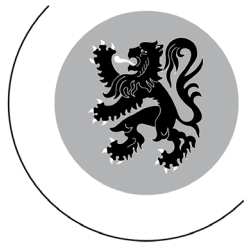




Jaarverslag  
2013 Houd  
alle lijnen  
open



Vlaams  
Parlement

stuk **41** (2013-2014) – Nr. 1  
ingediend op 2 april 2014 (2013-2014)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2013



De heer Jan Peumans  
Voorzitter  
Vlaams Parlement

De heer Kris Peeters  
Vlaams Minister-President

2 april 2014

*Met heel Vlaanderen blijven spreken*

Mijnheer de Voorzitter,  
Mijnheer de Minister-President,

Middels de slogan “Baanbrekend vakmanschap” zal Vlaanderen zich de komende jaren positioneren als de regio bij uitstek van mensen als makers, sinds eeuwen gedreven door kennis en kunde.

In dit legislatuurjaarverslag hebben we het over ons eigen “baanbrekend vakmanschap” binnen de Vlaamse overheid.

Stellen we baanbrekend vakmanschap vast?

Sommige punten komen in de buurt. Tegelijk is er een groot besef van luxeverzuim: het besef van slechts te detecteren van wat leeft aan de oppervlakte van een welvarende gemeenschap. En is er vooral die uitdaging om met heel Vlaanderen te blijven spreken.

Moge deze bescheiden insteek vanuit de huidige DNA van het klachtenbeeld, toch reflectie bieden voor het parlementair debat 2014-2019.

Uw dienstwillige,



Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman



Inhoudsopgave .....	5
Mobiliteit en Openbare Werken .....	7
1- De Lijn: de centrale klantendienst zet de klant centraal	
2- Wegen & Verkeer: resultaat in de strijd tegen geluidshinder verkeer	
3- Waterwegbeheerders: identieke problemen vragen identieke oplossingen	
Cultuur, Jeugd, Sport en Media .....	11
4- De VRT-klantendienst: een voorbeeld voor een hele sector	
5- Kledingvoorschriften in openbare zwembaden	
Werk en Sociale Economie/Economie, Wetenschap en Innovatie .....	13
6- Samen werk maken van klachten	
7- VDAB: de uitdaging om straks ook te handhaven	
8- Subsidieagentschap: altijd weer die aanmoedigingspremie	
9- Slimme kmo-portefeuille: van inspecteren naar zelf-evalueren	
Leefmilieu, Natuur en Energie .....	17
10- Ambities en kansen, ook bij milieuklachten	
11- Energieprestatie gebouwen: hou rekening met aanpassings- of verbeteringswerken	
12- Water: stappen vooruit, maar zorg dat afvalwater effectief gesaneerd wordt	
13- Gratis water en elektriciteit: ga vijf jaar terug bij rechtzettingen	
14- Respect voor de investeringsbeslissing van de burger	
Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid, Onroerend Erfgoed .....	23
15- Profiteer van de overheveling van de Aankoopcomités	
16- Eindelijk bestuurlijke handhaving	
17- Wonen: zet in op alternatieve woonconcepten	
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin .....	29
18- Baanbrekende sprong in het klachtenmanagement	
19- Geschillencommissie kinderopvang	
20- Globale visie op handhaving project “één Vlaamse boete-ambtenaar”	
Financiën en Begroting .....	33
21- Vakmanschap bij de omgang met onvrede	
22- Eén portaal waarop de burger zijn tegoed en schuld bij de overheid ziet	
Onderwijs .....	35
23- Zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening	
24- Klachtenmanagement UGent en GO! : voorbeelden voor een hele sector	
25- Luxeverzuim in het klachtenbeeld	
26- Toerisme Vlaanderen: het Logiesdecreet evalueren .....	38
Overheidsorganisatie .....	39
27- Digitaliseer, automatiseer, maar blijf ook spreken met heel Vlaanderen	
28- Van klachtdecreet uit 2001 naar servicedecreet 2019	
29- Lokaal voldoende kennis en expertise	
30- Jobpunt: maximaal open tegenover afgewezen kandidaat	
31- Klokkenluiden voor alles wat de Vlaamse overheid substantieel financiert	

---

Bijlage: enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2013 .....	46
Overzicht van de aanbevelingen .....	48

**Mobiliteit en Openbare Werken**  
**34.998 klachten in klachtenboek 2013**

- 1- De Lijn: de centrale klantendienst zet de klant centraal .....
- 2- Wegen & Verkeer: resultaat in strijd tegen geluidshinder verkeer .....
- 3- Waterwegbeheerders: identieke problemen vragen identieke oplossingen .....

***1- De Lijn: : de centrale klantendienst zet de klant centraal***

(2013-1196) Opa en oma nemen met de twee kleinkinderen van 8 en 10 de bus.

Opa betaalt 12 euro aan de chauffeur.

Eens gezeten, vraagt oma zich af of dat toch niet wat duur is?

Oma stuurt opa terug naar de chauffeur, maar die wuift uiteindelijk zelfs oma weg.

De chauffeur vindt dat het niet zijn taak was om naar de 65+-kaart te informeren.

Als oma en opa hun verhaal bij de ombudsman vertellen, hoeft de ombudsman zelf zo goed als niets te doen: hij geeft de klacht door aan de klantendienst, die voor excuses zorgt en voor de terugbetaling van 12 euro.

Met 32.688 gerapporteerde klachten in het klachtenboek 2013, blijft De Lijn “buiten categorie” en het absoluut goede nieuws is dat we wel degelijk op de goede weg zijn met een klantendienst die de zaak van oma en opa op deze manier aanpakt.

En de aangekondigde centrale klantendienst van De Lijn gaat voorts ongetwijfeld een definitieve streep trekken onder een al te juridische omgang met de eigen klant uit angst om aansprakelijk gesteld te worden.

En als de dingen zo evolueren, dan kan de ombudsman zich bezighouden met zaken, zoals die waarover we in december 2013 op onze website schreven: “Enkele weken geleden liep het compleet mis tussen Gerard, buschauffeur voor De Lijn, en Youssef, zijn klant. Die twee gingen samen helemaal door het lint, compleet met racistische verwijten over en weer. We staan wat praatjes verder. Resultaat: zojuist hebben Gerard en Youssef elkaar toch maar mooi de hand geschud. Jawel: verzoening is wel degelijk ook een optie als antwoord op een klacht over racisme of onverdraagzaamheid.”

In de marge van het verhaal van Gerard – die als chauffeur in dienst is bij een zogenaamde pachter van De Lijn – kon de Vlaamse Ombudsdienst overigens vaststellen dat de betrokken pachter werkte met een voorbeeldig opvolgsysteem voor zijn chauffeurs. Hij gaf de ombudsman ook volledige inzage in het personeelsdossier van Gerard. Hetzelfde kan deze dagen helaas niet gezegd worden van weer een andere pachter, in weer een ander dossier (2014-00489), waar de ombudsman nu al weken tevergeefs wacht op een signaal dat de pachter in staat is om in te schatten of het normaal is dat zijn chauffeur zijn stuurpost verlaat om op straat klappen te gaan uitdelen aan een jongere die zijn bus ophoudt.

Wel denkt de ombudsman dat De Lijn nog flink vooruitgang hoort te maken aan de telefoon. Nog te vaak moet de ombudsman het luisterend oor zijn van de Lijn: zowel de belbuscentrales, die te amateuristisch en met te veel regionale verschillen werken, als de LijnInfo kunnen beter.



Zo is het, wat De LijnInfo betreft, alleszins niet meer van deze tijd om de mensen 30 cent per minuut te laten betalen om via het 070-nummer bij de LijnInfo een reisroute te vragen, een verloren voorwerp te melden of een klacht te uiten. Te meer daar vele mensen ondertussen bellen via belpakketten.

Een voorbeeld van wat zo 'n luisterend oor betekent? In oktober 2013 vertelden we het volgende verhaal op onze website: "We telefoneren met een man die vele maanden geleden de pols kneusde tussen de deuren van de bus. Het is oktober ondertussen en over de telefoon bespreken we de weigering van De Lijn om de schade van 80 euro aan dokters- en kinékosten te vergoeden. De Lijn aanvaardt o.a. niet dat een getuige zichzelf omschrijft als een kennis van het slachtoffer. Zo'n getuige zou onvoldoende onafhankelijk zijn en dus onvoldoende betrouwbaar. Ombudsman en slachtoffer voeren een rustig en zelfs aangenaam telefoongesprek. Heus: klagers zijn niet per definitie zuurpruimen en ja, het bestaat nog, mensen, die een neen aanvaarden. Samen aan de telefoon begrijpen we uiteindelijk ook wat belangrijk is in zulke situaties: zorg onmiddellijk na de feiten voor geschreven getuigenverklaringen. Doe dat niet pas zes maanden later, zoals deze man deed, en best ook niet door een kennis te laten getuigen.

En ook bij de boeteprocedure kan dat luisterend oor zinvol zijn, zo weet de ombudsman uit ervaring. Al voegt de ombudsman er meteen aan toe dat de Vlaamse Ombudsdienst deze boetedienst de voorbije jaren steeds meer is gaan appreciëren als een dienst die – in moeilijke omstandigheden met hoge aantallen boetes en met een beperkte personeelsbezetting – wel degelijk bereid is om de dialoog met de Vlaamse Ombudsdienst aan te gaan over bijvoorbeeld het eigen seponeringsbeleid, maar ook in tal van andere situaties. Te denken valt dan bijvoorbeeld (2013-62.685) aan de uiteindelijk geschrapte boete voor iemand die met zijn smartphone de gebeurtenissen aan het filmen was aan een halte. Dat was een casus uit september 2013, die ons ook toeliet om ons te buigen over de manier waarop de overheid best omspringt met meldingen via de nieuwste technologieën: wanneer burgers allerlei dingen melden bij de overheid aan de hand van wat ze hebben gefilmd met hun smartphone bijvoorbeeld.

Tot slot. Sinds kort is de Vlaamse Ombudsdienst aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake EU-verplichtingen voor het busgebruik door personen met een handicap of met beperkte mobiliteit. In die hoedanigheid rekent de ombudsman erop dat hij in zijn jaarverslag 2014 zal kunnen rapporteren dat De Lijn een voorbeeldig beleid voert inzake scootmobielen op tram en de bus (2013-62.723).

## ***2- Wegen & Verkeer: resultaat in strijd tegen geluidshinder verkeer***

Ook het Agentschap Wegen en Verkeer is buiten categorie: het klachtenrapport in het klachtenboek 2013 telt 13.125 meldingen in 2013, o.a. via het meldpunt wegen.

De ombudsman laat het in het midden of er ook hier nood is aan een centrale klantendienst zoals bij De Lijn, maar de ombudsman weet wel dat er vandaag nog te weinig lijn zit in de doorlooptijden, in de kwaliteit van de antwoorden als reactie op de meldingen, en in de opvolging van de uitvoering van beloofde acties. Al gaan we uiteraard ook niet veralgemenen, want in oktober 2013 schreven we bijvoorbeeld ook op onze website: "Volgende maandag start een mediacampagne die u ervan bewust wil maken dat de Vlaamse overheid wel degelijk naar u wil luisteren. Overheidsdienst Wegen en Verkeer is deze campagne al een beetje voor. Ik ontvang een tevreden mail

van een burger die het apprecieert dat zijn straat, de Broechemlei in Ranst (N116), er opnieuw piekfijn bijligt. Deze burger dankt o.a. de ombudsman, maar geeft toch vooral een pluim aan Wegen en Verkeer. Prima! Het meldpunt wegen werkt dus (<http://www.meldpuntwegen.be>) en het helpt natuurlijk ook dat Wegen en Verkeer deze burger individueel informeerde over de start van de vernieuwingswerken aan het wegdek.”

Maar opnieuw mist de ombudsman een echt gestroomlijnd luisterend oor, nu de wegentelefoon deze ambitie echt niet waarmaakt.

Wat zeker ook meer stroomlijning kan gebruiken, is het teveel aan vensters voor de burger. De ombudsman denkt daarbij o.a. ook aan de vele websites:

- [www.wegenenverkeer.be](http://www.wegenenverkeer.be) (of [www.wegenwerken.be](http://www.wegenwerken.be));
- voor het inschatten van zijn filekans [www.verkeerscentrum.be](http://www.verkeerscentrum.be);
- voor het melden van een knelpunt [www.meldpuntwegen.be](http://www.meldpuntwegen.be), waar ook knelpunten aan voetpaden gemeld kunnen worden;
- voor een knelpunt aan fietspaden [www.meldpuntfietspaden.be](http://www.meldpuntfietspaden.be);
- klachten over snelwegparkings [www.kwaliteitsparkings.be](http://www.kwaliteitsparkings.be);
- als burger krijg je dan weer geen toegang tot de verkeersbordendatabank, maar voor de hinder uit Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD) kan je terecht op [www.geopunt.be/hinder-in-kaart](http://www.geopunt.be/hinder-in-kaart);
- algemene mobiliteitsinformatie, [www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be);
- informatie over bus en tram [www.delijn.be](http://www.delijn.be).

Voorts is het klachtenbeeld over de weginfrastructuur inhoudelijk erg gevarieerd. De ombudsman kijkt mee uit naar de realisatie van de belofte om de onderhoudsachterstand van de autosnelwegen weg te werken in 2015 en voor de gewestwegen tegen 2020.

Wat wel een constante was en ook zal blijven, zijn de klachten over geluidshinder: en dan zeker de klachten over geluidshinder door het drukke verkeer op onze wegen waardoor relatief veel mensen worden getroffen. De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat het agentschap niet verantwoordelijk is voor de verdere toename van het verkeer en vraagt zeker niet om overal dan maar geluidsschermen te zetten, wat een dure oplossing is, die vaak alleen effect heeft voor een relatief kleine groep gehinderden.

Niettemin denkt de ombudsman dat een gecoördineerde aanpak van deze problematiek over de beleidsdomeinen heen en vooral een intensieve samenwerking met de beleidsdomeinen milieu en ruimtelijke ordening zeker een prioriteit mag zijn in de komende regeerperiode. Het probleem is voldoende in kaart gebracht; het is tijd om resultaten te boeken.

Aanbeveling: zorg voor een gecoördineerde aanpak van de geluidshinder door het heel drukke verkeer op onze wegen

### **3- Waterwegbeheerders: identieke problemen vragen identieke oplossingen**

De klachtenrapporten van de beide Vlaamse waterwegbeheerders tonen identieke problemen. Zo ontvangen ze beiden heel wat klachten over het gebruik van jaagpaden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het alvast hoopvol dat nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal nv in 2014 samen werken aan een sensibiliseringscampagne

---

om fietsers, wandelaars en andere gebruikers van het jaagpad te informeren over het toegelaten gebruik van jaagpaden.

**Cultuur, Jeugd, Sport, Media, 3.594 klachten in klachtenboek 2013**

- 4- De VRT-klantendienst: een voorbeeld voor een hele sector.....
- 5- Kledingvoorschriften in openbare zwembaden .....

