

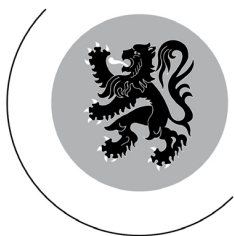
# Jaarverslag

## 2016

Klachtenmanagement  
Vlaamse overheid

#1000verzoeningsresultaten

Vlaamse  
Ombudsdienst



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2016-2017) – Nr. 1  
8 maart 2017 (2016-2017)

## **Jaarverslag**

van de Vlaamse Ombudsdienst

2016



Geachte Parlementsvoorzitter,  
Geachte Minister-President,

### 2.648 verzoeningsresultaten

Na het bewogen jaar 2016, met als triest dieptepunt de aanslagen van 22 maart, past nederigheid. De hier gepresenteerde verzoeningsresultaten vormen een bescheiden voetnoot bij het antwoord van de democratie op deze aanslag op de democratie.

Tegelijk toont dit jaarverslag de ambitie van het in 2016 verlengde mandaat van de Ombudsman (en van zijn beleidsplan 2016-2022 "scherper, dieper, ruimer", zie pagina 43) met een absolute focus op 2.648 concrete verzoeningsresultaten uit 2016, die de richting tonen voor het Vlaams klachtenmanagement en de ombudswerking. De Ombudsman is ervan overtuigd dat die 2.648 verzoeningsresultaten een ernstige onderrapportering zijn van het belangrijke werk dat succesvolle klantendiensten leveren. De ambitie moet zijn om de komende jaren veel grotere aantallen verzoeningsresultaten te tonen en om vooruitgang te boeken bij de beleidsdomeinen die vandaag ter plaatse trappelen.

Het nieuwe beleidsplan getrouw is dit jaarverslag ook pittiger. Het staat daarbij in het teken van de volgende 3 thema's:

- bezorgdheid om de rechtsbescherming wanneer Vlaamse subsidies, belastingen en zelfs handhaving steeds vaker consumentenzaken worden en de Vlaamse overheid de regie uit handen geeft;
- een aanbod rond open (inter)lokale structuren;
- de Ombudsvrouw gender herinnert eraan dat mensenrechten burgers toelaten om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Tot slot, vraagt de Ombudsman dat 6 parlementaire commissies de Ombudsman zouden horen, telkens samen met de bevoegde minister: bestuurszaken, omgeving, welzijn, mobiliteit, gelijke kansen en financiën.



Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman

## INHOUD

Mobiliteit en Openbare Werken .....	5
Sterk klachtenmanagement, maar verkeersonvrede neemt toe .....	5
Energie, Water, Omgeving, Onroerend Erfgoed en Wonen.....	10
Energieklachten stijgen .....	10
Werk en Sociale Economie .....	22
Vlaamse dienstencheques: naar schatting 15.000 Sodexo-klachten .....	23
Welzijn.....	24
Grote uitdagingen. Alle zeilen bij .....	25
Onderwijs.....	26
Klachtenmanagement plooit steeds meer terug .....	26
Belastingen.....	29
Belasting via klantrelatie, graag debat.....	29
Overheidsorganisatie .....	31
Een aanbod rond openheid lokale en verzelfstandigde structuren .....	32
Landbouw, Visserij, Internationaal Vlaanderen, Cultuur, Jeugd, Sport en Media .....	33
De VRT hoort de regie te houden over onderaannemers.....	34
Mensenrechtenwerking Vlaamse Ombudsdienst .....	35
Burgers volwaardig laten deelnemen aan de samenleving .....	37
2648 verzoeningsresultaten in cijfers .....	40
Breng antwoordtermijn eerstelijnsklachten terug tot dertig dagen .....	41
Tot slot .....	42
Scherper, dieper, ruimer – Beleidsplan Vlaamse Ombudsdienst 2016-2022 ...	43
Bijlage: Klachtenboek van de Vlaamse overheidsdiensten: zie <a href="#">dossierpagina</a> op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a>	

## Mobiliteit en Openbare Werken

### 46.399 klachten

De Lijn: sterk klachtenmanagement, maar verkeersonvrede neemt toe

De centrale klantendienst van De Lijn in Hasselt is een inspirator voor het klachtenmanagement van de gehele Vlaamse overheid, waaronder ook de eigen lokale provinciale antennes van De Lijn. Die lokale antennes halen in hun eigen lokale klachtenbehandeling van gevoelige dossiers namelijk nog niet altijd het niveau dat de centrale klantendienst wel brengt.

