luistergeld te betalen vanaf die maand én een taksverdubbeling wegens fraude.

In deze situatie is het volgende aanslagbiljet al naar het nieuwe adres van de ex-partner gestuurd (als gevolg van aanpassing van het belastingskohier aan het Rijksregister). De verzoekster heeft er niet aan gedacht om een nieuwe aangifte te doen.

Niet iedereen houdt zijn rekeningenstroom zo nauwgezet in de gaten. Door de scheiding is A voor de Belastingdienst voor Vlaanderen een nieuwe houder geworden en moet zij aangifte doen. Uiteraard is zij kijk- en luistergeld verschuldigd, daarover is geen betwisting, maar de Belastingdienst voor Vlaanderen beschouwt ook een dergelijke vergetelheid per definitie als fraude. Dat is voor de Vlaamse Ombudsdienst geen evidentie. Daarom zijn er 3 dossiers als **gegrond en niet hersteld** beoordeeld (1999-0712, 1999-0676, 1999-0799). De Vlaamse Ombudsdienst acht fraude in deze dossiers niet afdoende bewezen, bijgevolg is de norm **overeenstemming met het recht** geschonden.

Situatie 3: A en B scheiden, A blijft op hetzelfde adres wonen en houdt het tv-toestel. B is de geregistreerde houder. B verhuist zonder opzegging te doen en heeft geen tv-toestel meer.

Tot slot de keerzijde van situatie 2 waarbij de geregistreerde houder verhuist, tv achterlaat en zich geen nieuw toestel aanschaft en bovendien niet opzegt.

Dossier 1999-0626: Wegens een echtscheiding gaat de verzoeker in de loop van 1998 elders wonen. Eind 1998 ontvangt hij een aanslagbiljet inzake kijk- en luistergeld voor een tv-toestel, maar omdat hij op zijn nieuwe adres geen toestel heeft, betaalt hij niet. Na een administratieve herinnering en een telefonisch gesprek met de overheidsdienst neemt hij contact op met zijn ex-echtgenote om te vernemen of zij voor het toestel op het vroegere gemeenschappelijke adres betaald heeft. Die bevestigt, en voor de verzoeker lijkt de zaak geregeld. Uiteindelijk krijgt de verzoeker een dwangbevel om te betalen.

Omdat de aanslag automatisch het domicilieadres van de geregistreerde houder volgt, wordt toch verdere betaling geëist. Ook hier acht de Ombudsdienst de klacht **gegrond** (dossiers 1999-0341, 1999-0626) op grond van de **redelijkheid**: het feitelijk houderschap primeert en zou dus eerst door de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten worden uitgezocht. Het kan in een dergelijke situatie zelfs gebeuren dat de partner die op het oude adres blijft wonen (in het bezit van het toestel), tegelijkertijd van fraude wordt beschuldigd omdat hij of zij geen aangifte heeft gedaan.

VRIJSTELLINGEN

Een specifiek probleem in verband met de aangifte komt voor in de dossiers waarin een vrijstelling is verleend. Betwistingen over vrijstellingen vallen in twee categorieën uiteen.

VANAF WANNEER GELDT EEN VRIJSTELLING?

Een eerste groep klachten komt van mensen die een algemeen attest van invaliditeit krijgen van het Ministerie van Sociale Zaken. Dat attest geeft recht op vrijstelling van kijk- en luistergeld. De vrijstelling van kijk- en luistergeld wordt echter niet automatisch toegekend vanaf dezelfde datum maar moet specifiek bij de Belastingdienst voor Vlaanderen aangevraagd worden, die de betrokkene dan een specifiek vrijstellingsattest toestuurt. De Vlaamse Ombudsdienst acht het niet meer dan redelijk dat de datum van inwerkingtreding van het attest van het Ministerie van Sociale Zaken door de Belastingdienst voor Vlaanderen gerespecteerd wordt. Die attesten van het Ministerie van Sociale Zaken gaan soms in met terugwerkende kracht.

Een verzoeker (dossier 1999-0452) ontvangt zijn attest op 7 juni 1999, maar met begin van geldigheid op 1 december 1998. Na bemiddeling van de Ombudsdienst wordt wel het betaalde kijk- en luistergeld voor de periode april 1999-maart 2000 terugbetaald, om billijkheidsredenen, maar niet dat voor de daaraan voorafgaande periode. Voor de Belastingdienst voor Vlaanderen kan een vrijstelling die na de uiterste betaaldatum wordt aangevraagd niets meer veranderen aan de betaalplicht voor die aanslagperiode. Volgens de wet is dat eenvoudigweg een te late aanvraag. Inzake de betaalplicht heeft de Vlaamse Ombudsdienst deze klacht als **gegrond en hersteld** beoordeeld op basis van de norm **redelijkheid**.

OP WELKE PLAATS IS MIJN VRIJSTELLING GELDIG?

Een tweede groep klachten inzake vrijstellingen betreft de plaats van vrijstelling. Twee dossiers daarover werden afgesloten.

In één dossier (1999-0813) wordt op het vrijstellingsattest voor het kijk- en luistergeld niet het adres overgenomen dat vermeld staat op het attest van het Ministerie van Sociale Zaken, dat als vereiste voorwaarde geldt en op basis waarvan de vrijstelling werd aangevraagd. De vrouw in kwestie woont al in bij haar schoonzoon, maar heeft nooit haar domicilieadres veranderd. De verzoeker wordt over die adreswijziging door de Belastingdienst voor Vlaanderen niet geïnformeerd en krijgt nadien, voor de periode dat zijn schoonmoeder inwoonde, een aanslagbiljet met taksverdubbeling gepresenteerd.

Volgens de Belastingdienst voor Vlaanderen kan een vrijstelling alleen toegekend worden op een ander adres dan het hoofdverblijf, op voorwaarde dat dat adres niet het hoofdverblijf is van derden. In de regelgeving is daarover niets terug te vinden. De Vlaamse Ombudsdienst acht hier de norm **overeenstemming met het recht** geschonden.

Daarnaast is er een schending van de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** wegens het gebrek aan correcte informatieverwerking. Indien de Dienst het adres waarop de vrijstelling wordt aangevraagd éézijdig wijzigt, moet de betrokkene daarover geraadpleegd worden om misverstanden te voorkomen. Voor de burger is dat onbegrijpelijk: de ene dienst geeft een invaliditeitsattest geldig op adres X, waarmee men vrijstelling kan krijgen maar die vrijstelling geldt vervolgens alleen op adres Y. Wie van al die finesses niet op de hoogte is, wordt beschuldigd van fraude en krijgt een flinke boete. Over de klacht wordt momenteel nog bemiddeld.

In een ander dossier (1999-0883) wordt het effectief inwonen van een vrijstellingsgerechtigde betwist. De schoonzoon is na de officiële verhuizing van zijn schoonmoeder ambtshalve geschrapt uit het register kijk- en luistergeld. Nadien blijkt dat de schoonmoeder wel op hetzelfde adres woont, maar niet bij het gezin inwoont. De schoonmoeder heeft namelijk een gescheiden achterbouw in hetzelfde huis betrokken. De schoonzoon moet bijgevolg toch kijk- en luistergeld betalen. Na bemiddeling van de Ombudsdienst wordt wel de taksverdubbeling geschrapt, omdat het initiatief tot schrapping van de schoonzoon uit het belastingskohier, van de Dienst uitging. De man in kwestie werd hierover nooit geïnformeerd. Gezien zijn onwetendheid kan het argument van fraude moeilijk aangehouden worden. De geschonden norm is hier **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

COMMUNICATIE EN DIENSTVERLENING

In 12 dossiers (onder meer 1999-0420, 1999-0544, 1999-0677, 1999-0718, 1999-0886) werden administratieve onnauwkeurigheden door onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst rechtgezet. Over de grond van de zaak was er met de Dienst geen betwisting. Het onderzoek toonde aan dat een opzegging niet verwerkt was of dat een vraag tot terugbetaling niet uitgevoerd was. Wegens het beperkte aantal klachten dat werd afgehandeld, valt er weinig te zeggen over de omvang van de administratieve fouten.

Een aandachtspunt is wel de betwisting over het niet-ontvangen van brieven, zowel door de verzoeker als door de Dienst, die het startpunt vormt voor een aantal klachten inzake aangifte, opzegging, melding van adreswijziging. De Belastingdienst voor Vlaanderen stelt daarover dat sinds begin 1999 alle binnenkomende post elektronisch wordt ingescand. Dat neemt niet weg dat het voor de Ombudsdienst onmogelijk blijft om op basis daarvan een oordeel te vellen over een niet-ontvangen aangifte/opzegging. Niet alleen is een dergelijke controle uiteraard nooit waterdicht, maar het kan ook mislopen tijdens de verzending.

Een tweede punt is de herhaalde klacht over de moeilijke bereikbaarheid van de Dienst, zowel telefonisch als schriftelijk door het uitblijven van antwoorden. Dat blijft voor problemen zorgen.

VERGISSEN IS MOGELIJK, HERSTELLEN MENSELIJK

In 3 dossiers is er een wantoestand gekomen doordat de verzoeker vanaf een bepaald moment geen aanslagbiljet meer ontving, maar dat niet opmerkte (1999-0454, 199-0522, 1999-0758). Bij latere controle werd dan voor de voorbije periode niet alleen kijk- en luis-tergeld geëist maar tevens een taksverdubbeling wegens fraude.

Al die dossiers zijn beoordeeld als **gegrond en niet hersteld**. Omdat hier het vermoeden speelt dat een onterechte schrapping uit het kohier mee aan de oorzaak ligt, is de onmiddellijke conclusie van fraude door de Dienst niet erg correct. Dat gebeurt zonder verder onderzoek. De Dienst stelt dat niet meer kan worden nagegaan waarom de aanslagbiljetten van de betrokkenen zijn weggevalen, verwijst naar de aangifteplicht en concludeert dat er fraude is.

Een interessant item betreft de eerstelijnsklachtenbehandeling door de Dienst zelf. In het kader van de kenbaarheidsvereiste voor klachten wordt door de Ombudsdienst altijd nagegaan of de verzoeker een poging tot herstel heeft ondernomen bij de Dienst zelf. In veel gevallen bleef dat beperkt tot een telefonisch contact, waarbij dikwijls meteen naar de Ombudsdienst werd doorverwezen. In de gevallen waar er wel een schriftelijke reactie van de Belastingdienst voor Vlaanderen op een klacht kwam, valt het op dat het meestal om een standaardbrief gaat die summier naar de wet verwijst, zonder oog voor de specificiteit van de zaak of zonder in te gaan op de vragen van de verzoeker. Bovendien wordt in geval van fraude (het meest voorkomende) vermeld dat de sanctie van artikel 18 wordt toegepast wegens het niet-naleven van artikel 10, waaraan nochtans geen taksverdubbelingssanctie verbonden is.

Voor het kijk- en luistergeld kent de wet helaas geen bezwaarschriftenprocedure. Daardoor kan de Belastingdienst voor Vlaanderen zich beperken tot een summiere klachtenafhandeling. Bovendien geldt bij de klachten over het kijk- en luistergeld een grotere beoordelingsmarge dan bijvoorbeeld bij de klachten over de onroerende voorheffing waarbij in het algemeen snel is uitgemaakt of een bezwaar terecht is. Bij het kijk- en luistergeld zijn er meer specifieke omstandigheden om rekening mee te houden en is de regelgeving zelf aanleiding tot onderzoek (wie is houder, is er fraude). Een degelijke eerstelijnsklachtenbehandeling ontwikkelen is bijgevolg erg arbeidsintensief.

GEEN OF NIET CORRECTE INFORMATIE

Een verzoeker (1999-0826) kwam naar de Ombudsdienst met de klacht dat hem geen gespreide betaling werd toegestaan. Na bemiddeling van de Ombudsdienst werd de toestemming daartoe wel gegeven. Uit het onderzoek blijkt dat de belastingplichtigen te weinig informatie krijgen over de vraag wanneer gespreide betaling kan aangevraagd worden.

Op eenvoudig verzoek kan de Belastingdienst voor Vlaanderen een semestriële betaling toestaan. Dat wil zeggen dat het kijk- en luistergeld in 2 schijven betaald wordt, de eerste schijf bij het begin van de aanslagperiode, de tweede schijf 6 maanden later. Bij dergelijke semestriële betalingen staat op het tweede betaalbiljet een uiterste betaaldatum vermeld die (uiteraard) verschilt van de uiterste betaaldatum op het eerste betaalbiljet. Op beide biljetten staat verder echter de standaardvermelding dat de uiterste opzeggingsdatum samenvalt met de uiterste betaaldatum.

De misleidende informatie inzake uiterste opzeggingsdatum leidde ertoe dat drie verzoekers die semestrieel betalen van mening waren dat zij tijdig opgezegd hadden (1999-0278, 1999-0363, 1999-0512) en bijgevolg het tweede deel van hun aanslag niet hoefden te betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft die dossiers als **ongegrond** beoordeeld wat de betaalplicht betreft. Ongeacht of men semestrieel of in één keer betaalt, is er slechts één opzeggingsdatum die in beide gevallen dezelfde is. De klachten werden wel als **gegrond** beschouwd inzake **actieve informatieverstrekking**.

DIENSTVERLENEND OPTREDEN

Enkele klachten kwamen bij de Ombudsdienst binnen van verzoekers die geconfronteerd werden met aanmaningskosten van de deurwaarder omdat zij bij hun betaling minder overmaakten dan het vereiste bedrag (1999-0148, 1999-0167). In één geval betrof het een verzoeker van wie de allereerste aanslagperiode 11 maanden bedroeg en die bij de tweede betaling hetzelfde bedrag betaald had. In een ander geval betrof het een verzoekster die besloten had om de belasting in twee schijven te vereffenen zoals dat wettelijk mogelijk is. Zij had echter verzuimd om daar toestemming voor te vragen.

In beide gevallen hadden de aanmaningskosten kunnen worden voorkomen door eerst nog éénmaal gewoon bij de belastingplichtige te informeren. Het deel dat onbetaald bleef bedroeg respectievelijk 1/12 en de helft van het verschuldigde bedrag. Ongeacht het bedrag worden de dossiers bezorgd aan de deurwaarder. De Ombudsdienst acht daarom de norm **redelijkheid** geschonden.

4.2.3 CONCLUSIES

Mensen zijn zeer alert als het op betalen aankomt. Uit het klachtenverslag blijkt dat mensen vanuit hun gevoel en hun 'gezond verstand' reageren op zaken die zij onredelijk achten. De oorzaak bij de gegronde klachten is drieledig: ten eerste lopen er in de uitvoering soms zaken mis, ten tweede wordt in een aantal dossiers de wettigheid van de handelingen van de overheid betwist, en ten derde wordt de Ombudsdienst geconfronteerd met een aantal klachten die strikt juridisch bekeken ongegrond zijn, maar waar de overheidsdiensten, naar ombudsnormen, niet behoorlijk of niet zorgvuldig zijn opgetreden. Meer dan andere thema's heeft het kijk- en luistergeld te lijden onder een verouderde regelgeving.

In dit hoofdstuk is herhaaldelijk gewezen op die verouderde wetgeving. De vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap formuleerde in zijn laatste jaarverslag al aanbevelingen over het aanpassen van de regelgeving inzake een verhoudingsgewijze terugbetaling en over de begindatum van vrijstellingen. Wijzigingen in het wettelijke kader zijn echter niet evident, aangezien hiervoor instemming van de gemeenschapsoverheden en de federale overheid vereist is. Niettemin is de wet aan herziening toe inzake aangiftheregels, opzegging en aanslagperiodes, en startdatum van een vrijstelling.

Het jaarverslag 1997 van de Dienst Kijk- en Luistergeld vermeldt de oprichting van een ambtelijke werkgroep met alle betrokken overheden inzake de evaluatie van de wetgeving. Tot op heden is er niet veel bekend over de standpunten, de conclusies en de eventuele voorstellen van die werkgroep. Een stand van zaken zou zeker moeten worden bekendgemaakt.

De *Beleidsnota 1999-2004 Financiën en begroting* wijst op het belang van duidelijkheid, objectiviteit, doorzichtigheid en continuïteit in de belastingwetgeving. De Vlaamse minister van Financiën stelt daarbij dat klantvriendelijkheid en kwaliteit de centrale begrippen zijn zowel voor de fiscale regelgeving als voor de effectieve inning. De volgende jaren zal worden gewerkt aan een stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit met oog voor vereenvoudiging van de regelgeving, beperking van de administratieve formaliteiten voor de burger en een goede organisatorische onderbouw. De in dit hoofdstuk geformuleerde klachten bieden verschillende aanknopingspunten voor de discussie daarover.

Daarnaast zijn er ook binnen de huidige wetgeving heel wat mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren, met name wat de regelgeving op uitvoerend vlak en de concrete toepassing betreft. Met de herziening van de overeenkomst tussen CIPAL en de Vlaamse overheid in het vooruitzicht, verdienen die laatste bijzondere aandacht.

EEN DUIDELIJKE EN BEHOORLIJKE REGELGEVING

Momenteel wordt het kijk- en luistergeld steeds geïnd voor één jaar. De regelgeving moet een opzegging tijdens het jaar mogelijk maken met een verhoudingsgewijze verrekening.

De wet bevat momenteel geen enkele regeling voor gevallen van stopzetting (in plaats van opzegging) door overmacht, zoals bijvoorbeeld overlijden, langdurige ziekenhuisopname, verhuizing naar rustoord, waarbij de betrokkene zelf geen vat heeft op de datum. Er moet daarvoor een beoordelingskader worden uitgewerkt en de wet moet dergelijke situaties erkennen.

Aanpassing van de wetgeving inzake billijke aangifte-regels is nodig. In de huidige wet wordt de burger verantwoordelijk gesteld voor een mogelijk in gebreke blijven van de overheid. Momenteel kent de Belastingdienst voor Vlaanderen aan de gegevens van de Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen en de kabelmaatschappijen een louter informatieve waarde toe. Dat moet genuanceerd worden want de Dienst gebruikt de gegevens wel degelijk, zij het uitsluitend als sanctioneringsinstrument. De Belastingdienst voor Vlaanderen kan echter even eenvoudig klantvriendelijk gebruik maken van deze gegevens, door ze te gebruiken als registratie-instrument. Een registratie van een autoradio en een schrapping van een nummerplaat bij de DIV moet toch, behoudens tegenbericht, de basis kunnen zijn voor het heffen respectievelijk schrappen van een luistertaks. Hetzelfde geldt voor een aansluiting op de kabel: na een kabelaansluiting wordt de betrokkene geïnformeerd dat hij eerstdaags een aanslagbiljet zal ontvangen tenzij hij kenbaar maakt en aantoonst dat die aansluiting niet voor een tv-toestel is.

Verduidelijking in de toepassing van de wetgeving is blijkbaar nodig voor een correcte en eenduidige toepassing van het begrip "fraude" en de taksverdubbelingssanctie die uitsluitend in geval van fraude mag worden toegepast, en een correcte en eenduidige toepassing van het begrip "houder" in geval van betwisting na een scheiding.

WIJZE VAN INVORDERING : EEN GECOÖRDINEERDE WERKING

De Vlaamse overheid beschikt over gegevens (DIV en kabelmaatschappijen) die wijzen op aangifte en stopzetting, die momenteel onvoldoende gebruikt worden. De burger heeft zijn gegevens ter beschikking gesteld. De Belastingdienst voor Vlaanderen moet die gegevens optimaal verwerken in het beheer van het belastingskohier. Naar gelang van de mogelijkheden kan dat leiden tot een actief informeren en bevragen en zelfs tot ambtshalve aanpassing van het kohier (bijvoorbeeld bij de schrapping van een nummerplaat).

Specifiek inzake vrijstellingen moet een algemeen attest van het Ministerie van Sociale Zaken, dat recht geeft op een vrijstelling van kijk- en luistergeld, automatisch leiden tot toekenning van die vrijstelling door de Belastingdienst voor Vlaanderen zonder een initiatief van de burger. Dat is een zaak die tussen de overheidsdiensten kan worden afgehandeld. Er moet worden nagegaan wat de mogelijkheden op dat gebied zijn, binnen het kader van de privacywetgeving. In elk geval moet de vrijstelling voor kijk- en luistergeld gelden vanaf de datum van geldigheid van het algemeen attest. Eventueel al betaalde belasting moet automatisch worden terugbetaald.

EEN KLANTVRIENDELIJKE EN KWALITEITSVOLLE DIENSTVERLENING

Het aanslagbiljet moet duidelijke informatie bevatten inzake opzeggings- en betalingsregelingen: vermelding van de mogelijkheid tot gespreide betaling, opzeggingsregeling bij semestriële betaling.

Specifieke maatregelen moeten de telefonische bereikbaarheid van de Dienst Kijk- en Luistergeld tijdens de twee jaarlijkse piekperiodes verbeteren.

Bij de fraudeklachten is een aanzienlijk deel het gevolg van het niet-ontvangen (door de burger of door de Dienst) van het automatische registratieformulier na kabelaansluiting. Gezien het grote belang van dat formulier moet de Belastingdienst voor Vlaanderen de situatie actiever volgen. De eerste herinnering wordt momenteel onmiddellijk gebruikt voor het toekennen van zware sancties.

De overheid mag zich niet schuldig maken aan het verstrekken van misleidende informatie. Als de Belastingdienst voor Vlaanderen geen antwoord ontvangt op zijn schrijven naar aanleiding van een kabelaansluiting, wordt een herinnering verstuurd. Een allereerste herinnering is heel wat anders dan een controle na het manifest niet beantwoorden van brieven.

Er moet een eerstelijnsklachtenprocedure worden ontwikkeld zodat een individuele behandeling van klachten mogelijk wordt. Daarbij moet specifiek gelet worden op een goede communicatie: de burger moet een duidelijk en afdoend antwoord krijgen op zijn persoonlijke vragen.

4.2.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-01

De Vlaamse overheid moet mee aansturen op een herziening van de wet op het kijk- en luistergeld vanuit de hedendaagse fiscale beginselen. Het is wenselijk dat de regelgeving over het kijk- en luistergeld wordt aangepast inzake aangifteredels, inzake opzegging en aanslagperiodes en inzake stopzetting en overmacht. De Vlaamse overheid moet garant staan voor een klantvriendelijke inning.

AANBEVELING 1999-02

De Vlaamse overheid moet het begrip fraude in de wet op het kijk- en luistergeld en de eraan verbonden sanctie, de taksverdubbeling, op een correcte wijze toepassen, namelijk alleen als de belastingoverheid kan bewijzen dat er een intentie tot fraude aanwezig is.

AANBEVELING 1999-03

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten de regels bekend maken die worden toegepast bij een betwisting over het houderschap van een radio- of televisietoestel zodat burgers weten waaraan zich te houden. Het "houderschap" is een beslissend criterium in de wetgeving om te worden belast.

AANBEVELING 1999-04

De Vlaamse overheid moet de coördinatie met het federale Ministerie van Sociale Zaken verbeteren inzake de toekenning en de inwerkingtreding van de vrijstellingen op het kijk- en luistergeld.

AANBEVELING 1999-05

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten een actief informatiebeleid voeren, op basis van de gegevens van de federale Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen en van de kabelmaatschappijen. Op die manier kunnen zij de burger erop wijzen wat hij moet doen als er zich wijzigingen in zijn situatie voordoen.

AANBEVELING 1999-06

De gegevens van de federale Dienst voor Inschrijving van Voertuigen en van de kabelmaatschappijen moeten voor de inning van het kijk- en luistergeld door de Vlaamse overheid worden gebruikt als registratielijst en niet alleen als controlelijst. Na een verzoek tot aangifte die daarop steunt en het eventueel opvragen van aanvullende informatie kan de aanslag voor het kijk- en luistergeld worden gegeven of geschrapt.

AANBEVELING 1999-07

De informatie over opzeggingsmogelijkheden van het kijk- en luistergeld voor belastingplichtigen die semestrieel betalen, moet worden verbeterd.

AANBEVELING 1999-08

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd. Dat geldt vooral tijdens de piekperiodes van april en oktober, als de aanslagbiljetten worden verzonden.

AANBEVELING 1999-09

De Vlaamse overheid moet voor fiscale aangelegenheden en in het bijzonder bij de inning van het kijk- en luistergeld een eerstelijnsklachtenbehandeling uitbouwen. De regelgeving terzake en de organisatie van een bezwaarprocedure lijken evident.

4.3 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

4.3.1 REGELS EN UITVOERING

De onroerende voorheffing is een belasting op het inkomen uit onroerende goederen: gronden, huizen en sommige soorten bedrijfsuitrusting. Vanaf het aanslagjaar 1999 is de inning van de onroerende voorheffing en de regeling van de vrijstellingen overgegaan van de federale overheid naar de Vlaamse overheid.

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 inning van de onroerende voorheffing zelf te verzorgen. Het Vlaamse Gewest heeft gebruik gemaakt 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 voor wat betreft de onroerende voorheffing.

UITVOERING

Uit de memorie van toelichting bij het ontwerp van decreet blijkt dat de Vlaamse overheid twee belangrijke doelstellingen heeft bij de uitvoering van het decreet. In het algemeen wordt gestreefd naar efficiëntie en transparantie in de uitvoering. Een meer specifieke doelstelling is de automatische toekenning van een aantal verminderingen. Uit steekproeven van de Vlaamse overheid was immers gebleken dat vele verminderingen niet werden aangevraagd of dat de stopzetting van het recht op vermindering niet werd gemeld. Daarom is ervoor gekozen om via het gebruik en de koppeling van bestaande gegevensbanken tot die automatische vermindering te komen.

De automatische vermindering van de onroerende voorheffing wordt toegepast als de eigenaar aan één of meer van de volgende voorwaarden voldoet:

- hij is zelf bewoner van een bescheiden woning, d.w.z. een woning met een kadastraal inkomen lager dan 30.000 frank;
- hij heeft twee of meer kinderen met recht op kinderbijslag;
- hij heeft één of meer gehandicapte gezinsleden.

Een bewoner van een huurwoning die aan één van de twee laatste voorwaarden voldoet, komt in aanmerking voor **huurvermindering**. De huurder kan immers van de eigenaar eisen dat de toegekende vermindering op de onroerende voorheffing van de huurlast wordt afgetrokken. De vermindering voor huurders gebeurt niet automatisch. Huurders moeten zich eerst melden bij de Belastingdienst van Vlaanderen.

Het nieuwe systeem van de automatische toekenning van de vermindering moet positief beoordeeld worden. Zonder extra administratief werk krijgt de burger immers waar hij recht op heeft. Bovendien worden alle rechthebbende burgers bereikt. Een dergelijke automatische vermindering kan maar slagen als de overheid op de hoogte is van de gezinssituatie van de bewoner van het onroerend goed en van het kadastrale inkomen. Dat vereist een feilloze samenwerking van de Belastingdienst voor Vlaanderen met federale overheidsdiensten zoals de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, het Rijksregister en het Kadaster.

De onroerende voorheffing wordt geïnd door de Belastingdienst voor Vlaanderen in Aalst. 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 CIPAL. Binnen ABAFIM gebeurt kwaliteitsbeheer en contractopvolging door de Dienst met Afzonderlijk Beheer (DAB) Autonome Vlaamse Financiële Inning.

De sturing vanuit het Ministerie is bij de onroerende voorheffing groter dan bij het kijk- en luistergeld, onder meer omdat CIPAL bij de onroerende voorheffing over minder eigen expertise beschikt. Belangrijk is dat de ambtenaren van het Ministerie de eindbeslissingen over de innings- en invorderingstaken nemen. Dat hangt onder meer samen met het feit dat bij de onroerende voorheffing, in tegenstelling tot het kijk- en luistergeld, een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat. Gemotiveerde bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzendingsdatum van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Belastingdienst voor Vlaanderen. Voor het heffingsjaar 1999 zijn circa 80.000 bezwaarschriften ingediend.

4.3.2 KLACHTEN

Tabel 18
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	8
Onderzoeksfase (fase C)	40
Beoordelingsfase (fase D)	16
Opschorting behandeling	31
Totaal	95

Tabel 19
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	5
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	8
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	2
Geen oordeel	0
Andere	0
Totaal	16

Tabel 20
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	1
Bereikbaarheid	4
Actieve informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijke behandeltermijn	1
Coördinatie	6
Totaal	22

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 1999 95 klachten ontvangen over de onroerende voorheffing. Daarnaast handelde een groot deel van de 140 vragen in verband met fiscale aangelegenheden over de onroerende voorheffing.

Bij 31 klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling geheel of gedeeltelijk opgeschort. De behandeling werd volledig opgeschort als de klacht volledig overeenstemde met de inhoud van het bezwaarschrift dat de verzoeker bij de Belastingdienst had ingediend. Als naast de inhoud van het bezwaarschrift de klacht ook andere aspecten bevatte, heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht gedeeltelijk opgeschort.

Vooraf de volgende onderwerpen komen bij de onderzochte klachten aan bod:

- ten onrechte geen toekenning van vermindering waar men volgens de criteria recht op zou hebben
- aankondiging in de informatiefolder van automatische vermindering, terwijl die vermindering in tegenstelling tot de vorige jaren juist niet is toegepast
- veel te lange behandeltermijn van de bezwaarschriften
- problemen met de inhoud van de ontvangstmelding van het bezwaarschrift
- ontbrekende of onvoldoende telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst
- geen antwoord op brieven, faxen en e-mails.

Van de onderzochte klachten hebben er 16 een voorlopige beoordeling gekregen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 13 van die klachten als **volledig** of **gedeeltelijk gegrond** beoordeeld. Alleen de twee klachten over de verzendingsdatum van het aanslagbiljet (1999-0557 en 1999-0595) zijn door de Vlaamse Ombudsdienst als **ongegrond** beoordeeld. Een van de twee klachten over de informatie op het aanslagbiljet (1999-0724) heeft de kwalificatie **terechte opmerking** gekregen.

De beoordeelde klachten hebben betrekking op de volgende situaties:

- Er wordt ten onrechte geen vermindering toegekend waar men volgens de criteria (bescheiden woning, twee of meer kinderen met kinderbijslag, gehandicapt gezinslid) recht op zou hebben (1999-0558, 1999-0655, 1999-0669, 1999-0752, 1999-0906, 1999-0933).
- In de folder wordt een automatische vermindering aangekondigd, terwijl die vermindering in tegenstelling tot de vorige jaren juist niet is toegepast (1999-0558 en 1999-0752).
- De Belastingdienst is niet of onvoldoende telefonisch bereikbaar (1999-0627, 1999-0635, 1999-0636, 1999-0906, 1999-0933).
- De telefonische informatieverstrekking is niet klantvriendelijk of duidelijk (1999-0598, 1999-0669 en 1999-0761).
- De informatieverstrekking op het aanslagbiljet is onduidelijk of misleidend (1999-0598 en 1999-0724).
- De behandeltermijn van het bezwaarschrift is te lang (1999-0655 en 1999-0761).
- De ontvangstmelding van het bezwaarschrift is naar de verkeerde persoon gestuurd (1999-0761).
- Er wordt in de ontvangstmelding aangemaand om toch het volledige bedrag van het aanslagbiljet vóór de uiterste betaaldatum te betalen, terwijl het gaat om een evidente fout van de overheid (1999-0752 en 1999-0761).

- Het herstel van fouten van de Belastingdienst wordt afgewenteld op de burgers (1999-0558, 1999-0752, 1999-0655, 1999-0761, 1999-0933).
- Correcte gegevens van het Kadaster worden door de Belastingdienst foutief verwerkt (1999-0824 en 1999-0888).
- Het aanslagbiljet is verstuurd naar een persoon die geen eigenaar is van de woning waarop de onroerende voorheffing geheven is (1999-0761).
- Het aanslagbiljet van 1999 is enkele maanden vroeger verzonden dan voorgaande jaren (1999-0557 en 1999-0595).

De klachten hebben voor een groot deel te maken met het volgende:

- het voornemen om door het koppelen van bestaande gegevensbestanden verminderingen automatisch toe te kennen, geeft meer problemen dan verwacht;
- met de mogelijkheid van een verhoogde foutenkans in de startfase werd in de informatiecampagne geen rekening gehouden;
- de fouten leiden tot zo veel telefonische reacties dat de telefonische bereikbaarheid in het gedrang komt;
- de fouten leiden tot zo veel bezwaarschriften dat de behandeltermijn erg lang wordt.

Uit de pers blijkt dat de klachten over de onroerende voorheffing die de Vlaamse Ombudsdienst hebben bereikt, slechts een klein deel vormen van het totale aantal klachten. Ook uit andere bronnen komen vergelijkbare signalen. Zo signaleert bijvoorbeeld het Vlaams Overleg Bewonersbelangen, het overleg- en ondersteuningscentrum voor de huurdersbonden, heel wat problemen met betrekking tot de vermindering van de onroerende voorheffing bij huurders.