***4- De VRT-klantendienst: een voorbeeld voor een hele sector***

Tussen de eerstelijnsklachtenrapporten van dit beleidsdomein in het klachtenboek 2013, steekt het VRT-rapport er bovenuit, wat de Vlaamse Ombudsdienst meteen toelaat om ook echt een beoordeling uit te spreken over het werk van deze klantendienst.

De VRT-klantendienst behandelde 3.559 klachten in 2013. Dat zijn er 30% minder dan in het piekjaar 2012 met toen 5.013 klachten. De terugval wordt mede verklaard doordat de VRT in 2013 de problemen oploste bij de videozone op [www.deredactie.be](http://www.deredactie.be) en [www.sporza.be](http://www.sporza.be). Ook was 2013 – anders dan bijvoorbeeld 2014 - een “normaal” jaar, zonder polariserende evenementen als een WK voetbal of verkiezingen.

De meest verheugende vaststelling is dat de VRT-klantendienst - opgericht in 2007 - ondertussen zowat 20.000 klachten behandelde. Op die manier verwierf de VRT-klantendienst een vaste stek op het brede podium waarop Vlaanderen zijn gedacht ventileert over zijn openbare omroep.

Waar pers, politiek, en andere actoren als de Vlaamse Regulator voor de Media, de Jury voor Eerlijke Praktijken en de Raad voor Journalistiek zich in ieder geval telkens met veel passie storten op de openbare omroep, zijn die 20.000 contacten een constante factor voor het grote en kleine ongenoegen van bijvoorbeeld een winnaar over zijn in de post verloren prijs.

Het is ook heel goed dat de klantendienst binnen de VRT duidelijk betrokken is in de interne dialoog, die lessen trekt uit het ongenoegen om de mopjes van Ben Crabbé, het gevloek in Witse of het onoordeelkundig gebruik van een modewoord als “catfight”.

Kortom, de ombudsman kijkt met vertrouwen naar de volgende legislatuur. De zes miljoen kritische aandeelhouders van de VRT mogen rekenen op deze klachtendienst, die top is in Vlaanderen, een goed rapport krijgt van de ombudsman en die alleen aangemoedigd kan worden om de volgende jaren nog een stuk voluntaristischer de eigen opdracht waar te maken.

***5- Kledingvoorschriften in openbare zwembaden***

Wat de andere instanties van het beleidsdomein betreft, verwijzen we naar hun klachtenrapporten in het klachtenboek 2013. We geven nog één verhaaltje van onze website (5 februari 2014), dat uitnodigt tot enige reflectie over kledingvoorschriften in openbare zwembaden. We schreven op onze website:

“Anders dan Wallonië, heeft Vlaanderen geen algemene regel over zwemslips in openbare zwembaden. En zo komt het dat we ons buigen over Willem, die onlangs in short opdook in een gemeentelijk zwembad met een lokaal verbod op zwemshorts. Willem heeft uiteindelijk gezwommen in een bij het zwembad aangekochte slip van 10

euro en hij vindt dat de gemeente hem nu die 10 euro moet terugbetalen. Willem krijgt de ombudsman niet mee in dat bad: het zal wel zijn dat er daar nog ergens één (oude) affiche hing met "shorts toegelaten", maar de gemeente had Willem al uitgelegd dat het hem vrij stond op zijn stappen terug te keren.

En waar de broek van de ombudsman pas echt van afzakt: blijkbaar betaalde de gemeente een tijdlang in zo'n geval wél het zwemticket terug, maar de gemeente stopte heel terecht die goodwill toen bleek dat enkele profiteurs er een spelletje van maakten om op die manier gratis te zwemmen.”

**Werk en Sociale Economie / Economie, Wetenschap en Innovatie,  
2.393 en 40 klachten in klachtenboek 2013**

- 6- Samen werk maken van klachten.....
- 7- VDAB: de uitdaging om straks ook te handhaven.....
- 8- Subsidieagentschap: altijd weer die aanmoedigingspremie.....
- 9- Slimme kmo-portefeuille: van inspecteren naar zelf-evalueren.....

***6- Samen werk maken van klachten***

De beleidsdomeinen Werk en Sociale Economie (WSE) en Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) maakten tijdens de legislatuur 2009-2014 samen deel uit van dezelfde parlementaire commissie en ook intern hebben beide beleidsdomeinen goed over het muurtje gekeken naar mekaars aanpak van klachten.

In het klachtenboek 2013 ziet men goed hoe deze openheid een globaal steeds sterker klachtenmanagement oplevert. Omdat er ook daadwerkelijk geleerd wordt uit de klachten, verbetert de dienstverlening voor de burger ook. Een groot deel van de klachten in beide beleidsdomeinen hebben te maken met frustraties en misverstanden als de communicatie niet verloopt zoals ze zou moeten verlopen.

Zowel WSE (voornamelijk VDAB) als EWI begrijpen zeer goed dat er in bepaalde situaties alleen meer olie op het vuur wordt gegooid als burgers worden afgescheept met een standaardafwijsbrief omdat er soms niet meer exact achterhaald kan worden wat er op welk moment tegen wie werd verteld. Deze entiteiten hebben duidelijke richtlijnen over persoonlijke contacten en over het antwoorden op menselijke maat, en zijn niet te beroerd om zich te excuseren als er fouten gemaakt werden.

Wanneer een verzoeker zich echt gehoord voelt door een mens van vlees en bloed, dan is dat soms al voldoende om hem of haar toch tevreden te stemmen, zelfs als hierdoor de beslissing of weigering niet wijzigt. Algemeen zien we dat er binnen de sectoren economie en werk een grote bereidheid bestaat om te leren en bij te sturen: de gecoördineerde klachtenrapportages maken melding van betere toegankelijkheid van de klachtendiensten met een hogere captatie van meldingen en klachten, uitgebreide FAQ's, duidelijkere communicatie over bezwaarmogelijkheden in antwoordbrieven, systematische tevredenheidsonderzoeken, de uitbouw van call centers en het opzetten van roadshows om te informeren over nieuwe regelgeving.

Deze cultuur van klantvriendelijkheid uit zich ook in het gericht doorsturen van onontvankelijke klachten, zodat de administratieve belasting voor de burger minimaal blijft.

***7- VDAB: de uitdaging om straks ook te handhaven***

VDAB blijft een goede leerling op klachtgebied, vooral ook omdat de centrale klachtendienst als intern controlemechanisme fungeert en op die manier waakt over de eenvormigheid van de antwoorden op de klachten (1.721 klachten in 2013).

Een typisch verhaal over onze goede samenwerking met de VDAB, plaatsten we in november 2013 op onze website. We hadden het over een werkloze kinderverzorgster en het verhaal ging zo: “(...) Zij moest dagenlang gratis werken, zagezegd praktische proeven afleggen, om aangeworven te worden. En dan bleek uiteindelijk ook nog eens dat het eigenlijk om een functie als zelfstandige ging. We hebben toen goed kunnen zien dat ook de VDAB daar niet mee kan lachen. Zo'n werkgever wordt van de vacaturedatabase gegooid en bij grove onregelmatigheden wordt zelfs soms ook inspectie sociale wetten ingeschakeld. Maar aan de andere kant, we hadden onlangs ook een klacht van een andere werkgever die al te lang maar niet terug op de vacaturedatabase geraakte. Dat is nu in orde voor deze werkgever, maar dat is dus ook een aspect van de werkelijkheid bij de ombudsman.”

Desondanks moeten we wel constateren dat een aantal van de aandachtspunten uit het memorandum 2009 blijven bestaan: trajectbegeleiding en ontoereikende informatieverstrekking blijven klassiekers in het klachtenbeeld. Transmissiedossiers en klachten over het statuut “niet-toeleidbaar” vervolledigen het plaatje.

Trajectbegeleiding - We krijgen nog steeds klachten over de weinig gedifferentieerde aanpak waarbij werkzoekenden vaak het gevoel hebben een soort van bezigheidstherapie te moeten volgen en vaak zelf de vraag stellen naar meer efficiënte trajectbegeleiding.

Voorts slaan de klachten over de kwaliteit van de trajectbegeleiding tegenwoordig ook steeds vaker op de tenderpartners van VDAB. Deze tenderpartners zijn partnerorganisaties met wie de VDAB samenwerkt omdat zij voor bepaalde opdrachten of bepaalde groepen meer expertise en ervaring in huis hebben dan de VDAB zelf. Het is alvast positief dat VDAB meer en meer inzet op de regierol en (sinds kort) bijvoorbeeld ook systematisch de klachtenrapporten van deze organisaties opvraagt, en waar nodig afspraken maakt om bepaalde situaties bij te sturen.

Een andere klassieker in het klachtenbeeld blijft de klacht over de mislukking in een voorafgaande proef om bij VDAB een opleiding te mogen starten. De werkzoekende heeft dan minimum het recht om het testresultaat in te zien en te bespreken. Dat dergelijke gesprekken niet altijd heel makkelijk zijn, bewijzen de vele klachten die toch nog tot bij de Vlaamse Ombudsdienst komen van verzoekers die het oneens blijven met de bevindingen die uit het, vaak psychologisch, onderzoek naar voren zijn gekomen. VDAB heeft de afgelopen jaren, als gevolg van de vele klachten, al enkele bijstellingen gedaan aan hun screenings- en selectiebeleid.

Ook blijven werkzoekenden met de status “niet-toeleidbaar naar werk” bij de ombudsman komen omdat ze het oneens zijn met deze status, en omdat ze zich aan hun lot overgelaten voelen. Ontoeleidbaarheid betekent immers dat de activering (tijdelijk) wordt stopgezet en dat de werkzoekende in die periode niet actief naar een job hoeft te zoeken, maar vaak aangeraden wordt om stappen te zetten naar zorg. Voor veel verzoekers is deze boodschap echter te vaag, en hebben zij een meer actieve begeleiding nodig om hen effectief tot bij het juiste zorgaanbod te krijgen. Het voorstel van decreet houdende de werk- en zorgtrajecten (stuk 2442 (2013-2014 – nr. 1) brengt daar hopelijk meer soelaas.

En de vele duizenden dossiers die VDAB in het kader van een transmissie aan RVA overmaakt, leiden regelmatig tot klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor deze klassiekers rekenen we op beterschap in het kader van de zesde staatshervorming.

Onder meer inzake activering van zoekgedrag en controle beschikbaarheid zullen er wellicht grote aanpassingen komen aan het huidige systeem. Een grote uitdaging, zeker als men doorheen dit verslag leest hoe moeilijk het is om te handhaven.

En een nieuw te verwachten pijnpunt wordt daar wellicht de perceptie dat VDAB op dat moment rechter en partij wordt.

VDAB is er niet alleen voor de werkzoekende, maar ook voor de werknemer: zo hebben we, begin januari 2014, de Vlaamse overheid ook aanbevolen om de toekenningscriteria voor opleidings- en loopbaancheques te verfijnen.

Zo vermijden we dat verzoekers die niet wonen in het landsgedeelte waar ze werken, ofwel dubbel in de prijzen vallen ofwel totaal uit de boot vallen bij het toekennen van dergelijke premies. In Vlaanderen geldt momenteel een dubbel localisatiecriterium: om in aanmerking te komen voor een opleidings- of loopbaancheque, moet men zowel werken als wonen in Vlaanderen. In Wallonië volstaat het dat het de maatschappelijke zetel van het bedrijf zich op Waals grondgebied bevindt om in aanmerking te komen voor een tegemoetkoming.

De Vlaamse minister van werk liet ondertussen weten dat hij zou bekijken of de regelgeving zou kunnen aangepast worden, zodat Vlamingen die in Vlaanderen wonen, maar elders werken toch beroep zouden kunnen doen op de cheques. Dit voorstel is een verbetering maar sluit nog steeds de groep van werknemers uit die niet in Vlaanderen wonen, maar er wel werken.

Aanbeveling: de Vlaamse en de Waalse ombudsman roepen de ministers van werk van de verschillende Belgische deelgebieden op om samen te bekijken hoe het gebrek aan eenvormigheid qua toekenningscriteria voor de loopbaan- en opleidingscheques kan worden aangepakt
--

### ***8- Subsidieagentschap: altijd weer die aanmoedigingspremie***

Binnen dit hoofdstuk zeker en vast ook een pluim voor het Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie, dat – waar mogelijk – toch blijkt geeft van soepelheid, zoals we bijvoorbeeld begin januari 2014 schreven op onze site, over Renaat:

“die een dag in de week loopbaanonderbreking neemt om vrijwilligerswerk te gaan doen. Zowel zijn werkgever, als de dienst aanmoedigingspremies, gaan daarop in de fout bij de administratieve verwerking van zijn vraag om daarvoor een Vlaamse aanmoedigingspremie te krijgen. Een tijdlang ziet het ernaar uit dat Renaat zal moeten opdraaien voor die fout, maar kijk: vandaag vernemen we dat de betrokken Vlaamse overheidsdienst afziet van een terugvordering. Renaat mag zijn aanmoedigingspremie van 264,78 euro dan toch houden.”

We zien diezelfde soepelheid ook bij het afzien van de terugvordering van onrechtmatig toegekende aanmoedigingspremies.



Maar de échte knoop hier is toch van beleidsmatige aard: werknemers blijven zich de tanden stukbijten op de verschillende regelingen naargelang men in de openbare sector, privésector of social-profitsector werkt. Burgers dienen dan bijvoorbeeld hun aanvraag in de verkeerde sector in, vaak omdat ze onder een specifieke regeling vallen, en kunnen dan achteraf geen aanspraak maken op de premie omdat de termijn om een nieuwe aanvraag in te dienen (onder het juiste stelsel) verstreken is, of ze verliezen enkele maanden omdat de premie in een bepaald stelsel niet met terugwerkende kracht kan worden toegekend.

Jaarlijks worden er zo ongeveer 1% (ofwel om en bij de 700 dossiers) van de ingediende aanvragen op basis van indieningstermijn geweigerd.

Aanbeveling: maak werk van de eenvormigheid qua indieningstermijn tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking

Ondanks de inspanningen van het Agentschap om breed en duidelijk te communiceren zijn er ook regelmatig nog burgers die ons verbouwereerd contacteren, omdat ze eenvoudigweg niet op de hoogte waren van het stelsel van aanmoedigingspremies, en deze premie dus aan hun neus zien voorbijgaan.

### ***9- Slimme kmo-portefeuille: van inspecteren naar zelf-evalueren***

Recent hebben we ons ook kunnen buigen over de nieuwe erkenningsmethode voor opleidingverstrekkers binnen de Kmo-portefeuille (2013-63067).

We zagen vele positieve kanten aan de nieuwe regeling (onder andere een heel slimme manier om het inspectiewerk te vervangen door zelfevaluatie aan de hand van audits) en we ontmoetten ook een privaat auditbureau dat een centrale rol speelt in de overheidsbeoordeling en dat blijk gaf van grote openheid tegenover de ombudsman.

Ons onderzoek leidde wel tot een aanbeveling om de procedure te verfijnen.

We merkten namelijk op dat er wel een mogelijkheid bestaat om binnen de zes maanden een opvolgingsaudit te laten uitvoeren, maar dat deze zogenaamde herkansing een lege doos kan zijn. Een dienstverlener die niet slaagt, kan immers niet verder werken onder het systeem van de Kmo-portefeuille, en kan bijgevolg ook niet aantonen dat hij de gevraagde veranderingen effectief kan implementeren.

**Leefmilieu, Natuur en Energie, 1.866 klachten in klachtenboek 2013**

- 10- Ambities en kansen, ook bij milieuklachten .....
- 11- Energieprestatie gebouwen: hou rekening met aanpassings- of verbeteringswerken .....
- 12- Water: stappen vooruit, maar zorg dat afvalwater effectief gesaneerd wordt.....
- 13- Gratis water en elektriciteit: ga vijf jaar terug bij rechtzettingen.....
- 14- Respect voor de investeringsbeslissing van de burger .....

***10- Ambities en kansen, ook bij milieuklachten***

In 2013 heeft de ombudsman, ook publiek, zijn kritische stem laten horen over leefmilieu, onder andere over de achterstand bij de behandeling van de beroepen milieuvergunningen. De ombudsman is daarnaast ook intern het gesprek aangegaan met het beleidsdomein.

We deden dit, niet omdat we zouden vinden dat alles slecht zou gaan bij dit beleidsdomein, want dat is natuurlijk niet zo.

Zo weten we dat het departement meldingen over milieuhinder wel degelijk behoorlijk opvolgt.

En we communiceren ook over positieve dingen. Zo schreven we in oktober 2013 bijvoorbeeld op onze website:

“Nitraatresidu-klachten bij de Vlaamse Landmaatschappij (de VLM). In 2011 rapporteert de klachtenbehandeling van de VLM dat 60 van de 87 ontvangen klachten betrekking hebben op nitraatresidu-staalname. Er volgt een verbetertraject, wat o.m. leidt tot het veralgemeend gebruik van loggers (positiebepaling met gps). Op die manier vermijdt de VLM discussies over de locatie van de staalname. En er kwam ook een speciale opvolging voor vragen en opmerkingen rond nitraatresidu's: landbouwers worden daar snel geholpen door medewerkers vertrouwd met deze materie. Dit verbetertraject deed het aantal nitraatresidu-klachten dalen met 90% (nog slechts 6 klachten in 2012). Kortom: een milieustrategie naar ons hart!”

Maar waar de ombudsman wel een probleem mee heeft, is dat het departement al veel te lang ook de klachten over de werking van het departement onterecht enkel als ‘meldingen’ beschouwt. Dat is spijtig, want klachten over de eigen werking kunnen net een belangrijke kwaliteitsimpuls zijn.

Het is alvast hoopvol dat uit het eerstelijnsklachtenrapport 2013 van het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur, en Energie (LNE) - zie [www.vlaamsombudsman.be](http://www.vlaamsombudsman.be), rubriek documentatie, klachtenboeken - blijkt dat het beleidsdomein het goede voornemen maakt om meer en meer *feedback* en signalen, vanuit het eigen klachtenbeleid, te gaan geven aan het beleid en de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Omdat de ombudsman één en ander positief wenst te ondersteunen, volgt hierna een illustratie van mogelijke ambities en kansen voor het klachtenmanagement, aan de hand van een casus die de ombudsman onlangs heeft voorgelegd aan het managementcomité LNE.

Casus: De nieuwbouw van de familie Jansen uit Erps-Kwerps (fictieve naam) voldoet niet aan de Vlaamse energieprestatienormen: er is geen ventilatie in de woning. Aan de familie Jansen legt het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur, en Energie een boete op van 6.124 euro.

Tegelijk voldoet de Vlaamse vestiging van een internationaal glaswolbedrijf (2013-00204) al jarenlang niet aan de Vlaamse milieunormen. Aan deze *multinational* legt hetzelfde beleidsdomein Leefmilieu, Natuur, en Energie een boete op van 3.570 euro.

De ombudsman legde deze casus aan het beleidsdomein voor omdat de casus de gelegenheid biedt om zich te beraden over de effectmeting en de finaliteit van bestuurlijke handhaving en van boetes. Dat is een reflectie de ombudsman nu al een tijdje samenbalt onder volgende aanbeveling:

Aanbeveling: handhaving: een project “één Vlaamse boete-ambtenaar” kan helpen om een globalere visie te ontwikkelen op bestuurlijke handhaving

Zo valt het op dat het glaswolbedrijf slechts een boete van 3.570 euro krijgt, terwijl de maximale boete 250.000 bedraagt. Wat de ombudsman daarbij vooral treft, is de gefragmenteerde aanpak van de globale milieuhinder. In dit geval ervaren de omwonenden zowel geluidshinder, als geurhinder, en ook allerlei vormen van uitstoot via de fabrieksschouw. Maar de boete steunt louter op één PV geluidshinder, terwijl de milieu-inspectie nochtans ook een PV geurhinder maakte, veroorzaakt door ongecontroleerde dampen die niet via de luchtzuivering en de centrale schouw in de omgevingslucht werden uitgestoten. En zelfs wat louter de geluidshinder betreft, valt het op dat de boetebeslissing, bij het criterium ‘frequentie’, slechts een eenmalige schending in rekening brengt, terwijl het dossier nochtans bulkt van de aanwijzingen dat het geluidsprobleem al erg lang aansleept en al die tijd ook al bekend is bij de overheid.

Dergelijke fragmentering van de aanpak van de globale milieuhinder, heeft uiteraard ook een ander belangrijk gevolg, namelijk dat men zich de vraag moet stellen hoe het hier zit met de wezenlijk punitieve aard van de geldboete, waarin leedtoevoeging het eerste sanctiedoel is.

### ***11- Energieprestatie gebouwen: hou rekening met aanpassings- of verbeteringswerken***

De wenkbrauwen van de ombudsman fronsen in het bijzonder ook, wanneer de ombudsman de boete voor de multinational vergelijkt met de boetes die jonge bouwers betalen bij het VEA (Vlaams Energieagentschap) in het kader van de Energieprestatieregelgeving. De ombudsman denkt bijvoorbeeld aan een boete van 2.980,64 euro in de zaak 2013-62238; tot zelfs een uitschieter van 6.124 euro (Jaarverslag ombudsman 2010, pagina 35, dossier 2010-0943) voor een familie met een nieuwbouw zonder ventilatiesysteem.

En uiteraard weet de ombudsman ook daar dat de energieprestatiecertificatenregelgeving (EPC) vele verdiensten heeft en goed ingeburgerd is. Het klachtenbeeld draait in essentie meestal rond EPC's die de realiteit niet correct weergeven en kopers en verhuurders die dan stellen dat ze een hogere prijs of huur betaald hebben voor een woning die naderhand helemaal niet zo energiezuinig blijkt te zijn. Wat de boetes betreft, blijft het belangrijkste knelpunt dat de EPB-boete voor een EPB-aangifte die niet aan de voorwaarden voldoet, terechtkomt bij de (aangifteplichtige) bouwheer en niet bij de

architect, aannemer of EPB-verslaggever. De ombudsman ziet dan vaak heel goed dat de communicatie tussen bouwheer, architect, EPB-verslaggever en aannemer niet optimaal is verlopen, maar de boete is dus voor de bouwheer. Geconfronteerd met deze situatie, proberen heel wat burgers dan bijkomende maatregelen te nemen om de tekortkomingen alsnog weg te werken of zoveel mogelijk te beperken. Tevergeefs echter, de boete zal niet verdwijnen of gemilderd worden. Het antwoord van het VEA zal daar steeds zijn dat het overeenkomstig de regelgeving niet over een appreciatiebevoegdheid beschikt en de boete dus moet opleggen indien blijkt dat op het moment van het indienen van de EPB-aangifte niet aan de EPB-eisen is voldaan.

Bij de burger ontstaat dan al gauw de indruk dat de overheid eerder uit is op het innen van de boete, dan dat ze bezorgd is om het gebouwpatrimonium in regel te brengen met de EPB-regelgeving. Te meer daar het betalen van de boete volledig bevrijdend werkt, ongeacht misschien de ernstige tekortkomingen aan de woning. Het VEA beschikt niet eens over de mogelijkheid om verbeteringen of aanpassingen op te leggen. Nochtans heeft de Vlaamse overheid er in het kader van te halen energie- en klimaatdoelstellingen meer baat bij dat zoveel mogelijk gebouwen in regel zijn dan bij de éénmalige inning van een boete.

Aanbeveling: hervorm de EPB-boeteprocedure en hou voortaan rekening met eventuele aanpassings- of verbeteringswerken die alsnog vrijwillig binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd door burgers die tegen een boete aankijken

### ***12- Water: stappen vooruit, maar zorg dat afvalwater effectief gesaneerd wordt***

De Vlaamse overheid heeft op het vlak van drinkwater de afgelopen legislatuur duidelijk stappen vooruit gezet. Eind november 2013 hebben we dit als volgt verwoord op onze website: “Jarenlang beten we onze tanden stuk op torenhoge waterfacturen. Telkens weer, dienden mensen zelf op te draaien voor zo goed als onzichtbare lekken in hun binneninstallatie, dus na de watermeter. Ik werd er haast zelf paranoïde van en tuurde regelmatig naar mijn leidingen om mij ervan te verzekeren dat mijn installatie thuis wel normaal functioneerde. Maar kijk, een pluim voor minister Joke Schauvliege. Vanaf 1 januari 2014 wacht een meer klantvriendelijke regeling en de eerste resultaten zijn er nu al! Zoals vandaag: een torenhoge factuur van 3.000 euro, die nu al verminderd wordt tot 800 euro. Echt wel een opluchting voor een gezinsbudget, al blijft de boodschap toch: regelmatig die watermeter controleren!”

Sinds 2011 bestaat er een Algemeen Watervkoopreglement (AWVR) voor alle drinkwatermaatschappijen in Vlaanderen, met een versterkte toezichthoudende rol voor de Vlaamse Milieumaatschappij. Het AWVR bevat onder meer lang verwachte uniforme regels voor verborgen lekken, al bleek al gauw dat met name De Watergroep die strenger interpreteerde dan de andere drinkwatermaatschappijen.

Met wat vertraging heeft de Vlaamse Regering de regelgeving inzake verborgen lekken en inzake bescherming tegen afsluiting van de watertoevoer vanaf 2014 merkbaar verbeterd, en komt daarmee verder tegemoet aan enkele ombudsaanbevelingen. Hoog tijd, want de stijgende saneringsbijdragen en –vergoedingen maken het drinkwater voor de burger alsmat duurder.

Bijna onvermijdelijk, als we in Vlaanderen de uiterste deadline van de Europese kaderrichtlijn Water willen halen: tegen 2027 - als we de voorwaardelijke

uitstel mogelijkheden meerekenen - zouden het oppervlaktewater en het grondwater in goede staat moeten zijn. De burger begrijpt dat de uitbouw van ons rioleringsstelsel daarvoor essentieel is, en dat hij dat als vervuiler dat mee moet financieren.

Uit de ombudsklachten blijkt wel dat wie betaalt voor de sanering, dan ook verwacht dat zijn afvalwater effectief gesaneerd wordt of daarvoor toch al concrete projecten uitgewerkt zijn. En de burger die kosten maakt voor de aansluiting op de nieuwe riolering, verwacht dat de buur die weigert om zijn woning aan te sluiten, kordaat aangemaand en zo nodig bestraft wordt.

In zijn Memorandum Lokale Verkiezingen 2012 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de gemeenten zelf al aangespoord tot verdere actie: “Wij saneren ons afvalwater. De drinkwaterfactuur stijgt vooral door de hogere saneringsbijdrage. Wij saneren ons afvalwater dus ook echt. Wij voeren een sterk rioleringsbeleid, met toezicht op een correcte huisaansluiting, en de aanleg van behandelingsinstallaties voor afvalwater.”

Maar de gemeenten kunnen het niet alleen. Het Vlaams Gewest heeft, naast zijn eigen taken inzake waterzuivering, een belangrijke stimulerende en begeleidende rol ten aanzien van de gemeenten.

Aanbeveling: zorg dat afvalwater effectief gesaneerd wordt
--

### ***13- Gratis water en elektriciteit: ga vijf jaar terug bij rechtzettingen***

Terugblikkend op de legislatuur, lopen de klachten over de niet-toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit als een rode draad doorheen het energiehoofdstuk.

Alle klachten hebben betrekking op burgers die ontdekken dat ze dit voordeel misgelopen zijn, maar bij een klacht hierover alleen een rechtzetting krijgen voor de laatste twee jaarfacturen. De energieleveranciers steunen hierover op een stellingname van de VREG. Deze burgers hebben via hun elektriciteitsfactuur dus wel bijgedragen aan dit voordeel, maar kunnen er niet van genieten.

Nochtans is deze beperking tot twee jaar nergens terug te vinden in de regelgeving en bevestigden de hoogste rechtscolleges een termijn van vijf jaar. Ook de Ombudsdienst voor Energie beveelt al jaren een termijn van vijf jaar aan voor de retroactieve toekenning van de gratis elektriciteit. In het akkoord ‘De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt’ van oktober 2013 wordt overigens uitdrukkelijk bepaald dat bij klachten over de foutieve verrekening van voordelen die reglementair bepaald zijn, gekeken moeten worden naar de rechtzettingstermijn in de betrokken regelgeving, waarin dus in dit geval helemaal geen beperking tot twee jaar terug te vinden is.

Jaarlijks hapert voor honderdduizenden gezinnen de automatische toekenning voor gratis elektriciteit, en als ze dit zelf niet vlug genoeg opmerken, kunnen ze deze bedragen niet meer recupereren volgens de VREG, al is dit niet conform de vigerende regelgeving.

Dit klachtenbeeld moet gewoonweg verdwijnen tijdens de volgende legislatuur; daarenboven stellen zich ook nog steeds problemen bij de toekenning van de gratis hoeveelheid water met terugwerkende kracht.

Aanbeveling: toekenning van gratis elektriciteit en water: ga vijf jaar terug in de tijd om rechtzettingen te doen bij de toekenning van gratis elektriciteit en water

#### ***14- Respect voor de investeringsbeslissing van de burger***

De energiepremies blijven bijna jaarlijks wijzigingen ondergaan en doorgaans is de eindfactuur bepalend voor de voorwaarden en het premiebedrag dat van toepassing zal zijn. Hoewel één en ander uiteraard in beide richtingen werkt, ziet de ombudsman toch te vaak burgers van wie het financiële plaatje in elkaar stuikt, doordat de regel veranderd is in vergelijking met wat van toepassing was op het ogenblik dat zij hun investeringsbeslissing genomen hebben.