HOEZO AUTOMATISCHE VERMINDERING?

Op een persconferentie op 27 januari 1999 stelde de Vlaamse overheid de vernieuwingen voor van de inning van de onroerende voorheffing. De basisdoelstelling van de eigen inning is een correcte, rechtvaardige en transparante inning, met een automatische toekenning van de verminderingen. Op de persconferentie werd de aandacht voor foutpreventie en kwaliteitsbewaking benadrukt. Er werd ook een communicatieplan voorgesteld met een mediacampagne, een website, een klantvriendelijk aanslagbiljet, een informatiefolder, een centraal aanspreekpunt, een callcenter en duidelijke ontvangstmeldingen.

Op basis van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst heeft behandeld, moet geconcludeerd worden dat het communicatieplan niet altijd het gewenste effect heeft gehad. Vooral de informatiefolder, die bij ieder aanslagbiljet was gevoegd, heeft problemen veroorzaakt. In de folder staat "Vanaf 1999 int de Vlaamse overheid zelf de onroerende voorheffing. Iedere rechthebbende eigenaar zal zijn verminderingen **automatisch** krijgen, maar huurders moeten zich eerst melden. Het beleid van de Vlaamse overheid is erop gericht de onroerende voorheffing op een **correcte** manier te innen en verminderingen toe te kennen aan ieder die er recht op heeft."

In dossier 1999-0558 ontvangt de verzoeker een aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing. Er is tot zijn verwondering geen vermindering toepast wegens vier kinderen met recht op kinderbijslag. In de voorafgaande jaren heeft de verzoeker die vermindering wel gekregen en aan zijn gezinssituatie is niets gewijzigd. De verzoeker vermoedt, mede op basis van persberichten, fouten in de koppeling van gegevensbestanden. Na contact met de Belastingdienst blijkt dat een volledige bezwaarschriftprocedure op gang gebracht moet worden. De verzoeker begrijpt niet dat een dergelijke procedure nodig is, terwijl het voor hem zeker gaat om een fout van de overheid.

In zijn antwoord laat de afdeling Financieel Management weten dat er inderdaad een fout is gebeurd in de koppeling van gegevensbestanden. De afdeling wijst erop dat de bezwaarschriftprocedure meer rechtszekerheid geeft aan de burger, ook bij fouten van de overheid.

Burgers die ten onrechte geen vermindering krijgen, terwijl ze die in de voorafgaande jaren wel kregen, storen zich aan de woorden "automatisch" en "correct". In de folder had men beter ook aandacht kunnen besteden aan de mogelijkheid dat er fouten optreden bij het opstarten van de automatische koppeling van gegevensbestanden. Voor de Vlaamse Ombudsdienst gaat het dan ook om een **gegronde klacht**.

Burgers hebben er niet altijd begrip voor dat ze verplicht zijn een bezwaarschrift in te dienen om fouten van de overheid recht te zetten. De passage in de informatiefolder over de bezwaarschriften is daarbij enigszins ongelukkig geformuleerd. De folder zegt: "Als u het als eigenaar niet eens bent met de vermindering die u toegekend werd, kan u schriftelijk bezwaar aantekenen ... door middel van een gemotiveerd bezwaarschrift". De meeste verzoekers zijn het echter niet eens met het feit dat een vermindering **niet** werd toegekend.

MOET IK NU TOCH HET VERKEERDE HEFFINGSBEDRAG BETALEN ?

De Belastingdienst voor Vlaanderen verstuurt een ontvangstmelding bij ieder bezwaarschrift. Dat is de correcte handelwijze van een overheid, maar de standaardinhoud van de ontvangstmelding geeft aanleiding tot klachten (bijvoorbeeld in 1999-0752 en 1999-0761 en ook in heel wat dossiers die nog in onderzoek zijn).

"Betreft: ontvangstmelding van uw bezwaarschrift in het kader van de onroerende voorheffing (aanslagjaar 1999)

Geachte mevrouw, mijnheer,

Ik heb uw bezwaarschrift van [datum] ontvangen. Het administratief onderzoek is gestart. Na de beëindiging van het onderzoek zal u een gemotiveerde beslissing worden toegezonden.

Het bezwaar ontslaat u niet van betaling van de onroerende voorheffing binnen een termijn van twee maanden na de datum van verzending van het aanslagbiljet.

De nalatigheidsinteressen zijn verschuldigd vanaf de uiterste betaaldatum van deze termijn. Indien u bijkomende informatie wenst, aarzel dan niet de belastingdienst op bovenstaand adres te contacteren".

Deze ontvangstmelding leidt tot problemen. Ze is door haar standaardformulering onvoldoende afgestemd op de specifieke situatie van de indiener van het bezwaarschrift.

- "Het administratief onderzoek is gestart".
Verzoekers vragen zich af wat er eigenlijk "onderzocht" moet worden. Het is voor hen zonder meer duidelijk dat ten onrechte een vermindering niet is toegekend die in de voorafgaande jaren wel is toegekend.
- "Het bezwaar ontslaat u niet van betaling van de onroerende voorheffing binnen een termijn van twee maanden na de datum van verzending van het aanslagbiljet. De nalatigheidsinteressen zijn verschuldigd vanaf de uiterste betaaldatum van deze termijn".
De overheid verzoekt tot betaling van het volledige bedrag, ook als dat geen wettelijke verplichting is en het volledige bedrag het gevolg is van een fout van diezelfde overheid. De uiterste betaaldatum ligt twee maanden na de verzendingsdatum van het aanslagbiljet. De behandeling van het bezwaarschrift duurt echter veel langer dan twee maanden en over nalatigheidsinteressen verschuldigd door de overheid wordt in de ontvangstmelding niet gesproken.

Einde 1999 heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen een aanpassing aangebracht in de algemene ontvangstmelding. Dat gebeurt naar aanleiding van klachten van burgers, die bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn ingediend. De passage over de betaalverplichting en de nalatigheidsinteressen wordt als volgt aangepast:

"Alhoewel u wettelijk slechts gehouden bent tot betaling van de werkelijk verschuldigde belasting verzoek ik u niettemin het bedrag vermeld op uw aanslagbiljet te betalen vóór de uiterste betaaldatum. Als uw berekening foutief is, kan dit namelijk praktische problemen opleveren. Bovendien zijn nalatigheidsinteressen verschuldigd vanaf de uiterste betaaldatum van deze termijn, ingeval van niet-betaling en van afwijzing van uw bezwaar."

Met deze aanpassing is de Belastingdienst voor Vlaanderen voor een deel ingegaan op de klachten over de inhoud van de ontvangstmelding. Voor de heffingsplichtige blijft echter nog de vraag over hoe hoog het niet-betwiste deel van de heffing precies is.

WAAROM WORDT DE TELEFOON NIET OPGENOMEN?

In dossier 1999-0635 wenst de verzoeker informatie over de zijns inziens onjuiste onroerende voorheffing die hem wordt aangerekend. Daarom belt hij gedurende de week van 30 augustus - 3 september 1999 vele keren naar de Belastingdienst voor Vlaanderen.

De bel gaat steeds over, maar de telefoon wordt geen enkele keer opgenomen.

Volgens de Belastingdienst was er een overbelasting van de telefooncentrale. De beltoon, in plaats van een bezettoon of een gesproken boodschap, gaf volgens de dienst inderdaad de indruk dat er telefoonlijnen vrij waren en dat de oproepen niet werden beantwoord.

Een goede telefonische bereikbaarheid is essentieel voor een overheidsdienst, zeker voor een belastingdienst die zijn aanslagbiljetten heeft verzonden. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het dan ook om een **gegronde klacht**.

Sinds begin oktober 1999 er is een gesproken boodschap over de overbelasting van de telefoonlijnen aangebracht. Die boodschap is tijdens de kantooruren van 8 tot 12 en van 13 tot 16 uur te horen. Buiten de kantooruren meldt de boodschap de kantooruren, het adres, het faxnummer en de website.

Uit klachten van een latere datum bij de Vlaamse Ombudsdienst kan opgemaakt worden dat hiermee het probleem van de telefonische bereikbaarheid wel gedeeltelijk, maar nog niet volledig is opgelost.

Uit de klachten die nog in onderzoek zijn, blijkt dat er niet alleen problemen zijn op het gebied van de telefonische communicatie. Ook met andere communicatievormen zijn er problemen. Volgens de verzoekers wordt niet altijd geantwoord op brieven, faxen en e-mails, vooral niet als men informeert naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift. Het beantwoorden van dergelijke vragen is nodig, zeker als men in de ontvangstmelding verklaart: "Indien u bijkomende informatie wenst, aarzel dan niet de belastingdienst op bovenstaand adres te contacteren."

4.3.3 CONCLUSIES

De onroerende voorheffing is vanaf het aanslagjaar 1999 overgegaan van de federale overheid naar de Vlaamse overheid. In de jaarverslagen van de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap komt de onroerende voorheffing dan ook niet aan bod. Dat is wel het geval in de verslagen van de federale ombudsmannen. Daaruit blijkt dat de inning van de onroerende voorheffing ook bij de federale overheid met problemen gepaard ging, bijvoorbeeld op het gebied van redelijke behandeltermijnen van bezwaarschriften.

Dat de Vlaamse overheid ernaar streeft de vermindering van de onroerende voorheffing automatisch toe te kennen, kan als heel positief beoordeeld worden. Het ontslaat de burger van extra administratief werk en zorgt ervoor dat iedereen die daar recht op heeft, de vermindering krijgt.

Uit de klachten blijkt echter dat de Vlaamse overheid er onvoldoende rekening mee gehouden heeft dat een automatische toekenning van verminderingen problemen met zich meebrengt. Een foutloze koppeling van gegevensbestanden is heel moeilijk, zeker in de startfase. Een communicatieplan, aangepast aan de specifieke situatie van de startfase, had een aantal problemen kunnen voorkomen. De informatiefolder bijvoorbeeld is bij ieder aanslagbiljet gevoegd en kent dus een heel groot bereik. In plaats van de huidige boodschap met de nadruk op automatisch en correct, had er beter een tekst gestaan die ook rekening hield met de kans op fouten in de startfase.

De kans op veel telefonische reacties van de burgers ten gevolge van foute gegevenskoppelingen was te verwachten. Daarmee had de Belastingdienst voor Vlaanderen vanaf het begin rekening moeten houden. Dat is aanvankelijk niet of onvoldoende gebeurd. Vanaf oktober 1999 treedt er verbetering op, maar nog niet voldoende. Dat blijkt uit klachten na oktober 1999.

Het grote aantal bezwaarschriften heeft gezorgd voor lange behandeltermijnen. De overheid is voor een groot deel zelf de oorzaak van die vele bezwaarschriften. Daarom had ze in een vroeg stadium maatregelen moeten nemen om de behandeltermijn zo kort mogelijk te houden. Ook was het beter geweest in de ontvangstmelding meer nadruk te leggen op de mogelijkheid van een lange behandeltermijn en minder nadruk op de betaling van het betwiste gedeelte van de heffing.

Bij nadere analyse blijkt er een nauwe samenhang te bestaan tussen de verschillende types klachten over de onroerende voorheffing:

- bij de automatische koppeling van bestaande gegevensbestanden ontstaan meer fouten dan verwacht;
- met die mogelijkheid van een verhoogde foutenkans is in de opstartfase van de informatiecampagne geen rekening gehouden;
- de fouten leiden tot zo veel telefonische reacties dat de telefonische bereikbaarheid in het gedrang komt;
- de fouten leiden tot zo veel bezwaarschriften dat de behandeltermijn erg lang wordt.

Het herstel van de fouten door de gegevenskoppeling mag niet afgewenteld worden op de burgers. Nu heeft de overheid voor een deel de herstellast bij de burger gelegd, zoals ook blijkt uit het antwoord op klacht 1999-0655. Aan de hand van de bezwaarschriften wil het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap namelijk de fouten in de databanken detecteren en elimineren zodat de belastingplichtigen volgend jaar een correct aanslagbiljet kunnen ontvangen.

In de *Beleidsnota Financiën en Begroting 1999-2004* wijst de minister op de ervaringen met eigen Vlaamse inning van de onroerende voorheffing: "In vele gevallen is de Vlaamse overheid immers nog afhankelijk van andere instanties voor het bekomen van de noodzakelijke gegevens. Ook hier is dus overleg en samenwerking vereist om een snelle toelevering van correcte gegevens te bekomen en uiteindelijk een geïntegreerd gegevensbeheer te realiseren, zowel binnen Vlaanderen zelf als samen met de federale en lokale overheden." De Vlaamse Ombudsdienst kan op basis van de behandelde klachten bij dit beleidsvoornemen aansluiten.

4.3.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-10

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarom mag zij in haar communicatiepolitiek niet de verwachting wekken dat een dergelijke koppeling zonder problemen zal lopen.

AANBEVELING 1999-11

De Vlaamse overheid moet in de begeleidende folder bij het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing de kans op fouten bij de gegevenskoppeling vermelden en klantvriendelijke oplossingen aanreiken.

AANBEVELING 1999-12

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarmee moet de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling rekening houden.

AANBEVELING 1999-13

Als een burger vermoedt dat er ten onrechte geen vermindering is toegekend, moet hij op eenvoudig verzoek een berekening kunnen krijgen van het niet-betwiste bedrag van de onroerende voorheffing, die dan kan worden betaald.

AANBEVELING 1999-14

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd. Dat geldt vooral tijdens de piekperiodes, als de aanslagbiljetten worden verzonden.

4.4 Milieu

Onder het thema **milieu** vallen enerzijds klachten over milieuhinder (geluid, geur) en milieuvervuiling (lucht, water, bodem), milieuvergunningen, milieumisdrijven, natuur- en bosbeheer, waterwinning en –distributie en anderzijds klachten over de afvalwaterheffing.

De klachten over de afvalwaterheffing worden in 4.5 behandeld. Ruim de helft van de milieuklachten hebben betrekking op die heffing, en bovendien hebben ze een heel eigen fiscaal karakter.

Sinds de staatshervorming van 1980 is het Vlaamse Gewest bevoegd voor het grootste deel van het milieubeleid en de milieuregelgeving in Vlaanderen. Voor enkele bijzondere aangelegenheden, zoals de risico's bij milieurampen, is een samenwerkingsakkoord nodig met de federale overheid. De federale overheid is bevoegd voor een aantal deelaspecten. Dat is onder meer het geval voor de productnormen, de doorvoer van afval en het stralingsgevaar en het afval van kernenergie.

De regelgeving over milieu is omvangrijk en omvat veel afzonderlijke sectoren. De voorschriften zijn vaak een omzetting of uitvoering van dwingende Europese regels.

Het milieubeleid wordt in het Vlaamse Gewest uitgevoerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en enkele Vlaamse Openbare Instellingen.

4.4.1 REGELS EN UITVOERING

Enkele deelaspecten in dit onderdeel vertonen raakvlakken met het thema **ruimtelijke ordening**. Zo kun je in bepaalde gevallen pas een bouwvergunning krijgen als er een gunstige beslissing is van de milieudiensten, bijvoorbeeld voor een kapvergunning overeenkomstig artikel 90bis van het Bosdecreet van 13 juni 1991. Een aantal klachten daarover worden besproken onder het thema **ruimtelijke ordening**.

REGELS

De belangrijkste regeling inzake milieubeleid is het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning van 6 februari 1991 en 1 juni 1995 (Vlarem I en Vlarem II). Die bepalen de voorwaarden en normen om een milieuvergunning te krijgen. De twee Vlarem-besluiten zijn de uitvoering van het decreet van 26 juni 1985 betreffende de milieuvergunning.

Andere regelingen van deelsectoren zijn onder meer de wet 18 juli 1973 op de geluidshinder, de wet van 26 maart 1971 over het oppervlaktewater, de decreten van 2 juli 1981 en 20 april 1994 op het beheer van de afvalstoffen, het decreet van 24 januari 1984 op het grondwaterbeheer, het zogenaamde 'meststoffendecreet' van 23 januari 1991, het bosdecreet van 13 juni 1991, het decreet van 22 februari 1995 betreffende de bodemsanering en het decreet van 21 oktober 1997 betreffende het natuurbehoud. Belangrijke uitvoeringsbesluiten zijn het Vlarea (afvalstoffen) en het Vlarebo (bodemsanering).

De wetgever streeft naar een gecoördineerde milieuwetgeving. Toch blijven de milieuregels voor de burger erg technisch en moeilijk toegankelijk.

De Vlaamse overheid beschikt sinds kort over een nieuw instrument om haar milieubeleid uit te voeren: het milieuconvenant dat zij met de meeste gemeenten gesloten heeft. In ruil voor subsidies voor hun milieu-investeringen verbinden die gemeenten zich ertoe om de beleidsopties van de Vlaamse overheid over te nemen en te helpen uitvoeren.

UITVOERING

In het Vlaamse Gewest wordt het milieubeleid uitgevoerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en enkele Vlaamse Openbare Instellingen.

We zetten de Vlaamse Openbare Instellingen die instaan voor de bescherming of verbetering van het leefmilieu, even op een rij.

De Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM) voert het afvalstoffenbeleid en sinds 1995 ook het bodemsaneringsbeleid uit. De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) int de afvalwaterheffing en heeft verder vooral niet-fiscale opdrachten. Zo volgt ze de actuele toestand van het milieu op de voet. Via Aquafin bouwt de Vlaamse overheid een omvattende waterzuiveringsinfrastructuur uit. En de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) ten slotte staat in voor zowat de helft van de waterverdeling in Vlaanderen en concurreert in die sector met diverse intercommunales. Haar activiteiten zijn verspreid over heel Vlaanderen, behalve de provincie Antwerpen. Haar aandeel is het grootst in Oost- en West-Vlaanderen.

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

Bij de klachtendossiers is vooral de afdeling Milieu-Inspectie van AMINAL het aanspreekpunt. Die afdeling bestaat uit vijf provinciale buitendiensten (één per Vlaamse provincie) en één hoofdinspectie, die het werk van de buitendiensten coördineert en wetenschappelijk ondersteunt.

Binnen de afdeling zijn er vaste werkgroepen per "milieucompartiment" of milieusegment. Daardoor zijn landelijk gecoördineerde inspecties mogelijk en is er een garantie dat er op eenzelfde manier beoordeeld wordt. De afdeling voert ook veel controles uit in opdracht van de gerechtelijke instanties.

De regelgeving over de milieuvergunningen deelt de hinderlijke inrichtingen (zeg maar de bedrijven of bedrijfsonderdelen) op in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van "hinder". De afdelingen Milieu-Inspectie en Milieuvergunningen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn rechtstreeks bevoegd voor vergunningplichtige inrichtingen van klasse 1. Voor de inrichtingen van klasse 2 heeft het Ministerie wel een "hoog toezicht", maar

is in eerste instantie de gemeentelijke overheid bevoegd. Voor de inrichtingen van klasse 3 is in principe alleen de gemeente bevoegd. De gemeenten hebben dus de belangrijke taak toezicht te houden op vergunningplichtige inrichtingen en milieuhinder te signaleren.

Uit het jaarlijkse *Milieuhandhavingsrapport* van de afdeling Milieu-Inspectie blijkt onder meer dat de afdeling in 1998 ruim 12.000 inspecties heeft uitgevoerd. Bovendien heeft ze in totaal bijna 2400 monsternemingen en metingen uitgevoerd. Het ging vooral om monsternemingen en metingen van de waterkwaliteit.

4.4.2 KLACHTEN

Tabel 21
Milieu:
dossiers in 1999

Tabel 22
Milieu:
kwalificaties in 1999

Tabel 23
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL		AANTAL		AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	7	(Deels) gegronde klacht,		Actieve informatieverstrekking	4
Onderzoeksfase (fase C)	33	maar hersteld	1	Interne klachtenbehandeling	1
Beoordelingsfase (fase D)	11	(Deels) gegronde klacht en		Redelijke behandeltermijn	1
Opschorting behandeling	1	(deels) niet hersteld	2	Totaal	6
Totaal	52	Terechte opmerking	2		
		Ongegronde klacht	5		
		Geen oordeel	0		
		Andere	1		
		Totaal	11		

In 1999 kreeg de Vlaamse Ombudsdienst in totaal 52 ontvankelijke milieuklachten binnen, en ook een ruim aantal onontvankelijke vragen. Voor 8 klachten is nog geen onderzoek opgestart, wegens bijkomende vragen aan de verzoeker of wegens een niet afgerond administratief beroep. Van de 52 zijn er 44 klachten in onderzoek gesteld.

Die kunnen gegroepeerd worden in drie categorieën:

- klachten over specifieke milieuhinder (meestal geluidshinder) door nabijgelegen industrie of wegverkeer;
- klachten over het krijgen van milieuvergunningen of de naleving ervan;
- diverse klachten, meestal gericht aan de specifieke overheidsinstelling actief op het vlak van watervervuiling, bodemsanering of watervoorziening, of over de dienstverlening van die overheidsinstelling.

Van die 44 klachten hebben 11 klachten van de Vlaamse Ombudsdienst een voorlopige beoordeling gekregen. Volgens de gegeven beoordeling kunnen die klachten als volgt opgedeeld worden.

- 3 klachten werden als **gegrond** beschouwd. 1 klacht over geluidshinder door de industrie (1999-0265) en 1 klacht over geluidshinder door het verkeer (1999-0523) kregen de bijkomende beoordeling **deels hersteld**; 1 klacht over de kosten voor een aansluiting op het waterdistributienet van de VMW (1999-0294) werd **gegrond en volledig hersteld** geacht;

- 1 klacht over het bos- en natuurbeheer (1999-0230) en 1 klacht over het drinkwater (1999-0503) kregen de beoordeling **terechte opmerking**;
- 5 klachten kregen de beoordeling ongegrond. 2 klachten gingen over geluidshinder van industriële oorsprong, door een waterpompinstallatie (1999-0090) en door een transportbedrijf zonder milieuvergunning (1999-0005). 1 klacht betrof een abnormaal hoog waterverbruik (1999-0214) en 2 klachten gingen over de kosten van een bodemonderzoek (1999-0555 en 1999-0805);
- voor 1 klacht over geluidshinder door het verkeer op een autoweg (1999-0015) verklaarde de Vlaamse Ombudsdienst zich na onderzoek **onbevoegd** omdat het om een beleidsbeslissing gaat.

Bij de **gegronde** klachten blijken de overheidsdiensten vaak gepast te reageren met metingen en bijkomende maatregelen. De vaakst geschonden norm was de ombudsnorm **actieve informatieverstrekking**.

KUNT U NIETS DOEN AAN DAT LAWAAI ?

De meeste klachten over hinder gaan over geluidshinder. Dat was het geval bij 5 van de beoordeelde klachten.

De **oorzaak van de geluidshinder** was telkens verschillend: een groot transportbedrijf (1999-0005), een nabijgelegen autoweg (1999-0015) en pompen voor grondwaterwinning voor een visbedrijf (1999-0090). Een andere klacht ging over verkeerslawaaï op een brug door de slechte staat van het wegdek. Na zes opeenvolgende beslissingen tot uitstel van de werken en met een jaar vertraging werd het wegdek uiteindelijk helemaal vervangen, waardoor de overlast verdwenen is (1999-0523).

In het dossier 1999-0265 klaagt de verzoeker over de geluidshinder van een melkfabriek in zijn buurt: sinds het begin van de jaren '80 heeft hij er al last van. Ook andere omwonenden hebben al klachten geformuleerd.

Uit het onderzoek blijkt dat er pas in 1995 iets aan de hinder is gebeurd. Sindsdien zijn er verschillende controles gehouden. Zo hebben inspecteurs van de afdeling Milieu-Inspectie verschillende akoestische onderzoeken uitgevoerd. Die toonden aan dat de richtwaarde en de grenswaarde duidelijk overschreden werden. Het bedrijf moet een volledig akoestisch onderzoek laten uitvoeren en eventueel een saneringsplan opstellen in het kader van Vlarem 2. De firma zou intussen de nodige saneringen uitvoeren en er werd een geluidsdemper geplaatst.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht als **gegrond** en **deels hersteld** beoordeeld. Omdat de reactie van de afdeling Milieu-Inspectie en het resultaat van het onderzoek uitblijven, is de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden.

Klachten over geluidshinder kunnen ook verband houden met de milieuvergunningswaarden.

In het dossier 1999-0015 is de bron van heel wat lawaai- en milieuhinder een groot transportbedrijf met een herstellingsloods en parkeerplaatsen, waar vrachtwagens voortdurend af- en aanrijden. De gemeente reageert niet op de klacht van de verzoeker. Hij begrijpt niet waarom de Vlaamse overheid niet optreedt tegen het bedrijf.

De afdeling Milieu-Inspectie stelt vast dat het bedrijf sinds 9 mei 1998 niet meer over een geldige exploitatievergunning beschikt. Maar omdat het gaat om een inrichting van klasse 2, is ingevolge Vlarem in de eerste plaats de gemeente bevoegd. Het Vlaamse Gewest grijpt alleen zelf in als de gemeente geen beslissing neemt of als haar beslissing betwist wordt.

De afdeling Milieu-Inspectie is op de hoogte van de milieuklachten (stof- en lawaaihinder en verontreiniging van het oppervlaktewater). Daarover is een proces-verbaal opgesteld. De afdeling Milieu-Inspectie vraagt eerst aan de burgemeester om de stopzetting van het bedrijf te bevelen. Omdat elke reactie uitblijft, beveelt de Milieu-Inspectie op 6 september 1999 zelf de stopzetting.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht als **ongegrond** beoordeeld, omdat de afdeling Milieu-Inspectie zelf alert heeft gereageerd.

Uit dit voorbeeld blijkt dat de Vlaamse overheid en haar milieudiensten niet altijd onmiddellijk tot sanctionering kunnen overgaan.

IS OPENBAAR BOSGEBIED PLOTS VERBODEN TERREIN ?

In het dossier 1999-0230 verbiedt een boswachter van de Vlaamse Gemeenschap aan een scoutsvereniging om een bos te gebruiken, hoewel de vereniging al jaren in de omgeving zonder problemen kampeert. De vereniging vraagt dan ook of dit zomaar kan. En als ze zich inderdaad in een beschermd natuurgebied bevonden, waarom zijn er dan geen borden aangebracht?

Na onderzoek van de afdeling Bos en Groen blijkt dat het kamp zelf op een privé-bosperceel ligt, maar dat de kinderen van daaruit tochten maakten in de omliggende openbare bossen. Die zijn in het gewestplan ingekleurd als openbaar bosgebied voor het behoud van de natuurlijke ontwikkeling. Zonder toestemming mag niemand die bossen in. Jeugdverenigingen die ze occasioneel willen gebruiken, moeten vooraf een formulier invullen. De afdeling Bos en Groen erkent dat er geen borden staan. Ze antwoordt uitgebreid en wijst de weg.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als een **terechte opmerking** wat de borden betreft (gebrek aan **actieve informatieverstrekking**) en als **ongegrond** wat het gedrag van de boswachter betreft, die correct handelde.

Uit dit voorbeeld blijkt hoe belangrijk het is dat de overheid adequaat informatie verstrekt. Zo kan ze heel wat misverstanden voorkomen.

WAAROM MOET IK ZO VEEL BETALEN VOOR MIJN DRINKWATER?

In drie dossiers is er overlegd met de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) omdat de verzoeker de kosten van zijn drinkwater onredelijk vond.

Begin februari 1999 vraagt de verzoeker in dossier 1999-0294 bij de VMW een kostenraming voor een aansluiting van zijn nieuwe woning op het waterverdelingsnet van die maatschappij. Eind februari 1999 ondertekent hij een type-overeenkomst met de VMW, waarin hij het verkoopsreglement aanvaardt. Volgens de vertegenwoordiger van de VMW is een kostenraming voor zijn aansluiting immers pas mogelijk na de ondertekening van de overeenkomst. Op het ogenblik van de ondertekening is het oude aansluitingstarief nog van kracht. Maar op de ontvangen factuur is het oude tarief in handschrift vervangen door het nieuwe, dat inging op 1 maart en 30 % hoger lag. De buitendienst verwijst bij navraag door naar de hoofdzetel. Uiteindelijk kent de hoofdzetel aan verzoeker toch het oude tarief toe en is het probleem dus hersteld.

In zijn beoordeling besloot de Vlaamse Ombudsdienst dat de klacht **gegrond, maar hersteld** was. Daarbij waren de ombudsnormen **actieve informatieverstrekking** en **interne klachtenbehandeling** onvoldoende gerespecteerd.

Een tweede klacht gaat over een abnormaal hoog waterverbruik, met uiteraard een evenredig hoge factuur. Uit het onderzoek blijkt dat de installatie van de verzoeker niet goed werkt en dat hij daardoor veel water verbruikt. Volgens het waterverkoopsreglement van de VMW is een vermindering van de factuur alleen mogelijk in geval van een moeilijk op te sporen ondergronds lek. Dat is hier niet het geval en dus is de klacht ongegrond (1999-0214).

Een derde klacht (1999-0503) gaat over de tijdelijk slechte kwaliteit van het door de VMW geleverde drinkwater. Het verkoopsreglement van de VMW kent geen vergoeding toe als het gaat om schade als gevolg van dienstonderbrekingen of wijzigingen in de druk of de samenstelling van het drinkwater, wat er ook de oorzaak van is. Volgens de Ombudsdienst kon de informatieverstrekking beter.

WAAROM BEN IK VERANTWOORDELIJK VOOR DIE BODEMVERONTREINIGING ?

Twee klachten hebben betrekking op de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM). Het gaat telkens om de noodzaak en de kosten van een oriënterend bodemonderzoek. Dat onderzoek wordt in bepaalde omstandigheden opgelegd door het bodemsaneringsdecreet. OVAM coördineert de uitvoering van dat decreet.

De eigenaar van mogelijk vervuilde grond kan bij OVAM het statuut van "onschuldige bezitter" aanvragen. De criteria daarvoor verschillen naargelang het gaat om historische of nieuwe bodemverontreiniging. Bij "nieuwe bodemverontreiniging" gelden veel strengere voorwaarden om het statuut van onschuldige bezitter te krijgen en de daaraan verbonden vrijstelling van kosten. De aanvrager mag op die grond bijvoorbeeld geen vervuilbare activiteit gehad hebben na 1 januari 1993.

In beide dossiers gaat de klacht over dat statuut van "onschuldige bezitter". Als OVAM de bezitter "onschuldig" verklaart, hoeft hij de eventueel aanzienlijke kosten voor bodemonderzoek en voor de sanering niet te betalen.

OVAM kon in beide gevallen nog geen uitspraak doen over de aanvraag van dat statuut, omdat niet duidelijk is of het om een historische dan wel nieuwe bodemverontreiniging gaat. Er is eerst een oriënterend bodemonderzoek vereist. Beide klachten bleken echter **ongegron**d, omdat de beslissing van OVAM correct was (1999-0555; 1999-0805).

4.4.3 CONCLUSIES

Ook de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap kreeg vaak klachten over geluidshinder door het wegverkeer. Het ging vooral om lawaai door een slecht wegdek.

Huidige minister Dua erkent het probleem. Op grond van het "Mira-T Rapport 1999" wordt in de *Beleidsnota 1999-2004 Leefmilieu* vooral het wegverkeer aangewezen als bron van geluidshinder, waarvan circa 40 % van de burgers last hebben.

Zoals uit het laatste Mira-T rapport blijkt, is de inventarisatie en aanpak van het probleem erg duur. Bovendien blijkt dat "geluidshinder" een subjectief begrip is. In Vlaanderen bestaan nog geen cijfermatige geluidstrillingnormen, ook niet in de Vlarem-besluiten.

De minister heeft aangekondigd dat in 2000 de geluidsgevoelige natuurgebieden in kaart worden gebracht. Ook de selectieve plaatsing van geluidsschermen langs autowegen is een goed initiatief.

Ondanks de duidelijke inspanningen blijkt dat heel wat klachten te maken hebben met de informatieverstrekking over de (naleving van) de milieunormen en –vergunningen, over de aanpak van milieuhinder en –overtredingen en over de kosten die de regelgeving veroorzaakt. De Vlaamse Ombudsdienst spoort de Vlaamse diensten en instellingen daarom aan hun inspanningen op dat vlak onverminderd voort te zetten. Uiteraard kan de informatieverstrekking ook verbeterd worden door de invoering van het éénloketsysteem voor vragen die voor de Vlaamse overheid of voor de gemeenten bestemd zijn.

4.4.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-15

De Vlaamse overheid moet de geluidsgevoelige gebieden actief inventariseren. Zo kunnen er doeltreffendere maatregelen genomen worden om de geluidsnormen beter te doen naleven.

AANBEVELING 1999-16

De Vlaamse overheid moet de openbare milieu-instellingen blijven ondersteunen in hun informatiebeleid.