Laat er geen twijfel over bestaan: we hebben het hier niet over de klacht over een meer gunstige regeling sinds de investeringsbeslissing (2014-00148). Deze burgers hebben immers op een gegeven moment een investeringsbeslissing genomen, wetende wat de hoogte van de premie zou zijn. We hebben het wel over de omgekeerde situatie, waarbij degene die bijvoorbeeld rekt op 4125 euro premie voor zijn zonneboiler uiteindelijk te horen krijgt van zijn distributienetbeheerder dat hij recht heeft op welgeteld 0 euro (2013-1501, 2013-1668, 2013-1708, 2013-1927, 2013-63107 en 2013-63215).

Niet alleen de wijzigingen van jaar tot jaar, maar ook het globale plaatje zorgt voor onzekerheid.

Een renovatieproject is meestal een meerjarenproject. Wie renoveert wil dus niet alleen graag weten welke premies hij dit jaar of volgend jaar kan krijgen tegen welke voorwaarden, maar zal waarschijnlijk ook op langere termijn willen weten welke premies en voorwaarden zullen gelden. Ter vergelijking: voor nieuwbouw is wel al een heel traject uitgetekend van nu tot en met 2020 waaraan een nieuwbouwer zich mag verwachten.

De energiepremies staan op die manier een beetje model voor iets wat we heel goed gemerkt hebben tijdens deze legislatuur, niet alleen bij energie trouwens (we zagen het bijvoorbeeld ook bij landbouw, bij de luxe-opleidingscheques, bij de verkeersfiscaliteit, bij wonen): de strijd met onder andere aanzuigeffecten en de dan soms bruuske ingreep om daar tegen op te treden.

We zagen zorgzaamheid, zeker ook; maar vaak ook tandengeknars. Naar het einde van de legislatuur zagen we gelukkig steeds meer andere dossiers, zoals de prille discussie over de woonbonus, waar al meteen verduidelijkt werd dat er in ieder geval niet zal worden ingegrepen in lopende contracten.

De Vlaamse Ombudsdienst rekt op een uitdrukkelijke engagement, zonodig een specifieke beleidstoets, rond aanzuigeffecten en gecreëerde verwachtingen.

Want uiteraard begrijpt ook de Ombudsdienst wel dat de Vlaamse overheid moet kunnen bijsturen, maar het beleid hoort echt het principe te huldigen dat de overheid steeds maximaal het moment zal respecteren waarop de burger de investeringsbeslissing neemt en zich daartoe contractueel verbindt.

Op die manier zouden heel wat klachten vermeden worden.

Aanbeveling: aanpassingen van premiestelsels: enkel met maximaal respect voor de financiële tegemoetkoming en voorwaarden op het moment van de investeringsbeslissing door de burger, dit is het moment waarop hij zich contractueel verbonden heeft

**Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid, Onroerend Erfgoed,  
1.586 klachten in klachtenboek 2013**

- 15- Profiteer van de overheveling van de Aankoopcomités.....
- 16- Ruimtelijke ordening: eindelijk bestuurlijke handhaving .....
- 17- Wonen: zet in op alternatieve woonconcepten .....

***15- Profiteer van de overheveling van de Aankoopcomités***

**Planschadevergoeding**

Bijna steevast moet de Vlaamse Ombudsdienst burgers ontgoochelen die na een voor hen ongunstig RUP erop rekenen dat de overheid hun perceel zal aankopen. Er bestaat een aankoopplicht voor die gevallen dat een RUP de waarde van een onroerend ernstig vermindert of de leefbaarheid van de bestaande bedrijfsvoering ernstig in het gedrang brengt, maar het nodige uitvoeringsbesluit met nadere voorwaarden en andere modaliteiten werd nooit genomen.

Voorts ontmoet de ombudsman al jarenlang burgers die niet begrijpen dat de plannende overheid blind doorverwijst naar de rechter voor planschadevergoeding. Een onbegrip dat volkomen terecht is: een burger mag van de overheid enige moeite verwachten om zelf in te schatten of er een recht is en zo ja, om dan na te gaan of er een akkoord over het bedrag gevonden kan worden.

Zeker nu de federale aankoopcomités overgeheveld worden, is het aangewezen om de verschillende compenserende vergoedingen bij beperkende of nadelige gevolgen van het grondgebruik door beleidsbeslissingen (zoals bestemmingswijzigingen door RUP's) te harmoniseren. Een bestuurlijke procedure voor planschadevergoeding hoort daar een onderdeel van te zijn.

**Planbatenheffing**

Ook het nieuwe instrument planbatenheffing heeft aanleiding gegeven tot enkele ombudsklachten. Een manifeste wanverhouding tussen de heffing en de reële meerwaarde na een provinciaal RUP over een weekendzone (2013-0474) leidde ondertussen tot een bijsturing van de regelgeving.

Moeizamer verlopen de pogingen om enkele vrijstellingen automatisch toe te kennen.

Nu de vergunningenregisters stilaan afgewerkt zijn, moet dit toch haalbaar zijn, bijvoorbeeld voor een perceel dat begrepen is in een niet-ervallen verkaveling, bestemd voor woningbouw, dat een voor woningbouw geëigende bestemming krijgt ten gevolge van het plan.

Aanbeveling: profiteer van de overheveling van de Aankoopcomités om vlotter om te gaan met de gevolgen van het grondgebruik door beleidsbeslissingen. Zorg daarbij voor een bestuurlijke procedure voor planschadevergoeding, een uitvoeringsbesluit voor de aankoopplicht en verdere automatisering van de vrijstelling van planbatenheffing



### ***16- Ruimtelijke ordening: eindelijk bestuurlijke handhaving***

Kortenaken probeert aan Johan uit te leggen dat de carport van de buur inderdaad onvergund is, dat zij daarvoor een proces-verbaal opgemaakt hebben, maar dat de ruimtelijke impact te beperkt is om het hele handhavingstraject van herstellvorderingsdossier, advies Hoge Raad Handhavingsbeleid, parket en strafrechter verder te doorlopen.

Lebbeke wil geen geld besteden aan een advocaat voor een hersteldossier. De buur van Bert heeft dan toch een garage in zijn woning gemaakt met de garagepoort in de zijgevel, hoewel de gemeente en de deputatie de daarvoor aangevraagde stedenbouwkundige vergunning op gemotiveerde wijze afgewezen hebben.

Willebroek voelt zich niet geroepen om afdoende te controleren of de winkel achter de woning van Sofie zich gehouden heeft aan de vergunningsvoorwaarden over hemelwateropvang en afvoerdebiet langs de gracht op de gemeenschappelijke perceelsgrens, met wateroverlast tot gevolg. Dat moeten de betrokkenen bij de burgerlijke rechter maar uitvechten.

In Koksijde laat een vergunninghouder al enkele jaren na om een groenscherm te planten langs de nieuwe parkeergarage met een 40-tal parkeerboxen. Die voorwaarde was nochtans nadrukkelijk in de vergunning opgelegd. De gemeente ziet geen passend drukkingsmiddel om de vergunningsvoorwaarde effectief te doen naleven.

In Houthalen heeft de buur van Linda achteraan zijn perceel een stal geplaatst zonder de nodige vergunning. De gemeente heeft een proces-verbaal opgesteld, maar het ziet er niet naar uit dat er verdere handhaving volgt.

Al jaren botst de burger die zich benadeeld voelt door de bouwovertreiding van de buur, op de grenzen van het huidige handhavingssysteem.

Vooral bouwovertreidingen met een beperkte ruimtelijke impact worden meestal blauw blauw gelaten. De gemeenten zijn, zij het soms na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst, wel nog bereid om te verbaliseren, maar het daaropvolgende traject van herstellvordering, Hoge Raad voor Handhavingsbeleid, parket en strafrechter is voor hen te complex, te kostelijk, te tijdrovend, zeker gelet op de beperkte slaagkansen om de Hoge Raad en het parket te overtuigen en tot bij de strafrechter te geraken.

Kortom, niet efficiënt. Daar komt nu verandering in. Met het ontwerp van decreet betreffende de handhaving van de omgevingsvergunning creëert de Vlaamse overheid een alternatief handhavingssysteem, geïnspireerd op wat al enkele jaren geldt voor milieuhandhaving. De Vlaamse Ombudsdienst is verheugd dat dit aspect uit zijn vorige memorandum (en eerder al vervat in ombudsaanbeveling 2004-13) alsnog gerealiseerd wordt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn klachtenbehandeling dikwijls moeten vaststellen dat het huidige systeem er in de praktijk toe leidde dat het vertrouwen van de betrokken burger in de overheid verder ondermijnd werd, en dat ook de bereidheid van die burger daalde om zelf de regels inzake ruimtelijke ordening te blijven naleven.

Het is dan ook niet te verwonderen dat de decreetgever, die bij de oprichting van de toenmalige Raad voor het Herstelbeleid in 2003 nog openlijk voor een nultolerantie voor

bouwovertredingen vanaf 1 mei 2000 ging, zo'n tien jaar later niet om de pijnlijke vaststelling heen kon dat het historisch passief van niet-herstelde oudere bouwmisdrijven thans zo omvangrijk geworden is dat het noch via de normale vergunningverlening noch via handhaving kan worden opgelost.

Opnieuw viel in de commissiebesprekingen te horen dat we voortaan kordaat, snel en correct moeten handelen bij nieuwe bouwovertredingen, goed beseffend hoe preventief en draagvlakverhogend zo'n aanpak werkt. De Vlaamse Ombudsman kan het niet beter formuleren. Om dit keer die verwachtingen wel waar te maken, zal alvast het team beboetingsambtenaren (wellicht in de schoot van het agentschap Inspectie RWO?) tijdig klaargestoomd en ondersteund moeten worden om de verwachte dossierinstroom aan te kunnen.

De Vlaamse Ombudsman rekent erop dat de Vlaamse overheid uit de moeilijke beginfase van zowel de afdeling Milieuhandhaving (AMMC) als de Raad voor Vergunningsbetwistingen lessen geleerd heeft en de winkel pas opent als alles klaar staat.

Aanbeveling: bereid de praktische organisatie van de bestuurlijke handhaving grondig voor en houdt de vinger aan de pols om zo nodig snel bij te sturen, zodat de doorlooptijden bij de bestuurlijke ruimtelijke handhaving van meet af aan beperkt blijven

### ***17- Wonen: zet in op alternatieve woonconcepten***

De Vlaamse Infolijn ontving in 2013 zo'n 12.000 oproepen rond Wonen. De interne klachtenbehandelaars over Wonen hebben meer dan 1.500 klachten behandeld. De klachtbehandeling bij de SHM's staat er, maar kan wellicht nog wat klantgerichter. De Vlaamse Ombudsdienst gaat in september 2014 een dag aan de slag met de klachtenmanagers wonen, samen op zoek naar een nog betere aanpak.

Enkele verhaaltjes, die we recent plaatsten op onze website.

(februari 2014) - Onlangs meldde Louis ons problemen met de herstellingsfirma van de sociale huisvestingsmaatschappij van Sint-Pieters-Leeuw. Louis was namelijk al sinds augustus aan het klagen dat de kelderlamp continu bleef branden. En pas nu bereikt ons eindelijk het bericht dat een nieuwe firma dat licht eindelijk uitgedaan heeft. Goed natuurlijk, maar nog veel te vaak moet de ombudsman in Brussel zich bezighouden met dingen die een goede klantendienst ter plaatse gewoon zelf oplost.

(oktober 2013) - Mahdi kan terug in zijn sociaal appartementje. Even zag het er benard uit voor Mahdi. De sociale huisvestingsmaatschappij had namelijk niet veel oor voor zijn argumenten. Overhaast wees de maatschappij Mahdi de deur toen zijn papieren even niet in orde leken. We hebben het uitgezocht. Met de officiële verblijfshistoriek van Mahdi in de hand, hebben we Mahdi en zijn huisvestingsmaatschappij dan toch met elkaar kunnen verzoenen. En samen nog maar eens vastgesteld: "overheid, blijf luisterbereid, ook (en zeker) als je je huurder de deur wijst".

(zomer 2013) - Domiciliefraude in de sociale huur. Een moeilijke, ook voor de ombudsman: u wil namelijk niet weten hoeveel huurinkomsten de overheid misloopt

doordat huurders liegen over hun gezinssamenstelling. Maar af en toe slaat ook de huisvestingsmaatschappij de bal mis. En dan kunnen de gevolgen erg pijnlijk zijn. Zoals bij die oudere dame die ons enkele weken geleden opzocht. De maandhuur voor haar sociaal appartementje verdubbelde van 300 naar 600 euro. Dat was haar "straf" omdat een man, die onlangs zijn eigen partner verloren had, nu ook op dat appartementje zou zijn komen bijwonen. Niet dus. Heel pijnlijk om hier de standpunten nog verzoend te krijgen. Maar het is ons wel gelukt, al blijft de kater bij deze mensen en bij de kinderen van mijnheer groot.

Helaas blijven we ook andere dingen zien.

Zoals dit bericht op onze website begin januari 2014 – “Dispuut tussen een huurder en een verhuurder rond de kost van 92 euro voor de vervanging van een 16 jaar oude kraan. De ombudsman had verwacht dat de verhuurder (een sociale huisvestingsmaatschappij) niet moeilijk zou doen. Helaas. De maatschappij laat weten dat de gemiddelde levensduur van kranen 20 tot 25 jaar is; en voorts speelt de regel dat enkel versleten kranen ten laste van de verhuurder zijn. De huurder draait op voor kapotte kranen, ook als die kapotte kranen al 16 jaar oud zijn en minder dan 100 euro kosten. Tja, bij zoveel logica kan de ombudsman enkel vaststellen dat de standpunten niet-verzoend zijn.”

Maar samengevat: had klagen over Wonen zin tijdens de voorbije legislatuur? Wij menen van wel. Het Kaderbesluit Sociale Huur is recent op een aantal punten gewijzigd. Er waren problemen die ook door de Vlaamse Ombudsdienst werden gesignaleerd: zo is er nu een maximumprijs voor de plaatsbeschrijving bij sociale huurovereenkomsten en mogen maatschappijen geen dubbele huur meer aanrekenen bij interne verhuizingen.

De wachtlijsten voor sociale huur waren en blijven lang. Behoorlijke huisvesting in Vlaanderen is voor velen te duur. Zowel de onderbezetting als de overbezetting van het bestaande woningpatrimonium zijn bekend.

Vlaanderen zal moeten inzetten op alternatieve woonconcepten om het recht op wonen voor iedereen waar te maken want de woningmarkt is krap en duur voor velen. De gezinsverdunding en het hoge aandeel van alleenstaanden op de woningmarkt doet de noodzaak toenemen om wooneenheden met gemeenschappelijke voorzieningen en co-housing aan te moedigen binnen het woonaanbod.

Met de wijzigingen voor de renovatiepremie zien we een eerste stap in de goede richting. Sinds de renovatiepremie van 2007 ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten over de onmogelijkheid om die premie te krijgen na opsplitsing van een oud gebouw of na herbestemming tot wonen van zo'n gebouw (jaarverslagen 2011-2012).

De Vlaamse Ombudsdienst bleef dit betreuren omdat dit ingaat tegen de visie om denser en inbreidingsgericht te wonen. Eind 2013 zijn de regels gewijzigd: in die gevallen wordt de premie wel mogelijk. Helaas te laat voor de verzoekster (dossier 2013-1276) die vooral het gebrek aan informatie op dit punt aan de kaak wou stellen. In een ander dossier moet er 10.000 euro terugbetaald worden omdat Wonen-Vlaanderen de premie wel had toegekend na opsplitsing (2013-63103).

De huurpremie van 2012 levert op twee vlakken klachten op: kandidaat-huurders menen een aangeboden sociale huurwoning terecht te kunnen weigeren, maar verliezen toch de huurpremie (2013-00623). Wonen-Vlaanderen checkt die weigeringen nu met extra aandacht.

Daarnaast is de inkomensvoorwaarde afhankelijk van hoe vaak de sociale huisvestingsmaatschappij die gegevens actualiseert (2013-0849). Dit laatste lijkt arbitrair. Het is aangewezen om het inkomen van een bepaald referentiejaar te nemen. Nu heeft de kandidaat-huurder het gevoel dat er “ruimte” is voor de bepaling van zijn inkomen. Al dan niet actualiseren van de inkomens tussendoor kan een verschillend resultaat geven. Natuurlijk zowel in het voordeel als in het nadeel van de kandidaat-huurders. Omdat dit knelpunt in de regelgeving zit, kunnen wij dit als Ombudsdienst alleen signaleren.

Veel mededogen hebben de maatschappijen niet met kandidaat-huurders die de actualisatie van het inschrijvingsregister gemist hebben (2013-63657).

Terwijl de maatschappijen niet kunnen bewijzen dat ze een gewone brief hebben verzonden en dat die brieven de kandidaten bereikt hebben. De kandidaat-huurder wordt geschrapt en krijgt daarover geen extra verwittiging meer. Dit gevolg is uitermate zwaar: weg uit het inschrijvingsregister en eventueel verlies van een huurpremie. Die communicatie zou sluitender moeten.

Ook in 2013 wordt er geklaagd over de werking van sommige sociale verhuurkantoren (SVK). Een verder professionalisering dringt zich op. Te meer daar Vlaanderen in 2013 ruim adverteerde om zorgeloos uw woning in handen van zo'n SVK te laten.

Zo ondervond een eigenaar dat het SVK niet de juiste ondersteuning bood voor de aanspraak op premies (2013-1891) of klaagt een huurder aan dat de woning niet voldoet op het moment van de inhuurneming (2013-62826). Dit zou in de toekomst uitgesloten zijn door het recent verplichte conformiteitsattest bij aanvang van de huur.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook aan enkele SHM's aanbevolen om hun woningen in goede staat aan een kandidaat-huurder aan te bieden of minstens duidelijk te maken wat de maatschappij nog allemaal in orde gaat brengen voor de huur ingaat. Kandidaten zijn afgeschrikt en klagen over de slechte staat van de woning (2013-62024). Ons verhaal “leven op de chape” (uit het jaarverslag over 2010) krijgt een sequel: SHM De Ark uit Turnhout biedt alleen een tussenkomst voor vloerbekleding aan, in strijd met de kwaliteitsnormen die de Vlaamse Wooncode oplegt.

De Panorama-uitzending van 20 juni 2013 op Canvas over kinderen in armoede is niet aan de Vlaamse Ombudsdienst voorbijgegaan.

Moeder met drie kinderen in een sociale flat in Aalst. Geen dampkap boven het vuur, wel één zwarte schimmelband boven het raam en boven het bad in de badkamer. Condens op de bouwknopen, een bekend probleem. Nemen we te vlug genoeg met een geplande renovatie als antwoord? Dat in die huizen kinderen wonen en spelen, maar geen vriendjes uitnodigen uit schaamte - staan we daar voldoende bij stil?

De Vlaamse Ombudsdienst neemt sinds september 2013 die schimmelklachten extra onder de loep om in het najaar 2014 het projectboek te kunnen voorleggen aan de commissie Wonen in het Vlaams Parlement.

Sindsdien is dit probleem goed voor 22 dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die klachten leiden ook wel tot verzoening, zo plaatst de Brugse Maatschappij voor Huisvesting (2013-62059) ventilatie op de badkamer na een klacht over schimmels.

Voor een gezin met 7 kinderen uit Wachtebeke is er een dubbel probleem (2013-01767): maar 4 slaapkamers voor 9 mensen en daarbovenop een zware schimmelproblematiek in de woonkamer en de slaapkamers. De huizen in de wijk zullen in 2014 gerenoveerd worden. Er zijn geen grote woningen in de buurt om het gezin te herhuisvesten, maar de Volkshaard uit Gent laat na om de schimmels in de woning eens op een professionele manier te verwijderen.

De SHM Dendermondse Volkswoningen vraagt aan haar huurders een bijdrage van 1500 euro om de zolders toegankelijk te houden na het plaatsen van isolatie op de zoldervloer (2013- 63019). De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit geen goede praktijk binnen sociale huisvesting maar de minister van wonen neemt geen standpunt in.

Hoewel Wonen-Vlaanderen de laatste jaren een mooie evolutie doormaakte naar een breed digitaal informatieplatform, bleek de zorgwoning nog wat stiefmoederlijk behandeld. Lag de bal in het kamp van Ruimtelijke Ordening? Ook bleek dat een gemeentelijke ambtenaar niet wist hoe het nu zit met die kangoeroewoning. Er werd samen nagedacht en dit met een goed resultaat: een duidelijk informatiepakket voor alle betrokkenen (2013-0297).

Drie aanbevelingen:

- Wonen in Vlaanderen moet naar een hoger digitaal niveau: premie-aanvragen en alle communicatie errond moet via de pc kunnen. Alle SHM's moeten een website hebben om hun doelgroepen te informeren. Inschrijvingen en actualisaties moeten ook via digitale kanalen kunnen.
- De sociale woonorganisaties, met de SHM's voorop, moeten woonkwaliteit voor elk gezin garanderen voor elke woning zodat het recht op behoorlijke huisvesting voor elk gezin in Vlaanderen een feit is.
- Vlaanderen moet durven inzetten op alternatieve woonconcepten.

### ***Onroerend Erfgoed***

Een berichtje op onze website, september 2013: "Bij een overleg tussen het agentschap Onroerend Erfgoed en de Vlaamse Ombudsman op 11 september 2013 werd in consensus een richtlijn ontwikkeld voor de invulling van een hiaat in de regelgeving voor de betaling van de onderhoudspremie voor werkzaamheden aan beschermde monumenten en gebouwen of constructies binnen een stads- of dorpsgezicht met een goedgekeurd herwaarderingsplan.

De premienemer kan nu ook nog betalingsbewijzen aanleveren binnen een redelijke termijn na de twee jaar die wel beslissend blijft voor de uitvoering van de werkzaamheden en voor het indienen van de betalingsaanvraag."

**Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 1.495 klachten in klachtenboek 2013**

- 18- Baanbrekende sprong in het klachtenmanagement.....
- 19- Geschillencommissie kinderopvang .....
- 20- Bevrijdende boete in de zorgverzekering.....

***18- Baanbrekende sprong in het klachtenmanagement***

Kort voor Kerstmis 2013 plaatsten we volgend bericht op de website van de Vlaamse Ombudsdienst:

“Een tijd geleden liep het compleet mis tussen Remi en zijn hulpverlener (2013-62895) toen die hulpverlener persoonlijke gevoelens was gaan ontwikkelen voor de vrouw van Remi. Ook hier staan we heel wat babbels verder. Resultaat: zojuist aanvaardde Remi het verzoeningsgebaar van Nathalie, de bazin van die hulpverlener. Zeker, er is nog veel pijn, maar ook hier bleek dat verzoeningsgebaar wel degelijk ook een optie als antwoord op een klacht over een fout gelopen hulpverlening.”

De Vlaamse Ombudsdienst trad op in dit conflict op verzoek van het betrokken Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW).

En hoewel een CAW eigenlijk geen overheidsinstantie is, illustreert het verhaal van Remi toch vooral hoe klachtenbehandeling en ombudswerk mee standpunten kunnen verzoenen, wanneer er een cultuur aanwezig is die klachten durft op te pikken, zelfs wanneer de Vlaamse overheid niet volledig meester is van de dienstverlening.

Welzijn is het beleidsdomein dat de afgelopen legislatuur de meest baanbrekende sprong maakte in het klachtenmanagement en dat de grootste toegevoegde waarde haalt uit de gecoördineerde rapportages.

Waar er in 2009 nog 11 aparte rapporten werden ingediend met amper agentschapsspecifieke, laat staan beleidsdomeinbrede acties, toont het hoofdstuk welzijn in het klachtenboek 2013 hoe er gecoördineerd wordt opgetreden, wanneer een aanpak door verschillende entiteiten zich opdringt (zoals bij problemen met de moduledatabank Integrale Jeugdhulp (2013-63531).

Het beleidsdomein werkt ook aan interne tweedelijnsklachtenbehandeling, dit is een tussenniveau tussen de eerstelijnsklachtenbehandeling in voorzieningen en de externe behandeling in tweede lijn door de Vlaamse Ombudsdienst.

Concreet gaat het om de behandeling van klachten over de dienstverlening van welzijnsvoorzieningen die door de Welzijnsentiteiten worden aangestuurd (dat wil zeggen geregistreerd, erkend, gesubsidieerd, etc.). Ook de beleidsraad van het beleidsdomein sprak zich duidelijk uit over deze keuze; en dringt aan op rapportage hierover.

We zien ook hoe de bestuursinstanties zélf niet aarzelen om zelf een beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

Zowel VIPA, CAW, Zorginspectie, Kind en Gezin, VAPH hebben al van deze mogelijkheid tot overleg of tweede externe blik op een ontwerpantwoord gebruik gemaakt. En deze manier van werken wierp duidelijk vruchten af, al was het maar omdat er vervolgens geen verzoekers meer tot bij de ombudsman kwamen en het probleem zich dus verder niet stelde. Zo vroeg bijvoorbeeld Zorginspectie om suggesties bij het beantwoorden van een klacht over een negatief advies na een inspectie.

En hoewel de verschillende agentschappen uiteraard andere accenten leggen, is er een evolutie om af te stappen van de louter administratieve, bureaucratische afhandeling van klachten en wordt de voorkeur gegeven aan een ‘burgernabije’ benadering, waarbij ontevreden verzoekers heel vaak zeer persoonlijk benaderd worden en liefst zo kort mogelijk bij de bron van het ongenoegen voortgeholpen worden.

Klachten binnen de welzijns- en gezondheidssector zijn vaak klachten die diepmenselijk raken, eerder dan dat het gaat om administratieve overschrijdingen van regels en normen. In vele gevallen is het vooral zaak om goed en menselijk te communiceren over de mogelijkheden en beperkingen van de diensten, zonder dat verzoekers het gevoel krijgen ‘afgescheept’ te worden.

Kortom, de Vlaamse Ombudsdienst pleit er heel sterk voor om door te gaan op deze ingeslagen weg. De evoluties bij Welzijn, illustreren immers hoe de verdere evolutie van de eerstelijnsklachtenbehandeling de richting kan uitgaan van een werkelijke cultuur die draait om verzoening van standpunten.

De sector van de kinderopvang zet duidelijke stappen in deze richting door in het decreet Kinderopvang van baby’s en peuters te voorzien dat iedere kinderopvangvoorziening zal moeten beschikken over een klachtenprocedure.

Maar ook bijvoorbeeld Zorginspectie besliste recent om de ontvankelijkheidsgronden uit te breiden, in die zin dat voortaan ook gebruikers die zelf niet aanwezig waren op het moment van een inspectie, klacht zullen kunnen indienen over het verloop van een inspectiebezoek.

Voor de ombudsman heeft deze houding uiteraard als voordeel dat hij zijn toegevoegde waarde kan proberen te brengen in zaken met bredere implicaties. Zo waren er in 2013 enkele klachten, die ons wat leerden over de komende organisatie van het landschap kinderopvang.

Denk aan het verhaaltje dat we in november 2013 vertelden op onze website:

“Deze zomer zagen we een jong gezin aan wie Kind & Gezin begin juni had laten weten dat de crèche van hun dochtertje niet deugde. De crèche kreeg wel nog uitstel tot 1 juli zodat alle ouders de tijd hadden om naar een andere opvang uit te kijken. Vele ouders appreciëren dat ze enkele weken tijd krijgen, maar dit gezin niet: geen dag langer wilden ze hun kindje aan zo’n crèche toevertrouwen. Tja, dat mocht dan wel zijn, maar de crèche vroeg hen wel 20 euro per dag aan opzegvergoeding. Compleet erover natuurlijk, maar niks aan te doen onder de oude opzegregeling. Maar kijk. Deze week goed overleg gehad met minister Vandeurzen. Vanaf 1 april 2014 verandert hij de spelregels. Wie daarna hetzelfde zal tegenkomen, zal kunnen vertrekken zonder opzegvergoeding. En zo hoort het!”

Een klacht dus tegen de achtergrond van de moeilijke evenwichtsoefening, wanneer een kinderopvang structurele tekorten vertoont, maar de overheid tegelijk ook de ouders niet van dag op dag voor voldongen feiten wil plaatsen (2013-62511).

In nog een andere zaak, werden we geroepen bij het conflict tussen een onthaalmoeder en de dienst waarbij zij aangesloten is (2013-01683). Ook deze casus leidde tot een aanbeveling die in het kader van de uitvoeringsbesluiten bij het nieuwe decreet ook effectief opgepikt werd. Zo werden er bijvoorbeeld bepalingen over het organisatorisch management van de kinderopvang opgenomen.

We zien daarbij ook dat situaties die in het verleden tot klachten geleid hebben, op een andere manier zullen worden aangepakt. Onder meer de onmogelijkheid voor zelfstandigen om hun inkomensgerelateerde bijdrage kinderopvang te laten herberekenen bij daling van het gezamenlijk gezinsinkomen (2013-00180 en 2013-62260).

Het aantal klachten over de recente problemen (begin 2014) met de attesten kindcode dat tot bij de Vlaamse Ombudsdienst kwam, was zeer gering.

We hebben in deze zaak trouwens wat extra begrip voor Kind en Gezin, dat hier een digitale voorlopersrol opneemt. Tegelijk hebben we wel aanbevolen om open en duidelijk, en via verschillende kanalen te communiceren over de problemen die zich stelden en de gevolgen die eraan werden gegeven.

### ***19- Geschillencommissie kinderopvang***

Besluitend, stellen we wél vast dat een groot deel van de klachten in de sector kinderopvang maar al te vaak botst op de grenzen van wat een overheid kan afdwingen en wat gebruikers en aanbieders onderling moeten regelen.

Aanbeveling: voor de kinderopvang zijn we uitzonderlijk de idee van een geschillencommissie genegen, als aanvulling bij de algemene klachtenregeling.
---

Dergelijke commissie kan bestaan uit vertegenwoordigers van de sector en van de gebruikers en kan een bemiddelende rol spelen bij geschillen van financiële of contractuele aard, waarvoor gebruikers niet bij Kind en Gezin terecht kunnen, en waardoor zij nu vaak in de kou blijven staan.