4.5 Milieu: afvalwaterheffing

4.5.1 REGELS EN UITVOERING

De huidige regeling voor de afvalwaterheffing is van kracht vanaf 1 januari 1991 en is gebaseerd op het principe "de vervuiler betaalt". De heffing 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 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.

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 heffing is ingevoerd vanaf 1 januari 1991. Sindsdien is de regelgeving vele keren gewijzigd. In het decreet van 20 december 1996 worden de sociale vrijstellingen ingevoerd. Van heel recente datum (decreet van 18 mei 1999, artikel 22) is de uitbreiding van de sociale vrijstellingen tot de heffingsplichtigen met een gezinslid dat als verlengd minderjarige een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten geniet.

UITVOERING

De heffingsbedragen 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. Zij rapporteert over de kwaliteit van het leefmilieu in het algemeen en van lucht en water in het bijzonder. De VMM heeft zes afdelingen. De afdeling Heffingen is verantwoordelijk voor de inning van de afvalwaterheffing. De afdeling Informatie sensibiliseert de bevolking over haar aandeel in de vervuiling.

Jaarlijks geven de verschillende watervoorzieningsmaatschappijen de facturatiegegevens 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 heffingsplichtige voor dat waterverbruik. Eigenwaterwinners zijn verplicht eenmalig aan de VMM te melden dat ze over een eigen waterwinning beschikken.

Heffingsplichtigen die niet akkoord gaan met de afvalwaterheffing kunnen een bezwaarschrift indienen binnen 2 maanden na verzending van het heffingsbiljet. Bezwaren die niet verstuurd worden binnen die termijn, worden niet behandeld. In sommige geval-

len gebeurt bij een laattijdig bezwaar toch een rechtzetting bijvoorbeeld bij een dubbele aanslag. Men spreekt dan van een ambtshalve ontheffing.

In 1999 zijn er op 2.268.678 heffingsbiljetten 25.114 bezwaarschriften ingediend. Per 29 februari 2000 zijn 11.934 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan er 4.714 terecht zijn bevonden (bron: Vlaamse Milieumaatschappij, mededeling 2 maart 2000).

Bij het berekenen van de heffing wordt een onderscheid gemaakt tussen kleinverbruikers en grootverbruikers. Kleinverbruikers zijn in hoofdzaak de gezinnen. Ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken, behoren tot de kleinverbruikers. In 1999 bedraagt het eenheidstarief voor kleinverbruikers 997 frank per vervuilingseenheid. Grootverbruikers zijn voornamelijk bedrijven.

De opbrengst van de heffingen op het afvalwater, de vaste afvalstoffen en de mest gaat naar het Mina-fonds. Uit het Mina-fonds worden milieuprojecten en -investeringen betaald. De afvalwaterheffing brengt het meeste geld op. In 1998 was bijna de helft van de 20,8 miljard frank ontvangsten van het Mina-fonds afkomstig uit de afvalwaterheffing.

Voor de toekomst verwacht de VMM dat het aandeel van de kleinverbruikers zal toenemen. De openbare zuiveringsinfrastructuur is er in principe voor de gezinnen. Zij zullen dan ook het grootste deel van de kosten op zich moeten nemen. De industrie daarentegen zal haar afvalwater steeds meer zelf zuiveren. Het is trouwens de bedoeling dat de industrie uiteindelijk niet meer loost in het openbare rioleringsnet.

4.5.2 KLACHTEN

Tabel 24
Milieu - Afvalwaterheffing:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	3
Onderzoeksfase (fase C)	27
Beoordelingsfase (fase D)	25
Opschorting behandeling	0
Totaal	55

Tabel 25
Milieu - Afvalwaterheffing:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	3
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	13
Terechte opmerking	3
Ongegronde klacht	7
Geen oordeel	0
Andere	1
Totaal	27

Tabel 26
Milieu - Afvalwaterheffing:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Motivering van bestuurshandelingen	1
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	3
Actieve informatieverstrekking	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Interne klachtenbehandeling	5
Redelijke behandeltermijn	1
Coördinatie	3
Totaal	36

In 1999 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 52 klachten in behandeling genomen over de afvalwaterheffing. Ook een deel van de 92 vragen op milieugebied ging over de afvalwaterheffing.

27 klachten zijn nog in onderzoek, 25 klachten hebben een voorlopige beoordeling gekregen. Van die 25 beoordeelde klachten hebben 16 de kwalificatie **geheel** of **gedeeltelijk gegrond** gekregen.

De volgende onderwerpen komen aan bod in de beoordeelde klachten:

- weinig soepele en langdurige behandeling van de bezwaarschriften (1999-0127, 1999-0280, 1999-0468, 1999-0496, 1999-0734, 1999-0809)
- onvoldoende of omslachtig fouterstel (1999-0450, 1999-0468, 1999-0496, 1999-0682)
- onvoldoende of onduidelijke informatie over de mogelijkheid tot vrijstelling (1999-0127, 1999-0277, 1999-0297, 1999-0314, 1999-0504, 1999-0571, 1999-0672, 1999-0734, 1999-0876)
- betwisting van de afwijzing van vrijstellingsaanvragen (1999-0186, 1999-0277, 1999-0280, 1999-0571, 1999-0672, 1999-0876)
- niet-automatische toekenning van vrijstelling (1999-0277, 1999-0672, 1999-0734, 1999-0876)
- problemen door de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige (1999-0496, 1999-0621, 1999-0682, 1999-0809, 1999-0847)
- foutieve koppeling van gegevens, wat leidt tot verkeerde personen of verkeerde adressen op de heffingsbiljetten (1999-0168, 1999-0290, 1999-0411, 1999-0450, 1999-0468, 1999-0621, 1999-0682, 1999-0809, 1999-0887)
- betwisting van het bedrag van de heffing (1999-0101, 1999-0127, 1999-0314, 1999-0378, 1999-0468, 1999-0504)
- ten onrechte heffing (1999-0173, 1999-0734)
- onduidelijke of ondeugdelijke correspondentie (1999-0314, 1999-0621, 1999-0734).

De ongegronde klachten komen vooral voor bij de betwistingen over de afwijzingen van de vrijstellingsaanvragen en bij de betwistingen over de berekening van het heffingsbedrag.

De klachten die nog in onderzoek zijn, vertonen qua thematiek een grote gelijkenis met de beoordeelde klachten.

In de nadere beschouwing van een aantal in het oog springende onderwerpen gaan we zoveel mogelijk uit van één klacht die ook illustratief is voor andere klachten.

IS HET ALTIJD DE VERVUILER DIE MOET BETALEN?

Art. 35bis, § 3. Voor de toepassing van dit decreet wordt de persoon waaraan een openbare watervoorzieningsmaatschappij waterverbruik in het Vlaamse Gewest factureert in het jaar voorafgaand aan het heffingsjaar, onweerlegbaar vermoed de heffingsplichtige te zijn ter zake van het aan hem gefactureerde waterverbruik afgenomen van een openbare watervoorzieningsmaatschappij, onverminderd diens verhaal op de werkelijke verbruiker van het water. (wet van 26 maart 1971)

Het onweerlegbare vermoeden dat de gefactureerde van het waterverbruik ook de heffingsplichtige is, is in de meeste gevallen de normale situatie. Terecht geldt hier het principe "de vervuiler betaalt". Door die onweerlegbare band ontstaan echter ook situaties waar niet de vervuiler moet betalen, maar iemand anders.

De meeste mensen zijn er zich helemaal niet van bewust dat de naam op de waterfactuur belangrijk is in verband met de afvalwaterheffing. Bij verhuizing of scheiding bijvoorbeeld wordt vaak te laat een naamsverandering aan de watervoorzieningsmaatschappij doorgegeven. Dat zou op zich alleen maar een probleem voor de waterfactuur hoeven te zijn, maar door het onweerlegbare vermoeden van de band tussen waterfactuur en heffing is de "verkeerde" heffing niet meer recht te zetten.

Ook aanvragen tot vrijstelling van de heffing worden afgewezen, omdat de waterfactuur niet op naam van de vrijstellingsgerechtigde staat maar op naam van de echtgenoot of echtgenote.

Deze problematiek komt voornamelijk aan bod bij de klachten die nog in onderzoek zijn. Zijdelings komt de problematiek aan bod in enkele als **gegrond** beoordeelde klachten (1999-0496, 1999-0621, 1999-0682, 1999-0809, 1999-0847).

BETAALT DE VERVUILER NIET TE VEEL?

De band tussen waterfactuur en heffing kan ook andere ongewenste gevolgen hebben.

In dossier 1999-0496 ontvangt de verzoeker einde 1997 een veel te hoge waterfactuur. Die wordt daarom in april 1998 door de watervoorzieningsmaatschappij geannuleerd. De afvalwaterheffing is echter gebaseerd op de geannuleerde factuur. De watervoorzieningsmaatschappij levert daarom een attest van annulering van de waterfactuur. Omdat dat attest pas is ingediend na het verstrijken van de wettelijke termijn van twee maanden voor bezwaarschriften, weigert de VMM de heffing te annuleren.

De foute factuur heeft een foute heffing gegenereerd, zonder dat de verzoeker daar enige schuld aan heeft. Om procedurele redenen wordt het bezwaarschrift afgewezen. Nochtans heeft de VMM in sommige gevallen de mogelijkheid van een ambtshalve ont-heffing bij een laattijdig bezwaar. De Vlaamse Ombudsdienst acht deze klacht **gegrond**.

Een niet door de burger veroorzaakte fout in de waterfactuur levert de burger onvermijdelijk een foute heffing op. De burger moet dan zelf het probleem maar oplossen. Als hij dan bij die oplossing een procedurele fout maakt, moet hij de foute heffing betalen. Hier geldt dus het principe: "De vervuiler betaalt te veel".

“VRIJSTELLINGEN? GOED, MAAR NIET TE GEMAKKELIJK EN NIET TE VEEL”

Een aantal mensen hoeft om sociale redenen geen heffing te betalen. Het gaat om:

- bejaarden die het gewaarborgd inkomen genieten;
- gehandicapten die de inkomensvervangende tegemoetkoming genieten;
- heffingsplichtigen met gezinsleden die als verlengd minderjarige een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten ontvangen;
- personen die leven van het bestaans- of levensminimum.

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

Binnen 2 maanden na verzending van het heffingsformulier moet men een schriftelijke aanvraag tot vrijstelling, vergezeld van de nodige attesten, indienen bij de VMM. De vrijstellingen worden dus niet automatisch toegekend. Bovendien moet de vrijstellingsaanvraag jaarlijks worden herhaald, ook al is er aan de situatie van de aanvrager niets gewijzigd.

In 1999 zijn er 25.922 aanvragen tot vrijstelling ingediend. Per 29 februari 2000 zijn er 12.373 aanvragen afgehandeld. Hiervan zijn er 9.580 goedgekeurd en 2.793 afgewezen (bron: Vlaamse Milieumaatschappij, mededeling 2 maart 2000).

Over de vrijstellingen handelt klacht 1999-0734. De klacht is afkomstig van een verzoeker die regelmatig bejaarden helpt bij vrijstellingsaanvragen voor de afvalwaterheffing. Op grond van zijn ervaring formuleert de verzoeker een aantal klachten en verbeteringsvoorstellen over de vrijstelling van heffing voor gepensioneerden die een gewaarborgd inkomen voor bejaarden genieten. De verzoeker formuleert zijn klachten en voorstellen aan de hand van een concreet dossier. De Vlaamse Ombudsdienst heeft klacht 1999-0734 als **gegrond** beoordeeld. In de klacht worden vijf problemen met betrekking tot de vrijstelling gesignaleerd:

De informatie over de vrijstellingsmogelijkheid is voor verbetering vatbaar:

Op het aanslagbiljet staat bijna niets vermeld over de mogelijkheid tot vrijstelling. Alleen op de rugzijde, in kleine lettertjes en onopvallend na allerlei technische teksten staat: "Indienen van bezwaar, aanvraag tot vrijstelling ... binnen de 2 maanden De afscheurstrook van het heffingsbiljet en de nodige attesten en/of bewijsstukken (zie folder als bijlage) moeten worden opgestuurd naar" De verzoeker vraagt zich af hoeveel mensen die er recht op hebben, op die manier de mogelijkheid tot vrijstelling kennen. Die zou heel opvallend op het aanslagbiljet zelf moeten staan. In de bijgeleide folder staat wel heel wat meer informatie over de mogelijkheid tot vrijstelling. In de folder staat echter niet naar welk adres het vrijstellingsattest moet worden opgestuurd.

De VMM erkent dat de informatie op het aanslagbiljet en in de folder voor verbetering vatbaar is. Ze neemt zich voor de informatieverstrekking te verfijnen.

De ontvangstmelding van de aanvraag kan de aanvrager op het verkeerde been zetten:

De formulering van de volgende passage in de ontvangstmelding van de vrijstellingsaanvraag leidt volgens de verzoeker tot misverstanden: "Indien uw schrijven een bezwaarschrift betreft, wensen wij u er op te wijzen dat bij het indienen van een bezwaarschrift, de verplichting tot betalen niet opgeschort wordt." Volgens de verzoeker heeft een dergelijke mededeling alleen maar zin op een ontvangstmelding van een bezwaarschrift. Nu zet ze ook degenen die een vrijstellingsaanvraag hebben ingediend aan tot betaling, terwijl een vrijstellingsaanvraag vóór de uiterste betaaldatum de betalingsverplichting juist opschort. In het concrete dossier wordt de heffing dan ook betaald, terwijl dat niet hoefde.

Een aparte ontvangstmelding voor de vrijstellingsaanvragen, naast een ontvangstmelding voor de bezwaarschriften, acht de VMM vanuit praktisch oogpunt niet haalbaar. Het zou ook een snelle behandeling van vrijstellingsaanvragen en bezwaarschriften ongunstig beïnvloeden.

De Vlaamse Ombudsdienst acht deze argumentatie niet overtuigend. Twee verschillende ontvangstmeldingen voor twee totaal verschillende situaties kan geen praktisch probleem vormen. De eenvoud van de oplossing kan onmogelijk de snelheid van de behandeling negatief beïnvloeden. Hoe dan ook moet een ontvangstmelding terzake en begrijpelijk zijn. Ze mag zeker de doelgroep niet misleiden.

Behandeltermijn en terugbetalingstermijn zijn te lang:

De positieve beslissing over de vrijstellingsaanvraag wordt door de Vlaamse Milieumaatschappij verstuurd in april 1999, ruim vijf maanden na de aanvraag. Er wordt terugbetaling beloofd, maar dat is einde 1999, bijna een jaar na de vrijstellingsaanvraag, nog niet gebeurd. De verzoeker vraagt een terugbetaling binnen een striktere termijn (bijvoorbeeld twee maanden), zoals dat bij andere belastingdiensten gebeurt. Juist veel mensen die in aanmerking komen voor vrijstellingen, hebben het geld hard nodig.

De VMM acht dergelijke behandel- en terugbetalingstermijnen inderdaad te lang. Ze probeert tot structurele verbeteringen te komen.

Ondanks toekenning van de vrijstelling, wordt er toch een biljet voor een aanvullende heffing verstuurd:

Einde juni 1999 wordt een aanvullende heffing verstuurd. Die aanvullende heffing is nodig door een foute berekening van de VMM. Er wordt door de VMM echter geen rekening mee gehouden dat ze al een vrijstelling heeft toegekend voor het heffingsjaar. Daarop verstuurt verzoeker opnieuw een schriftelijke vrijstellingsaanvraag, onder verwijzing naar de reeds toegekende vrijstelling. Opnieuw verstuurt de VMM dezelfde ontvangstmelding en de heffing wordt opnieuw betaald. In augustus 1999 laat de VMM weten dat de toegekende vrijstelling ook geldt voor de aanvullende heffing.

De VMM geeft toe dat de vrijstellingstoekenning te traag in het eigen computersysteem is verwerkt.

Automatische vrijstelling zou al de genoemde problemen kunnen voorkomen:

De verzoeker wijst erop dat de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) vanaf 1999 automatisch een attest toestuurt aan alle gepensioneerden die een gewaarborgd inkomen voor bejaarden genieten. De RVP beschikt dus over een lijst van alle heffingsplichtigen die voor de vrijstelling in aanmerking komen. Hij vraagt zich daarom af of een rechtstreekse gegevensoverdracht van de RVP naar de VMM niet te verkiezen is boven de jaarlijkse herhaalde vrijstellingsaanvraag door de betrokken gepensioneerden zelf. Dat zou veel problemen voorkomen en bovendien alle vrijstellingsgerechtigden bereiken.

Volgens de VMM is een automatische vrijstelling niet mogelijk omdat de RVP de gegevens over de mensen die het gewaarborgd inkomen voor bejaarden ontvangen, niet rechtstreeks aan de VMM mag overmaken wegens de wet op de privacy.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat bij gegevensoverdracht de wet op de privacy gerespecteerd moet worden. Maar de wet op de privacy maakt een dergelijke overdracht zeker niet principieel onmogelijk, alleen moet aan bepaalde voorwaarden voldaan worden.

Het huidige systeem van de jaarlijks te hernieuwen vrijstellingsaanvragen heeft negatieve consequenties. De informatie over de vrijstellingsmogelijkheid bereikt de doelgroepen onvoldoende of wordt verkeerd begrepen. Het gevolg laat zich raden: er zijn te weinig vrijstellingen in verhouding tot de omvang van de beoogde doelgroep. Bij een automatische vrijstelling wordt de volledige doelgroep bereikt.

WAAROM MOET IK IEDER JAAR OPNIEUW MIJN VRIJSTELLING AANVRAGEN?

De aanvraag tot vrijstelling van de afvalwaterheffing moet jaarlijks hernieuwd worden, ook als aan de situatie van de betrokkene niets gewijzigd is. Iedere nieuwe aanvraag kan echter aanleiding geven tot het maken van onbedoelde procedurefouten door de aanvrager. In een klacht, die de Vlaamse Ombudsdienst als gegrond heeft beoordeeld, komt een afwijzing om procedurele redenen van een sociale vrijstelling aan bod.

Dossier 1999-0571 gaat over een dame die in 1997 een vrijstelling geniet als bejaarde met een gewaarborgd inkomen. In 1998 wordt de vrijstellingsaanvraag afgewezen omdat niet het juiste attest is opgestuurd. Nochtans is aan de situatie van de aanvraagster niets veranderd. Ze is nog altijd een bejaarde met een gewaarborgd inkomen die voldoet aan de vrijstellingsvoorwaarden.

Bij een automatische toekenning van een vrijstelling wordt een afwijzing om een dergelijke procedurele reden voorkomen. Zolang een automatische vrijstelling niet mogelijk is, moet de VMM er alles aan doen om alle vrijstellingsgerechtigden zo goed en zo helder mogelijk te informeren.

De jaarlijkse administratieve rompslomp voor de betrokken heffingsplichtigen én voor de VMM kan door een automatische vrijstelling aanzienlijk verminderd worden. Nu is iedere vrijstelling een jaarlijks herhaalde administratieve procedure. Bij een automatische vrijstelling kunnen alleen fouten in de gegevenskoppeling aanleiding geven tot een administratieve procedure. Ondanks alle problemen verbonden aan een automatische gegevenskoppeling, moet na een inlooperperiode de hoeveelheid administratief werk een fractie zijn van het huidige volume.

WAAROM WORDT MIJN HEFFINGSBILJET NAAR MIJN DOCHTER VERSTUURD?

Dat een automatische gegevenskoppeling zijn eigen problemen met zich meebrengt, blijkt uit een aantal andere klachten, waarbij het heffingsbiljet naar de verkeerde persoon op het verkeerde adres wordt gestuurd.

In dossier 1999-0809 wordt de afvalwaterheffing opeens niet meer naar het adres van de verzoeker gestuurd, maar naar het adres van zijn dochter. De verzoeker zegt in een bezwaarschrift nooit om een adresverandering bij de VMM verzocht te hebben. Op zijn bezwaarschrift van einde september 1998 heeft de verzoeker een jaar later nog geen beslissing ontvangen. In oktober 1999 wordt de heffing voor de tweede keer ten onrechte naar de dochter gestuurd.

In haar antwoord op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst zegt de VMM dat de oorzaak van het probleem ligt bij een verkeerde koppeling met het rijksregister, omdat de voornaam van vader en dochter met dezelfde letter beginnen. In februari 1999 constateert de Vlaamse Milieumaatschappij de fout. Het informaticacentrum wordt op de hoogte gebracht van de fout, maar de fout wordt niet hersteld. Hierdoor wordt in oktober 1999 opnieuw een heffingsbiljet naar het verkeerde adres verstuurd.

De Vlaamse Milieumaatschappij zorgt in december 1999 voor een nieuw heffingsbiljet op het juiste adres. De maatschappij raadt de verzoeker aan zich bij de watervoorzieningsmaatschappij te laten registreren met zijn volledige voornaam. Zo zouden toekomstige fouten van de VMM in de adressering voorkomen kunnen worden.

Het is duidelijk dat de burger niet bij herhaling geconfronteerd mag worden met dezelfde fouten in de koppeling van gegevensbestanden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht dan ook als gegrond beoordeeld. In die optiek zou de Vlaamse Milieumaatschappij ook zelf het initiatief kunnen nemen om de gewenste aanpassing van de naam aan de watervoorzieningsmaatschappij te signaleren.

4.5.3 CONCLUSIES

De vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap was niet bevoegd voor de Vlaamse Milieumaatschappij. Daarom komt in het laatste jaarverslag de afvalwaterheffing slechts kort ter sprake. De aangehaalde klachten handelden onder meer over de moeilijke telefonische bereikbaarheid. Die klachten ontbreken in 1999. De telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Milieumaatschappij is duidelijk beter georganiseerd, onder andere door de inschakeling van een callcenter.

In 1998 zijn 3.987 personen vrijgesteld van de afvalwaterheffing wegens gewaarborgd inkomen voor bejaarden (bron: VMM, mededeling 10 januari 2000). Het aantal gepensioneerden in Vlaanderen dat in 1999 het gewaarborgd inkomen voor bejaarden ontvangt, bedraagt 56.636 (bron: Rijksdienst voor Pensioenen, mededeling 21 januari 2000). Hoeveel van die 56.636 bejaarden ook heffingsplichtig zijn, valt niet te achterhalen. Het is echter heel waarschijnlijk dat hun aantal veel hoger ligt dan 3.987. Door de niet-automatische toekenning van de vrijstelling lopen dus heel wat gerechtigden die vrijstelling mis. Een automatische vrijstelling bespaart bovendien de burger heel wat administratieve besomeringen en voorkomt allerlei klachten.

Een vergelijkbare stelling kan ontwikkeld worden voor de andere vrijstellingen om sociale redenen: te laag bereik van de doelgroep, veel overbodige rompslomp en veel afwijzingen van vrijstellingen om procedurele redenen.

Het is de doelstelling van steeds meer overheden in ons land door de koppeling van bestaande gegevens de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. De Vlaamse

Ombudsdienst pleit er dan ook voor om een automatische koppeling van gegevens toe te passen bij de vrijstellingen van de afvalwaterheffing.

Uit de klachten van 1999 is gebleken dat de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige een aantal onbedoelde en ongewenste gevolgen heeft. Het zou binnen een goede informatiewetgeving passen om de burgers op de consequenties te wijzen van de naam op de waterfactuur. De opvallende vermelding van de consequenties op waterfactuur en heffingsbiljet zou een mogelijke oplossing kunnen zijn. De VMM en de watervoorzieningsmaatschappijen moeten bij het verstrekken van de informatie samenwerken

In de *Beleidsnota Leefmilieu 1999-2004* van Vlaams minister Dua wordt het voornemen geopperd om één factuur voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing op te maken. Dat betekent volgens de minister een belangrijke administratieve vereenvoudiging.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst is voorstander van administratieve vereenvoudiging. Bij de eenmaking van waterfactuur en heffing moet echter rekening gehouden worden met mogelijke nadelen voor de burger. Een eengemaakte factuur betekent dat waterverbruik en heffing ook in één keer betaald moeten worden; bij de huidige twee facturen kan in twee keer betaald worden. Een eengemaakte factuur vereist daarom een eenvoudige en ruime mogelijkheid tot gespreide betaling. Een eengemaakte factuur vereist ook een foutloze koppeling van gegevensbestanden. Uit de huidige klachten over de afvalwaterheffing blijkt dat een foutloze koppeling allesbehalve gemakkelijk is. De overheid moet er nauwgezet op toezien dat de automatische koppeling van gegevens geen nieuwe problemen voor de burgers veroorzaakt.

In de *Beleidsnota Leefmilieu 1999-2004* kondigt de minister vereenvoudiging en rationalisatie van de inning van de heffingen aan:

- een vereenvoudiging door integratie of harmonisatie van de bestaande regelgeving met betrekking tot de verschillende heffingen, zoals afvalwaterheffing, afvalstoffenheffing en grondwaterheffing;
- een rationalisatie van de organisatie en de administratieve kosten van de inning van de heffingen, zowel bij de doelgroepen als bij de overheid.

Het voornemen tot vereenvoudiging van de regelgeving en rationalisatie van de organisatie en de administratieve kosten is zeker in het belang van de burger. Het is de ideale gelegenheid om rekening te houden met de klachten van de burgers en de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

4.5.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-17

Voor de afvalwaterheffing moeten de Vlaamse Milieumaatschappij en de watervoorzieningsmaatschappijen de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de "onweerlegbare" band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht.

AANBEVELING 1999-18

De Vlaamse Milieumaatschappij moet de sociale vrijstellingen van de afvalwaterheffing zo veel mogelijk op een automatische wijze toekennen door gegevensbestanden van de overheid foutloos te koppelen.

4.6 Ruimtelijke ordening

4.6.1 REGELS EN UITVOERING

Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten in verband met bouwvergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten en stedenbouwmisdrijven (verder “bouwmisdrijven”). Ook klachten over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten worden bij dit thema behandeld. De heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen behandelen we echter bij het thema **wonen** wegens de nauwe band met het woonbeleid en de actieve betrokkenheid van de huisvestingsafdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Waarom deze twee heffingen niet bij het thema **fiscaliteit** geplaatst zijn, is al toegelicht bij de inleiding bij dat thema.

REGELS

De basisregelgeving inzake ruimtelijke ordening is opgenomen in het decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996. Dat is een coördinatie, zonder inhoudelijke wijzigingen, van de bekende Stedenbouwwet van 29 maart 1962 zoals die in het Vlaamse Gewest geldt. Voor de heffing op bedrijfsruimten bestaat een apart decreet, namelijk het decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten. Andere decretale regelingen inzake ruimtelijke ordening kwamen niet of nauwelijks aan bod bij de klachtenbehandeling.

In 1999 heeft de Vlaamse overheid een geheel nieuw basisdecreet houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening uitgewerkt. Het bevat op een aantal domeinen een fundamenteel nieuwe regeling. Hoewel het decreet pas in werking treedt op 1 mei 2000, en het dus geen rechtstreeks belang heeft voor de klachten die het afgelopen jaar behandeld zijn, is het nuttig soms vooruit te blikken om na te gaan of dit nieuwe decreet voor bepaalde knelpunten mogelijke oplossingen biedt.

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). Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In de eerste plaats lopen onze contacten met de buitenafdelingen van AROHM. Zij zijn de uitvoerende afdelingen en staan veelvuldig in contact met de burger. Onvermijdelijk gaan de meeste klachten dan ook over de werking van die buitenafdelingen. Ter illustratie: de afgelopen twee jaar zijn er 55.547 bouw-aanvraagdossiers bij de buitenafdelingen ingediend (bron: AROHM, mededeling 10 februari 2000).

Toch hebben we ook contacten gehad met andere diensten. Inzake aanvragen voor een bouwvergunning hebben we enkele specifieke instanties met adviesbevoegdheid aangeschreven (zoals de afdeling Bos en Groen) en uiteraard ook de beroepsinstanties (Bestendige Deputatie, de Vlaamse minister bevoegd voor ruimtelijke ordening, en de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen waar de ministeriële beslissing wordt voorbereid).

Inzake bouw misdrijven vormen ook de gemeenten en de centrale afdeling Bouwinspectie een aanspreekpunt. Voor klachten over een ruilverkaveling is contact opgenomen met de Vlaamse Landmaatschappij.

De bevoegdheden van gemeenten en provincies in deze zaken zijn duidelijke illustraties van de zogenaamde taken van medebewind, waardoor de Ombudsdienst ook bevoegd is voor die 'andere administratieve overheden' (zie 1.3.3).

De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van twee centrale afdelingen. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen heeft met behulp van de gemeenten een kleine 2500 bedrijfsruimten als leegstaand of verwaarloosd geïnventariseerd. Ongeveer een derde van de eigenaars diende tegen die inventarisatie bij de afdeling een bezwaarschrift in. Op basis van de gecorrigeerde inventarisaties in 1997 heeft de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën in 1999 443 aanslagbiljetten verstuurd (bron: AROHM en afdeling Financieel Management - mededeling 15 februari 2000).

4.6.2 KLACHTEN

Tabel 27
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	10
Onderzoeksfase (fase C)	40
Beoordelingsfase (fase D)	24
Opschorting behandeling	18
Totaal	92

Tabel 28
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	8
Terechte opmerking	0
Ongegronde klacht	12
Geen oordeel	0
Andere	5
Totaal	26

Tabel 29
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Motivering van bestuurshandelingen	1
Deugdelijke correspondentie	3
Redelijke behandeltermijn	6
Totaal	10

Over het thema **ruimtelijke ordening** zijn in totaal 178 informatievragen of klachten binnengekomen. De informatievragen en ook heel wat klachten werden om uiteenlopende redenen onontvankelijk bevonden (86). Een relatief groot aantal klachten werd al ingetrokken voordat we het onderzoek van de klacht hadden gestart (8 van in totaal 17 ingetrokken klachten). Meer dan eens deelde de verzoeker bij de intrekking van zijn klacht mondeling mee dat hij nadelige gevolgen vreesde voor zijn dossier dat bij de afdeling nog in behandeling was. We hebben bij onze werkzaamheden nooit enige indicatie ontdekt dat die vrees gegrond zou zijn.

Ruimtelijke ordening is, na onroerende voorheffing, het thema waar het vaakst de behandeling van een klacht wordt opgeschort omdat er nog een lopende administratieve beroepsprocedure loopt (18 klachten). De ruime mogelijkheden om tegen een weigering van een bouw aanvraag of tegen een heffing in beroep te gaan, is daar natuurlijk niet vreemd aan.

In de 64 klachten die uiteindelijk in onderzoek zijn genomen, zijn er 7 hoofdcategorieën onderscheiden:

- de verzoeker vindt dat de behandeling van zijn aanvraag voor een bouwvergunning te lang aansleept
- de verzoeker gaat niet akkoord met de negatieve beslissing over zijn aanvraag voor een bouwvergunning of een stedenbouwkundig attest
- de verzoeker gaat niet akkoord met de positieve beslissing over **andermans** aanvraag voor een bouwvergunning of een stedenbouwkundig attest
- de verzoeker meent dat iemand een bouw misdrijf begaat en vindt dat de bevoegde diensten daartegen niet of niet kordaat genoeg optreden
- de verzoeker gaat niet akkoord met het optreden van de bevoegde diensten tegen het door hem begane bouw misdrijf
- de verzoeker is het niet eens met de hem aangerekende heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten of hij gaat niet akkoord met de administratieve geldboete wegens niet-tijdige betaling van de heffing
- de verzoeker vindt dat een antwoord op zijn brief te lang uitblijft.

Van de onderzochte klachten hebben uiteindelijk 24 klachten een voorlopige beoordeling gekregen. Daarvan heeft de Ombudsdienst er 9 als **gegrond** beschouwd; het ging om klachten over:

- de behandeltermijn van een bouwaanvraagdossier (1999-0340, 1999-0660, 1999-0871, 1999-1022)
- het uitblijven van een antwoord op een brief (1999-0237, 1999-0272, 1999-0338, 1999-0778)
- de onduidelijkheid van het advies over de aanvraag voor een stedenbouwkundig attest (1999-0622).

Daarvan werd voor de eerste 8 klachten aanvaard dat ze **deels hersteld** waren. Volledig herstel bleek wegens de aard van de feiten eenvoudig niet mogelijk: uiteindelijk kregen de verzoekers wel een beslissing over hun bouwaanvraag of een antwoord op hun brief, maar het lange wachten erop kan niet meer hersteld worden. De laatste gegronde klacht werd als **hersteld** beschouwd door de latere verduidelijking van de exacte inhoud van het attest.