### ***20- Globale visie op handhaving, project “één Vlaamse boete-ambtenaar”***

In een ander welzijnsdomein hebben we ons gebogen over de sanctieregeling bij de Vlaamse Zorgverzekering en daar vastgesteld dat zware wanbetalers die hun jaarlijkse bijdrage van 25 euro niet betalen, een stuk tegemoetkoming verliezen, zodra ze zelf zorgbehoefstig worden; bovenop het betalen van een onmiddellijke boete.

In een publiek rapport van 26 februari 2014 (zie onze website) hebben we wat dat betreft aanbevolen om de communicatie met de wanbetalers in eerste instantie te focussen op dat verlies aan tegemoetkoming en om de regelgeving aan te passen, zodat de boete ook echt “bevrijdend” zou gaan werken in die zin dat de latere tweede sanctie van het verlies aan tegemoetkoming weg zou vallen.



De ombudsman legt veel nadruk op dit soort casussen, ook elders in dit jaarlegislatuurverslag (zie bijvoorbeeld ook het onderdeel leefmilieu en energie, maar ook in de onderdelen mobiliteit, ruimtelijke ordening, werk, spreken we over handhaving en boetes in het bijzonder).

Op een ogenblik dat de discussie over de GAS-boete soms voor een geheel andere maatschappelijke toonzetting zorgt, blijft de Vlaamse Ombudsdienst namelijk wel degelijk geloven in bestuurlijke handhaving, al weet de ombudsman uit zijn klachtenbeeld ook hoe moeilijk handhaven is.

De casussen bij de ombudsman bieden mee de gelegenheid om zich te beraden over de effectmeting en de finaliteit van bestuurlijke handhaving en van boetes, in het geval van de zorgboetes bijvoorbeeld over het bevrijdend karakter van een boete.

Dat is een reflectie de ombudsman nu toch al een hele tijd samenbalt onder volgende aanbeveling:

Aanbeveling: handhaving: een project “één Vlaamse boete-ambtenaar” kan helpen om een globalere visie te ontwikkelen op bestuurlijke handhaving
--

**Financiën en Begroting, 627 klachten in klachtenboek 2013**

- 21- Vakmanschap bij de omgang met onvrede .....
- 22- Eén portaal waarop de burger zijn tegoed en schuld bij de overheid ziet.....

***21- Vakmanschap bij de omgang met onvrede***

Het beleidsdomein Financiën en Begroting was bij het begin van de legislatuur al erg klantgericht en is dat nog steeds. Met name Vlabel werkt volop aan klantvriendelijkheid: zowel het veralgemeend gebruik van het centrale infonummer 1700, als het optreden van de centrale klachtendienst van het beleidsdomein, zijn daarbij belangrijke steunpilaren.

De ombudsman ziet goed hoe hele klachtenbeelden op die manier verdwijnen, zoals klachten over de trage teruggave van de verkeersbelasting of het onregelmatige verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing. Vanaf 1 januari 2015 int het Vlaams Gewest zelf de registratie- en successierechten en de Vlaamse Ombudsdienst vertrouwt erop dat ook de inning van die belastingen even klantvriendelijk zal aangepakt worden als wat we deze legislatuur gezien hebben bij de verkeersbelastingen.

De Vlaamse Ombudsdienst wordt op die manier een soort extra overheidsambassadeur, die in vele gevallen aan de burger bevestigt dat de betrokken administratie correct optreedt. Zoals in deze situatie. Een huiseigenaar roept onze hulp in (2014-00279). Er zitten ondertussen zelfs krakers in zijn leegstaand stadspand. En de facturen stapelen zich op: waterfactuur, energiefactuur, stedelijke leegstandbelasting, en ook een Vlaamse leegstandbelasting. We onderzoeken en bekijken langs alle kanten, maar veel verder dan de suggestie om een afbetalingsplan te vragen komen ook wij niet. De betrokken overheden en nutsmaatschappijen treden namelijk allemaal correct op.

Daarnaast is er uiteraard altijd wel hier en daar een mank lopend dossier of operatie, zoals de zaak 2013-0793 rond een dubbele taxatie van een voertuig van een persoon die van Wallonië naar Vlaanderen verhuisde of een ontheffing van een verkeersbelasting, nadat Vlabel eerst een tijdlang een vrijstelling over het hoofd gezien had (2013-63087).

In een andere zaak bleek de Vlaamse Belastingdienst bereid om een laattijdig bezorgd attest van invaliditeit te aanvaarden voor de vrijstelling van de verkeersbelasting. Door de retroactieve toekenning van de invaliditeit door de FOD Sociale Zekerheid was er geen automatische vrijstelling. Als dan ook nog bleek dat de verzoeker wel tijdig 1700 had gecontacteerd maar daar verwarrende informatie kreeg over wat hem nu precies te doen stond, werd een ambtshalve ontheffing toegekend. Een verhaaltje op onze website (19 februari 2014) - Een rusthuis, tevens vennootschap, hoopt minder belastingen te betalen. Even loopt het stroef tussen het rusthuis en de belastingdienst. De dienst geeft de speciale rusthuizen-belastingvrijstelling namelijk nooit aan rusthuizen die zich als een vennootschap organiseren. De Vlaamse Ombudsdienst klaart mee wat dingen uit. Resultaat: voortaan betalen rusthuisvennootschappen minder belastingen, tenminste: voor zover ze hun winsten opnieuw besteden in hun rusthuizen.

Echte discussie ten gronde met beleidsmatige implicaties, voerden we in het dossier uit 2013 van de dubbele Vlaamse en lokale krotbelasting, waaromtrent de Vlaamse Ombudsdienst begrepen heeft dat er momenteel een onderzoek loopt naar de overheveling van de verkrottingsheffing naar de gemeenten. Een andere lopende

discussie gaat over de overdracht van nummerplaat tussen wettelijk samenwonenden: terwijl Wallonië de partner dan vrijstelt van verkeersbelasting, doet Vlaanderen dat niet.

## ***22- Eén portaal waarop de burger zijn tegoed en schuld bij de overheid ziet***

Nog wat de legislatuur 2014-2019 betreft, heeft de Vlaamse Ombudsdienst er het volste vertrouwen in dat Vlabel, dat via de belastingaanslagen bij ons allemaal intensief aan huis komt, een centrale rol zal spelen in een verdere omslag naar een digitale overheid.

Een klein verhaaltje hierover uit het klachtenrapport van de klachtendienst Financiën:

“Eén burger klaagde over de aanstelling van een gerechtsdeurwaarder, terwijl hij veronderstelde dat de administratie het te betalen bedrag aan onroerende voorheffing zou verrekenen met zijn aanslagbiljet personenbelasting, wat niet mogelijk is.”

De overheid moet minder dubbele gegevens gaan opvragen en alle processen moeten minstens digitaal kunnen verlopen, maar is een voor de hand liggend nieuw idee ook niet “een min-plus-mechanisme”, dat toelaat om bedragen die de burger op een bepaald moment schuldig is aan de overheid (zoals de onroerende voorheffing voor zijn woning of een verkeersboete) te laten verrekenen met tegoeden (groenestroomcertificaat, woonsubsidie, schooltoelage, ...).

Hierin ligt inderdaad een mooie uitdaging. “Mijn dossier” op het belastingportaal Vlaanderen blijft voorlopig beperkt tot de Vlaamse belastingen. Dat portaal wordt verder uitgebouwd.

Evoluties zijn er bij het Eurovignet en bij de bezwaarmodules voor de leegstands- en de planbatenheffing maar de grote stap voorwaarts moet er komen door dit portaal te linken met andere tegoeden die de burger van de Vlaamse overheid geniet (van studietoelage over renovatiepremie tot groenestroomcertificaten) én met belastingen van de andere overheidsniveaus in ons land. Eén portaal waarop je precies ziet wat je tegoed hebt en wat je verschuldigd bent, zonder dat de burger zich moet verliezen in al die verschillende overheidsdiensten en –niveaus.

Aanbeveling: zorg voor één portaal waarop de burger heel precies kan zien wat hij nog tegoed heeft en verschuldigd is aan de overheid
---

**Onderwijs, 468 klachten in klachtenboek 2013**

- 23- 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september op de rekening.....
- 24- Klachtenmanagement UGent en GO! : voorbeelden voor een hele sector .....
- 25- Luxeverzuim in het klachtenbeeld .....

***23- 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september op de rekening***

Grote vooruitgang zien we bij Studietoelagen waar er meer toelagen sneller worden uitbetaald en waar de cultuur leeft om brieven als onderstaande te sturen, als het een keertje fout loopt: "Tot slot zou ik u ook mijn excuses willen aanbieden. Studietoelagen is mensenwerk: mensen maken wetten en de wetten worden door mensen uitgevoerd. Dat betekent dat er zo nu en dan wat fout kan lopen, ook al zou dat niet mogen. Opmerkingen zoals deze maken ons attent op deze onregelmatigheden. Ik garandeer u dat wij deze problematiek zullen onderzoeken en verder bouwen aan een systeem dat de correctheid van de behandeling nog beter kan garanderen."

De ombudsman ziet voorts ook heel concrete doorbraken, zoals in de situatie van erkende vluchtelingen, die het moeilijk hebben om hun inkomen van 2 jaar geleden aan te tonen en uiteraard ook bij de proactieve *screening* van gezinnen die het jaar voordien een toelage ontvingen en die in februari nog geen aanvraag voor het nieuwe schooljaar indienden.

Maar proactief kan ook betekenen: klaarstaan bij de start van het school- en academiejaar, wat betekent dat we de ambitie zouden moeten durven uitspreken dat 9 van de 10 school- en studietoelagen in september op de rekening staan.

Een studietoelage heb je echt wel nodig bij de start van het schooljaar. Inkomens- en gezinsgegevens van de hernieuwers zijn trouwens al vroeg beschikbaar. In het leerplichtonderwijs is de inschrijving van de leerling snel gekend zodat al in september een beslissing kan vallen.

Maar ook in het hoger onderwijs, waar er meer details over de inschrijving nodig zijn, moet het mogelijk zijn om die eerste maand van het academiejaar centraal te stellen. Nu bezorgen de hoger onderwijsinstellingen die inschrijvingsgegevens aan de administratie die dit verwerkt samen met alle andere verzamelde gegevens. Dit proces zou ook in de andere richting kunnen lopen, waarbij de inschrijvingsgegevens het sluitstuk vormen zodat een student bij zijn inschrijving meteen te horen krijgt wat zijn situatie is inzake studietoelage. Met een nieuwe legislatuur voor de boeg is de tijd rijp om creatief de sprong naar september te maken.

Aanbeveling: zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september bij de gezinnen op de rekening

Ten slotte, blijft er ruimte voor verbetering in de atypische dossiers die niet in het vaste stramen passen. Bij een uitbetaling op een foutief rekeningnummer, een omrekening van Britse CATS- naar Europese ECTS-studiepunten, een discussie over het KI vreemd

gebruik of het verwerken van een ontbrekend rekeningnummer gaat nog te veel tijd verloren of wordt er moeizaam gecommuniceerd.

#### ***24- Klachtenmanagement UGent en GO!: voorbeelden voor een hele sector***

Zowel UGent, als GO! bezorgen, elk jaar weer, klachtenrapporten die als referentie gelden op het vlak van klachtenmanagement en ombudswerking.

Zo heeft het GO! de voorbije legislatuur een sterk klachtenmanagement uitgebouwd. Waar de inbreng van de scholengroepen in de rapportage bij de start van het Klachtendecreet nog beperkt was, is er sindsdien stelselmatig gewerkt aan een stevig draagvlak voor klachtenbehandeling en –rapportage bij de scholengroepen. Een eigen netwerk klachtenmanagement zorgt voor reflectie, ervaringsuitwisseling en informatiedoorstroming. De focus van de klachtenbehandeling is een herstel van de vertrouwensrelatie tussen ouder/leerling en de school.

Overigens, tellen we niet langer de interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen bij de UGent mee als klachten, wat meteen de belangrijkste verklaring is voor de daling van het aantal onderwijsklachten in het onderwijshoofdstuk van het Klachtenboek.

De Vlaamse Ombudsdienst zelf mengde zich in 2013 slechts eenmaal in een dossier bij de UGent. Onduidelijkheid over de juiste inschrijving van een student in een bepaald Erasmusprogramma, leidde tot heel wat problemen maar uiteindelijk ook verzoening met een mooi compromis.

En wat het GO! betreft, heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2013 een klokkenluidersdossier over een Centrum voor Volwassenenonderwijs kunnen behandelen in nauwe samenwerking met de afdeling Financiën van het GO! Resultaat van deze samenwerking is dat de betrokken scholengroep voortaan alle dossiers waarvoor de wet op de overheidsopdrachten moet worden toegepast, ter controle goedkeurt.

#### ***25- Luxeverzuim in het klachtenbeeld***

Positief in 2013 was de nauwere samenwerking met de Vlaamse Infolijn 1700, die burgers voortaan rechtstreeks doorverbindt met het merendeel van de klachtenbehandelaars van het Beleidsdomein. Maar toch is het beleidsdomein niet langer de voorloper, die het in de begindagen van het klachtenmanagement was.

De ombudsman moet het beleidsdomein daarom aanbevelen om wat meer over het muurtje te gaan kijken - bijvoorbeeld bij Welzijn - want te vaak bekruipt de ombudsman het gevoel dat interessante klachten als onontvankelijk worden weggeschreven.

Zo valt het op dat het begrip “luxe-verzuim” niet voorkomt in het eerstelijnsklachtenrapport van het beleidsdomein onderwijs.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst kunnen we onze klok nochtans gelijkzetten op vooral de donderdagen en de vrijdagen na elke schoolvakantie, wanneer ouders tot hun ontsteltenis te horen krijgen dat ze ook voor de kleinste malaise van hun kind op zo’n donderdag of vrijdag, naar een dokter moeten voor een afwezigheidsattest, wegens het luxeverzuim-vermoeden.

Maar meer technisch denken we bijvoorbeeld ook aan klachten over een laattijdige wedde-uitbetaling, een achterhaald rekeningnummer in een personeelsdossier of onduidelijkheid over de bezoldiging van een bepaald verlofstelsel (pagina 18 en 19 van het Klachtenrapport).

Deze klachten zijn voor de administratie onontvankelijk omdat er geen fout is gemaakt door de afdeling. Maar klachten gaan niet over het vinden van een schuldige, wel over het benoemen van problemen en het zoeken naar structurele oplossingen. Dergelijke klachten zouden heel wat input kunnen bieden over bijvoorbeeld de juiste informatie op het juiste moment aanbieden, de coördinatie met de schoolsecretariaten versterken, hoe doelgericht interveniëren en efficiëntere en verstaanbare regelgeving.