In 12 dossiers geldt de voorlopige bevinding dat de klacht **ongegronde** is; het ging om klachten over:

- de behandeling door de Bestendige Deputatie van een beroep tegen een weigering van een bouwaanvraag (1999-0379)
- een stedenbouwkundig attest (1999-0931)
- een negatief advies omtrent de aanvraag om de bomen op een bouwperceel te mogen kappen (1999-0257, 1999-0532)
- de schorsing van een bouwvergunning (1999-0509)
- het niet-optreden tegen een vermoed bouw misdrijf (1999-0011, 1999-0349, 1999-0617, 1999-0690, 1999-0921)
- de uitvoering van een afbraakvonnis (1999-0338, 1999-0684).

Tot slot zijn 5 klachten als **andere** gekwalificeerd:

- een klacht werd ingetrokken tijdens het onderzoek (1999-0016), een andere bleek bij het begin van het onderzoek al opgelost te zijn (1999-0613)
- enkele klachten bleken pas tijdens het onderzoek onontvankelijk wegens een lopende gerechtelijke procedure (1999-0520) of omdat de verzoeker toch geen voorafgaande poging tot genoegdoening had gedaan (1999-0535)
- een klacht bleek, althans ten aanzien van de Vlaamse minister bevoegd voor leefmilieu, in wezen over een beleidskwestie te gaan, namelijk of men de Raad van State om de hoogdringende behandeling van een adviesaanvraag had moeten vragen (1999-0532).

Het totale aantal beoordelingen ligt iets hoger dan het totale aantal beoordeelde dossiers, doordat enkele dossiers een dubbele beoordeling kregen, bijvoorbeeld met een aspect **gegrond** en een aspect **ongeground**.

WE HEBBEN UW AANVRAAG VOOR EEN BOUWVERGUNNING HELAAS NOG NIET KUNNEN BEHANDELEN

In dossier 1999-0660 vragen de verzoekers bij de gemeente een bouwvergunning aan op 10 maart 1999. Zij krijgen kort daarna een ontvangstmelding. Eind juni 1999 stuurt de gemeente het dossier naar de afdeling ROHM West-Vlaanderen voor advies. De afdeling verstrekt het advies op 27 september 1999 en op basis daarvan levert de gemeente een bouwvergunning af op 5 november 1999. De behandelingsduur bij de buitenafdeling bedraagt hier drie maanden.

In dossier 1999-0871 dient de verzoeker op 15 maart 1999 zijn bouw aanvraag in. De gemeente stuurt op 1 juni 1999 de aanvraag door aan ROHM Oost-Vlaanderen. De afdeling geeft zijn advies op 5 november 1999 waarna de gemeente de bouwvergunning aflevert. De behandelingsduur bij de buitenafdeling bedraagt hier vijf maanden.

In dossier 1999-0340 vraagt de verzoeker een bouwvergunning aan op 7 juli 1998 en krijgt hij enkele dagen later een ontvangstbewijs van de gemeente. De gemeente vraagt en krijgt een advies van twee Vlaamse milieuadministraties en zendt het dossier dan op 5 oktober 1998 naar de provinciale afdeling ROHM Antwerpen. De afdeling brengt haar advies uit op 18 mei 1999. De gemeente levert de vergunning af op 31 mei 1999. De behandelingsduur bij de buitenafdeling bedraagt hier meer dan zeven maanden.

De Ombudsdienst acht in deze drie dossiers en ook in het volledig gelijkaardige dossier 1999-1022 (behandelingsduur bij de buitenafdeling: bijna vier maanden) de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden. Omdat de verzoeker uiteindelijk wel kennis heeft kunnen nemen van de beslissing werd de klacht als **gegrond maar deels hersteld**, of zo men wil **gegrond en deels niet hersteld**, beschouwd. Volledig herstel is niet meer mogelijk: het lange wachten op een beslissing kan niet meer hersteld worden.

Welke termijn moet dan wel als redelijk beschouwd worden? De termijn die het decreet betreffende de ruimtelijke ordening zelf bepaalt, geldt als uitgangspunt: volgens artikel 52 van het decreet moet de aanvrager binnen 75 dagen vanaf de datum van het ontvangstbewijs, afgeleverd door de gemeente, in kennis worden gesteld van de beslissing.

Wat gebeurt er als de termijn van 75 dagen overschreden wordt? Het decreet koppelt geen sancties aan het overschrijden van de termijn. Wel kan de burger die bij het verstrijken van de normale termijn geen beslissing heeft ontvangen, de gemachtigde ambtenaar van de buitenafdeling van AROHM met een aangetekende brief verzoeken over zijn aanvraag te beslissen. Als die niet binnen de daaropvolgende drie maanden beslist, wordt de aanvraag geacht te zijn afgewezen. Daartegen kan de aanvrager dan in beroep gaan bij de Bestendige Deputatie. Maar juist bij de buitenafdelingen is de achterstand in behandeling groot. Met andere woorden: een impliciete weigering na drie maanden is zeer reëel. De burger verkiest dan ook meestal te wachten.

Lost een snelle behandeling door de buitenafdelingen alles op? De decretaal bepaalde termijn van 75 dagen is de termijn voor de volledige behandeling van de aanvraag voor een bouwvergunning. In de gegeven voorbeelden blijkt de hoofdreden van de lange behandeltermijn weliswaar steeds bij de buitenafdelingen te liggen, maar zou ook bij een zeer vlugge behandeling door de buitenafdelingen de termijn van 75 dagen niet gerespecteerd zijn. De tijdige behandeling van een bouwaanvraagdossier is dus ook een aandachtspunt voor de gemeente en voor elke betrokken adviesinstantie.

HOE KAN IK EEN WONING BOUWEN ALS IK DE BOMEN OP MIJN BEBOST BOUWPERCEEL NIET MAG KAPPEN?

In dossiers 1999-0257 en 1999-0532 koopt de verzoeker een bouwperceel in een goedgekeurde verkaveling om er een woning op te bouwen. Het perceel is bebost. Om het bouwproject te realiseren, moeten de meeste bomen dus gekapt worden. Hij dient een aanvraag in voor het kappen van een aantal bomen en het bouwen van een woning. De afdeling Bos en Groen adviseert echter negatief: de verzoeker mag in geen geval de bomen kappen. Omdat de bomen centraal op het perceel staan, betekent dat dat geen enkele woning kan worden gebouwd.

De afdeling baseert in beide dossiers haar negatieve advies op artikel 90bis van het Bosdecreet. Dat artikel bepaalde dat een (bouw)vergunning tot ontbossing slechts kan worden verleend als de ontbossing gebeurt met het oog op werken van algemeen belang. De verzoeker wilde op zijn bouwperceel voor zijn gezin een woning bouwen. Dat is geen werk van algemeen belang. Het negatieve advies was dus correct en de onvermijdelijke conclusie is dan ook dat de klacht ten aanzien van de afdeling **ongegrond** was.

Uiteraard heeft de burger het daar erg moeilijk mee. Hij koopt een perceel in een goedgekeurde verkaveling, met de bedoeling er een gezinswoning op te bouwen, maar geen enkele instantie of betrokken partij wijst hem vóór de aankoop op de absolute onmogelijkheid er te bouwen.

Een voor de hand liggende opwerping van de burger is dan ook: waarom werd die verkaveling dan vergund? De afdeling Bos en Groen werd echter over de aanvraag tot verkaveling niet om advies gevraagd. Volgens de regelgeving was dat strikt genomen ook niet nodig. Verkavelen houdt op zich namelijk niet noodzakelijk een ontbossing in. De realisatie van een bouwproject op een beboste plaats daarentegen wel. Juridisch gezien kon dus inderdaad wel verkaveld worden, maar de kandidaat-koper van een perceel in een dergelijke verkaveling had op de een of andere manier toch moeten worden geïnformeerd over het verbod op ontbossing. Een eenvoudige vermelding in de verkavelingsvergunning welke percelen als bebost moeten beschouwd worden en welke gevolgen dat heeft, had bijvoorbeeld volstaan.

De verzoekers in kwestie wierpen ook op dat anderen in een gelijksoortige situatie wél een vergunning voor ontbossen en bouwen zouden gekregen hebben. We hebben dat bij de behandeling van de klachten echter niet kunnen vaststellen. De afdeling Bos en Groen heeft haar buitendiensten alleszins dezelfde duidelijke adviesinstructies gegeven. Als bepaalde gemeenten toch een vergunning zouden hebben afgeleverd, dan is die onwettig, ook als de gemeente geen negatief advies zou hebben ontvangen. Artikel 90bis van het Bosdecreet is immers een dwingende bepaling waarvan noch de afdeling in haar advies, noch de gemeente in haar beslissing over de vergunningsaanvraag kan afwijken.

Inmiddels is artikel 90bis van het Bosdecreet aangepast: ontbossen voor andere werken dan die van algemeen belang, zoals het bouwen van een woning, is nu onder bepaalde voorwaarden wel mogelijk. De belangrijkste voorwaarde is dat de ontbossing door de aanvrager van de vergunning moet worden gecompenseerd. De wijze waarop dat moet gebeuren, is uiteindelijk in een besluit van de Vlaamse regering van 26 november 1999 vastgelegd. Pas sinds de inwerkingtreding ervan op 11 december 1999 kon de verzoeker in kwestie een vergunning verkrijgen. Inmiddels heeft hij door het uitstel van zijn plannen wel schade geleden. Enige schaderegeling is in de regelgeving niet opgenomen.

OPTREDEN TEGEN BOUWMISDRIJVEN: WE LEVEN NU EENMAAL IN EEN RECHTSSTAAT

Bouwmisdrijven zijn al jaren een bron van klachten. Enerzijds zijn er burgers die een bouwmisdrijf hebben begaan en die niet akkoord gaan met de stappen die de overheid tegen hen onderneemt. Anderzijds zijn er ook burgers die menen dat ten onrechte niet wordt opgetreden tegen (vermoede) bouwmisdrijven die anderen begaan. Van beide categorieën hebben we klachten behandeld.

In dossier 1999-0690 vermoedt de verzoeker dat de verbouwingswerken aan het parochiegebouw naast hem niet vergund zijn. Dat gebouw wordt verbouwd en ingericht ten behoeve van de plaatselijke jeugdbeweging en jongeren. De verzoeker ervaart de jeugdactiviteiten als storend voor zijn rust en zijn privacy en vindt dat de bevoegde diensten tegen dit vermoede bouwmisdrijf hadden moeten optreden. De afdeling ROHM Vlaams-Brabant toont echter aan dat er wel degelijk een bouwvergunning is afgeleverd voor de verbouwingswerken.

Ook in de andere voorlopig beoordeelde dossiers waarin de gemeente of de Vlaamse overheid verweten werd niet op te treden, bleek de klacht **ongegrond** te zijn, hetzij omdat er geen bouwvergunning nodig was (1999-0011, 1999-0617), hetzij omdat de bouwheer toch over de nodige bouwvergunning beschikte (1999-0349), hetzij omdat de bevoegde dienst, in tegenstelling tot wat de verzoeker vermoedde, wel degelijk een proces-verbaal had opgemaakt (1999-0921).

Anderzijds zijn er burgers tegen wie de bevoegde diensten optreden wegens een bouw-misdrijf. 2 dossiers daarvan hebben een voorlopige beoordeling gekregen. In het ene dossier (1999-0684) meende de verzoekster dat uit de rechterlijke uitspraak niet met zekerheid kon worden afgeleid dat zij veroordeeld was tot herstel in de vorige staat. De afdeling heeft dat nauwkeurig kunnen weerleggen. Haar standpunt stemde volledig overeen met dat van het openbaar ministerie.

Het andere dossier is iets minder a-typisch:

In dossier 1999-0338 zijn twee bejaarden in 1992 door de correctionele rechtbank veroordeeld tot herstel in de vorige staat. Dat houdt in dat zij hun chalet in de weekendzone, hun hoofdverblijfplaats en enige woning, gedeeltelijk moeten afbreken. In 1999 worden zij er toe aangespoord het vonnis uit te voeren en verhuizen zij naar een gehuurde woning in de buurt. De verzoekers aanvaarden in wezen wel dat zij een bouw-misdrijf hebben begaan en hebben ook geen kritiek op het lange tijdsverloop tussen veroordeling en de gedwongen uitvoering (integendeel). Wel hebben zij de indruk ongelijk behandeld te worden: waarom moeten zij afbreken, terwijl anderen in de weekendzone ongemoeid gelaten worden of gewoon een meerwaarde betalen?

De afdeling ROHM Limburg zet haar aanpak van bouw-misdrijven in de weekendzone gedetailleerd uiteen, met verwijzing naar andere concrete dossiers. Zij wijst erop dat in de betrokken weekendzone het bouwen van weekendverblijven onder bepaalde voorwaarden is toegestaan. In die zin is een beperkt aantal verblijven met een vergunning geregulariseerd. Wel wordt opgetreden tegen het overschrijden van het maximaal toegelaten bouwvolume (zoals de chalet van de verzoekers) en tegen de bestemmingswijziging naar permanente bewoning. Voor de weekendverblijven die totaal strijdig zijn met de goede ruimtelijke ordening of erg onesthetisch zijn, is afbraak gevorderd. Slechts als het over een zeer beperkte meeroppervlakte gaat en de ruimtelijke weerslag tamelijk gering is, besluit de afdeling in overleg met de gemeente tot de vordering van een meerwaarde. De chalet van de verzoekers had meer dan een zeer beperkte meeroppervlakte.

Uiteindelijk heeft de Ombudsdienst dit aspect van de klacht als **ongegrond** beoordeeld. De veroordeling tot gedeeltelijke afbraak door de rechter is een vaststaand feit en in een rechtsstaat moeten vonnissen uitgevoerd worden. Voorzover de Ombudsdienst heeft kunnen nagaan, is het onderscheid in behandeling van de vastgestelde bouw-misdrijven in dezelfde weekendzone objectief en redelijk verantwoord. Het gelijkheidsbeginsel wordt dan ook niet geschonden geacht.

KAN IK EEN ANTWOORD KRIJGEN OP MIJN BRIEF?

Ook binnen het thema **ruimtelijke ordening** kon vastgesteld worden dat de burger soms lang op een antwoord moet wachten. Zoals bij de meeste andere thema's ligt de oorzaak voor een groot deel bij de werkdruk en bij de complexiteit van de materie.

De enkele klachten die voorlopig beoordeeld werden, brengen geen bijzondere aspecten of oorzaken aan het licht, tenzij dan dat ook kabinetten van Vlaamse ministers er niet altijd in slagen de burger tijdig een antwoord te verstrekken (1999-0237, 1999-0272).

4.6.3 CONCLUSIES

BOUWAANVRAAGDOSSIERS: STREVEN NAAR EEN REDELIJKE BEHANDELTERMIJN

Uit de behandelde klachten blijkt duidelijk dat het grootste knelpunt inzake ruimtelijke ordening de lange behandeltermijn van bouwaanvraagdossiers is. De Ombudsdienst neemt als uitgangspunt de decretaal bepaalde termijn van 75 dagen tussen ontvangstbewijs van indiening bij de gemeente en kennisname van beslissing. De vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap stelde al vast dat die termijn in de praktijk dikwijls niet haalbaar blijkt te zijn en schreef dat vooral toe aan een tekort aan gekwalificeerd personeel.

In het verleden zijn al maatregelen aangekondigd en uitgevoerd, maar de vaststelling blijft dat eind 1999 de gemiddelde behandeltermijn van de bouwaanvraagdossiers die sinds 1 januari 1998 zijn ingediend, bij enkele buitenafdelingen van AROHM nog steeds onredelijk lang is. De cijfers tonen dat aan (bron: AROHM, mededeling 10 februari 2000):

- Antwerpen: 124 dagen
- Oost-Vlaanderen: 84 dagen
- West-Vlaanderen: 56 dagen
- Limburg: 44 dagen
- Vlaams-Brabant: 28 dagen

In september 1999 heeft de Ombudsdienst met het directoraat-generaal van AROHM een uitgebreid en open gesprek gehad. Ook de buitenafdeling te Antwerpen, waar de achterstand het grootst is, wees ons op enkele externe en interne maatregelen die genomen worden om de behandeltermijn aanmerkelijk in te korten. Daarnaast heeft ook de bevoegde minister in zijn antwoord op enkele parlementaire vragen zijn visie en plannen verduidelijkt om de achterstand weg te werken.

De huidige aanpak kan in grote lijnen als volgt geschetst worden:

a) de aanpak op personeelsvlak

Het personeelsbestand wordt uitgebreid. Zo zijn het afgelopen jaar in Antwerpen enkele nieuwe ambtenaren in dienst genomen, van wie het rendement na hun opleiding stilaan begint te verhogen. Moeilijkheden bij de realisatie van die maatregel bleken enerzijds het zeer tijdrovende karakter van de wettelijk vastgestelde procedure voor het werven van statutair personeel, en anderzijds het veeleisende functieprofiel. De materie is immers zeer complex, de verantwoordelijkheid is groot en de werkdruk is door de achterstand enorm. Uiteindelijk werd in de maanden mei en juni 1999 een aparte selectie-

procedure voor contractuele personeelsleden georganiseerd met een minder veeleisend profiel. Een volledige invulling van de personeelsbehoefte lijkt echter nog niet gerealiseerd te zijn.

b) de aanpak op **organisatorisch vlak**

- Enkele personeelsleden van andere buitenafdelingen werden tijdelijk ingeschakeld voor de behandeling van dossiers van Antwerpen. Een dergelijke ingreep mag uiteraard elders geen nieuwe achterstand creëren.
- Er werden inspanningen geleverd op het vlak van informatica: extra computers werden prioritair geleverd en computernetwerken werden versterkt. De nieuwe informatietoepassingen zouden stilaan meer en meer ingeburgerd raken.
- Voor grote, complexe dossiers zal een multidisciplinaire task force opgericht worden die vanuit Brussel zal werken. Een van de oorzaken van de grotere achterstand in Antwerpen is volgens de bevoegde minister de individuele behandeling van zeer veel bezwaarschriften in enkele grote dossiers (rechtstrekking van de Leugenbergtocht, hogesnelheidstrein naar Nederland). De task force zou in de toekomst de behandeling van dergelijke dossiers op zich nemen, zodat de gewone werking van de buitenafdeling niet in het gedrang komt.

c) de aanpak op **regelgevend vlak**

- De vorige Vlaamse Regering had al een ontwerpbesluit goedgekeurd om een aantal kleine werken vrij te stellen van een bouwvergunning. Het ontwerp ligt nog bij de Raad van State voor advies.
- Het nieuwe decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening bevat een fundamentele wijziging van het vergunningenbeleid: de gemeente zal voortaan zelf de bouwaanvraag behandelen, terwijl de buitenafdeling van AROHM een toezichthoudende functie zal bekleden op het gemeentelijke vergunningenbeleid. Het nieuwe decreet treedt in werking op 1 mei 2000, maar de nieuwe werkwijze zal pas van kracht zijn als een gemeente aan vijf welbepaalde voorwaarden voldoet. De verwachting is dat voor de meeste gemeenten de huidige regeling inzake bouwvergunningen nog een tijd zal gelden.
- Bij het ter perse gaan van dit jaarverslag bestaan er concrete plannen om de huidige decretale regeling inzake bouwvergunningen te wijzigen. Momenteel kan de Vlaamse Regering alleen werken van geringe omvang vrijstellen van het advies van de gemachtigde ambtenaar. De bedoeling is dat die beperking geschrapt wordt, zodat de Vlaamse Regering bijvoorbeeld ook de bouw van eengezinswoningen in een woongebied kan vrijstellen van advies van de gemachtigde ambtenaar. De gemeente zou dan dergelijke bouwaanvragen zelf afhandelen, waarmee wat wordt vooruitgelopen op de regeling in het decreet van 18 mei 1999. De bevoegdheid van de gemachtigde ambtenaar om door de gemeente verleende bouwvergunningen te schorsen, wordt in het ontwerp van decreet wel versterkt.

Een gedegen implementatie van dit geheel van maatregelen kan inderdaad, zoals men hoopt, de structurele achterstand op relatief korte termijn wegwerken. De Ombudsdienst zal nauwgezet de evolutie volgen en komt hier in ieder geval op terug in het volgende jaarverslag. De operatie mag niet tot gevolg hebben dat de achterstand in de behandeling van

bouwaanvraagdossiers naar de gemeenten doorschuift. De bevoegdheid van de Ombudsdienst voor medebewindstaken van gemeenten maakt het mogelijk om, samen met de lokale ombudsdiensten, ook dat aspect te volgen.

BEPERKINGEN OP ONTBOSSEN:

ACTIEVE INFORMATIEVERSTREKKING WAS EN IS AANGEWZEN

Uit de klachten over de onmogelijkheid om te ontbossen voor de bouw van een gezinswoning kan afgeleid worden dat de kandidaat-koper van een bouwperceel blijkbaar niet altijd voldoende geïnformeerd wordt. De Vlaamse overheid had hier voldoende richtbaarheid moeten geven aan het principiële verbod op ontbossen, rechtstreeks bij de burger of minstens onrechtstreeks bij de betrokken overheidsdiensten of de notaris. De verzoekers zouden het perceel nooit hebben gekocht als zij van het principiële verbod op ontbossing op de hoogte zouden zijn geweest.

Inmiddels is ontbossen voor de bouw van een woning wel mogelijk, maar op voorwaarde dat er gecompenseerd wordt. De burger heeft de keuze: ofwel doet hij zelf de compenserende bebossing, ofwel laat hij dat door derden doen, ofwel stort hij een bosbehoudbijdrage die voor andere bebossing kan gebruikt worden. Ook met deze versoepeling van het verbod op ontbossing blijft het belangrijk dat de kandidaat-koper met kennis van zaken een beslissing kan nemen over de aankoop.

Als het gaat om een perceel in een verkaveling zoals in de behandelde klachten, dan kunnen enkele informatieve bepalingen in de verkavelingsvergunning volstaan. Meer algemeen heeft de burger behoefte aan een geïntegreerd loket waar hij vlot en exact kan vernemen welke stedenbouwkundige mogelijkheden en beperkingen voor het perceel gelden, en dus onder meer ook of het perceel als bebost beschouwd wordt en welke gevolgen dat kan hebben. In de huidige regelgeving wordt die rol al toebedeeld aan de gemeentelijke diensten. In het nieuwe decreet van 18 mei 1999 wordt die rol nog versterkt en nader uitgewerkt. Uiteraard veronderstelt dit dat de Vlaamse overheid op haar beurt de gemeenten voldoende ondersteunt in hun rol van informatieverstrekker aan de burger.

HET HANDHAVINGSBELEID: EEN GELIJKE BEHANDELING VOOR IEDEREEN

Naast de achterstand bij de behandeling van bouwaanvraagdossiers wordt ook het handhavingsbeleid algemeen als knelpunt ervaren. De grote media-aandacht voor de ambtshalve uitvoering van enkele afbraakvonnissen is daar uiteraard niet vreemd aan.

Dat er op het vlak van handhavingsbeleid een en ander misloopt, kan de Ombudsdienst echter niet aantonen aan de hand van de al beoordeelde klachten. Integendeel, bij geen enkele van de zeven beoordeelde klachten in verband met bouw misdrijven kon een schending van een ombudsnorm vastgesteld worden, zodat steeds geconcludeerd werd dat de klacht ongegrond was.

Wel is het onmiskenbaar dat het handhavingsbeleid de burger niet onverschillig laat en er een behoefte is aan adequate informatie. Vanzelfsprekend moet de klemtoon op preven-

tie liggen. Essentieel daarvoor is dat de burger weet waarvoor er wel een bouwvergunning nodig is en waarvoor niet, wat kan en wat niet kan.

Wat het optreden tegen vastgestelde bouw misdrijven betreft, formuleerde de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap in zijn jaarverslag 1997 de aanbeveling dat de Vlaamse overheid een visie zou uitwerken die het evenwicht zou vinden tussen rechtlijnigheid en billijkheid. Terwille van de rechtszekerheid moet op een consequente en voor iedereen gelijke wijze opgetreden worden tegen bouw misdrijven. Vonnissen moeten uitgevoerd worden. Een billijke aanpak houdt in eerste instantie in dat de overtreder voldoende tijd moet krijgen om het vonnis zelf uit te voeren. Ambtshalve uitvoering van afbraakvonnissen is in sommige gevallen nodig, maar de prioriteiten die daarbij gesteld worden, moeten doorzichtig, objectief en redelijk verantwoord zijn.

Op basis van deze principes zal de Ombudsdienst klachten in verband met bouw misdrijven verder behandelen.

Zowel de preventie als het maatschappelijk aanvaardbaar maken van handhaving komen aan bod in het Vlaamse regeerakkoord en de beleidsnota van de Vlaamse minister bevoegd voor ruimtelijke ordening. Meteen worden ook de grote lijnen voor het bepalen van prioriteiten bij ambtshalve uitvoering van vonnissen vastgelegd: kwetsbare gebieden, flagrante bouw misdrijven, manifeste onwil en ernstige overlast voor direct benadeelden. De praktijk moet uitwijzen of in het handhavingsbeleid inderdaad een evenwicht tussen rechtlijnigheid en billijkheid gevonden is.

4.6.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-19

De Vlaamse overheid moet bij de behandeling van de bouwaanvraagdossiers streven naar een redelijke behandeltermijn.

AANBEVELING 1999-20

De Vlaamse overheid moet voldoende aandacht besteden aan de informatieverstrekking over de regelgeving, zodat de burger op de hoogte is van de mogelijkheden en beperkingen die de regelgeving inzake ruimtelijke ordening voor hem inhouden. De éénloketedachte verdient in dat opzicht verder ontwikkeld te worden.

4.7 Wonen

4.7.1 REGELS EN UITVOERING

Onder het thema **wonen** vallen voornamelijk klachten in verband met huisvestingspremies, klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen en klachten met betrekking tot de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen. De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten wordt behandeld bij het thema **ruimtelijke ordening**. Voor de argumenten waarom deze twee heffingen niet bij **fiscaliteit** behandeld worden, verwijzen we naar de inleiding bij dat thema.

REGELS

De regelgeving in verband met **wonen** vindt men in principe in de Vlaamse Wooncode en de uitvoeringsbesluiten ervan. Dat basisdecreet van 15 juli 1997 heft zijn voorganger, de Huisvestingscode, in fasen op. Enkele nog geldende besluiten van de Vlaamse Regering hebben nog de Huisvestingscode als grondslag.

De uitvoeringsbesluiten die meermaals aan bod komen bij de klachtenbehandeling zijn:

- het besluit van de Vlaamse Regering van 11 december 1991 tot instelling van individuele huursubsidies en een installatiepremie bij het betrekken van een gezonde en aangepaste woning;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 houdende instelling van een aanpassingspremie en een verbeteringspremie voor woningen;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993 houdende instelling van een tegemoetkoming in de last van hypothecaire leningen, aangegaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 1994 tot reglementering van het sociale huurstelsel voor de woningen die door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of door de door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij erkende lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen worden verhuurd in toepassing van artikel 80ter van de Huisvestingscode.

Op decretaal vlak zijn nog belangrijk: het decreet van 4 februari 1997 houdende de kwaliteits- en veiligheidsnormen voor kamers en studentenkamers en het decreet op de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen (exact: afdeling II van hoofdstuk VIII van het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996). Volledigheidshalve vermelden we nog artikel 8 van het decreet van 17 maart 1998, op basis waarvan de Vlaamse Regering een tussenkomst in de aankoopprijs van een bouwgrond in de Vlaamse Rand heeft ingevoerd.

Voor enkele randaspecten van het thema is er specifieke regelgeving bijvoorbeeld inzake campings en weekendverblijfparken en inzake logiesverstrekkende bedrijven.

Ook na de gedeeltelijke inwerkingtreding van de Vlaamse Wooncode op 1 november 1997 blijft er op beleidsmatig en regelgevend vlak steeds beweging. Bij wijze van achtergrond othouden we uit de ministeriële beleidsnota's over Vlaams woonbeleid en over financiën vooral:

- de herziening van de premiestelsels;
- een herziening (integratie?) van de twee heffingssytemen inzake leegstand en verwaarlozing/verkrotting met daarbij ook aandacht voor een zekere stroomlijning inzake procedures van inning en invordering;
- de genomen optie om via beheerscontracten meer autonomie aan de sociale-huisvestingsmaatschappijen te geven en een nieuw sociale-huurbesluit.

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 5 buitenafdelingen in de provincies (die naast huisvestingstaken ook taken hebben in verband met ruimtelijke ordening en monumenten en landschappen) en de twee centrale huisvestingsafdelingen.

De vijf buitenafdelingen spelen zowel bij de huisvestingspremies als bij de heffing op leegstand en verkrotting een belangrijke rol. Zij behandelen de aanvragen voor een premie. In 1999 werden er ongeveer 27.000 aanvragen ingediend (bron: AROHM - mededeling 21 februari 2000). Daarnaast inventariseren zij, samen met 80 gemeenten die daarvoor met het Vlaamse Gewest een convenant hebben gesloten, de leegstaande en de verkrotte gebouwen en woningen. Eind 1999 stonden er ongeveer 19.500 gebouwen en woningen op die heffingsinventaris (bron: AROHM - mededeling 22 februari 2000).

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. Zij zorgt ook voor de uitbetaling van de gunstig beoordeelde premiedossiers.

Voor klachten in verband met de heffing op leegstand en verkrotting heeft de Ombudsdienst in een aantal gevallen contact opgenomen met de instantie die een gebouw of woning op de heffingsinventaris heeft geplaatst (buitenafdeling of gemeente). Meestal echter is de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën aangeschreven. Die afdeling zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de beroepschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend. In 1999 heeft de afdeling ongeveer 15.000 aanslagbiljetten verzonden (bron: afdeling Financieel Management - mededeling 17 februari 2000).

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen wendt de Ombudsdienst zich niet rechtstreeks tot de betrokken maatschappij, maar vraagt om uitleg via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM), een Vlaamse Openbare Instelling die de sociale-huisvestingsmaatschappijen ondersteunt en er toezicht over uitoefent. Momenteel zijn er 123 sociale-huisvestingsmaatschappijen, actief in de sociale-koopsector of de sociale-huursector. Samen beschikken ze over een kleine 130.000 sociale-huurwoningen. De VHM zelf komt rechtstreeks in contact met de burger bij het afsluiten van sociale leningen. In 1999 werden 571 leningdossiers afgesloten, wat het totale aantal lopende leningen op ongeveer 38.500 brengt (bron: VHM - mededeling 17 februari 2000).

Tot slot is er voor enkele specifieke klachten contact geweest met het Vlaams Woningfonds voor de Grote Gezinnen (sociale leningen voor grote gezinnen) en met Toerisme Vlaanderen (campingbewoning en toezicht op logiesverstrekkende bedrijven).

4.7.2 KLACHTEN

Tabel 30
Wonen:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	7
Onderzoeksfase (fase C)	37
Beoordelingsfase (fase D)	27
Opschorting behandeling	9
Totaal	80

Tabel 31
Wonen:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	5
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	3
Terechte opmerking	4
Ongegronde klacht	9
Geen oordeel	3
Andere	3
Totaal	27

Tabel 32
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Redelijkheid / evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	2
Actieve informatieverstrekking	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Redelijke behandeltermijn	3
Totaal	15

In 1999 zijn in totaal 121 vragen en klachten ingediend, waarvan er 41 onontvankelijk waren. Een aantal klachten was onontvankelijk omdat ze geen betrekking hadden op een overheidsdienst van het Vlaamse Gewest, bijvoorbeeld een klacht over een huisvestingspremie van een provincie of een gemeente, of een klacht over de privé-verhuurder. In dat geval werd doorverwezen naar de provincie of de gemeente, of naar de vrederechter en een huurdersbond.

Uiteindelijk werd er voor 64 klachten een onderzoek gestart; 27 klachten daarvan hebben een voorlopige beoordeling gekregen.

Bij die 64 klachten kunnen vier categorieën onderscheiden worden:

- klachten in verband met een huisvestingspremie of een sociale lening
- klachten in verband met de heffing op leegstand en verkrotting
- klachten in verband met een lokale sociale-huisvestingsmaatschappij
- klachten over enkele randaspecten van het thema, zoals over de beperkingen om op een camping te wonen.

Van de 27 klachten die een voorlopige beoordeling hebben gekregen, heeft de Ombudsdienst 8 klachten als **gegrond** beschouwd; in 1 geval werd het probleem **niet hersteld** en in 2 gevallen deels:

- in verband met een huisvestingspremie (1999-0037, 1999-0088, 1999-0645, 1999-0139 - **deels hersteld**, 1999-0138 - niet hersteld)
- in verband met de heffing (1999-0398, 1999-0501)
- in verband met een sociale-huisvestingsmaatschappij (1999-0591 – deels hersteld).

In 4 dossiers werd een **terechte opmerking** gemaakt:

- in verband met een huisvestingspremie (1999-0094, 1999-0689, 1999-0952)
- in verband met een sociale-huisvestingsmaatschappij (1999-0273).

Anderzijds werd aan 9 klachten de kwalificatie **ongegrond** gegeven:

- in verband met een huisvestingspremie (1999-0052, 1999-0391, 1999-0481) of een sociale lening (1999-0207, 1999-0382)
- in verband met een heffing (1999-0300)
- in verband met een sociale-huisvestingsmaatschappij (1999-0243, 1999-0298);
- over de moeilijkheid om nog permanent op een camping te blijven wonen (1999-0105).

Tot slot heeft de Ombudsdienst zich in 6 dossiers niet uitgesproken over de gegrondheid van de klacht. Zij kregen als kwalificatie **geen oordeel** (1999-0304, 1999-0510 en 1999-0941) of **andere** omdat de klacht tijdens het onderzoek al opgelost bleek te zijn (1999-0642) of omdat de overheidsdienst waarover de klacht ging, niet bevoegd bleek te zijn (1999-0190, 1999-0276).

HUISVESTINGSPREMIES

De Ombudsdienst heeft 11 klachten inzake huisvestingspremies beoordeeld.

AAN WELKE VOORWAARDEN MOET IK VOLDOEN OM DIE HUISVESTINGSPREMIE TE KRIJGEN ?

Het succes van een premiestelsel staat of valt met goed gekanaliseerde informatiestromen en heldere informatieverstrekking: de doelgroep moet maximaal bereikt worden en zij moet het aanbod uiteraard ook goed begrijpen.

De huisvestingsafdelingen hebben in het verleden al heel wat inspanningen op het vlak van informatieverstrekking over de huisvestingspremies geleverd. In enkele dossiers kon toch nog worden vastgesteld dat de burger niet helemaal op de hoogte is van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een premie. Het feit op zich dat een premieaanvrager niet volledig op de hoogte is van de exacte voorwaarden waaraan moet worden voldaan, heeft niet automatisch tot gevolg dat de Ombudsdienst zijn klacht als **gegrond** of als **terechte opmerking** kwalificeert. Ook van de burger mag enige inspanning verwacht worden om de informatie die hij ter beschikking heeft, door te nemen (1999-0941).

Anders is het als de premieaanvrager voortgaat op de tekst van een door de afdeling ter beschikking gestelde informatiebrochure.

In dossier 1999-0689 heeft de verzoekster op 7 juni 1999 een aanvraag voor een verbeteringspremie ingediend. Volgens de informatiebrochure komen alle facturen die op de aanvraagdatum niet ouder zijn dan 1 jaar, in aanmerking voor de berekening van de premie. Toch houdt de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid geen rekening met de factuur van 17 juni 1998. Als reden wordt opgegeven dat de verzoekster in het verleden al een premie genoten heeft en zij die premie pas op 4 oktober 1998, dus na haar nieuwe premieaanvraag, terugbetaald heeft. In dat geval mogen de facturen op de datum van terugbetaling niet ouder zijn dan 1 jaar.

De stelling van de afdeling is volledig in overeenstemming met de regelgeving, maar in de brochure staat alleen te lezen: 'De facturen mogen niet dateren van meer dan 1 jaar vóór de aanvraagdatum.' Uitzonderingen op die regel worden niet vermeld. De Ombudsdienst beschouwt de klacht als een **terechte opmerking**.

Men kan aanvaarden dat met het oog op de leesbaarheid in een brochure niet alle mogelijke uitzonderingen vermeld worden. Maar in een dergelijk geval komt het de Ombudsdienst toch voor dat enige nuancering van de geciteerde zin in de brochure aangewezen is, al was het maar de vermelding dat er op deze regel enkele uitzonderingen bestaan. De brochure bevat wel een waarschuwing dat ze alleen de principes en de meest voorkomende situaties bevat en enkel de teksten van de officiële besluiten van het Vlaamse Gewest rechtskracht hebben. De gemiddelde kandidaat-premieaanvrager gaat er echter toch van uit dat de brochure voor hem alle nodige informatie bevat.

Nog moeilijker wordt het voor de premieaanvrager als de regels plotseling worden gewijzigd.

In dossier 1999-0052 dient de verzoekster op 15 juni 1998 een aanvraag in voor een tegemoetkoming in de leninglast. Zij heeft de maanden voordien alle nodige stukken verzameld zodat haar aanvraag meteen volledig is.

De Vlaamse Regering heeft met ingang van 19 mei 1998 de tegemoetkoming echter gehalveerd, om budgettaire ruimte vrij te maken voor een nieuw instrument, de gratis verzekering tegen inkomensverlies voor personen die een woning bouwen, kopen of renoveren. Zij had daartoe een week eerder beslist. De wijziging trad onmiddellijk op de dag van publicatie in het Staatsblad in werking. Er was geen overgangsregeling.

De verzoekster heeft het erg moeilijk met die plotselinge halvering. Zij had zich enkele maanden van te voren grondig geïnformeerd. Als zij eerder geweten had dat voor de aanvragen ingediend vanaf 19 mei 1998 slechts een gehalveerde tegemoetkoming kon worden gegeven, had ze het basisdocument vóór 19 mei 1998 ingediend en de gevraagde bijlagen achteraf opgestuurd.

Wat de rol van de huisvestingsafdelingen betreft, is de klacht echter **ongegrond**. Ook zij werden verrast en waren niet in de mogelijkheid om nog vóór de inwerkingtreding van het besluit enige ruchtbaarheid aan de wijziging te geven. De twee maanden vertraging bij het Kadaster voor het formulier over onroerend bezit bleken voor de verzoekster uiteindelijk zeer nadelig te zijn.

IS DAT WEL DE JUISTE INTERPRETATIE VAN DE REGELGEVING?

Bij de voorgaande klachten stelde de Ombudsdienst steeds vast dat de afdelingen de regelgeving correct toepasten, maar dat het knelpunt op het vlak van informatieverstrekking lag. In één dossier verschilt de Ombudsdienst echter ook van mening over de juiste interpretatie van een premievoorwaarde en meent hij dat de ombudsnorm **overeenstemming** met het recht geschonden is.

In dossier 1999-0138 dient de verzoeker een premieaanvraag in voor de vernieuwing van het buitenschrijnwerk en elektriciteitswerken. De buitenafdeling kent hem een premie toe, maar neemt het vernieuwen van buitenschrijnwerk van één van de gevels niet in aanmerking omdat van die gevel geen deuren of ramen maar alleen luiken werden vernieuwd. Daardoor bedraagt het premiebedrag voor buitenschrijnwerk slechts 15.000 frank in plaats van 30.000 frank

Artikel 12 van het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 stelt dat de verbeteringswerken een wezenlijke vernieuwing moeten inhouden van ‘... ramen en/of deuren...’ Wie alleen maar luiken vernieuwt, voldoet niet aan de voorwaarde van dat artikel. De verzoeker heeft echter onder meer een raam vernieuwd, zodat hij in elk geval voldoet aan de voorwaarde. Dat hij recht heeft op een premie, staat trouwens niet ter discussie.

Zodra is uitgemaakt dat hij recht heeft op een premie, moet alleen nog het bedrag van die premie bepaald worden. Dat is geregeld in artikel 13 van het besluit, dat onder meer stelt dat de premie 15.000 frank bedraagt per gevel voor het vernieuwen van ‘...ramen, deuren en/of rolluiken’. De verzoeker vernieuwde een raam en luiken aan één gevel, en alleen de luiken aan een andere gevel. Ook voor die laatste gevel vernieuwde hij dus ‘ramen, deuren en/of rolluiken’. Bijgevolg heeft hij volgens de Ombudsdienst recht op een premie van 30.000 frank voor buitenschrijnwerk.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid blijft echter bij haar standpunt en verwijst daarvoor naar een omzendbrief waarin inderdaad als subsidiabel genoemd staat: ‘buitenschrijnwerk: ramen en/of deuren – eventueel samen met de rolluiken;’. Dat beschouwt de Ombudsdienst echter als een verstrenging van het besluit, wat op grond van de hiërarchie der rechtsnormen niet kan.

De Ombudsdienst geeft het oordeel **gegrond en niet hersteld** wegens schending van de ombudsnorm **overeenstemming met het recht**: men mag een omzendbrief niet volgen als die strenger is dan een hogere norm.

Als die strikte lezing van de tekst niet zou overeenstemmen met wat de Vlaamse Regering voor ogen had, dan is het aangewezen de tekst van het besluit aan te passen. Een wijziging van het besluit is trouwens al gepland in het kader van de herziening en heroriëntering van de premiestelsels.

MOET U ECHT OOK NOG DAT DOCUMENT VAN ME HEBBEN?

In dossier 1999-0052 over de plotselinge halvering van de tegemoetkoming (zie hierboven) kon al worden vastgesteld dat het van de burger heel wat inspanningen kan vergen om alle documenten die volgens de regelgeving vereist zijn, te verzamelen. De verzoekster in dat dossier moest door een communicatiestoornis bij het Kadaster twee maanden wachten op het formulier over haar onroerend bezit.

Wat er gebeurt als een document te laat wordt ingediend, wordt duidelijk in het volgende geval.

In dossier 1999-0391 vraagt de verzoeker op 4 november 1997 een tegemoetkoming in de leninglast voor de renovatie van zijn woning. Om de tegemoetkoming te kunnen krijgen, mag het kadastraal inkomen niet hoger zijn dan 45.000 frank. De huisvestingsafdeling moet die voorwaarde kunnen toetsen. In de aanvraag ontbreekt het vereiste document over het kadastraal inkomen van de woning.

Volgens artikel 19 van het besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993 over de tegemoetkomingen moet de aanvraag vergezeld zijn van het document dat hier ontbrak. Samenlezing met artikel 6 kan echter tot de conclusie leiden dat men tot een jaar na de indiening van de aanvraag de tijd heeft om ontbrekende documenten op te sturen, en de huisvestingsafdelingen passen dat ook zo toe. Op 30 juni 1998 wijst de buitenafdeling de verzoeker erop dat het document van het kadastraal inkomen nog ontbreekt en wijst ze de aanvrager erop dat dit uiterlijk in haar bezit moet zijn op 4 november 1998; zoniet wordt de aanvraag geweigerd.

De termijn verstrijkt en de afdeling deelt haar beslissing tot weigering mee. De verzoeker dient bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid een beroepschrift in en voegt er het ontbrekende document bij. De afdeling wijst het beroep af: de regelgeving geeft niet de mogelijkheid om alsnog met het document rekening te houden.

De Ombudsdienst heeft de klacht als **ongegrond** beschouwd, maar wijst toch op het klantvriendelijke karakter van de werkwijze die in de regelgeving vastgelegd is.

HET REKENHOF: EEN STRENGE WAAKHOND?

Bij 4 klachten komt de rol van het Rekenhof, die een plaatselijke delegatie bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft, ter sprake. Het Rekenhof gaat vóór de uitbetaling van een premie na of de premieaanvrager wel degelijk aan alle voorwaarden voldoet. Als dat volgens het Rekenhof niet het geval is, mag de afdeling niet tot uitbetaling overgaan. De wijze waarop het Rekenhof de premievoorwaarden interpreteert, is dus een belangrijke richtlijn voor de huisvestingsafdelingen bij hun beoordeling van de premiedossiers. Uiteraard moeten de afdelingen vermijden dat ze de burger eerst medelen dat hij een premie krijgt, en dat ze nadien op grond van een weigering door het Rekenhof die weer moe-

ten intrekken. Intrekking van een eerdere toekenning van een premie wekt op zich al heel wat irritatie bij de burger. Maar bovendien hebben vele burgers op het moment van de intrekking al verbintenissen aangegaan of werkzaamheden uitgevoerd die zij onder andere met de toegekende premie wilden financieren.

Rekening houden met de houding van het Rekenhof is dus geboden, maar dat veronderstelt wel dat die houding voorspelbaar is. In dossier 1999-0510 bleek dat dat niet altijd het geval is:

De verzoekster diende de nodige stukken voor een premieaanvraag buiten de normale termijn in, maar de buitenafdeling stond haar uitstel toe. Het besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993 bepaalt dat de indieningstermijn voor de stukken (drie jaar na de oorspronkelijke aanvraag) met een jaar verlengd wordt als die stukken niet tijdig kunnen worden ingediend door omstandigheden buiten de wil van de aanvrager om. Sedert 1996 zijn de buitenafdelingen zeer soepel geweest in het toekennen van termijnverlengingen. Begin 1999 weigerde het Rekenhof een aantal dossiers te viseren omdat er volgens het Rekenhof onvoldoende redenen voor de termijnverlenging waren. Sindsdien hebben de afdelingen hun houding gewijzigd. Voor een paar overgangsdossiers, zo geeft de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid toe, had dat negatieve gevolgen. Door de weigering van het Rekenhof moesten eerdere toekenningen ingetrokken worden.

Dit dossier kreeg als beoordeling **geen oordeel** omdat de wijziging in de houding van het Rekenhof moeilijk voorspelbaar was.

Dat ook de Ombudsdienst de rol van het Rekenhof niet kan negeren, blijkt duidelijk uit het volgende geval.

In dossier 1999-0037 weigert de buitenafdeling de verlenging van de tegemoetkoming in de leninglast wegens laattijdige indiening. De verzoekster dient een bezwaarschrift in en voegt de nodige documenten voor verlenging bij, maar de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid bevestigt de beslissing.

De reglementering bepaalt dat wie een tegemoetkoming ontvangt, zelf de verlenging moet aanvragen. De buitenafdelingen hebben de gewoonte de persoon in kwestie daaraan met een gewone brief te herinneren en dat zou ook in dit dossier gebeurd zijn. Maar de verzoekster heeft die brief blijkbaar niet ontvangen.

De reglementering bepaalt inderdaad dat de aanvraag tot verlenging binnen drie jaar na de oorspronkelijke aanvraag moet zijn ingediend. De brochure en de toelichting bij het aanvraagformulier, zo geeft de afdeling toe, zijn echter misleidend: zij kunnen ook zo geïnterpreteerd worden dat de verlenging moet aangevraagd worden vóór het verstrijken van de driejarige periode van maandelijkse uitbetaling. Die uitbetalingsperiode start en eindigt steeds enkele maanden later dan de periode van drie jaar na de aanvraag.

De afdeling beschouwt de misleidende informatie als 'een omstandigheid buiten de wil van de aanvrager' en in dat geval kan toch rekening gehouden worden met een laattijdig ingediende aanvraag. Het Rekenhof aanvaardt echter niet dat hier een dergelijke omstandigheid aanwezig is. Daarop heeft de afdeling geen vat.

De Ombudsdienst heeft aan dit dossier de voorlopige beoordeling **gegrond maar hersteld** gegeven, omdat de Ombudsdienst meende dat de afdeling heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag om de verlenging toch toe te kennen.

Het dossier 1999-0088 was vrijwel identiek. Ook daar bleek de afdeling, om dezelfde redenen, bereid het dossier te herzien en de verlenging van de premie toe te staan, maar kon zij het Rekenhof niet overtuigen. De Ombudsdienst heeft geen bevoegdheid over het Rekenhof.

Interessant is de vergelijking met het volgende dossier:

In dossier 1999-0645 vragen twee bejaarden een premie aan voor een centrale verwarming. De kern van de discussie blijkt al snel te zijn: moeten de werken beschouwd worden als het plaatsen dan wel als het vervangen van een centrale verwarming? Alleen in het eerste geval is een premie mogelijk. De buitenafdeling weigert de premieaanvraag omdat volgens haar het oude verwarmingssysteem als een centrale verwarming moet worden beschouwd en de werken dus een vervanging van een centrale verwarming zijn. In beroep wordt de beslissing bevestigd en de aanvragers nemen contact op met de Ombudsdienst.

Na een nieuw onderzoek van het dossier en een grondige analyse van de omzendbrief over de aanpassingspremie en de verbeteringspremie meent de afdeling die het beroep behandelt, dat toch aan de premievoorwaarden is voldaan. Het Rekenhof gaat echter niet akkoord met de interpretatie van de afdeling. De afdeling legt het dossier aan de bevoegde minister voor, die, heel uitzonderlijk, beslist om in te gaan tegen het standpunt van het Rekenhof en opdracht tot uitbetaling geeft. Uiteindelijk heft het Rekenhof zijn bezwaar op en wordt de premie probleemloos gestort.

Een premie uitbetalen ondanks een weigering van het Rekenhof, blijkt dus toch niet geheel onmogelijk te zijn. De Ombudsdienst gaat nog na welke criteria de afdeling hanteert om premiedossiers via de minister toch in uitbetaling te zetten, en of ook de vorige twee dossiers mogelijk aan deze criteria beantwoorden.

WANNEER ZAL MIJN DOSSIER BEHANDELD WORDEN?

Tweemaal heeft de Ombudsdienst vastgesteld dat een dossier niet binnen een redelijke termijn behandeld werd.

Eenmaal komt de behandeltermijn van een premieaanvraag ter sprake (1999-0139). De Ombudsdienst beschouwt een termijn van 14 maanden tussen aanvraag en beslissing als manifest onredelijk. De termijn die in de regelgeving bepaald is, geldt als uitgangspunt. Volgens het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 moet de beslissing vallen binnen drie maanden nadat de nodige stukken zijn ingediend. Het besluit bevat geen sanctie bij overschrijding, alleen de mogelijkheid om na vier maanden stilzwijgen een bezwaarschrift in te dienen bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid, die alle beroepschriften inzake huisvestingspremies behandelt. In dossier 1999-0139 kon de buitenafdeling geen duidelijke verklaring geven voor de abnormaal lange behandeltermijn.

Structureler van aard is het probleem van de termijn voor uitbetaling van de eenmalige installatiepremie en de periodieke huursubsidie.

In dossier 1999-0952 vraagt de verzoekster op 3 augustus 1999 een installatiepremie en een huursubsidie naar aanleiding van haar verhuizing op 1 juli 1999. Op 22 september 1999 ontvangt ze de berekening van de buitenafdeling. De installatiepremie van 10.000 frank en de huursubsidies voor juli, augustus en september 1999 werden in december vereffend. De subsidies voor oktober, november en december 1999 worden in januari 2000 vereffend. Deze termijnen zijn bepaald door de tijd die nodig is voor de verzending van buitenafdeling naar de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid, de controle en 'visering' door het Rekenhof, de 'vaststelling' en de 'ordonnancering'. Volgens de afdeling wordt steeds betaald na afloop van het trimester waarop de huursubsidie betrekking heeft, wegens mogelijke sterfgevallen of verhuizingen. De verzoekster had gerekend op een snellere betaling.

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. Een snellere uitbetaling, bijvoorbeeld na afloop van de maand waarop de huursubsidie betrekking heeft, is aangewezen. Als de huidige uitbetalingstermijn het gevolg is van vaste interne procedures, dan moet de burger daarvan tijdig en voldoende duidelijk op de hoogte gesteld worden. De Ombudsdienst beschouwt de klacht als een **terechte opmerking**.

HEFFING OP LEEGSTAND EN VERKROTING

Drie beoordeelde dossiers hebben betrekking op de heffing op leegstand en verkrotting. Telkens gaat de verzoeker niet akkoord met de opname op de heffingsinventaris. Het knelpunt blijkt vooral **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** te zijn.

In het dossier 1999-0501 deelde de buitenafdeling in 1997 aan de verzoeker mee dat een leegstaande woning waarvan hij eigenaar zou zijn, op de heffingsinventaris zou worden geplaatst. De verzoeker deelde onmiddellijk mee de woning in 1994 aan zijn broer te hebben verkocht. Daarop schreef de afdeling de juiste persoon aan.

De afdeling vergat echter de verzoeker uit de inventaris te schrappen. Daardoor kreeg die in 1999 plots een aanslagbiljet toegezonden. Deze **gegronde klacht werd hersteld**.

Ook in dossier 1999-0300 bleek de vroegere eigenaar te zijn aangeschreven. Dat was echter niet de klacht van de verzoekster.

De verzoekster is eigenaar van een pand. Ze ontvangt een brief van de buitenafdeling dat het pand als verwaarloosd wordt beschouwd en om die reden op de heffingsinventaris zal geplaatst worden als er niet onmiddellijk herstellingswerken uitgevoerd worden. De brief is gericht aan de ex-echtgenoot van de verzoekster, met wie ze tot de echtscheiding enkele jaren geleden de eigendomsrechten op het pand deelde.

De verzoekster betwist de verwaarlozing niet, maar wil geen heffing betalen. Zij meent dat het buiten haar wil is dat het pand nog niet gesloopt is. Ze onderhandelt al een tijd met het OCMW over de verkoop van het pand. Het OCMW is principieel akkoord, maar wil de eigendomsoverdracht pas laten doorgaan na het verkrijgen van een sloopvergunning. Zelf heeft de verzoekster geen geld om te slopen en een andere kandidaatkoper heeft ze niet gevonden.

Volgens de regelgeving zijn dat echter geen argumenten om inventarisatie te vermijden. De afdeling stelt terecht ook vast dat geen enkele grond tot vrijstelling of schorsing van de heffing kan worden ingeroepen. Wel kan de afdeling Financieel Management, de centrale beroepsinstantie, op grond van overmacht beslissen dat toch geen heffing moet worden betaald. De inventarishouders (buitenafdelingen en 80 gemeenten) hebben die bevoegdheid niet, om een eenduidige invulling van het begrip overmacht te garanderen.

De klacht, zoals de verzoekster ze formuleert, is **ongegrond**. Maar omdat de buitenafdeling de brief niet aan de huidige eigenaar gericht had, moet de procedure opnieuw gestart worden. Inmiddels is het pand gesloopt, zodat er geen nieuwe brief, nu gericht aan de verzoekster, wordt verstuurd.

Een administratieve onnauwkeurigheid van de administratie kan dus ook wel eens in het voordeel van de burger zijn.

SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

Van de klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen heeft de Ombudsdienst er 4 kunnen beoordelen. Ze gaan over een onteigeningsdossier (1999-0273), over de kwaliteit van een sociale-woningencomplex, en over de aangerekende huurkosten.

WANNEER KOMT MEN DIE HERSTELLINGSWERKEN AAN ONS SOCIALE-WONINGENCOMPLEX UITVOEREN?

In dossier 1999-0591 huurt de verzoeker een sociale woning in een appartementsgebouw met een twintigtal verdiepingen. De twee kleine liften zouden door slijtage geregeld defect zijn en dan vaak lange tijd onbruikbaar zijn. Veel bewoners van dit sociale-woningencomplex zijn bejaard of gehandicapt. Daarnaast zijn er nog andere infrastructuurproblemen en problemen inzake brandveiligheid.

De betrokken sociale-huisvestingsmaatschappij blijkt op korte termijn een methode te hebben ontwikkeld om heel haar patrimonium, ook het gebouw waarvan sprake, grondig te renoveren.

De oorzaak van het probleem met de liften blijkt een conceptfout in het ontwerp van het gebouw te zijn: de capaciteit werd te laag berekend. De maatschappij wilde wel ingrijpen maar dan was een bouwvergunning nodig, en dat betekende dat het gebouw dan meteen ook aan de nieuwe brandveiligheidsnormen zou moeten worden aangepast. Door de liquiditeitsproblemen van de maatschappij waren daarvoor niet de nodige middelen beschikbaar.

De Ombudsdienst beschouwde die klacht als **gegrond maar deels hersteld**, omdat er concrete intenties waren om te renoveren. De normen **redelijkheid en evenredigheid** en **actieve dienstverlening** werden geschonden. Voor bejaarden en gehandicapten in een dergelijk hoog gebouw is een goed functionerende lift werkelijk elementair.

REKENT DE HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJ MIJ NIET TEVEEL AAN VOOR MIJN SOCIALE-HUURWONING?

In twee dossiers (1999-0243, 1999-0298) vermoedde de verzoeker dat teveel werd aangerekend. Tweemaal kwam de Ombudsdienst echter tot de conclusie dat het geldende Sociale-Huurbesluit van 29 september 1994 correct was toegepast. Omdat de Vlaamse overheid een geheel nieuw besluit uitwerkt, wordt hier niet ingegaan op de concrete feiten. Belangrijk blijft echter de vaststelling dat sommige sociale huurders niet voldoende op de hoogte zijn van wat hun aangerekend mag worden.

4.7.3 CONCLUSIES**HUISVESTINGSPREMIES**

Uit het klachtenbeeld over de huisvestingspremies komen voornamelijk twee knelpunten aan bod: enerzijds de steeds blijvende behoefte aan gerichte, bevattelijke maar ook volledige informatie voor de doelgroepen, en anderzijds de niet altijd klantvriendelijke procedures die in de regelgeving opgenomen zijn.

Ook de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap stelde reeds vast dat op het vlak van informatieverstrekking al vergaande inspanningen geleverd werden, maar dat desondanks de verzoekers toch een gebrekkige voorlichting over de premiereregelingen aanhalen als (mede)oorzaak van de weigering van hun aanvraag. Van de burger mag uiteraard enige inspanning gevraagd worden om de ter beschikking gestelde informatie, voorzover die voldoende bevattelijk is, door te nemen. Aangezien de huisvestingspremies bestemd zijn voor een sociaal en financieel zwakker deel van de bevolking, moet de Vlaamse overheid haar informatiebeleid steeds blijven evalueren en waar mogelijk verbeteren. Een onderdeel dat alleszins voor verbetering vatbaar is, is de informatieverstrekking over wijzigingen die negatief zijn voor de burger (verstrenging van premievoorwaarde, verlaging van het premiebedrag, afschaffing van een premiestelsel). Een voldoende ruime overgangperiode bij dergelijke wijzigingen sluit daarbij goed aan.

Vanzelfsprekend moeten de premieaanvragers aan een aantal voorwaarden voldoen om de premie te kunnen verkrijgen. De huidige werkwijze, waarbij de aanvrager een aantal documenten van andere overheidsdiensten moet voorleggen, is niet erg klantvriendelijk en vormt voor een deel van de doelgroep mogelijk een te hoge drempel. De Vlaamse overheid moet ernaar streven dat de nodige samenwerkingsafspraken met die andere overheidsdiensten worden gemaakt, zodat de huisvestingsafdelingen rechtstreeks kunnen nagaan of de premieaanvrager aan de voorwaarden voldoet. De klachten in dat verband hadden betrekking op de tegemoetkoming in de leninglast, een stelsel dat inmiddels is opgeheven. Het probleem bestaat echter ook in de andere premiestelsels en financiële tussenkomsten, en bovendien ook voor kandidaat-kopers en kandidaat-huurders van een sociale woning.

Voortgaande op zijn *Beleidsnota over het Vlaamse woonbeleid* wil de bevoegde Vlaamse minister in de huidige bestuursperiode alleszins bijzondere aandacht besteden aan de vereenvoudiging van regelgeving en procedures, met klantvriendelijkheid als centraal aandachtspunt. Ook wordt het belang van een degelijk informatiebeleid benadrukt, waarbij

onder meer een belangrijke rol wordt toegewezen aan de gemeentelijke huisvestingsdienst, de woonwijzer en/of woonwinkel. De burger zou daar dan voor alle huisvestingspremies (gemeentelijke, provinciale en gewestelijke) terecht kunnen, wat men de 'één-loketformule' noemt. De Vlaamse overheid moet de gemeentelijke informatieopdrachten in elk geval voldoende ondersteunen.

Op het vlak van de behandeltermijnen heeft de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap gewezen op een merkbaar positieve evolutie. De Vlaamse Ombudsdienst heeft één keer vastgesteld dat bij de behandeling van een premieaanvraag de redelijke behandeltermijn overschreden werd. Structureler van aard is de termijn voor uitbetaling van de installatiepremie en de huursubsidie, een premiestelsel dat in de huidige bestuursperiode duidelijk opgewaardeerd wordt. Blijkbaar kan de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid door interne procedures slechts na enkele maanden uitbetalen. Gelet op het doel van de financiële tussenkomsten, moet worden gestreefd naar een kortere uitbetalingstermijn. De geplande hervorming van het stelsel van de huursubsidies is een gelegenheid om de mogelijkheden daartoe (bijvoorbeeld een maandelijks uitbetaling) te onderzoeken.

Tot slot blijkt uit de beoordeelde klachten welk effect het Rekenhof kan hebben bij de behandeling van premiedossiers. De Ombudsdienst heeft ten aanzien van die instelling geen enkele bevoegdheid, en beperkt zijn onderzoek dan ook tot de houding die de huisvestingsafdelingen en de bevoegde minister ten opzichte van het Rekenhof aannemen. Momenteel kunnen daarover nog geen conclusies worden getrokken.

DE HEFFING OP LEEGSTAND EN VERKROTING

In enkele dossiers kon worden vastgesteld dat de buitenafdeling niet de juiste persoon als eigenaar aangeschreven had. Naar verluidt beschikken de huisvestingsafdelingen niet over voldoende actuele gegevensbestanden. Als dat het geval is, moet de Vlaamse overheid de nodige initiatieven nemen om die gegevens beschikbaar te maken. Wellicht zijn de gegevens over zakelijke rechten op onroerend goed beschikbaar bij de Belastingdienst voor Vlaanderen, die de onroerende voorheffing int. Als dat niet het geval is, moet samenwerking met instellingen buiten de Vlaamse overheid, zoals het Kadaster, nagestreefd worden. Alleszins mogen burgers niet ten onrechte een brief krijgen dat hun eigendom op de heffingsinventaris dreigt te worden geplaatst.

In de ministeriële *Beleidsnota over het Vlaamse woonbeleid* wordt een grondige evaluatie en een eventuele bijsturing van het heffingsdecreet voor gebouwen en woningen aangekondigd. Ook bevat de nota de duidelijke intentie om dit heffingsdecreet en het heffingsdecreet voor bedrijfsruimten op elkaar af te stemmen en, indien mogelijk, te integreren. De nota van de Vlaamse minister bevoegd voor financiën, wil naast de herziening van de Vlaamse heffingen ook een stroomlijning inzake procedures van inning en invordering. Bij die evaluaties zou ook de wijze waarop de inventaris, basis van de heffing op leegstand en verkrotting, samengesteld wordt, aan bod moeten komen.

SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

In één beoordeeld dossier werd vastgesteld dat een sociale-huisvestingsmaatschappij in gebreke bleef bij het tijdig herstellen en renoveren van een sociale-woningencomplex. In zijn *Beleidsnota over het Vlaamse woonbeleid* erkent de minister dat verscheidene grote sociale-woningencomplexen een ondermaatse kwaliteit hebben. Daarom zal een toenevend deel van de investeringskredieten worden aangewend voor renovatie. De maatschappijen worden bij hun renovatieprojecten aangespoord de betrokken huurders voldoende te informeren. Een eventuele verhuizing moet goed worden begeleid, en de huurder moet, zo mogelijk, kunnen terugkeren naar zijn gerenoveerde woning.

Meer in het algemeen wil de minister dat de sociale-huisvestingsmaatschappijen de nodige aandacht besteden aan bewonersparticipatie. De maatschappelijke begeleiding van huurders en bewoners zal volgens de minister ongetwijfeld blijven uitgroeien tot een van hun belangrijkste opdrachten. De Ombudsdienst meent dat informatieverstrekking over de rechten en plichten van de sociale huurder daarvan een eerste onderdeel is. De in dat verband behandelde klachten gingen over het Sociale-Huurbesluit van 29 september 1994. De invoering van een nieuw besluit over het sociale-huurstelsel is een goede gelegenheid om een nieuwe inspanning op dat vlak te leveren.

4.7.4 AANBEVELING

AANBEVELING 1999-21

De Vlaamse overheid moet verder inspanningen blijven leveren om de burger gerichte, bevattelijke en volledige informatie te verstrekken over de huisvestingspremies en andere financiële tussenkomsten. De geplande vereenvoudiging van de regelgeving zal daarbij ongetwijfeld een positief effect hebben. Ook wijzigingen die negatief zijn voor de burger, moeten tijdig en op ruime schaal kenbaar worden gemaakt.

AANBEVELING 1999-22

De Vlaamse overheid moet er, onder meer inzake huisvestingspremies, naar streven dat niet de burgers maar de eigen diensten bij andere overheidsinstellingen de gegevens verzamelen die nodig zijn voor de toetsing aan de voorwaarden.

AANBEVELING 1999-23

De Vlaamse overheid moet proberen, bij de inventarisatie van leegstaande en van verkrotte gebouwen en woningen, de meest actuele gegevensbestanden over zakelijke rechten op het onroerend goed te gebruiken.

AANBEVELING 1999-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe inspanningen doen om de bewoners van sociale huurwoningen te informeren over hun rechten en plichten.

4.8 Onderwijs

4.8.1 REGELS EN UITVOERING

Bij het thema **onderwijs** gaat het om klachten over alle types van onderwijs en over de dienstverlening in verband met onderwijs, zoals studietoelagen.