Samenvattend is de rode draad bij onderwijs vaak dat het eindresultaat alleen behaald wordt via samenwerking tegen de achtergrond van complexe regels en procedures. Het klachtenrapport toont de verwarring, de misverstanden en de complicaties in de praktijk. Het basismateriaal ligt er, maar er is net iets meer nodig wil het klachtenrapport een bijdrage leveren aan een kwaliteitsmanagement.

Al willen we zeker ook positief afsluiten, want positieve verhalen waren er in 2013 ook, denk bijvoorbeeld aan het verhaal dat we begin januari 2014 op onze site plaatsten:

“Johan zit op de middelbare school, is doof en wil - net als alle andere leerlingen - graag op school 8 uren aan theoretische rijlessen volgen. Dat kan tegenwoordig in heel wat scholen, in het kader van VOETen: vakoverschrijdende eindtermen. Maar die 8 uren passen wel niet helemaal in het leerplan en dus klopt Johan bij de ombudsman aan met de vraag of hij ook voor deze 8 uren een tolk kan krijgen. We overleggen kort met het Ministerie van Onderwijs en stellen opnieuw vast dat deze overheidsdienst wel degelijk bereid is om snel op nieuwe ontwikkelingen, zoals die VOETen, in te spelen. Johan mag de rijlessen volgen met een tolk. En de regels worden scherper geformuleerd zodat hier voortaan niet aan wordt getwijfeld.”

#### Volwassenenonderwijs

Een oud zeer in het Klachtenrapport is ook het hoge aantal onontvankelijke klachten over de Centra voor Volwassenenonderwijs. Met het wegvallen van de consortia Volwassenenonderwijs en de bijhorende ombudsfunctie, is het een goede zaak dat er aan wordt gedacht om de Raad voor Betwisting inzake Studievoortgangsbeslissingen ook bevoegd te maken voor het volwassenenonderwijs. Dit zou de cursisten al enige bescherming bieden.

**Landbouw en Visserij en Internationaal Vlaanderen,  
66 en 51 klachten in klachtenboek 2013**

26- Toerisme Vlaanderen: het Logiesdecreet evalueren .....

***26- Toerisme Vlaanderen: het Logiesdecreet evalueren***

In deze beleidsdomeinen liggen de aantallen klachten laag en treedt ook de ombudsman zelden op.

Begin zomer 2013 concludeerden we dat Toerisme Vlaanderen zich niet hield aan de decretaal verankerde belofte om (enkel) vergunde vakantiewoningen kosteloos op te nemen in haar binnen- en buitenlandse promotie (2013-0443).

We konden in deze zaak helaas geen verzoening bereiken. De overheid besteedde de binnenlandse promotie namelijk uit aan een (semi-)private organisatie, zonder deze partner aan de decretale verplichting te binden, en holde de belofte die ze invoerde op die manier zelf weer uit. Sindsdien moet er immers (weer) betaald worden voor de binnenlandse promotie van vergunde vakantiewoningen, soms zelfs forse bedragen.

Eind 2013, tijdens de begrotingsbesprekingen (Stuk 15 (2013-2014) nr. 3-A, p. 59 en 67 en 68), bleek wel dat de gehele en bredere problematiek van het Logiesdecreet nu geëvalueerd zal worden.

**Overheidsorganisatie****Bestuurszaken en Diensten Algemeen Regeringsbeleid,  
18 en 15 klachten in klachtenboek 2013**

- 27- Digitaliseer, automatiseer, maar blijf ook spreken met heel Vlaanderen.....
- 28- Van klachtdecreet uit 2001 naar servicedecreet 2019 .....
- 29- Lokaal voldoende kennis en expertise .....
- 30- Jobpunt: maximaal open tegenover afgewezen kandidaat.....
- 31- Klokkenluiden voor alles wat de Vlaamse overheid substantieel financiert.....

In deze beleidsdomeinen liggen de aantallen klachten laag en treedt de ombudsman zelden op. Maar omdat al “het organisatorische” in brede zin hier aan bod komt, valt er hier wel het één en ander concluderend te vertellen.

We herhalen daarbij vooral wat we de voorbije jaren al rapporteerden aan het Vlaams Parlement en de verschillende parlementaire commissies. Onze eerstelijnsklachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid behoort vandaag ongetwijfeld al tot de beste van de Belgische klas, en zelfs daarbuiten.

Daarbij staat de Vlaamse Ombudsdienst erg positief tegenover de verdere stap-voor-stap-ontwikkeling van de eerstelijnsklachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid, omdat we samen de richting inslaan van een werkelijke cultuur die draait om verzoening van standpunten. Onze uitdaging bij de Vlaamse overheid is daarbij niet zozeer dat we een gebrek aan instanties of procedures zouden hebben, maar wel dat we nog te vaak een gebrekkige cultuur vertonen bij ons gebruik van onze instanties en procedures.

En er zijn zeker enkele duidelijke opportuniteiten voor de volgende legislatuur.

***27- Digitaliseer, automatiseer, maar blijf ook spreken met heel Vlaanderen***

We kunnen zeker nog een aantal concrete dingen doen voor burgers als Jan, die onlangs bij zich thuis een bestelbon voor een veranda ondertekend had en die daar één dag later spijt van had. Drie dingen daarover.

Eén. Deze Jan belde de 1700, omdat hij redeneerde dat zijn verhaal zich afspeelde in Vlaanderen en dat hij wat info zocht over een bedenktijd van 7 dagen, waar hij vaag iets over gevonden had op het internet. “Vlaanderen” en “info” dus, en dan liefst nog in een gratis gesprek van mens tot mens. Voilà, meer moet dat niet zijn om bij de 1700, de Vlaamse Infolijn, uit te komen.

Tussen dat miljoen jaarlijkse telefoontjes bij 1700 - onze “Bel Vlaanderen” - zaten er op die manier in 2013, om en bij de 50.000 oproepen, die voor een niet-bestaande “Bel België” waren: burgers die eigenlijk bij de FOD Financiën of Pensioenen moeten zijn of



– zoals Jan - bij de Consumentenlijn van de FOD Economie. Een deel van die 50.000 telefoontjes hebben we trouwens wat uitgelokt toen we in november 2013 een reclamecampagne lanceerden en mensen uitnodigden om de 1700 op te bellen onder het motto “Kan je relatie met de Vlaamse overheid bemiddeling gebruiken?”

En ja, ook de volgende jaren zullen er nog steeds Jannen zijn, die deze eenvoudige redenering maken: ze bevinden zich in Vlaanderen en ze zijn op zoek naar een menselijke stem, die wat gratis info en bevestiging geeft.

Omdat de volgende jaren steeds nadrukkelijker de roep zal klinken, ook van de kant van de ombudsman, om de dienstverlening te digitaliseren en te automatiseren en omdat onze samenleving steeds meer zal evolueren naar een doe-het-zelf-maatschappij, waar we geacht worden om via onze eigen gepersonaliseerde webpagina's onze plan te trekken, daarom is het heel goed om deze algemene “Bel Vlaanderen” te blijven uitbaten in een omgeving waar je steeds minder een mens van vlees-en-bloed aan de lijn krijgt.

Steeds vaker immers zullen mensen als Jan toch dat ene stukje extra bevestiging gaan zoeken bij overblijvende generalisten als een Vlaamse Infolijn. Het is dus goed dat we deze Bel Vlaanderen blijven uitbaten en uitbouwen.

Aanbeveling: blijf de 1700 verder uitbouwen, “het luisterend oor van Vlaanderen” voor al wie het even niet meer weet

Twee. Toen Jan ons belde op de 1700, toen is het dus verder zo gegaan. Onze 1700-voorlichter heeft aan Jan het gratis 0800-nummer van de gespecialiseerde Consumentenlijn doorgegeven. Jan heeft vervolgens dat speciale nummer gebeld. Dat moet anders. Onze “Bel Vlaanderen” gaat echt niet bijna 50.000 keer per jaar “Bel België”-telefoonnummers blijven doorgeven, maar wel Jan rechtstreeks doorverbinden, niet alleen naar de Consumentenlijn, maar ook naar de FOD Financiën of naar de Pensioenlijn 1765, die andere lijnen, die in de actuele top staat van “Belgische” vragen die vandaag bij het 1700 terechtkomen. En hetzelfde geldt voor alle andere overblijvende specifieke telefoonlijnen binnen en buiten de Vlaamse overheid, tot en met telefoonlijnen bij lokale overheden of nutsbedrijven of telecom-operatoren.

De toekomst interconnecteert, zeker vanuit een generalist als 1700, richting specialisten.

Drie. “Kunnen we méér doen voor mensen als Jan?” Maar het allerbelangrijkste: wat denkt u dat Jan van de Consumentenlijn te horen kreeg? Wel, hij kreeg daar dus louter de theorie van het consumentenrecht: *“Mijnheer, als u die veranda-verkoper zelf thuis heeft uitgenodigd, dan zit u vast aan die bestelbon.”* Zonder hier alle details van het consumentenrecht uit de doeken te willen doen: deze uitzondering op het principe van de 7 dagen bedenktijd bij het ondertekenen van een bestelbon buiten de handelszaak, bestaat inderdaad. Maar Jan kon zich niet vinden in die mededeling van de Consumentenlijn en Jan heeft - onder verwijzing naar zijn 7 dagen bedenktijd – vervolgens toch maar die veranda opgezegd. En het is in orde gekomen op die manier. Jan opgelucht en bij de ombudsman klaagt hij nu over dat advies van de Consumentenlijn: “Ombudsman, als ik daarnaar geluisterd had, was ik nooit van mijn veranda afgeraakt!”

En inderdaad, wellicht had Jan niet zozeer het recht aan zijn kant, maar had Jan gewoon te maken met een klantvriendelijke verkoper, die geen zin had in gedoe met een klant. Maar dat zijn natuurlijk dingen die nooit in enig telefoonscript geraken.

Want daarmee zijn we toch al beland op het domein van het eerstelijns juridisch advies, als we er al niet over zitten.

En laat nu juist daar een opportuniteit op de relatief korte termijn liggen. In het kader van de zesde staatshervorming komt namelijk die bevoegdheid voor die eerstelijns juridische dienstverlening over naar Vlaanderen en kunnen we op zijn minst proberen om ook op dat vlak onze inspanningen verder te stroomlijnen en onze infoverstrekking te verbeteren, onder andere door daarover goede afspraken te maken met de orde van de Vlaamse Balies.

### **28- Van klachtdecreet uit 2001 naar servicedecreet 2019**

Op 1 maart 2014 al heeft de Vlaamse Ombudsdienst – naar jaarlijkse traditie - het klachtenboek 2013 op zijn website gepubliceerd (u vindt de klachtenboeken op [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be), rubriek “documentatie”).

In dat jaarlijks klachtenboek geven we telkens een overzicht van het werk van de klachtendiensten van de Vlaamse overheid het voorbije jaar. Het overzicht bestaat uit de rapporten over hun eigen werk die ze elk voorjaar zelf bij de ombudsman indienen. De editie 2013 bood meteen de gelegenheid om de eindbalans te maken voor een hele legislatuur. Met de 47.207 klachten uit 2013 erbij, zijn we uitgekomen op 242.050 klachten (2009-2013), met een piek van 53.511 klachten in 2011.

We hebben vooraan in het klachtenboek 2013 al erop gewezen dat die 240.000 klachten onder Peeters II er heel wat meer zijn dan de 133.344 klachten onder Peeters I (2004-2008). Maar we hebben er meteen aan toegevoegd dat die 240.000 klachten tegelijk ook een sterk verhaal vormen. Want vanzelfsprekend variëren klachten volgens de onderliggende realiteit: zo piekten in 2011 en 2012 de klachten bij De Lijn door zwaar winterweer en de herschikking van het aanbod, maar datzelfde klachtenboek 2013 toont ook een enorme dynamiek om steeds beter te doen, maar ook dalende curves bij sterke klachtendiensten als de Vlaamse Belastingdienst en hier en daar al een klachtenmanagement (bij welzijn bijvoorbeeld) dat de toon zet voor een heel werkveld, ook dus voor andere private spelers die daar actief zijn.

Nog steeds in de inleiding van dat klachtenboek 2013, hebben we het ook over de versie 1.0. van de servicemeter die opdook in de recente jaarverslagen van de ombudsman en waarmee de Vlaamse Ombudsdienst vooral de dynamiek van de klachten- en klantendiensten heeft willen ondersteunen. Ook op dat punt wordt van de legislatuurwissel gebruik gemaakt om verder te vernieuwen en te professionaliseren.

Daarom bevat het klachtenboek 2013 een nieuwe checklist, een “servicemeter 2.0”, die de Vlaamse ombudsman - op 2 april 2014 tijdens een netwerknamiddag – verder wenst te bespreken met het netwerk van de klantendiensten van de Vlaamse overheid, om daarna hopelijk snel te finaliseren en te gebruiken vanaf het klachtenboek 2014, dat verschijnt op 1 maart 2015.

Aanbeveling: vervang in 2019 het Klachtdecreet uit 2001 door een Klant- en Kwaliteitsdecreet 2.0 dat helemaal is opgebouwd rond het concept “verzoening van standpunten is ook een manier om met mekaar om te gaan”
---

Uiteraard verwelkomt de ombudsman elke goede stap in de juiste richting, zoals de lopende oprichting van het Interfederaal Centrum in de strijd tegen de discriminatie, maar het laat zich toch vooral aanzien dat we best werken aan één sterke Vlaamse poot voor alles wat te maken heeft met onafhankelijke buitenjuridische omgang met signalen van burgers en klanten.

De Vlaamse Ombudsdienst mag daar dan overigens gerust in geïntegreerd worden. Want ja, als de stad Genk heel terecht Vlaamse lokale overheidsorganisatie van het jaar kan worden zonder zelf een ombudsman te hebben aangesteld, dan past uiteraard enige bescheidenheid en moeten we met z'n allen durven blijven kijken en zoeken naar manieren om de dienstverlening te verbeteren, zonder enig taboe.

### ***29- Lokaal voldoende kennis en expertise***

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt naast klachten over Vlaamse bestuursinstanties, ook klachten over andere bestuursinstanties wanneer die slaan op taken die de Vlaamse overheid in haar regelgeving opgelegd heeft aan die bestuursinstanties. Dat zogenaamde 'volgrecht' wordt in de praktijk vooral uitgeoefend ten aanzien van gemeenten.

Al plaatsen we soms ook berichtjes op onze site die eigenlijk vallen buiten het strikte volgrecht (website december 2013):

“Soms is ons "duwtje in de rug" behoorlijk letterlijk. Jean meldt gisteren dat hij aan "de mannen van de begraafplaats" maar niet uitgelegd krijgt dat een vervallen grafmonument dreigt om te vallen op het graf van zijn ouders. We hebben heel even moeten porren bij de stedelijke klachtenbehandelaar en kijk eens even aan: vandaag werd die overhellende steen al terug rechtgezet! Goed zo beste Stad!”