REGELS

Onderwijs is bijna volledig een gemeenschapsbevoegdheid. De federale overheid is alleen nog bevoegd voor de pensioenen van het onderwijspersoneel, het vastleggen van de leerplicht en de bepaling van de minimumvoorwaarden voor het behalen van een diploma.

Onderwijs wordt vooral decretaal geregeld. De federalisering van het onderwijs gaf aanleiding tot een explicitering van de vrijheid van onderwijs in de Grondwet (artikel 24: alle leerlingen of studenten, ouders, personeelsleden en onderwijsinstellingen zijn gelijk voor de wet of het decreet). Het Arbitragehof kan wetten en decreten toetsen aan dat artikel. Artikel 24 van de Grondwet vereist dat alle essentiële bepalingen inzake inrichting, erkenning of subsidiëring van het onderwijs in de wet of het decreet moeten zijn opgenomen. De wetten en decreten moeten duidelijk de grenzen bepalen waaraan de uitvoerende macht zich moet houden.

De in 1999 behandelde klachten gaan bijna uitsluitend over studietoelagen. De reglementering inzake studietoelagen heeft de wet van 19 juli 1971 betreffende de toekenning van studietoelagen als basis. Die is verder uitgewerkt in acht uitvoeringsbesluiten. Het besluit dat bij het onderzoek het meest gebruikt werd, is het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1983 betreffende studietoelagen voor hoger onderwijs. Dat besluit bepaalt de exacte toelatingsvoorwaarden, de berekeningswijze en de categorieën van studenten.

UITVOERING

Het departement Onderwijs in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is bevoegd voor alle onderwijsniveaus en voor de niveau-overschrijdende materies zoals PMS-centra, 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 aparte afdeling binnen 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 allemaal in Brussel verwerkt. Aangezien die provinciale cellen geen aparte afdelingen vormen, verlopen alle contacten van de Vlaamse Ombudsdienst via de afdeling in Brussel.

Als een aanvraag voor een studietoelage wordt afgewezen of als men het toegekende bedrag niet correct acht, kan de aanvrager een klacht indienen bij de betrokken afdeling. De klachten moeten door de dienst beantwoord worden met een motivering van de beslissing.

4.8.2 KLACHTEN

Tabel 33
Onderwijs:
dossiers in 1999

Ontvankelijkheidsfase (fase B)	5
Onderzoeksfase (fase C)	18
Beoordelingsfase (fase D)	18
Opschorting behandeling	0
Totaal	41

Tabel 34
Onderwijs:
kwalificaties in 1999

AANTAL	
5	(Deels) gegronde klacht, maar hersteld
18	(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld
1	Terechte opmerking
11	Ongegronde klacht
1	Geen oordeel
0	Andere
18	Totaal

Tabel 35
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 1999

AANTAL		AANTAL
2	Overeenstemming met het recht	1
3	Motivering van bestuurshandelingen	0
1	Actieve dienstverlening	2
11	Actieve informatieverstrekking	1
1	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
0	Interne klachtenbehandeling	1
18	Redelijke behandeltermijn	2
	Totaal	9

In 1999 zijn er 117 vragen en klachten binnengekomen over onderwijs. 76 hiervan waren informatievragen of onontvankelijke klachten en zijn doorverwezen. Heel wat klachten waren onontvankelijk omdat de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is voor problemen in verband met de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken overheidsdiensten (artikel 13, §1 van het Ombudsdecreet). Een aantal klachten van onderwijspersoneel werden doorverwezen naar bijvoorbeeld vakbonds- of beroepsinstanties.

Van de 41 klachten in behandeling zijn er 18 voorlopig beoordeeld. Zowel bij de reeds beoordeelde dossiers als bij de dossiers in onderzoek, gaan de meeste klachten over de afdeling Studietoelagen. Dat is niet verwonderlijk omdat die afdeling veruit het meeste contact heeft met burgers. De klachten gaan over de niet-behandeling van een aanvraag of de negatieve beslissing over een aanvraag. Bij de klachten waarvan het onderzoek nog loopt, kan nog een derde categorie onderscheiden worden, namelijk het uitblijven van een beslissing.

De andere klachten zijn zeer divers. De beoordeelde klachten gaan over volwassenenonderwijs en over het uitblijven van een antwoord door de minister van Onderwijs.

Van de beoordeelde dossiers zijn er 5 **gegrond** beoordeeld, waarvan 2 **volledig hersteld**, 2 **deels hersteld** (die klachten zijn **deels niet hersteld** vanwege de lange behandeltermijn die uiteraard niet hersteld kan worden) en 1 **niet hersteld**. Het betreft de volgende gevallen:

- niet-behandeling van een aanvraag voor een studietoelage (1999-1001)
- negatieve beslissing over een aanvraag voor een studietoelage (1999-0282, 1999-0679, 1999-0972)
- uitblijven van een antwoord op een brief aan de minister van Onderwijs (1999-0331).

1 klacht (1999-0537) werd afgesloten met een kwalificatie **terechte opmerking** inzake **actieve informatieverstrekking**. Dat dossier handelde over het gebrek aan informatie aan scholen die onderwijs voor sociale promotie aanbieden, over de regeling voor het nieuwe schooljaar ingevolge het uitblijven van uitvoeringsbesluiten bij de nieuwe decreetgeving.

11 dossiers zijn **ongegrond**:

- niet-behandeling van een aanvraag voor een studietoelage (1999-0245, 1999-0246, 1999-0386, 1999-0880)
- negatieve beslissing over een aanvraag voor een studietoelage (1999-0006, 1999-0010, 1999-0022, 1999-0236, 1999-0268, 1999-0692)
- de vraag of het inschrijvingsgeld voor het onderwijs voor sociale promotie een forfaitaire vergoeding voor materiaal kan omvatten (1999-0107).

1 dossier (1999-0194) over de niet-behandeling van een aanvraag voor een studietoelage werd beoordeeld met **geen oordeel**, wegens gebrek aan bewijsmateriaal.

WAAROM WORDT MIJN AANVRAAG VOOR EEN STUDIETOELAGE NIET BEHANDELD?

De belangrijkste reden waarom een aanvraag niet behandeld wordt door de afdeling, is dat de aanvraag te laat is ingediend (5 van de 6 dossiers). Het besluit van 13 juli 1987 heeft de uiterste indieningsdatum vastgesteld op 31 oktober. Bij verzending via de post geldt de poststempel op de enveloppe, bij overhandiging de datum van ontvangst. De afdeling volgt die bepaling zeer strikt. Zij wijst er terecht op dat het gelijkheidsbeginsel moet worden gerespecteerd en dat het zich strikt houden aan de datum een goede verwerking van de aanvragen in de maanden nadien bevordert. De afdeling levert de nodige inspanningen om de bevolking te informeren, met onder meer een campagne in de pers vanaf eind september. Voor een burger blijft het echter soms moeilijk te begrijpen waarom een aanvraag die slechts een paar dagen te laat is ingediend, geweigerd wordt.

In feite valt er over de indieningsdatum van een aanvraag dus weinig te discussiëren. Het besluit van 13 juli 1987 erkent niettemin de mogelijkheid van overmacht. In dat geval beslist de minister van Onderwijs of een laattijdig ingediende aanvraag alsnog mag worden behandeld. Om ook bij de beoordeling van overmacht een éénduidige interpretatie en een gelijke behandeling van alle aanvragers te garanderen heeft de afdeling, in overleg met de minister, een vaste lijst van criteria opgesteld. Die lijst vormt het beoordelingskader voor overmacht, al behoort de uiteindelijke beslissing tot de autonome bevoegdheid van de minister. De lijst wordt door de afdeling niet bekendgemaakt aan het publiek uit vrees voor misbruik.

Deze werkwijze is voor kritiek vatbaar. Als een vast kader wordt toegepast, heeft de burger er recht op te weten welke regels gelden. De criteria die gebruikt worden zijn gebaseerd op duidelijk afgebakende omstandigheden en voorwaarden. Bovendien moet een negatieve beslissing over een aanvraag gemotiveerd worden. Dat houdt meer in dan te zeggen dat de aanvrager niet voldoet aan de gestelde eisen. Door de criteria niet bekend te maken, wordt net het idee van willekeur in de beoordeling versterkt. Het boek *Student en Recht* bevat trouwens een overzicht van de criteria.

Na een formele vraag heeft de minister van Onderwijs de volledige lijst van criteria aan de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt. Dat is echter gebeurd onder de strikte voorwaarde dat die criteria nooit buiten de Ombudsdienst kenbaar worden gemaakt en alleen intern worden gebruikt om na te gaan of de beoordeling van de aanvragen in kwestie op gelijke en onpartijdige wijze is gebeurd.

In dossier 1999-1001 leidden de resultaten van het onderzoek tot een herziening van de beslissing. De aanvraag voor een studietoelage werd alsnog in behandeling genomen toen bleek dat wel voldaan was aan de criteria voor overmacht. Omdat de verzoekster bij de afdeling zelf al tevergeefs een klacht had ingediend, acht de Vlaamse Ombudsdienst hier naast **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** ook de norm **interne klachtenbehandeling** geschonden. De afdeling had de klacht onmiddellijk moeten herstellen.

In één dossier (1999-0386) liep de verzoeker zijn studietoelage mis omdat hij, misleid door de informatie van de school, geen aanvraag indiende. Die informatie had betrekking op de berekening van het aantal personen ten laste waarbij andere studenten hoger onderwijs in het gezin dubbel worden geteld. Daarvoor kan de afdeling uiteraard niet verantwoordelijk worden gesteld. In de informatiebrochure van de afdeling staat bovendien duidelijk te lezen wat de precieze regeling is.

WAAROM KOM IK NIET IN AANMERKING VOOR EEN STUDIETOELAGE?

In 9 van de beoordeelde dossiers betwistte de verzoeker een negatieve beslissing. In 8 dossiers bleek uit het onderzoek dat de beslissing van de afdeling correct was. De regelgeving op studietoelagen is erg helder inzake voorwaarden en berekeningswijze en laat weinig ruimte voor interpretatie. Dat neemt niet weg dat het voor een verzoeker soms hard aankomt dat hij niet voor een toelage in aanmerking komt. Een voorbeeld:

In dossier 1999-0236 werd een studietoelage hoger onderwijs voor het schooljaar 1998–99 niet toegekend. Door een eenmalige uitkering aan de vader (in het kader van een groepsverzekering, tengevolge van vervroegde pensionering) is het gezinsinkomen van 1996 aanmerkelijk hoger dan de andere jaren. De verzoeker vraagt begrip voor die uitzonderlijke situatie. De som van het gezamenlijk belastbaar inkomen en het afzonderlijk belastbaar inkomen van 1996 is hoger dan de maximumgrens voor de toekenning van een toelage. Afwijkingen zijn niet mogelijk, de toelage kan dus niet verleend worden.

Het voordeel van de eenmalige bonus voor het gezin wordt zo meteen weer tenietgedaan, door het wegvallen van de studietoelage. De vraag moet dan ook gesteld worden of de regelgeving niet te strikt is en moet worden herzien.

In 2 dossiers (1999-0972 en 1999-0679) werd een toelage toegekend aan sommige kinderen van het gezin, terwijl voor andere kinderen in hetzelfde gezin de beslissing uitbleef of negatief was. Uit het onderzoek bleek dat in de dossiers van de niet-toegekende aanvragen een bepaald attest ontbrak. Dat attest was wel terug te vinden in de dossiers van de andere kinderen. Aan de hand daarvan werden die nog openstaande of geweigerde aanvragen afgehandeld of herzien. Dat had uiteraard kunnen worden voorkomen indien de afdeling

meteen had teruggerepen naar informatie uit de andere dossiers bij de verwerking. De norm **actieve dienstverlening** is hier geschonden.

Dossier 1999-0282 krijgt speciale aandacht omdat het het enige beoordeelde dossier is waarin de Vlaamse Ombudsdienst wezenlijk van mening verschilt met de afdeling Studietoelagen.

In dossier 1999-0282 dient de verzoekster een aanvraag in voor een studietoelage hoger onderwijs, op basis van het inkomen van de grootouders bij wie zij reeds jaren woont en die voor haar opvoeding zorgen. De aanvraag wordt afgewezen omdat de verzoekster niet voldoet aan de criteria om als ten laste van een andere natuurlijke persoon dan de ouders te kunnen worden beschouwd. Daartoe moet de student op 31 december van het academiejaar al minstens vijf jaar ten laste zijn én effectief deel uitmaken van het gezin van die persoon én bovendien als dusdanig erkend zijn door een ziekenfonds of kinderbijslagfonds of door de administratie der directe belastingen. Alle in de regelgeving gevraagde attesten zijn er voor de afgelopen 5 jaar (ziekenfonds, kinderbijslagfonds en administratie directe belastingen) en attesten van de politie die haar werkelijke verblijfplaats bevestigen. De afdeling baseert zich echter uitsluitend op het rijksregister om uit te maken of iemand effectief deel uitmaakt van het gezin en de verzoekster heeft pas recent haar domicilie gewijzigd. Het besluit stelt echter geen enkele voorwaarde inzake domiciliëring.

De afdeling verstrengt in haar toepassing de geldende normen. Uiteraard vormt het rijksregister een uniforme en onbetwistbare bron en valt er wat voor te zeggen om dat als criterium te nemen. Maar de regelgeving stelt drie andere attesten als voorwaarde en verbindt "effectief deel uitmaken van het gezin" niet exclusief met het domicilie-adres. De afdeling moet de ingediende bewijsstukken beoordelen en geen extra bewijzen verplicht stellen. De norm **overeenstemming met het recht** is hier geschonden. De klacht is tot op heden niet hersteld.

4.8.3 CONCLUSIES

Uit de afgesloten dossiers kunnen 3 zaken geconcludeerd worden met betrekking tot studietoelagen.

In sommige specifieke situaties is de regelgeving te rigide als ze wordt toegepast. Daarom moet onderzocht worden of er behoefte is aan herziening van de regelgeving, bijvoorbeeld door het opnemen van nieuwe uitzonderingsgronden of een bredere beoordelingsmarge voor uitzonderingssituaties. Verschillende benaderingen zijn daarbij mogelijk. De beleidsbrief van de minister van Onderwijs erkent deze problematiek en stelt een aanpassing in het vooruitzicht.

Een tweede punt betreft de verwerking van aanvragen van kinderen uit één gezin. Onnodig meerwerk voor de aanvrager én vertragingen en fouten bij de verwerking, kunnen zeer eenvoudig voorkomen worden door aanvragen voor hetzelfde jaar van kinderen uit eenzelfde gezin te koppelen. Een dergelijke koppeling van dossiers zou de afdeling trou-

wens heel wat werk besparen. Voor een gezin moet één exemplaar van de gevraagde stukken kunnen volstaan voor de afhandeling van alle dossiers van dat gezin.

Een derde opmerking betreft de criteria om gevallen van overmacht te beoordelen. Aangezien die criteria gelden voor alle laattijdige aanvragen, moeten ze bekendgemaakt worden aan de burger. Iedereen die wegens speciale omstandigheden zijn aanvraag niet tijdig kan insturen, moet zelf kunnen beoordelen of het indienen van een laattijdige aanvraag nog zinvol is.

De vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap wees in zijn aanbevelingen van 1997 al op de resolutie inzake "meldingsplicht van de fiscale overheidsdiensten bij de procedure studietoelage voor leerlingen secundair onderwijs". Uit onderzoek blijkt dat een kwart van de rechthebbenden uit onwetendheid nalaat een studietoelage voor secundair onderwijs aan te vragen. Belastingdiensten zouden gezinnen ambtshalve moeten meedelen dat zij in aanmerking komen voor het aanvragen van een studietoelage. Dat voorstel van resolutie werd in het Vlaams Parlement op 28 januari 1998 eenparig aangenomen. De resolutie vraagt de Vlaamse regering om contact op te nemen met de bevoegde federale minister. Op 28 oktober 1999 werd een resolutie met dezelfde inhoud ingediend in de Senaat. Er moet over gewaakt worden of en hoe die resoluties worden uitgevoerd.

4.8.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-25

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectieerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

4.9 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

4.9.1. REGELS EN UITVOERING

Hieronder bespreken we de klachten over het verkeer en de infrastructuur in hun ruime betekenis. Daaronder vallen klachten over het verkeersbeleid, het wegen- en waterwegennet (onderhoud, aanleg en inrichting), de kunstwerken (zoals bruggen, tunnels en sluizen), de mobiliteit, de verkeersveiligheid en het openbaar vervoer.

REGELS

Sinds de staatshervorming van 1989 delen de gemeenten, de provincies, de Vlaamse overheid en de federale overheid de bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur.

De **federale overheid** is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie (de eigenlijke verkeersreglementering die opgenomen is in de Wegcode en de technische normen voor erkenning en inschrijving van voertuigen). Verder is de federale overheid bevoegd voor een aantal aanverwante regelingen, zoals de verkeersboetes en het rijverbod, de wegcontroles, de regeling van het rijbewijs, van de autorijscholen en van de autokeuring. Voor wegen en andere infrastructuur of andere problemen die een gewestgrens overstijgen, is overleg verplicht of moet er een samenwerkingsakkoord afgesloten worden.

De verkeersbelasting en het eurovignet voor het vrachtverkeer blijven hier buiten beschouwing. Hoewel de wetgever van de verkeersbelasting op de autovoertuigen principieel een gewestelijke belasting heeft gemaakt, wordt die belasting nog altijd door de federale overheid geregeld, geïnd en integraal doorgestort naar de Vlaamse overheid. De verkeersbelasting bracht in het Vlaamse Gewest in 1999 42 miljard frank op.

De **Vlaamse overheid** is bevoegd voor de regelgeving, maar de concrete uitvoering is vaak, naargelang het onderwerp of het statuut van de weg, een opdracht en verantwoordelijkheid van de **gemeentelijke of de provinciale overheid**. De Vlaamse overheid is meer 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 mobiliteit (zoals de bedrijfsvervoersplannen), voor het wegvervoer en de binnenvaart, voor het openbaar stads- en streekvervoer, voor de havens en voor de veer- en loodsdiensten.

De regelgeving van de **Vlaamse overheid** voor verkeer, infrastructuur en mobiliteit is veeleer beperkt en verspreid over vooral besluiten en omzendbrieven. Veel aspecten, zoals het wegenonderhoud, worden trouwens door de Vlaamse overheid concreet gestuurd via

haar jaarlijkse begroting. We vermelden hier het koninklijk besluit van 8 december 1991 tot vaststelling van de lijst van de wegen en hun aanhorigheden overgedragen aan het Vlaamse Gewest. Een bijlage bij dat besluit omvat de lijst van de overgedragen rijkswegen en autowegen.

Voor het openbaar stads- en streekvervoer wordt verwezen naar het oprichtingsdecreet voor de Vlaamse Vervoersmaatschappij - De Lijn (verder : De Lijn) en de invulling ervan in een beheersovereenkomst.

Ten slotte is er ook het instrument van de mobiliteitsconvenanten. Dat zijn afspraken tussen de Vlaamse overheid en de gemeenten. In die afspraken bepaalt de Vlaamse overheid eigen voorwaarden voor het beheer en de inrichting van wegen en voor het verkeers- en mobiliteitsbeleid, in ruil voor haar subsidiëring van onder meer het onderhoud en de aanleg van wegen en andere infrastructuurwerken door de gemeenten.

UITVOERING

Veruit de meeste wegen in Vlaanderen hebben het statuut van **gemeenteweg**. In totaal beheren de Vlaamse gemeenten zo'n 51.000 km gemeentewegen. Verder zijn er zo'n 630 km **provinciewegen**. De zorg en juridische verantwoordelijkheid voor het onderhoud, de aanleg en de inrichting van de gemeente- en provinciewegen ligt bij de betrokken gemeente of provincie zelf.

Maar een beperkt aantal wegen hebben het statuut van **gewestweg**. In totaal telt Vlaanderen ruim 5500 km gewestwegen (met een N-nummer) en 825 km autowegen, die door het Vlaamse Gewest beheerd en onderhouden worden. Het zijn de belangrijkste en drukste wegen.

Bij de Vlaamse overheid zijn er twee belangrijke uitvoerders: het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en 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 is verantwoordelijk voor de infrastructuur van de waterwegen en de havens. Beide administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst zijn de belangrijkste contactpunten bij de administratie Wegen en Verkeer de vijf buitenafdelingen Wegen. Die vijf buitenafdelingen, één per provincie, beheren de gewestwegen in die provincie. Ze zijn daartoe verder opgedeeld in districten. Voor de coördinatie van hun uitvoerende taken inzake wegeninrichting en -beheer worden de buitenafdelingen beleidsmatig en technisch ondersteund door de afdeling Verkeerskunde en de afdeling Wegenbeleid en Beheer van dezelfde administratie.

De Lijn is een grote Vlaamse Openbare Instelling die met haar 5500 personeelsleden binnen het Vlaamse Gewest het stads- en streekvervoer organiseert. Haar structuur en opdracht is bepaald in het oprichtingsdecreet van 31 juli 1991 en verder gespecificeerd in haar

beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid. Die overeenkomst bepaalt onder meer de minimale vervoersprestaties en regels voor de tarieven.

4.9.2 KLACHTEN

Tabel 36
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	8
Onderzoeksfase (fase C)	20
Beoordelingsfase (fase D)	11
Opschorting behandeling	0
Totaal	39

Tabel 37
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	2
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	2
Geen oordeel	4
Andere	2
Totaal	12

Tabel 38
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Deugdelijke correspondentie	2
Actieve informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	2
Redelijke behandeltermijn	1
Totaal	6

In 1999 kreeg de Vlaamse Ombudsdienst in totaal 106 vragen en klachten binnen over verkeer, infrastructuur en mobiliteit. Het grootste deel daarvan ging over verkeerssituaties op gemeentewegen of over het onderhoud ervan. De Vlaamse Ombudsdienst verwees voor die vragen door naar de gemeente.

39 klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst ontvankelijk verklaard en voor 31 klachten werd in 1999 effectief een onderzoek opgestart.

De in onderzoek genomen klachten kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

- onveilige verkeerssituaties;
- de slechte staat van een gewestweg of van een fietspad;
- schade door werken of een ongeval;
- het openbaar busvervoer;
- het uitblijven van een antwoord van een dienst.

Van de 31 in onderzoek gestelde klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst er 11 afgerond met een voorlopige beoordeling. De beoordeling voor die klachten is vrij uiteenlopend.

- 3 klachten werden **gegrond** verklaard. Daarvan werd 1 klacht over schade door signalisatiewerken als **hersteld** beoordeeld (1999-0262); 2 andere klachten werden **deels hersteld** geacht. Ze gingen over de slechte staat van een middenberm (1999-0299) en over slechte fietspaden langs een gewestweg (1999-0351);
- 1 klacht over de geldigheidsregeling van oude buskaarten van De Lijn kreeg de beoordeling **terechte opmerking** (1999-0835);
- 2 klachten bleken **ongegrond**; ze gingen over hinder door een bushalte (1999-0181) en over een verkeersonveilige situatie voor voetgangers (1999-0444);
- in 4 dossiers leidde het onderzoek tot **geen oordeel**. Het ging om klachten over slecht onderhouden parkeerplaatsen langs een gewestweg (1999-0299), over de mogelijk slechte staat van trappen aan een verkeersviaduct (1999-0296), over de dienstregeling op een busverbinding van De Lijn (1999-0659) en over kosten na een ongeval door een busgebruiker (1999-0696);
- 2 klachten (1999-0370 en 1999-0763) vallen onder de beoordeling **andere**, omdat de Vlaamse Ombudsdienst tijdens het onderzoek niet bevoegd bleek te zijn.

KUNT U HET WEGDEK ONDERHOUDEN?

Een aantal klachten gaan over de vraag naar onderhoudswerken aan het wegennet van de Vlaamse overheid.

In dossier 1999-0351 signaleerde de verzoeker op 9 april 1998 via de Vlaamse Wegentelefoon de slechte staat van een aantal fietspaden langs een gewestweg in Oost-Vlaanderen (glassplinters, smurrie, gras). Hij krijgt onmiddellijk een ontvangstmelding, waarin de buitenafdeling Wegen een onderzoek belooft. Maar een jaar later heeft de verzoeker nog geen verder bericht ontvangen en zijn de fietspaden nog in dezelfde slechte staat.

De afdeling antwoordt aan de Ombudsdienst dat volgens het onderhoudscontract voor 1999 de gewestwegen vier maal per jaar geveegd moeten worden. Dat betekent niet noodzakelijk dat de gewestwegen er het hele jaar door netjes bij liggen. De afdeling geeft toe dat voor een goed onderhoud minstens 8 en liefst 12 veegbeurten nodig zijn, maar daarvoor ontbreekt de budgettaire ruimte. De afdeling voegt er nog aan toe dat er in 1998 geen onderhoudsaannemer was, waardoor alleen welbepaalde punten door de eigen regiedienst werden onderhouden.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt dit dossier als gegrond en deels hersteld. Volgens de Ombudsdienst werden de ombudsnormen uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en deugdelijke correspondentie onvoldoende gerespecteerd. De verzoeker heeft uiteindelijk een antwoord gekregen. Dat hij er lang op heeft moeten wachten, kon echter niet meer hersteld worden.

Ook in een ander dossier bleef een reactie op een vraag naar aanpassingswerken uit.

In dossier 1999-0299 stelt de verzoekster dat de parkeerplaatsen op de middenberm van een gewestweg in het Antwerpse aan verharding toe zijn. De verzoekster schreef de afdeling Wegen Antwerpen daarover aan op 23 september 1998, maar ze kreeg geen antwoord. Zij vraagt waarom er geen verharding wordt aangelegd.

De afdeling argumenteert dat ze geen verharding kan aanbrenge, omdat veel bomen dan zullen afsterven en de kostprijs erg hoog is. Er wordt een stabiliteits- en gezondheidsmeting uitgevoerd. De ruimte tussen de bomen zal wel zorgvuldiger onderhouden worden om de parkeerplaatsen beter toegankelijk te maken.

De Ombudsdienst acht de klacht in dit dossier **gegrond** volgens de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**, maar **deels hersteld**. De Ombudsdienst oordeelde niet over de mogelijkheid tot verbeteringen.

In deze dossiers werden de regels in verband met een deugdelijke correspondentie niet nageleefd.

WIE HERSTELT MIJN SCHADE?

Enkele klachten hebben betrekking op het herstel of de vergoeding van opgelopen schade.

In dossier 1999-0262 plaatsten medewerkers van de afdeling Elektriciteit en Mechanica Gent in november 1998 voor de tuin van de verzoeker een paal met een signalisatiekast. Bij die werken wordt de stenen tuinomheining van de verzoeker beschadigd. Na een klacht van de verzoeker komt een ingenieur van de afdeling langs. Hij belooft spoedige

herstellingswerken, maar er gebeurt niets, ook niet na een nieuwe brief van de verzoeker. De stenen tuinomheining wordt kort na de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst hersteld. Voor de Vlaamse Ombudsdienst was deze klacht **gegrond, maar hersteld**. Hij oordeelde dat de ombudsnormen goede **uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd zijn.

WAAROM DOET DE LIJN HIER NU NIETS AAN?

Een aantal klachten hebben te maken met de opdracht en de reglementering van het openbaar vervoer door De Lijn.

De klacht 1999-0181 gaat over een bushalte die door werknemers van De Lijn neergezet is schuin tegenover het huis van de verzoekster. Die stelt voor om de bushalte zowat vijftig meter te verplaatsen. De Lijn wijst haar voorstel af, hoewel de bushalte volgens de verzoekster verplaatst kan worden.

Na heronderzoek van de klacht argumenteert De Lijn dat er aanzienlijke werken nodig zouden zijn om de halte te verplaatsen. Ook de nabijgelegen stationsomgeving zou aangepast moeten worden, en dat kan niet zonder de instemming van de NMBS. Vooral de kosten ervan wegen niet op tegen de last voor verzoekster.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de klacht **ongegron**d is.

Een andere verzoekster klaagt erover dat ze tussen de deuren van een lijnbus gekneld is geraakt, omdat de chauffeur de deuren iets te vlug gesloten had. Ze krijgt pas enkele dagen later last aan de schouder en neemt nog een paar weken later contact op met De Lijn. Die vraagt haar meer concrete aanwijzingen over dag, plaats, uur en busbestuurder. De verzoekster kan niet precies antwoorden. De Lijn kan dus niet meer nagaan of het verhaal van de verzoekster klopt. Daarom besluit de Ombudsdienst tot **geen oordeel**. (1999-0835).

In een ander dossier had een busgebruiker klachten over de dienstregeling op een bepaalde busverbinding. Hij belde de bevoegde dienst van De Lijn daarom verschillende keren op, maar die was volgens hem niet bereikbaar. Aan de Ombudsdienst antwoordt De Lijn dat de verantwoordelijken voor de buslijnen altijd rechtstreeks of via een antwoordapparaat telefonisch bereikbaar zijn. Bovendien heeft De Lijn intussen op het betrokken traject een extra bus ingezet. De Vlaamse Ombudsdienst besluit hier tot **geen oordeel** (1999-0659). Het valt immers niet meer te achterhalen of de betrokken dienst echt telefonisch onbereikbaar was.

4.9.3 CONCLUSIES

De vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap kreeg vooral klachten binnen over enerzijds slecht onderhouden gewestwegen en onveilige verkeerssituaties en anderzijds de trage reacties op vragen van de burger.

Het onderhoud van de wegen moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven. Uit de huidige klachten over het wegenonderhoud blijkt dat er nog niet altijd snel genoeg gereageerd wordt op de vragen van de burger.

4.10 Economie en werkgelegenheid

4.10.1 REGELS EN UITVOERING

Onder het thema economie en werkgelegenheid komen klachten aan bod over:

- steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, energie en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie;
- arbeidsbemiddeling, werkgelegenheidsprogramma's tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten, aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van werkgelegenheid.

REGELS

Vlaanderen beschikt over een aantal economische bevoegdheden. De belangrijkste zijn: steun aan bedrijven om de economische expansie en technologische ontwikkeling te bevorderen, vernieuwing van het economische weefsel, buitenlandse handel (in samenwerking en coördinatie met de federale overheid) en exploitatie van de natuurlijke rijkdommen. De federale overheid blijft bevoegd voor een aantal domeinen omdat een zelfstandige koers van de deelstaten in die domeinen de economische en monetaire eenheid van België in gevaar zou brengen, zoals het prijs- en inkomensbeleid, het mededingingsrecht en het handels- en vennootschapsrecht.

Ook op het gebied van de werkgelegenheid ligt een groot aantal bevoegdheden op Vlaams niveau, zoals arbeidsbemiddeling, allerlei speciale werkgelegenheidsprogramma's en tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten. Vlaanderen is evenwel niet bevoegd voor de arbeidsvoorwaarden, de werkloosheidsreglementering en –tegemoetkomingen, de arbeidskostenaangelegenheden en het arbeidsrecht. Dat zijn uitsluitend federale bevoegdheden. Op een aantal terreinen zijn er raakvlakken tussen het Vlaamse en het federale werkgelegenheidsbeleid. Zo is de Vlaamse overheid bevoegd voor de uitvoering van federale regelgeving zoals de toekenning van arbeidsvergunningen en arbeidskaarten. Door die raakvlakken worden Vlaamse en federale maatregelen versterkt of aantrekkelijker gemaakt, bijvoorbeeld de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken.

De heel diverse regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is opgenomen in een reeks wetten, decreten en besluiten. Specifiek van belang voor de klachten op het gebied van werkgelegenheid zijn de twee besluiten van de Vlaamse regering over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking:

- Besluit van 22 september 1998 van de Vlaamse Regering houdende instelling van een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs in het raam de van maatregelen tot herverdeling van de arbeid.
- Besluit van 6 oktober 1998 van de Vlaamse Regering houdende de aanmoediging in het Vlaamse Gewest van de wedertewerkstelling van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen of van de daarmee gelijkgestelde personen door middel van herverdeling van de arbeid.

UITVOERING

Verschillende 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 administratie Economie telt vier afdelingen: Economisch Ondersteuningsbeleid, Natuurlijke Rijkdommen en Energie, Europa Economie en Inspectie Economie. Ook de administratie Werkgelegenheid telt vier afdelingen: Tewerkstelling, Migratie en Arbeidsmarktbeleid, Europa Werkgelegenheid en Inspectie Werkgelegenheid.

De afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid is verantwoordelijk voor de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken.

Naast het Ministerie houden ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen zich bezig met deelaspecten van economie en werkgelegenheid. De belangrijkste zijn: de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), de Dienst Investeren in Vlaanderen (DIV), Export Vlaanderen, de Investeringsmaatschappij voor Vlaanderen (GIMV), de vijf Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappijen en het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO).

4.10.2 KLACHTEN

Tabel 39
Economie en Werkgelegenheid:
dossiers in 1999

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	16
Beoordelingsfase (fase D)	11
Opschorting behandeling	0
Totaal	31

Tabel 40
Economie en Werkgelegenheid:
kwalificaties in 1999

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	5
Terechte opmerking	0
Ongegronde klacht	5
Geen oordeel	1
Andere	0
Totaal	11

Tabel 41
Economie en Werkgelegenheid:
geschonden ombudsnormen in 1999

	AANTAL
Deugdelijke correspondentie	4
Actieve informatieverstrekking	4
Redelijke behandeltermijn	3
Totaal	11

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 1999 een totaal van 89 klachten en vragen ontvangen over economie en werkgelegenheid: 31 ontvankelijke klachten en 58 informatievragen of onontvankelijke klachten. Van die 31 ontvankelijke klachten hebben er 11 in 1999 een voorlopige beoordeling gekregen.

AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING

De aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking is het meest voorkomende thema op het gebied van werkgelegenheid en economie. Met 17 klachten zorgt de aanmoedigingspremie voor meer dan de helft van de ontvankelijke klachten. Van die klachten zijn er zes in 1999 beoordeeld, waarvan 4 als **gegrond** of **deels gegrond**. De beoordeelde klachten

gaan met name over het ontbreken van een ontvangstmelding en de lange behandeltermijn.

In het kader van de herverdeling van arbeid stimuleert de Vlaamse overheid loopbaanonderbreking en deeltijds werken via tijdelijke aanmoedigingspremies. Die maatregel werkt complementair en versterkend ten opzichte van het federale beleid. De eerste initiatieven dateren van 1994. In de loop van 1998 zijn de criteria versoepeld en de premiebedragen verhoogd.

De premie in de privé-sector geldt voor werknemers die in het Vlaamse Gewest werken en vrijwillig hun loopbaan onderbreken. Aan de werknemers kan, bovenop de federale onderbrekingsuitkering, een aanmoedigingspremie worden toegekend wanneer zij hun loopbaan onderbreken. Zij kunnen hun loopbaan volledig of gedeeltelijk onderbreken.

Een vergelijkbare premie geldt voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector, de gedecentraliseerde besturen (provincies, gemeenten en OCMW's) en het Nederlands-talig onderwijs, die voltijds of gedeeltelijk hun loopbaan onderbreken. In tegenstelling tot de premie voor de privé-sector is de premie voor de Vlaamse openbare sector ook van toepassing in Brussel.

De aanmoedigingspremie kan gedurende maximaal twee jaar worden toegekend. De aanmoedigingspremie bedraagt maandelijks 4.450 frank netto als men zijn loopbaan volledig onderbreekt.

De meeste loopbaanonderbrekingen worden, zowel in de privé-sector als in de openbare sector, opgenomen door vrouwen voor de opvang van kinderen. De mannen kiezen meer voor deeltijdse arbeid dan voor loopbaanonderbreking. Met nieuwe, meer flexibele instapformules wil de Vlaamse overheid meer mannen aanzetten om te kiezen voor een gedeeltelijke loopbaanonderbreking. Van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking neemt de privé-sector het merendeel van de aanvragen voor zijn rekening (62%).

WORDT MIJN AANVRAAG WEL BEHANDELD? HOE LANG MOET IK NOG WACHTEN?

In dossier 1999-0612 vraagt de verzoeker in juni 1999 een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking aan. Er wordt geen enkele ontvangstmelding verstuurd. Bij telefonisch contact in augustus 1999 kan de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid geen enkele informatie verstrekken over de aanvraag, ook geen bevestiging dat de aanvraag behoorlijk en tijdig is ingediend. De aanvraag is op dat moment in ieder geval nog niet in behandeling. Dat vormt een probleem voor de verzoeker, omdat hij rekening heeft gehouden met de spoedige uitbetaling van de premie bij de onderbreking van zijn beroepswerkzaamheden. In december 1999, een half jaar na de aanvraag, krijgt de verzoeker een eerste bericht van de afdeling. Dat eerste bericht is meteen de eindbeslissing.

In dossier 1999-0650 vraagt de verzoeker in maart 1999 een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking aan. Einde september 1999, een half jaar na de indiening van de aanvraag, wordt de aanvraag goedgekeurd.

Zowel het ontbreken van ontvangstmeldingen of andere berichten over de stand van zaken als de lange behandeltermijn worden veroorzaakt door hetzelfde probleem: de afdeling kan het grote aantal aanvragen niet tijdig verwerkt krijgen. De aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en arbeidsduurvermindering kennen immers een toenemend succes. Tussen juni 1997 en juni 1998 zijn 12.341 aanvragen goedgekeurd, tussen juni 1998 en juni 1999 neemt dat aantal toe tot 16.506. De goedkeuringsratio van de aanvragen bedraagt eind juni 1999 ruim 85%.

Tegenover het toenemende aantal aanvragen staat een onvoldoende personeelsbezetting om de aanvragen binnen een redelijke termijn te verwerken. Naast personeelsaspecten kunnen ook organisatorische aspecten ten grondslag liggen aan de lange behandeltermijn. Volgens de afdeling is het gebruikte informaticaprogramma vanwege serverproblemen niet altijd optimaal beschikbaar. De Vlaamse Ombudsdienst beschikt niet over gegevens om de impact van dergelijke organisatorische problemen te kunnen beoordelen.

Ontvangstmeldingen

Om in de gegeven omstandigheden zo veel mogelijk tijd aan de eigenlijke dossierbehandeling te kunnen besteden, heeft de afdeling besloten om geen ontvangstmeldingen meer te versturen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat een ongelukkige beslissing. Juist bij lange behandeltermijnen is een ontvangstmelding belangrijk. Als die achterwege blijft, beginnen aanvragers te twijfelen: Is mijn aanvraag wel ontvangen? Is mijn aanvraag administratief volgens de regels ingediend? Wordt mijn aanvraag wel behandeld? Is mijn aanvraag nog wel geldig?

Een ontvangstmelding zou al een deel van die ongerustheid wegnemen. Nu blijft de burger volledig in het ongewisse. Het eerste signaal van de overheid krijgt de aanvrager pas bij de eindbeslissing plaats, vaak 5 tot 6 maanden na de aanvraag. Eigenlijk wordt een intern probleem van de overheid opgelost ten koste van de burger, namelijk door de burger **deugdelijke correspondentie** te onthouden.

Volgens de afdeling kan een aanvrager wel telefonisch een ontvangstbevestiging krijgen. Bij het telefonische contact wordt door de afdeling gevraagd naar de precieze verzendingsdatum van de aanvraag. Die datum heeft de afdeling namelijk nodig om een ontvangstbevestiging te kunnen geven. Dat kennis van die datum van belang is, wordt echter niet gemeld in het informatiemateriaal van de afdeling. Meestal weten de mensen die na enkele maanden bellen voor een ontvangstbevestiging, niet meer wat die verzendingsdatum is. De ombudsnorm **actieve informatieverstrekking** is hier niet voldoende gerespecteerd.

Behandeltermijnen

De gemiddelde behandeltermijn bedraagt momenteel 2 maanden voor de openbare sector en 3,5 tot 4 maanden voor de privé-sector (bron: afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid, 31 januari 2000). De gemiddelde behandeltermijn, zeker voor de privé-sector, is veel te lang. Bovendien gaat het om gemiddelden, wat betekent dat heel wat individuele dossiers ruim boven het gemiddelde liggen.

Lange behandeltermijnen moeten zoveel mogelijk vermeden worden. Burgers mogen verwachten dat eenvoudige dossiers op korte termijn worden afgehandeld. De afdeling zelf streeft in het geval van de aanmoedigingspremies dan ook terecht naar een behandeltermijn van drie weken.

Voor de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking zijn er nog twee specifieke redenen waarom een lange behandeltermijn niet gewenst is:

- De aanvrager is zelf aan een termijn gebonden. Er is bepaald dat de aanvraag voor de premie binnen zes maanden na aanvang van de loopbaanonderbreking moet worden ingediend. Latere aanvragen worden door de overheid geweigerd en dat gebeurt in de praktijk zelfs geregeld. Een strikte toepassing door de overheid van indieningstermijnen is voor de burger maar gerechtvaardigd als de overheid zelf redelijke behandeltermijnen hanteert.
- Bij een late uitbetaling ten gevolge van een lange behandeltermijn valt de premie niet meer samen met de periode van de loopbaanonderbreking. Dat effect wordt nog versterkt doordat de premie door de overheid niet per maand maar per kwartaal wordt uitbetaald.

Ook bij de behandeltermijnen kan men stellen dat de burger niet de dupe mag worden van de werklust van de overheid door die behandeltermijn onredelijk te verlengen. Intern moet de overheid maatregelen nemen op het gebied van personeel en organisatie om het stijgende aantal aanvragen toch binnen een redelijke termijn te verwerken.

Naast de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is ook de norm **actieve informatieverstrekking** niet voldoende gerespecteerd. In haar brochures en ander informatiemateriaal zegt de afdeling namelijk niets over de lange behandeltermijnen. Het uitdrukkelijk wijzen op een mogelijk lange behandeltermijn is weliswaar geen positieve boodschap, maar zou wel onnodige ongerustheid kunnen wegnemen.

Oplossing

De werklust door het succes van de aanmoedigingspremie is al langer bekend. Zo wordt in het jaarboek VRIND van 1997 al gesproken over "systematische stijging" en "aantal goedgekeurde aanvragen ... meer dan verdubbeld". Het probleem was dus al voldoende bekend.

Volgens de afdeling bracht het feit dat de aanmoedigingspremie steeds werd beschouwd als een tijdelijke maatregel met zich mee dat er geen structurele maatregel kwam voor extra vast personeel. De afdeling heeft het moeten stellen met personeelsleden in tijdelijke statuten en contracten. Dat had een aantal gevolgen: sterk personeelsverloop, steeds nieuwe aanwervingen die niet aansloten op uitdiensttredingen, telkens opnieuw opleiden van nieuwe personeelsleden.

Uit de contacten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid blijkt dat de afdeling de problematiek onderkent en streeft naar een structurele oplossing. De afdeling kondigt een verbetering van de behandeltermijn aan. Begin 2000 is de cel Aanmoedigingspremies versterkt met intern personeel. Tegelijk vinden er externe

aanwervingen plaats. Volgens de planning moet men einde maart 2000 een gemiddelde behandelingstermijn van drie weken bereiken na indiening van de aanvraag.

WAAROM WORDT MIJN AANMOEDIGINGSPREMIE NIET VERLENGD?

De aanmoedigingspremie geldt slechts voor de al toegestane periode van loopbaanonderbreking. Als de loopbaanonderbreking wordt verlengd, dan moet volgens de reglementering de verlenging van de aanmoedigingspremie uitdrukkelijk aangevraagd worden. Er is dus geen automatische verlenging van de aanmoedigingspremie.

In dossier 1999-0625 heeft de verzoekster een loopbaanonderbreking voor de periode september 1997 - februari 1998. Voor die periode vraagt ze een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking aan. De aanvraag wordt goedgekeurd. Met ingang van maart 1998, september 1998 en maart 1999 krijgt de verzoekster een verlenging van de loopbaanonderbreking. De verzoekster verkeert in de veronderstelling dat daardoor de Vlaamse aanmoedigingspremie automatisch verlengd wordt. Als de uitbetaling gedurende lange tijd uitblijft, wint ze informatie in bij de afdeling. De afdeling zegt dat volgens de regels de verlenging van de premie na zes maanden telkens opnieuw moet worden aangevraagd. De verlenging van de premie wordt niet toegekend, omdat de aanvraag niet ingediend is binnen zes maanden na de verlenging van de loopbaanonderbreking vanaf maart 1998.

Volgens de verzoekster heeft noch haar werkgever noch de afdeling haar eerder gezegd dat de verlenging van de premie aangevraagd moet worden. Volgens de afdeling staat zowel in de informatiebrochure als in de administratieve beslissing dat de aanmoedigingspremie slechts geldt voor de al toegestane periode van loopbaanonderbreking. Als dat niet voldoende duidelijk is, dan is het in de eerste plaats de werkgever die erop moet wijzen dat de verlenging van de aanmoedigingspremie uitdrukkelijk moet worden aangevraagd.

De beslissing van de afdeling is overeenkomstig de geldende reglementering. Voorzover de klacht handelt over de toepassing van de reglementering is de klacht **ongegrond**.

Uit deze klacht, maar ook uit een aantal klachten die nog in onderzoek zijn, blijkt echter dat de **actieve informatievoorziening** voor verbetering vatbaar is. Er moet erkend worden dat de afdeling op dat gebied nu al inspanningen doet.

- In de informatiebrochure wordt aangegeven dat bij verlenging van de loopbaanonderbreking de premie opnieuw moet worden aangevraagd. Het is echter de vraag of dat in de brochure voldoende duidelijk in het oog springt.
- De periode van de premie wordt vermeld in de goedkeuringsbeslissing van de aanvraag. Dat is echter bij het begin van de periode. Het is niet onaannemelijk dat bij het einde van de periode de verlengingsverplichting niet meer duidelijk of niet meer bekend is. De indruk kan dus ontstaan dat de verlenging van de aanmoedigingspremie automatisch volgt op de verlenging van de loopbaanonderbreking.

Het is gewenst dat de afdeling de mensen die een aanmoedigingspremie ontvangen, er nog duidelijker en explicieter op wijst dat een aanvraag tot verlenging nodig is. In de informatievoorziening speelt echter niet alleen de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid een rol. Ook de werkgever moet zijn werknemers zo goed mogelijk informeren. Bovendien kan de federale Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) bij de verlenging van de loopbaanonderbreking er expliciet op wijzen dat de Vlaamse aanmoedigingspremie opnieuw aangevraagd moet worden.

ANDERE KLACHTEN

De overige 14 van de 31 ontvankelijke klachten hebben betrekking op diverse onderwerpen op het gebied van werkgelegenheid en economie, met meestal één klacht per onderwerp. 5 van die diverse klachten hebben in 1999 een beoordeling ontvangen. Die 5 klachten handelen over:

- geen antwoord op briefwisseling (afdeling Europa Economie, 1999-0377)
Deze klacht is door de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond** beschouwd.
- boete wegens de exploitatie van een wervingsbureau zonder de vereiste erkenning (afdeling Inspectie Werkgelegenheid, 1999-0251)
- voorwaarden voor subsidies door het Europees Sociaal Fonds (afdeling Europa Werkgelegenheid, 1999-0515)
- afwijzing van tewerkstelling van au-pair (afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid, 1999-0629)
Deze drie klachten zijn door de Vlaamse Ombudsdienst als **ongegrond** beoordeeld.
- klantvriendelijke behandeling (VDAB, 1999-0629)
Aan deze klacht heeft de Vlaamse Ombudsdienst vanwege gebrek aan voldoende harde gegevens de kwalificatie **geen oordeel** gegeven.

4.10.3 CONCLUSIES

In het jaarverslag van de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap werden al problemen vermeld in verband met de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking. Die problemen hadden toen vooral te maken met de ingewikkelde regelgeving en werden door de twee besluiten van de Vlaamse regering uit 1998 voor een groot deel opgelost

In zijn *Beleidsnota 1999-2004* beschouwt de Vlaamse minister van Werkgelegenheid het delen en herverdelen van de arbeid als één van de kritische succesfactoren voor een goed werkgelegenheidsbeleid. Arbeidsherverdelende formules moeten worden versterkt en meer structureel worden gemaakt. Een grondige evaluatie van het herverdelend effect van individuele formules zoals de aanmoedigingspremie ontbreekt echter. Daarom kondigt de minister in 2000 een evaluatie van de Vlaamse premies voor deeltijdse arbeid en loopbaanonderbreking aan.

Bij de evaluatie van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking zou ook aandacht moeten uitgaan naar redelijke behandeltermijnen en actieve informatieverstrekking:

- De overheid moet voorbereid zijn op het effect van haar maatregelen. Daarom had de Afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid al eerder moeten beschikken over de perso-

nele en organisatorische middelen om de werklast op te vangen die ontstaan is door het succes van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking. De structurele oplossing van de lange behandeltermijn die werd aangekondigd voor de lente van 2000, is dringend gewenst om de burgers tijdig de aanmoedigingspremies te kunnen uitbetalen. Het niet-versturen van ontvangstmeldingen geeft inderdaad een verlichting van de werklast voor de overheid. De burger wordt daar echter het slachtoffer van. Juist bij lange behandeltermijnen is informatieverstrekking van de overheid belangrijk.

- Die informatieverstrekking kan nog verder verbeterd worden.
- Als de lange behandeltermijnen onverhoopt toch zouden blijven bestaan, dan is het gewenst dat de overheid dat expliciet zegt in zijn informatie.
- Als de precieze verzenddatum belangrijk is om een telefonische ontvangstbevestiging te krijgen, dan moet dat in de informatie vermeld worden.
- Het niet-automatische karakter van de verlenging van de aanmoedigingspremies moet nog duidelijker vermeld worden in de informatie. Vanwege de verdeling van de bevoegdheden over het Vlaamse en het federale niveau moet de informatieverstrekking plaatsvinden in overleg met de RVA. Ook de werkgevers moeten daarbij betrokken worden.

4.10.4 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-28

De Vlaamse overheid moet streven naar een structurele vermindering van de gemiddelde behandeltermijn van aanvragen voor een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. In de aangekondigde evaluatie van de aanmoedigingspremies moet daarom ook de behandeltermijn van de aanvragen worden betrokken.

AANBEVELING 1999-29

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de verlenging van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking in overleg met de werkgevers en de federale Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verder verbeteren.

4.11 Andere thema's

4.11.1. ALGEMEEN OVERZICHT

Tabel 42: Andere thema's: dossiers in 1999

	BINNENLANDSE AANGELEGEN- HEDEN		INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID				TOTAAL
	CULTUUR	GEZONDHEID	MEDIA	WELZIJN	VARIA		
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1	1	2	1	6	13	
Onderzoeksfase (fase C)	3	3	12	3	6	31	
Beoordelingsfase (fase D)	0	1	2	0	1	5	
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0	0	
Totaal	4	5	16	3	13	49	

Thema's met weinig dossiers worden hier gebundeld. Het gaat om de thema's:

- binnenlandse aangelegenheden,
- cultuur,
- gezondheid,
- interne werking van de Vlaamse overheid,
- media,
- welzijn en
- varia.

Op die laatste groep gaan we, gezien de diversiteit ervan, niet verder in.

Het totale aantal gevallen van onmiddellijke dienstverlening voor die thema's bedraagt 203 of 19,7 % (zie tabel 3).

Het totale aantal dossiers voor deze **andere** thema's bedraagt 49, dat wil zeggen 6,3 % van het totaal aantal dossiers (zie tabel 7). Het grootste aantal dossiers betreft de **interne werking van de Vlaamse overheid** (16). De **varia** tellen 13 dossiers. De meeste dossiers bevinden zich in de onderzoeksfase (31 van de 49).

5 dossiers zijn al beoordeeld: 2 over de **interne werking van de Vlaamse overheid**, en telkens 1 in de thema's **cultuur**, **media** en **varia**. 1 werd als **gegrond en deels hersteld** beoordeeld, 1 werd als **ongeground** beoordeeld (telkens bij het thema **interne werking van de Vlaamse overheid**) en 3 kregen de kwalificatie **andere**.

4.11.2 BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN

Het thema **binnenlandse aangelegenheden** omvat klachten over gemeente- en provinciebesturen of vormen van interlokale samenwerking (intercommunales of andere instellingen), wanneer die taken uitvoeren in opdracht van de Vlaamse overheid. Over de specifieke bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van het medebewind loopt thans een onderzoek (zie 1.3.2).

Dit thema is deels een restcategorie: de klachten worden in eerste instantie ingedeeld in het inhoudelijke thema, zoals **ruimtelijke ordening** of **milieu**. De contacten van de Vlaamse Ombudsdienst lopen via de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap: die oefent het toezicht uit.

Van de 20 klachten en vragen, die de Vlaamse Ombudsdienst ontving, zijn er 16 doorverwezen, vooral omdat de klachten dan betrekking hadden op de eigen gemeentelijke of provinciale bevoegdheden. Als de gemeente een ombudsdienst heeft, kan daarnaar worden doorverwezen. In het andere geval wordt verwezen naar de betrokken dienst zelf of naar een beroepsprocedure.

3 Klachten zijn in onderzoek: 1 over de afwijzing door een gemeente van een voorstel tot gemeentelijke volksraadpleging, 1 over de weigering van een bepaald soort stopcontacten door een intercommunale en 1 over de afsluiting van de watertoevoer door een intercommunale.

4.11.3 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 onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, sport en jeugd, zoals het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium en de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten.

Van de 17 klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst ontving zijn er 12 doorverwezen. Van de 5 dossiers zijn er 4 nog niet beoordeeld.

1 klacht is beoordeeld. In dossier 1999-0032 betwist de intendant de stopzetting van de erkenning van een orkest. Omdat het eigenlijk om een klacht over algemeen beleid gaat en de Vlaamse Ombudsdienst daarvoor dus niet bevoegd is, wat gebleken is tijdens het onderzoek, is de klacht beoordeeld als **andere**.

4.11.4 GEZONDHEID

Het thema **gezondheid** omvat klachten over de gezondheidszorg, voorzover het om aspecten gaat die onder de Vlaamse bevoegdheidsfeer vallen, zoals de sociale en preventieve gezondheidszorg en bepaalde verzorgingsinstellingen. De belangrijkste aspecten zijn een bevoegdheid van de federale overheid, zoals de ziekte en invaliditeitsverzekering.

In het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen deze aangelegenheden onder de administratie Gezondheidszorg van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, bestaande uit een afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg en een afdeling Verzorgingsinstellingen.

Van de 29 klachten en vragen werden er 25 doorverwezen. De 4 dossiers zijn nog niet beoordeeld (klachten onder meer over projectsubsiëring voor aidspreventie, gezondheidsgevaaren van gsm-masten en het uitblijven van een antwoord aan een verzorgingsinstelling).

4.11.5 INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Dit thema bevat klachten over de **interne werking van de Vlaamse overheid**, voorzover die klachten niet onder te brengen zijn onder meer inhoudelijke thema's.

Ze betreffen dan ook diverse onderdelen, zowel van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van de Vlaamse Openbare Instellingen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving 72 klachten en vragen over dit onderwerp. 56 ervan waren informatievragen of onontvankelijke klachten, die meestal werden doorverwezen: ze hadden vaak betrekking op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de Vlaamse overheid, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is.

De klachten die in onderzoek zijn, betreffen vooral de informatie en de communicatie van de Vlaamse overheid (zoals het uitblijven van antwoorden op briefwisseling), de coördinatie en de werking van de Vlaamse overheid (zoals het niet-doorgeven van gegevens of de uitvoering van een rechterlijke uitspraak), een aantal personeelsproblemen voor en na de beroepsloopbaan bij de Vlaamse overheid (zoals aanwerving, bepaalde aspecten van pensioenproblemen van Vlaamse ambtenaren), enkele financiële betwistingen tussen burgers en de Vlaamse overheid (zoals terugbetaling en betaling van bijdragen) en overheidsopdrachten.

2 klachten zijn beoordeeld. 1 is **ongegrond** bevonden. In dossier 1999-0029 klaagt de verzoekster over het gebrek aan ondersteuning en omkadering vanuit de examencommissie bij het taalexamen "hoger onderwijs, 1e graad, grondige kennis". Aan de deelnemers wordt voldoende aangeduid welk het examenprogramma is, dat vooral de gehele taalbeheersing betreft. In dossier 1999-0623 klaagt de verzoeker over het langdurig achterwege blijven van de uitbetaling van een schadevergoeding, die was toegekend naar aanleiding van een auto-ongeval, ondanks verschillende beloften. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat die klacht **gegrond** was.

4.11.6 MEDIA

Het thema **media** omvat onder meer klachten over de werking van de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid of het media-aanbod.

Het ligt voor de hand dat de VRT het aanspreekpunt bij uitstek is bij de behandeling van die klachten.

Van de 10 toegekomen klachten en vragen is er in 7 gevallen doorverwezen. Naast de gebruikelijke onontvankelijkheidsgronden, werd soms ook doorverwezen omdat de klacht betrekking had op een beleidskwestie: zo meende een verzoeker dat de VRT te weinig aandacht besteedt aan Vlaamse liedjes.

1 klacht is beoordeeld, maar die is als **andere** beoordeeld, omdat tijdens het onderzoek bleek dat de verzoeker geen poging tot genoegdoening had ondernomen bij de VRT.

4.11.7 WELZIJN

Het thema **welzijn** omvat klachten over de sociale dienstverlening van een overheidsinstantie of van een door de overheid gesubsidieerde of erkende privé-instelling en klachten over de (niet-)erkenning of de (niet-)subsidieëring van privé-instellingen in de welzijnssector.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn er voor dit thema contacten met de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, en ook met enkele Vlaamse Openbare Instellingen, zoals het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

Van de 36 klachten en vragen bleken er 32 onontvankelijk. Een aantal daarvan hadden betrekking op het plaatselijke OCMW. Die klachten werden doorverwezen ofwel naar een plaatselijke ombudsdienst ofwel naar de afdeling Inspectie en Toezicht van de voormelde administratie. Die afdeling oefent het specifieke toezicht uit op de OCMW's en beantwoordt vragen en klachten over de sociale dienstverlening van de OCMW's.

Voorstellen en aanbevelingen

168	5.1 VOORSTELLEN
170	5.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN
170	5.2.1 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
171	5.2.2 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
172	5.2.3 MILIEU
172	5.2.4 RUIMTELIJKE ORDENING
172	5.2.5 WONEN
173	5.2.6 ONDERWIJS
173	5.2.7 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
174	5.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

Deel 5 | VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN

Het ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht "voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening (...) te verbeteren" van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3°).

De voorstellen die in 5.1 geformuleerd worden, hebben tot doel de dienstverlening door de Vlaamse Ombudsdienst scherper af te lijnen en toegankelijker te maken voor de burger.

In 5.2 – Thematische aanbevelingen groeperen we de aanbevelingen die bij de thema's in deel 4 geformuleerd zijn.

Daarna volgen nog de dossier- en thema-overstijgende aanbevelingen in 5.3 – Algemene aanbevelingen.

Die aanbevelingen en voorstellen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten. Het Vlaams Parlement maakt en wijzigt de regelgeving en moet de beleidsuitvoering door de regering en haar diensten controleren. De Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten voeren met hun besluiten de decreten en regels uit. Zij zijn er verantwoordelijk voor dat de uitvoering op het terrein zelf en de ambtelijke organisatie goed functioneren en dat de regelgeving correct wordt toegepast. En dat de burger de dienstverlening krijgt, waar hij recht op heeft.

5.1 Voorstellen

VOORSTEL 1999-01

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure voor de burger te verduidelijken.

Het onderscheid tussen de behandeling van vragen en klachten over algemeen beleid door het Vlaams Parlement en de behandeling van tweedelijnsklachten door de Vlaamse Ombudsdienst is niet meteen duidelijk voor de burger-verzoeker. Het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst zouden concreter en intensiever kunnen samenwerken en hun wederzijdse informatie-uitwisseling en doorverwijzing voor de verzoekschriftenprocedure verder uitbouwen.

VOORSTEL 1999-02

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er onderzocht wordt of een gerechtelijke procedure opgeschort kan worden tijdens de klachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst. Beroep doen op een ombudsdienst wordt voor de burger op die manier een reëel alternatief voor een gerechtelijke procedure.

Een behoorlijke klachtenbehandeling veronderstelt dat de burger duidelijkheid krijgt over het effect en de efficiëntie van de verschillende beroeps- en ombudsprocedures. Het verdient in overweging genomen te worden of kan worden voorzien in de opschorting van procedures voor de rechtbank, zolang de ombudsklachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst aan de gang is. Zo kan in sommige gevallen een beroep op de ombudsdienst een reëel alternatief worden voor een gerechtelijke procedure.

VOORSTEL 1999-03

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er werk wordt gemaakt van een "klachten-decreet".

De eerstelijnsklachtenbehandeling in de Vlaamse overheidsdiensten moet gestroomlijnd en geprofessionaliseerd worden. Daartoe zou er een goed voorbereid "klachtendecreet" goedgekeurd moeten kunnen worden. "Klachtendecreet" is onderhand de werknaam geworden voor het decreet dat het klachtenmanagement in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen moet regelen. Zo'n decreet zou niet alleen de elementaire beginselen van het klachtrecht van de burger kunnen verduidelijken, het zou ook de tweedelijnspositie van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de klachtendiensten kunnen verduidelijken.

VOORSTEL 1999-04

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor het mogelijke beroep op de Vlaamse Ombudsdienst te vermelden op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

De Vlaamse overheidsdiensten zouden zelf zo veel mogelijk de burgers erop moeten wijzen dat zij eerst bij de dienst zelf terechtkunnen met hun klacht en dat zij daarna op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep kunnen doen. Dat past in de principes van actieve openbaarheid van bestuur zoals die opgenomen zijn in het decreet van 18 mei 1999. Het is aangewezen dat de overheidsdiensten die dubbele klachtenprocedure vermelden op hun informatieve en besluitvormingsdocumenten.

VOORSTEL 1999-05

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat de overheid zich bezint over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

De lokale ombudsfunctie is zeer ongelijk ingevuld: maar een kleine minderheid van steden en gemeenten in België heeft een ombudsdienst, wat aanleiding geeft tot een ongelijke situatie voor de burger. Maar ook voor de burger die wel een ombudsdienst in zijn Vlaamse gemeente heeft, is het niet duidelijk wanneer en waarvoor hij bij zijn lokale ombudsdienst dan wel bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kan. Het is aangewezen dat de federale en gewestelijke overheden overleggen om aan die situatie een einde te maken, bijvoorbeeld door de uitwerking van een kaderregeling voor de organisatie van een (inter)gemeentelijke ombudsfunctie.

5.2 Thematische aanbevelingen

5.2.1 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD

AANBEVELING 1999-01

De Vlaamse overheid moet mee aansturen op een herziening van de wet op het kijk- en luistergeld vanuit de hedendaagse fiscale beginselen. Het is wenselijk dat de regelgeving over het kijk- en luistergeld wordt aangepast inzake aangifteredels, inzake opzegging en aanslagperiodes en inzake stopzetting en overmacht. De Vlaamse overheid moet garant staan voor een klantvriendelijke inning.

AANBEVELING 1999-02

De Vlaamse overheid moet het begrip fraude in de wet op het kijk- en luistergeld en de eraan verbonden sanctie, de taksverdubbeling, op een correcte wijze toepassen, namelijk alleen als de belastingoverheid kan bewijzen dat er een intentie tot fraude aanwezig is.

AANBEVELING 1999-03

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten de regels bekend maken die worden toegepast bij een betwisting over het houderschap van een radio- of televisietoestel zodat burgers weten waaraan zich te houden. Het "houderschap" is een beslissend criterium in de wetgeving om te worden belast.

AANBEVELING 1999-04

De Vlaamse overheid moet de coördinatie met het federale ministerie van Sociale Zaken verbeteren inzake de toekenning en de inwerkingtreding van de vrijstellingen op het kijk- en luistergeld.

AANBEVELING 1999-05

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten een actief informatiebeleid voeren, op basis van de gegevens van de federale Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen en van de kabelmaatschappijen. Op die manier kunnen zij de burger erop wijzen wat hij moet doen als er zich wijzigingen in zijn situatie voordoen.

AANBEVELING 1999-06

De gegevens van de federale Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen en van de kabelmaatschappijen moeten voor de inning van het kijk- en luistergeld door de Vlaamse overheid worden gebruikt als registratielijst en niet alleen als controlelijst. Na een verzoek tot aangifte die daarop steunt en het eventueel opvragen van aanvullende informatie kan de aanslag voor het kijk- en luistergeld worden geheven of geschrapt.

AANBEVELING 1999-07

De informatie over de opzegingsmogelijkheden van het kijk- en luistergeld voor belastingplichtigen die semestrieel betalen, moet worden verbeterd.

AANBEVELING 1999-08

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd. Dat geldt vooral tijdens de piekperiodes van april en oktober, als de aanslagbiljetten worden verzonden.

AANBEVELING 1999-09

De Vlaamse overheid moet voor fiscale aangelegenheden en in het bijzonder bij de inning van het kijk- en luistergeld een eerstelijnsklachtenbehandeling uitbouwen. De aanpassing van de regelgeving terzake en de organisatie van een bezwaarprocedure lijken evident.

5.2.2 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING**AANBEVELING 1999-10**

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarom mag zij in haar communicatiepolitiek niet de verwachting wekken dat een dergelijke koppeling zonder problemen zal lopen.