En in oktober 2013 schrijven we op onze website:

“Een tijdje geleden meldt een burger dat de schrijnwerkerij van zijn buurman groter is dan eigenlijk mag. En het frappante is: de gemeente Bommerskonten weet dat heel goed en heeft er zelfs een bouwvergunning voor verleend. In het overleg met de ombudsman ziet de gemeente al snel in dat het geen goed idee is om op die manier te vergunnen. De gemeente voelt zelf ook aan dat ze niet tegen haar eigen regels in mag werken, ook niet als dat is in het kader van een informele regel om de zelfstandigen uit de gemeente te steunen. Bommerskonten belooft ons nu dat ze hun gemeentelijke voorschriften gaan aanpassen en zo hoort het natuurlijk!”

Doorheen de legislatuur heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst ondervonden hoe omvangrijk de 'Vlaamse taken' van gemeenten geworden zijn. Soms merken we ook dat de Vlaamse overheid het de gemeenten niet eenvoudig maakt, zoals in dit verhaaltje, dat we begin december 2013 op onze website hebben geplaatst:

“Wist u dat 1 op 3 gemeenten een belasting op slapende bouwgrond heffen? En dat een Vlaams decreet bindende maatregelen daarover bepaalt, met een belastingvrijstelling voor slapende bouwgrond, die bewerkt wordt als land- of tuinbouwgrond. Bij de ombudsman komt een zoon aankloppen die tuiniert op de slapende bouwgrond van zijn vader. Vader en zoon hopen te ontsnappen aan de belasting, maar botsen op de kleine lettertjes van de Vlaamse wet. De gemeente mag namelijk afwijken van die bindende Vlaamse regel. En uitgerekend deze gemeente bepaalt dat de vrijstelling alleen geldt

voor tuinerende eigenaars en dus niet voor tuinerende zonen van eigenaars. De vader zal die belasting dus moeten betalen. Maar of het echt verstandig is om van bindende regels te spreken als elke gemeente vrij kan kiezen of die regels op haar grondgebied wel gelden, dat is natuurlijk een heel ander paar mouwen...”

Toch neemt één en ander niet weg dat niet elke Vlaamse gemeente beschikt over een eigen, voltijdse stedenbouwkundig ambtenaar, milieuambtenaar enz. .

En te vaak, stelt ook de Vlaamse Ombudsdienst vast dat voldoende kennis en expertise nodig zijn om die taken kwaliteitsvol te kunnen uitvoeren (al is het maar bijvoorbeeld omdat het ook voor ons vruchteloos zoeken is naar meld- en klachtenkanalen of naar het nochtans verplichte reglement op de ambtelijke klachtenbehandeling, wanneer een burger ons contacteert. Iets vergelijkbaars zien we bijvoorbeeld ook bij de Beroepscommissie Openbaarheid van Bestuur, waar slechts 15 van de 308 Vlaamse gemeenten structureel kunnen worden opgevolgd).

De Vlaamse overheid heeft ondertussen wel de vaste reflex ontwikkeld om in elk van die sectorale regelgevingen de mogelijkheid tot intergemeentelijke samenwerking te voorzien. Zie nu ook weer artikel 1.4.9 van het recente ontwerp van decreet betreffende de handhaving van de omgevingsvergunning (stuk 2419 (2013-2014) – Nr. 1, 234): “(..) Voor de aanstelling van de gemeentelijke stedenbouwkundige inspecteur, kan het college van burgemeester en schepenen ene beroep doen op eigen personeel of op personeel van een intergemeentelijk samenwerkingsverband.”

### ***30- Jobpunt: maximaal open tegenover afgewezen kandidaat***

2013 was het eerste volledige werkjaar waarin we bevoegd waren voor personeelszaken: het gevolg van een decretaal initiatief van eind 2012. Wat leert dat eerste werkjaar ons?

Dat personeelsklachten doorgaans erg gevoelig zijn. Of het nu over medische pensioenstelling gaat, of over selecties, verloning of werkrelaties en -omstandigheden: het zijn thema's waar (helaas) ook menig Vlaams ambtenaar van wakker ligt. En de Vlaamse overheid doet er goed aan om daar zo zorgvuldig mogelijk mee om te gaan. Want wanneer beroepseer omslaat in beroepszeer, zijn er alleen maar verliezers.

Vaak zien we dat actieve informatieverstrekking al veel problemen had kunnen voorkomen. Bij de verzoeker die er van uitging dat hij zijn overuren kon blijven opstapelen bijvoorbeeld (2013-00419), of de verzoekster die er zich niet van bewust was dat haar loon retroactief teruggevorderd kon worden wanneer een beslissing van medische pensioenstelling bevestigd wordt in beroep (2013-01828).

In de zomer van 2013 vertelden we bijvoorbeeld dit verhaaltje op onze website:

“Afgelopen vrijdag vertelt een man over zijn sollicitatie voor een interim bij een Vlaamse overheidsdienst. Eerst zou hij die interim-job krijgen. Maar enkele dagen later dan uiteindelijk toch niet. Reden? Volgens de overheid reageerde deze man te lauw op het job-aanbod! Rare, vrij ongeziene kronkel is dat. Maar oef: de ombudsman meldt zich bij de overheid en al meteen daarna komt de overheid tot inkeer: de man kan die interim nu toch krijgen. De betrokken overheidsdienst laat de ombudsman ook weten dat dit geen tweede keer zo zal lopen. En de ombudsman vertrouwt hen daarin ook, want zulke kronkels zijn inderdaad ongezien. En helaas, voor die man hoeft het nu niet meer.

Frustrerend natuurlijk. Een vlot herstelde fout, geen structureel probleem, maar echte verzoening zit er nu niet meer in.”

Op het gebied van selecties doen de personeelsdiensten er goed aan om de spelregels over deliberatiemarges (2013-62262), de te kennen stof (2013-63114), of testmodaliteiten (2013-63330) voorafgaand duidelijk mee te delen.

#### Jobpunt

Naar aanleiding van een wel erg slordig verlopen selectieprocedure van een gewone universitaire medewerker, zijn we in één dossier (2013-62262) echt diep gaan graven en hebben we daar ook een concrete computergestuurde Hudson-test in kunnen kijken.

We gaan daar geen gewoonte van maken en omdat de verspreiding van dergelijke computergestuurde testen onmiddellijk hun validiteit dreigt te hypothekeren, hebben we alle begrip voor de redenen die Jobpunt heeft om dergelijke testen slechts zeer sporadisch te laten inkijken.

Maar in een periode waar zeker de topbenoemingen bij de overheid heel regelmatig voor publieke beroering zorgen, is het goed dat een buitenstaander als de ombudsman kan vaststellen dat dergelijke testen wel degelijk valide zijn.

In diezelfde zaak, hebben we ook nog eens bevestigd dat een overheid zich in ieder geval maximaal begrijpend en open moet opstellen tegenover een kandidaat met vragen over zijn mislukte sollicitatie.

Ten slotte, hebben we – midden 2013 - bij de uiteindelijk toch wel erg lang aanslepende zoektocht naar een nieuwe baas voor het VAPH, aan Jobpunt kunnen aanbevelen om te werken met voldoende lange sollicitatietermijnen voor topbenoemingen. In het najaar van 2013 hebben we dan in de praktijk kunnen vaststellen dat die aanbeveling gevolgd werd.

Naar analogie met ons thematisch werk merken we dat praten helpt, in elk onderdeel van het (klacht)proces: praten kan frustraties en ontevredenheid voorkomen, maar ook kanaliseren en wegnemen.

En soms is het nodig dat de Vlaamse Ombudsdienst daarbij bemiddelend optreedt: een rol die we graag op ons nemen, zeker als we dat kunnen doen tegen de achtergrond van een cultuur die bereid is om te verzoenen, zoals we dat bijvoorbeeld vastgesteld hebben bij een excuusbrief van 9 januari 2014: een overheidsexcuus voor de laattijdige betaling wedde op 6 januari in plaats van 2 januari en waarbij de excuusbrief meteen de uitnodiging bevat om eventuele schade in te dienen (2013-63728).

### ***31- Klokkenluiden voor alles wat de Vlaamse overheid substantieel financiert***

Ten slotte herinnert de Vlaamse Ombudsdienst aan het belang van een zorgvuldige omgang met spijtoptanten, die misschien wel zelf gedeeltelijk in de fout zijn gegaan, maar wel de moed hebben gehad om systeemfouten aan het licht te brengen, waardoor erger voorkomen wordt (2013-62328).

Een strenge sanctie voor de persoonlijke fout zou met zich mee kunnen brengen dat andere potentiële spijtoptanten niet meer naar buiten durven te treden, wat de Vlaamse

overheid uiteindelijk duurder komt te staan dan wat ze wint met de bestraffing van die ene bekeerling.

We denken daarom dat we van onze goede Vlaamse resultaten in het Europees anti-corruptierapport, gebruik moeten maken om nog meer te doen dan wat we al gedaan hebben in het decreet deugdelijk bestuur (dat de klokkenluidersregeling uitbreidt tot overheidsbedrijven).

Aanbeveling: klokkenluidersregeling: uitbreiden tot alles wat substantieel gefinancierd wordt door de Vlaamse overheid
--

Bijlage: enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2013
---

Tabel 1: Dossiers en onmiddellijke dienstverleningen
--

	2013	2012	2011	2000-2010 totaal	2000-2013 totaal
Nieuwe dossiers	285	271	579	11.654	11.939
Beoordeelde dossiers	236	308	678	11.718	11.954
Behandelde dossiers	327	371	777	16.178	16.505
Doorverwijzingen (OD's)	8.683	7.597	6.974	38.140	46.823
Totaal	9.010	7.968	7.751	54.498	63.508

Tabel 2: Verzoening
---------------------

	Aantal	%
Verzoend	79	35,6
Niet verzoend	10	4,5
Andere	133	59,9

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)
--

	2013
Wonen	12,2
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	22,0
Water en Energie	10,7
Onderwijs	6,2
Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu	4,6
Welzijn en Gezondheid	4,2
Economie en Werkgelegenheid	5,8
Vlaamse Fiscaliteit	3,8
Personeelsaangelegenheden	1,8
Andere	28,7
Totaal	100

Tabel 4: Ombudsnormen in de beoordeelde dossiers in 2013 (in procenten)

	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	31,4
Redelijke behandeltermijn	20,0
Zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling	4,3
Deugdelijke correspondentie	4,3
Actieve dienstverlening	5,7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	7,1
Efficiënte coördinatie	2,9
Billijkheid	5,7
Overeenstemming met het recht	8,6
Afdoende motivering	0,0
Andere normen	10,0
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

*Commentaar*

We laten de cijfers voor zichzelf spreken, maar proberen ook steeds iets te zeggen over de ontevredenheid over ons werk.

Een constante daarbij blijft dat een klein aantal mensen, dat al aan het schelden was, ook bij ons blijft schelden. Of die ook onze brieven kapotgescheurd terugsturen naar de Vlaamse Ombudsdienst. We blijven natuurlijk zo lang mogelijk proberen, maar ook voor de ombudsman is op een bepaald ogenblik het verhaal over.

Wat delicaat - en zonder hier te willen spreken van een moeilijkheid in de zin van een in artikel 18 Ombudsdecreet bedoelde moeilijkheden bij het uitoefenen van de opdracht – zijn af en toe de oprispingen over de ombudsman van de kant van beleidsmakers en bestuursinstanties. Voor hen hebben we maar een boodschap: ook wij moeten samen verder en maak toch vooral de optelsom van al onze publieke tussenkomsten, bijvoorbeeld van dit jaarlegislatuurverslag.



Overzicht van de aanbevelingen
--------------------------------

1. Mobiliteit: zorg voor een gecoördineerde aanpak van de geluidshinder door het heel drukke verkeer op onze wegen (zie 2)
2. Werk: de Vlaamse en de Waalse ombudsman roepen de ministers van werk van de verschillende Belgische deelgebieden op om samen te bekijken hoe het gebrek aan eenvormigheid in de toekenningscriteria voor de loopbaan- en opleidingscheques kan worden aangepakt (zie 7)
3. Werk: maak werk van een eenvormige indieningstermijn voor de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking (zie 8)
4. Energie: hervorm de EPB-boeteprocedure en hou voortaan rekening met eventuele aanpassings- of verbeteringswerken die alsnog vrijwillig binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd door burgers die tegen een boete aankijken (zie 11)
5. Milieu: zorg dat afvalwater effectief gesaneerd wordt (zie 12)
6. Water/energie: toekenning van gratis elektriciteit en water: ga vijf jaar terug in de tijd om rechtzettingen te doen bij de toekenning van gratis elektriciteit en water (zie randnummer 13)
7. Aanpassingen van premiestelsels: enkel met maximaal respect voor de financiële tegemoetkoming en voorwaarden op het moment van de investeringsbeslissing door de burger, dit is het moment waarop hij zich contractueel verbonden heeft (zie 14)
8. Ruimtelijke ordening: profiteer van de overheveling van de Aankoopcomités om vlotter om te gaan met de gevolgen van het grondgebruik door beleidsbeslissingen. Zorg daarbij voor een bestuurlijke procedure voor planschadevergoeding, een uitvoeringsbesluit voor de aankoopplicht en verdere automatisering van de vrijstelling van planbatenheffing (zie 15)
9. Ruimtelijke ordening: beperk van meet af aan de doorlooptijden bij de bestuurlijke ruimtelijke handhaving (zie 16)
10. Wonen in Vlaanderen moet naar een hoger digitaal niveau: premie-aanvragen en alle communicatie errond moet via de pc kunnen. Alle SHM's moeten een website hebben om hun doelgroepen te informeren. Inschrijvingen en actualisaties moeten ook via digitale kanalen kunnen (zie 17)

11. Wonen: de sociale woonorganisaties, met de SHM's voorop, moeten woonkwaliteit voor elk gezin garanderen voor elke woning zodat het recht op behoorlijke huisvesting voor elk gezin in Vlaanderen een feit is (zie 17)
12. Wonen: zet in op alternatieve woonconcepten (zie 17)
13. Welzijn - Kinderopvang: zorg voor een geschillencommissie, die een bemiddelende rol kan spelen bij geschillen van financiële of contractuele aard (zie 19)
14. Handhaving: een project "één Vlaamse boete-ambtenaar" kan helpen om een globalere visie te ontwikkelen op bestuurlijke handhaving (zie 20, maar ook 1, 7, 10, 11 en 16)
15. Financiën: zorg voor één portaal waarop de burger heel precies kan zien wat hij nog tegoed heeft en verschuldigd is aan de overheid (zie 22)
16. Onderwijs: zet 9 op 10 school- en studietoelagen op 1 september echt bij de gezinnen op de rekening (zie 23)
17. De 1700: blijf ook de 1700 verder uitbouwen, "het luisterend oor van Vlaanderen" voor al wie het even niet meer weet (zie 27)
18. Vervang in 2019 "het Klachtdecreet" door een "Klant- en Kwaliteitsdecreet 2.0", dat helemaal is opgebouwd rond het concept "verzoening van standpunten is ook een manier om met mekaar om te gaan" (zie 28)
19. Klokkenluidersregeling: uitbreiden tot alles wat substantieel gefinancierd wordt door de Vlaamse overheid (zie 31)