AANBEVELING 1999-11

De Vlaamse overheid moet in de begeleidende folder bij het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing de kans op fouten bij de gegevenskoppeling vermelden en klantvriendelijke oplossingen aanreiken.

AANBEVELING 1999-12

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarmee moet de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling rekening houden.

AANBEVELING 1999-13

Als een burger vermoedt dat er ten onrechte geen vermindering is toegekend, moet hij op eenvoudig verzoek een berekening kunnen krijgen van het niet-betwiste bedrag van de onroerende voorheffing, die dan kan worden betaald.

AANBEVELING 1999-14

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd. Dat geldt vooral tijdens de piekperiodes, als de aanslagbiljetten worden verzonden.

5.2.3 MILIEU

AANBEVELING 1999-15

De Vlaamse overheid moet de geluidsgevoelige gebieden actief inventariseren. Zo kunnen er doeltreffendere maatregelen genomen worden om de geluidsnormen beter te doen naleven.

AANBEVELING 1999-16

De Vlaamse overheid moet de openbare milieu-instellingen blijven ondersteunen in hun informatiebeleid.

AANBEVELING 1999-17

Voor de afvalwaterheffing moeten de Vlaamse Milieumaatschappij en de watervoorzieningsmaatschappijen de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de "onweerlegbare" band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht.

AANBEVELING 1999-18

De Vlaamse Milieumaatschappij moet de sociale vrijstellingen van de afvalwaterheffing zo veel mogelijk op een automatische wijze toekennen door gegevensbestanden van de overheid foutloos te koppelen.

5.2.4 RUIMTELIJKE ORDENING

AANBEVELING 1999-19

De Vlaamse overheid moet bij de behandeling van de bouwaanvraagdossiers streven naar een redelijke behandeltermijn.

AANBEVELING 1999-20

De Vlaamse overheid moet voldoende aandacht besteden aan de informatieverstrekking over de regelgeving, zodat de burger op de hoogte is van de mogelijkheden en beperkingen die de regelgeving inzake ruimtelijke ordening voor hem inhouden. De éénloketgedachte verdient in dat opzicht verder ontwikkeld te worden.

5.2.5 WONEN

AANBEVELING 1999-21

De Vlaamse overheid moet verder inspanningen blijven leveren om de burger gerichte, bevattelijke en volledige informatie te verstrekken over de huisvestingspremies en andere financiële tussenkomsten. De geplande vereenvoudiging van de regelgeving zal daarbij ongetwijfeld een positief effect hebben. Ook wijzigingen die negatief zijn voor de burger, moeten tijdig en op ruime schaal kenbaar worden gemaakt.

AANBEVELING 1999-22

De Vlaamse overheid moet er, onder meer inzake huisvestingspremies, naar streven dat niet de burgers maar de eigen diensten bij andere overheidsinstellingen de gegevens verzamelen die nodig zijn voor de toetsing aan de voorwaarden.

AANBEVELING 1999-23

De Vlaamse overheid moet maatregelen nemen om, bij de inventarisatie van leegstaande en van verkrotte gebouwen en woningen, de meest actuele gegevensbestanden over zakelijke rechten op het onroerend goed te gebruiken.

AANBEVELING 1999-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe inspanningen doen om de bewoners van sociale huurwoningen te informeren over hun rechten en plichten.

5.2.6 ONDERWIJS**AANBEVELING 1999-25**

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectiverd beoordelingskader vaststellen of een andere methode.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

5.2.7 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID**AANBEVELING 1999-28**

De Vlaamse overheid moet streven naar een structurele vermindering van de gemiddelde behandeltermijn van aanvragen voor een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. In de aangekondigde evaluatie van de aanmoedigingspremies moet daarom ook de behandeltermijn van de aanvragen worden betrokken.

AANBEVELING 1999-29

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de verlenging van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking in overleg met de werkgevers en de federale Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verder verbeteren.

5.3 Algemene aanbevelingen

Een aantal aanbevelingen komen in de verschillende thema's opvallend terug. Wij verwijzen daarvoor in de eerste plaats naar de thematische aanbevelingen.

AANBEVELING 1999-30

De bezwaarprocedures moeten veralgemeend worden.

Het valt aan te bevelen om in de diverse sectoren, waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger te voorzien in een georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht. Dat valt te verkiezen boven een systeem van willig beroep. Daarbij moet de vermenigvuldiging van procedures met impliciete afwijzing als regel worden stopgezet, om het inactieve bestuur niet te belonen voor zijn inactiviteit.

AANBEVELING 1999-31

De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet waar nodig verder worden verbeterd.

In de thema's waarover veel dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn aangelegd, wordt over die bereikbaarheid vaak geklaagd. 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.

AANBEVELING 1999-32

Interne organisatorische redenen mogen geenszins de klantvriendelijkheid en de dienstverlening van de Vlaamse overheid nadelig beïnvloeden.

Redenen van interne aard bij de Vlaamse overheidsdiensten mogen niet als alibi worden gebruikt voor een slechte of geringe organisatie van de bereikbaarheid. Wij denken daarbij aan werkoverlast, het gebrek aan personeel, opleidingen, onduidelijke regelgeving, vakantie- en andere werktijdenregelingen. Ook de uitbesteding van een overheidstaak aan een externe partner via outsourcing mag geen invloed hebben op de kwaliteitseisen die de Vlaamse overheid stelt ten aanzien van de uitoefening van haar kerntaken.

AANBEVELING 1999-33

De behandeltermijnen bij aanvragen en briefwisseling moeten redelijk zijn.

Ook als de regelgeving geen dwingende termijnen oplegt of alleen termijnen van orde bevat, moet de doorlooptijd van de behandeling van aanvragen en dossiers redelijk blijven, net als de behandeltermijn voor correspondentie. Als de behandeltermijn vermoedelijk lang tot zeer lang zal zijn, is een mededeling daarover in het begin van de behandeling of tussentijds aangewezen. Toch moet in de eerste plaats naar redelijke behandeltermijnen worden gestreefd.

AANBEVELING 1999-34

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen en te gebruiken bij de behandeling van aanvragen.

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst op het feit dat gegevens en

informatie niet of onvoldoende worden uitgewisseld om bijvoorbeeld een heffing of belasting te innen of een vrijstelling of een vermindering toe te kennen. Bij de inning van de onroerende voorheffing is de automatische toekenning van vrijstellingen en verminderingen daarentegen wel het uitgangspunt, maar dat is in de praktijk niet zonder moeilijkheden verlopen.

Die gewenste uitwisseling gaat over gegevens en attesten van andere Vlaamse overheidsdiensten of van federale diensten. In de mate van het mogelijke moeten een efficiënte uitwisseling en koppeling van gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen.

AANBEVELING 1999-35

De Vlaamse overheid moet streven naar coördinatie tussen haar verschillende diensten, zodat zij ten aanzien van de gebruiker een eenduidige houding aanneemt.

Interne coördinatie vergt dat verschillende diensten van de Vlaamse overheid ten aanzien van de burger geen verschillende houding aannemen, bijvoorbeeld bij de vergunningverlening.

AANBEVELING 1999-36

Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven.

De Vlaamse overheid moet er blijven naar streven om toegankelijke en correcte informatie te verstrekken, zodat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen. Wij verwijzen naar de informatie over de diverse voordelen en tegemoetkomingen op het gebied van het wonen.

Eventueel al bestaande initiatieven moeten verder uitgebouwd en verfijnd worden. Die aanbeveling geldt zowel voor algemene informatiekanalen, zoals brochures, als voor de noodzakelijke actieve informatieverstrekking in de individuele relatie met de burgergebruiker van de Vlaamse overheidsdienst.

Als er beleidsvoornemens worden aangekondigd via campagnes en als daarbij bepaalde klantvriendelijke toezeggingen worden gedaan, dan moet de Vlaamse overheid haar toezeggingen ook gestand doen. Wij verwijzen naar onze aanbevelingen in verband met de inning van de onroerende voorheffing.

AANBEVELING 1999-37

Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem moet worden geconcretiseerd.

Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem voor informatie over en behandeling van diverse aanvragen, onder meer inzake fiscaliteit en wonen, moet worden geconcretiseerd. Uiteraard is één loket alleen dan interessant, als de klantvriendelijkheid en de dienstverlening er ook door verbeteren.

AANBEVELING 1999-38

De Vlaamse overheid moet streven naar een consequente en correcte toepassing van de bestaande regelgeving.

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat de toepassing van de bestaande regelgeving consequent en correct gebeurt. Aan de bestaande regelgeving mogen, bij de toepassing ervan, geen impliciete of expliciete aanvullende voorwaarden worden toegevoegd.

Bijlagen

178	BIJLAGE 1: REGISTER VAN DE BEOORDEELDE DOSSIERS IN 1999
190	BIJLAGE 2: OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
195	BIJLAGE 3: PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN HET VLAAMSE GEWEST
198	BIJLAGE 4: EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 1999

Bijlage 1: Register van de beoordeelde dossiers in 1999

Dossiernr	Thema	Kwalificatie	Geschonden Ombudsnorm
1999-0005	Milieu	Ongegronde klacht	
1999-0006	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0010	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0011	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0015	Milieu	Andere	
1999-0016	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0019	Varia	Andere	
1999-0022	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0029	Interne werking Vlaamse overheid	Ongegronde klacht	
1999-0032	Cultuur	Andere	
1999-0037	Wonen	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0047	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0048	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0049	Fiscaliteit Kijk- en luistergeld	Ongegronde klacht Geen oordeel	
1999-0052	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0088	Wonen	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0090	Milieu	Ongegronde klacht	
1999-0094	Wonen	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0101	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	
1999-0105	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0107	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0111	Fiscaliteit Kijk- en luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0118	Fiscaliteit Kijk- en luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

1999-0123	Fiscaliteit Kijk- en luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0127	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0138	Wonen	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0139	Wonen	Gegronde klacht, niet hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0141	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0143	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0148	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, deels hersteld	Redelijkheid en evenredigheid Actieve dienstverlening
1999-0160	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Interne klachtenbehandeling
1999-0167	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0168	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	
1999-0173	Milieu Heffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0181	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronde klacht	
1999-0186	Milieu Heffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0190	Wonen	Andere	
1999-0194	Onderwijs	Geen oordeel	
1999-0198	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0207	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0214	Milieu	Ongegronde klacht	
1999-0221	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld Geen oordeel	Overeenstemming met het recht Actieve informatieverstrekking
1999-0226	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronde klacht	
1999-0230	Milieu	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0235	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie

1999-0236	Onderwijs	Geen oordeel Ongegronde klacht	
1999-0237	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Redelijke behandeltermijn
1999-0243	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0245	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0246	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0250	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0251	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronde klacht	
1999-0257	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0262	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Redelijke behandeltermijn
1999-0265	Milieu	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0268	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0272	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, niet hersteld	Deugdelijke correspondentie
1999-0273	Wonen	Terechte opmerking	Actieve dienstverlening Redelijke behandeltermijn
1999-0276	Wonen	Andere	
1999-0277	Milieu Heffing	Terechte opmerking	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0278	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0280	Milieu Heffing	Gegronde klacht, niet hersteld Terechte opmerking	Interne klachtenbehandeling Actieve informatieverstrekking
1999-0282	Onderwijs	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0290	Milieu Heffing	Andere	
1999-0294	Milieu	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve informatieverstrekking Interne klachtenbehandeling
1999-0296	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel	
1999-0297	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	
1999-0298	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0299	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde klacht, deels hersteld Geen oordeel	Deugdelijke correspondentie

1999-0300	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0304	Wonen	Geen oordeel	
1999-0314	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0331	Onderwijs	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0334	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0338	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld Ongegronde klacht	Deugdelijke correspondentie
1999-0340	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, niet hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0341	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld Geen oordeel	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0345	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0349	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0351	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0363	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen Actieve dienstverlening
1999-0365	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld Geen oordeel	Actieve dienstverlening
1999-0370	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
1999-0375	Media	Andere	
1999-0377	Economie en Werkgelegenheid	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie
1999-0378	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	
1999-0379	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0382	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0386	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0390	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0391	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0394	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronde klacht	
1999-0398	Wonen	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0399	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	

1999-0411	Milieu Heffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0420	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Redelijke behandeltermijn
1999-0426	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Actieve dienstverlening Actieve informatieverstrekking Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0431	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0444	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegronde klacht	
1999-0445	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Andere	
1999-0447	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Deugdelijke correspondentie Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0450	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0452	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0454	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0464	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0467	Economie en Werkgelegenheid	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Actieve informatieverstrekking Redelijke behandeltermijn
1999-0468	Milieu Heffing	Deels gegronde klacht, deels hersteld	Redelijkheid en evenredigheid Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Actieve dienstverlening
1999-0481	Wonen	Ongegronde klacht	
1999-0496	Milieu Heffing	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0501	Wonen	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0503	Milieu	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0504	Milieu Heffing	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking

1999-0509	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0510	Wonen	Geen oordeel	
1999-0512	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Actieve dienstverlening
1999-0515	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronde klacht	
1999-0520	Ruimtelijke ordening	Andere	
1999-0522	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0523	Milieu	Gegronde klacht, deels hersteld	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen Actieve informatieverstrekking
1999-0527	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0532	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht Andere	
1999-0534	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0535	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0537	Onderwijs	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0541	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0544	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0546	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0552	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0555	Milieu	Ongegronde klacht	
1999-0557	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Ongegronde klacht	
1999-0558	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Coördinatie
1999-0568	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0571	Milieu Heffing	Gegronde klacht, niet hersteld	Motivering van bestuurshandelingen Actieve informatieverstrekking
1999-0577	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	

1999-0579	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0589	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0591	Wonen	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijkheid en evenredigheid Actieve dienstverlening
1999-0595	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Ongegronde klacht	
1999-0598	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0605	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht Geen oordeel	
1999-0612	Economie en Werkgelegenheid	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Actieve informatieverstrekking Redelijke behandeltermijn
1999-0613	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0617	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0621	Milieu Heffing	Deels gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Interne klachtenbehandeling
1999-0622	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronde klacht, maar hersteld	Motivering van bestuurs- handelingen
1999-0623	Interne werking Vlaamse overheid	Gegronde klacht, deels hersteld	Actieve dienstverlening Redelijke behandeltermijn Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0625	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Actieve informatieverstrekking
1999-0626	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld Geen oordeel	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0627	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid
1999-0629	Economie en Werkgelegenheid	Ongegronde klacht	
1999-0631	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0635	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid
1999-0636	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid
1999-0642	Wonen	Andere	
1999-0645	Wonen	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

1999-0650	Economie en Werkgelegenheid	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Actieve informatieverstrekking Redelijke behandeltermijn
1999-0655	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Redelijke behandeltermijn Coördinatie
1999-0656	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0659	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel	
1999-0660	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0669	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve dienstverlening
1999-0672	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	
1999-0676	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0677	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Coördinatie
1999-0679	Onderwijs	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve dienstverlening Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0682	Milieu Heffing	Gegronde klacht, niet hersteld	Redelijkheid en evenredigheid Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0684	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0686	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, deels hersteld	Actieve dienstverlening Bereikbaarheid
1999-0689	Wonen	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0690	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0692	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0696	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel	
1999-0706	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Redelijkheid en evenredigheid
1999-0712	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0718	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid
1999-0724	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking

1999-0726	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Deels gegronde klacht, niet hersteld	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0734	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Actieve dienstverlening Deugdelijke correspondentie Actieve informatieverstrekking Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Interne klachtenbehandeling Redelijke behandeltermijn Coördinatie
1999-0736	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0738	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld Geen oordeel	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0740	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0744	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0752	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0758	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0761	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Correcte bejegening
1999-0763	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
1999-0778	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0783	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0790	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht
1999-0794	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0799	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Redelijkheid en evenredigheid
1999-0802	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0803	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie

1999-0804	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Redelijkheid en evenredigheid
1999-0805	Milieu	Ongegronde klacht	
1999-0807	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0809	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Interne klachtenbehandeling Coördinatie
1999-0811	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0813	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld Gegronde klacht, niet hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Overeenstemming met het recht Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0824	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Coördinatie
1999-0825	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0826	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0827	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0832	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0833	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Deugdelijke correspondentie
1999-0835	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking
1999-0842	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0843	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0846	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0847	Milieu Heffing	Ongegronde klacht	

1999-0852	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0861	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0868	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0871	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn
1999-0873	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0874	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0875	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Ongegronde klacht	
1999-0876	Milieu Heffing	Gegronde klacht, niet hersteld Ongegronde klacht	Actieve informatieverstrekking
1999-0880	Onderwijs	Ongegronde klacht	
1999-0883	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0884	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0886	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0887	Milieu Heffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0888	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, maar hersteld	Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0889	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, maar hersteld	Overeenstemming met het recht Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Interne klachtenbehandeling
1999-0903	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0906	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid Coördinatie Actieve dienstverlening

1999-0913	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, niet hersteld	Overeenstemming met het recht Actieve dienstverlening Coördinatie
1999-0921	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0931	Ruimtelijke Ordening	Ongegronde klacht	
1999-0933	Fiscaliteit Onroerende Voorheffing	Gegronde klacht, deels hersteld	Bereikbaarheid Coördinatie
1999-0938	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Deugdelijke correspondentie Redelijke behandeltermijn
1999-0939	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Gegronde klacht, deels hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
1999-0941	Wonen	Geen oordeel	
1999-0952	Wonen	Terechte opmerking	Actieve informatieverstrekking Redelijke behandeltermijn
1999-0963	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
1999-0972	Onderwijs	Gegronde klacht, deels hersteld	Actieve dienstverlening Redelijke behandeltermijn
1999-0980	Fiscaliteit Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-1001	Onderwijs	Gegronde klacht, maar hersteld	Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid Interne klachtenbehandeling
1999-1022	Ruimtelijke Ordening	Gegronde klacht, deels hersteld	Redelijke behandeltermijn

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.

De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren. In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

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 dezelfde 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: Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest

HOOFDSTUK 1 - DEFINITIES

Art. 1. In dit protocol wordt verstaan onder:

- 1° decreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst;
- 2° administratieve overheid: ofwel het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ofwel een Vlaamse Openbare Instelling ofwel een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
- 3° 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;
- 4° leidend ambtenaar: de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
- 5° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt.

HOOFDSTUK 2 - ALGEMENE WERKWIJZE

Art. 2. De contacten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheid voor de behandeling van klachten verlopen schriftelijk. Dat belet niet dat de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen kan stellen aan de bevoegde ambtenaar.

Gelet op zijn rol als vertrouwenspersoon, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van de klacht door aan de administratieve overheid, tenzij de verzoeker daartoe uitdrukkelijk zijn toestemming heeft gegeven. Om dezelfde reden stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van het antwoord van de administratieve overheid door aan de verzoeker.

Art. 3. Enkele malen per jaar bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst aan de secretaris-generaal en de directeur-generaal van de betrokken afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling:

- 1° een dossierlijst van de lopende dossiers met betrekking tot die administratieve overheid;
- 2° een dossierlijst van de voorlopig gekwalificeerde dossiers met betrekking tot die administratieve overheid.

Alleen klachten die in een van die lijsten opgenomen zijn, kunnen worden verwerkt in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 4. De Vlaamse Ombudsdienst deelt aan de administratieve overheid de lijst mee van zijn personeelsleden die belast zijn met het onderzoek van klachten en namens de dienst kunnen optreden.

HOOFDSTUK 3 – DOORVERWIJZING EN DOORZENDING VAN KLACHTEN

Art. 5. Als de Vlaamse Ombudsdienst meent dat een klacht onontvankelijk is, wordt de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of de bevoegde administratieve overheid. Heeft de onontvankelijke klacht betrekking op een materie waarvoor de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest niet bevoegd is, dan wordt de verzoeker doorverwezen naar de aangewezen instantie.

Mits uitdrukkelijke toestemming van de verzoeker zendt de Vlaamse Ombudsdienst de onontvankelijke klacht door naar de bevoegde administratieve overheid. Indien nodig houdt op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

HOOFDSTUK 4 – ONDERZOEK VAN KLACHTEN

Art. 6. Voor het onderzoek van een ontvankelijke klacht schrijft de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid aan met een vraag om uitleg. De vraag om uitleg wordt gericht aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met kopie aan zijn secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling.

De administratieve overheid antwoordt binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de vraag.

Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de administratieve overheid van die termijn afwijken.

Art. 7. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt het antwoord en brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de administratieve overheid.

Zo nodig stelt hij een nieuwe vraag aan de administratieve overheid, wat opnieuw het tweede en derde lid van artikel 6 toepasselijk maakt.

HOOFDSTUK 5 – ADMINISTRATIEF BEROEP

Art. 8. Als omtrent de feiten van de klacht een administratief beroep is ingesteld en de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht moet opschorten, brengt de betrokken administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan op de hoogte.

Zodra de administratieve beroepsprocedure is beëindigd, brengt de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan onmiddellijk op de hoogte en deelt de beslissing in beroep mee.

HOOFDSTUK 6 – BEOORDELING EN VERDERE BEMIDDELING

Art. 9. Als het onderzoek van een klacht afgerond is, deelt de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid mee welke voorlopige kwalificatie hij aan de klacht gegeven heeft.

Art. 10.

§1. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' richt de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing aan de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

§2. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' waarvoor het voorstel tot oplossing niet tot een positief resultaat heeft geleid, doet de Vlaamse Ombudsdienst een laatste bemiddelingspoging bij de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal schriftelijk op de hoogte van die laatste bemiddelingspoging.

§3. Over een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' waarvoor de laatste bemiddelingspoging niet tot een positief resultaat heeft geleid, brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de bevoegde Vlaamse minister. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt een kopie van het verslag aan de administratieve overheid. Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst ook aan de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal een kopie van het verslag aan de Vlaamse minister.

HOOFDSTUK 7 – DEFINITIEVE KWALIFICATIE EN AANBEVELINGEN

Art. 11. Na de definitieve kwalificatie van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid onmiddellijk op de hoogte van die kwalificatie.

Art. 12.

§1. Voor een klacht met de definitieve kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' richt de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling aan de administratieve overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst brengt de bevoegde Vlaamse minister op de hoogte van de aanbeveling. Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden ook de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal op de hoogte gebracht.

§2. Als de klacht een andere definitieve kwalificatie heeft gekregen dan '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking', kan de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid ook een aanbeveling richten die de werking van de betrokken administratieve overheid betreft.

HOOFDSTUK 8 – OVERIGE BEPALINGEN

Art. 13. Dit protocol kan op elk ogenblik voor bepaalde administratieve overheden worden aangevuld om rekening te houden met specifieke aspecten.

Art. 14. Dit protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Bijlage 4: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 1999

3 maart 1999	Werkbezoek van medewerkers Vlaamse Infolijn aan Vlaamse Ombudsdienst
10 maart 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Infolijn, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
11 maart 1999	Werkbezoek aan Nederlandse Nationale Ombudsman, dr. M. Oosting (Den Haag)
12 maart 1999	Deelname studiedag Woonbeleid, administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (Vlaams Parlement)
24 maart 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Infolijn (Diegem)
25 maart 1999	Werkbezoek aan de Belastingdienst voor Vlaanderen (Aalst)
26 maart 1999	Deelname aan de voorstelling van het jaarverslag van de ombudsman Stad Brugge (Brugge)
1 april 1999	Bijeenkomst Wetenschappelijk Comité Congres Europese Ombudslui "Keizer Karel 1500-2000" (Gent)
2 april 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (Brussel)
12 april 1999	Werkbezoek aan de directieraad van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Werkbezoek aan de secretaris-generaal van het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
13 april 1999	Werkbezoek aan de federale ombudsmannen (registratiesysteem) (Brussel)
	Werkbezoek van de ombudsvrouw van de gemeente Puurs aan de Vlaamse Ombudsdienst
16 april 1999	Werkbezoek aan de ombudsman van Aquafin (Aartselaar)
19 april 1999	Lezing voor hoorzitting Commissie Staatshervorming, Algemene Zaken en Verzoekschriften over het "Openbaarheidsdecreet" (Vlaams Parlement)
20 april 1999	Werkbijeenkomst van de parlementaire ombudslieden (federaal en regionaal) (Brussel)
	Werkbezoek aan de directieraad van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
22 april 1999	Werkbezoek aan de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
23 april 1999	Werkbezoek aan de directieraad van het departement Wetenschap, Innovatie en Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
26 april 1999	Werkbezoek aan de Staf Centrale Coördinatie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
29 april 1999	Lezing op de studiedag "Vlaamse Wooncode - Woonkwaliteit en lokaal woonbeleid" en voorzitterschap debat, Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
30 april 1999	Werkbezoek aan de directieraad van het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
3 mei 1999	Werkbezoek aan de administratie Land- en Tuinbouw van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (Brussel)
5 mei 1999	Werkbezoek aan de directieraad van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
6 mei 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Milieumaatschappij (Erembodegem)
	Werkbezoek aan de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (Brussel)
7 mei 1999	Werkbezoek aan de voorzitter van MOVI (Netwerk voor Management in de Openbare Vlaamse Instellingen) en werkbezoek aan de Dienst voor Scheepvaart (Hasselt)
10 mei 1999	Werkbezoek aan de VRT (Brussel)
17 mei 1999	Lezing op informatiedag "Openbaarheid van Bestuur en de Ombudsfunctie" voor stagiairs niveau A van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Deelname aan de studieavond over "Openbaarheid van Bestuur", Centrum voor Beroepsvervolmaking in de Rechten, Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
18 mei 1999	Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
19 mei 1999	Werkbezoek aan de afdeling Studietoelagen van het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Werkbezoek aan de Federale Voorlichtingsdienst (Brussel)
20 mei 1999	Deelname aan de Algemene Vergadering POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Leuven)
	Werkbezoek aan het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Brussel)
27 mei 1999	Werkbezoek aan de afdeling Woonbeleid van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Deelname aan de informatiesessie Studietoelagen, departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

28 mei 1999	Werkbezoek aan Kind en Gezin (Brussel)
8 juni 1999	Deelname aan de voorstelling van het jaarverslag van de ombudsman van de Belgische Vereniging van Banken
10 juni 1999	Werkbezoek aan de Waalse Ombudsman (Namen)
11 juni 1999	Werkbezoek aan het College van Afdelingshoofden van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
15 juni 1999	Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
17 juni 1999	Werkbezoek aan de raad van bestuur MOVI (Netwerk voor Management in de Openbare Vlaamse Instellingen) (Brussel)
18 juni 1999	Studiedag over de interne werking Vlaamse Ombudsdienst (Steenokkerzeel)
23 juni 1999	Werkbezoek aan De Lijn (Mechelen)
25 juni 1999	Deelname aan de bijeenkomst van de Commissie "Burger, recht en samenleving", Koning Boudewijnstichting (Brussel)
29 juni 1999	Deelname aan de verwelkoming van de Vlaamse volksvertegenwoordigers (Vlaams Parlement)
2 juli 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Landmaatschappij (Brussel)
	Bijeenkomst van de jury Belgacomfonds, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
	Toespraak "De Vlaamse Ombudsdienst in 2000", 11-julieviering, Gemeentelijk Auditorium (Zaventem)
5 juli 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)
7 juli 1999	Werkbezoek aan het commissariaat-generaal voor de Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie (BLOSO) (Brussel)
8 juli 1999	Werkbezoek aan het Universitair Ziekenhuis Gent (Gent)
12 juli 1999	Werkbezoek aan het Gemeenschapsonderwijs (Brussel)
13 juli 1999	Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
14 juli 1999	Werkbezoek aan het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (Brussel)
	Werkbezoek aan het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (Antwerpen)
3 augustus 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (Brussel)
24 augustus 1999	Werkbezoek aan de secretaris-generaal van het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
7 september 1999	Bijeenkomst van de jury Belgacomfonds, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
8 september 1999	Werkbezoek aan de Vlaamse Infolijn (Diegem)
9-10 september 1999	2-daags seminarie Commissie "Burger, Recht en Samenleving", Koning Boudewijnstichting (Marche-en-Famenne)
13 september 1999	Werkbezoek van de Ombudsdienst Stad Antwerpen (Vlaamse Ombudsdienst)
14 september 1999	Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
16 september 1999	Bijeenkomst van de jury Belgacomfonds, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
21 september 1999	Werkbezoek aan de directeur-generaal van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Startvergadering van het Wetenschappelijk Comité "Vlaamse Ombudsdienst en Medebewind", Koninklijke Academie voor Wetenschappen (Brussel)
22 september 1999	Deelname aan het Colloquium "De risicomaatschappij", UFSIA (Antwerpen)
24 september 1999	Deelname aan de paneldiscussie van de studiedag Kamer van Notarissen "Bemiddeling" (Antwerpen)
	Deelname aan de tweede studiedag "Bedrijfscommunicatie over nieuwe media en gevestigde kanalen in de Nederlandse en Vlaamse bedrijfscommunicatie"
27 september 1999	Deelname aan de afscheidsviering van de Nederlandse Nationale Ombudsman (Den Haag)
30 september 1999	Werkvergadering met de afdeling commissies Vlaams Parlement
5 oktober 1999	Voorzitterschap van de studiedag "Het nieuwe decreet op de ruimtelijke ordening", Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
8 oktober 1999	Deelname aan de Algemene Vergadering POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brugge)
12 oktober 1999	Werkbezoek aan de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
13 oktober 1999	Deelname aan de voorstelling van het legislatuurverslag (Vlaams Parlement)
15 oktober 1999	Werkbezoek aan het College van federale ombudsmannen (Brussel)
	Werkbezoek van de leden van de directieraad en de afdelingshoofden van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement (Vlaamse Ombudsdienst)
18 oktober 1999	Deelname aan de studiedag "Lokale en Regionale Belastingen" (Leuven)
19 oktober 1999	Prijsuitreiking Belgacomfonds "Dialogoog tussen burger en lokaal bestuur", Koning Boudewijnstichting (Brussel)
22 oktober 1999	Deelname aan de studiedag "Wie waakt over de kwaliteit van onze wetgeving?", UFSIA (Antwerpen)
25 oktober 1999	Open-deur voor de medewerkers van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement
29 oktober 1999	Lezing over "Klachtenbehandeling en ombudsfunctie", Congres van de Gemeentesecretarissen Vlaams-Brabant (Hoeilaart)
5 november 1999	Werkbezoek aan de Belastingdienst voor Vlaanderen (Aalst)

- 11-12 november 1999 Deelname en voorzitterschap van een sessie op het Congres van Regionale Ombudslieden (Firenze)
- 17 november 1999 Lezing over "Het ombudswerk", Rotary-club (Antwerpen)
- 18 november 1999 Lezing over "De klachtenbehandeling", Raad van Bestuur van MOVI (Netwerk voor Management in de Openbare Vlaamse Instellingen) (Brussel)
- 19 november 1999 Lezing over "Klagen bij een ombudsman", Seniorenacademie (Antwerpen)
- 19 november 1999 Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- 22 november 1999 Werkbezoek van de afdeling Decreetgevend Secretariaat (Vlaams Parlement)
- 24 november 1999 Werkbezoek aan de federale regeringscommissaris voor administratieve vereenvoudiging (Brussel)
- 25 november 1999 Lezing over "De Vlaamse Ombudsdienst", Sociale Hogeschool Gent (Gent)
- 26 november 1999 Voorzitterschap van de studiedag "Het nieuw decreet op de ruimtelijke ordening", Universiteit Antwerpen (Antwerpen)
- 3 december 1999 Werkbezoek aan de directieraad van het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- 8 december 1999 Werkbezoek aan het afdelingshoofd van de afdeling Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de gemachtigde ambtenaar voor de beroepen tegen de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen
- 9 december 1999 Lezing over "Openbaarheid van Bestuur en Ombudsfunctie" voor stagiairs van niveau A van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- 9 december 1999 Werkbezoek aan het afdelingshoofd van de afdeling Studietoelagen van het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- 10 december 1999 Deelname aan de Commissie "Burger, recht en samenleving", Koning Boudewijnstichting (Brussel)
- 13 december 1999 Lezing over "Recht en kansarmoede", studievoormiddag Samenlevingsopbouw in Vlaanderen (Brussel)
- 14 december 1999 Algemene presentatie van de Vlaamse Ombudsdienst aan de nieuwe personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- 15 december 1999 Deelname aan het colloquium "Armoede en Sociale Uitsluiting", UFSIA (Antwerpen)
- 15 december 1999 Voorzitterschap van de studienamiddag over "Subsidiariteit in de ruimtelijke planning", Vereniging voor Ruimte en Planning (Brussel)
- 16 december 1999 Werkbezoek aan de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

In de periode kort na de verkiezingen van 13 juni 1999 van het vernieuwde Vlaams Parlement en de nieuwe Vlaamse Regering had de Vlaamse ombudsman kennismakingsbezoeken met de voorzitters van de diverse fracties in het Vlaams Parlement en de leden van de Vlaamse Regering.