De Ombudsman apprecieert verschillende dingen bij de centrale klachtendienst:

- Het klachtenrapport toont de centrale boodschap en de pijnpunten achter 42.852 klantenreacties, zonder uit het oog te verliezen dat De Lijn 500 miljoen reizigers heeft in het steeds drukker verkeer.
- De dienst neemt steeds meer afstand van datgene wat de Ombudsman elders nog te vaak ziet bij klachtendiensten, die wel ter plaatse trappelen en die defensief en gelijkhebberig antwoorden op een manier waar burgers geen boodschap aan hebben. De centrale klantendienst van De Lijn daarentegen, staat voor een geheel andere aanpak, met een duidelijke evolutie richting het meer relationele en inlevende.

Exponent daarvan? De 1100 telefoontjes die deze centrale klantendienst in 2016 voerde met ontevreden reizigers. Op die manier heeft De Lijn eindelijk vaker de eigen ontevreden reiziger opgebeld dan dat de Vlaamse Ombudsman dat in 2016 deed.

De Ombudsman zelf werd in 2016 door 1182 burgers gecontacteerd over De Lijn en 1061 keer volstond een eenvoudig mailtje of telefoontje door de Ombudsman in die zaken. Voor 121 reizigers opende de Vlaamse Ombudsman wel een dossier en dat leidde tot 87 verzoeningsresultaten. Dat is opnieuw een 7 op 10, net zoals in 2015. Het gaat daar dan bijvoorbeeld om een kwijtgescholden zwartrijboete voor een begeleidster van een persoon met een handicap die haar eigen papieren niet op orde had (ombudsdossier 2017-1001).

Overigens toont het klachtenrapport eveneens hoe wordt samengewerkt met onder meer de Vlaamse Ombudsdienst bij verbetertrajecten. Naast de thema's in het klachtenrapport, is er bijvoorbeeld de taaltest van buschauffeurs. Die taaltest wordt vandaag nog als een staatsgeheim afgeschermd. Er is beterschap beloofd van zodra de testen weldra eerst hervormd zullen zijn en meer correct de noodzakelijke kennis en competenties meten.

Wat de Ombudsman wel nog mist in het klachtenrapport van De Lijn, is een meer cijfermatige weergave van de grotere en kleinere verzoeningsresultaten zoals de uitzonderlijke terugbetaling van een abonnement aan een reiziger die plots binnen moet voor een niertransplantatie. Het rapport geeft volgend jaar best ook wat meer inzicht in het onderscheid tussen centrale afhandeling (bij de Hasseltse klantendienst) en behandeling van gevoelige klachten door de provinciale lokale antennes.

Maar het allerbelangrijkste is uiteraard dat de reizigersreacties leren dat "service chauffeur" en "stiptheid" de grootste pijnpunten blijven en over het algemeen in een stijgende lijn zitten. De Ombudsman begrijpt ook wel dat de stijgende onvrede hierover in feite een uitvloeisel is van een structurelere onvrede over het steeds drukker verkeer. Net daarom kan de Ombudsman zich vinden in de analyses en

het merendeel van de verbeteracties. En toch stoort het klachtenbeeld "service chauffeur". Er zijn onder andere 4.131 meldingen "halte voorbijgereden", 2.520 meldingen "rijgedrag", maar ook weeral 509 meldingen "mobiel gebruik" (cijfers telkens in stijgende lijn tegenover 2015). Er zijn geen excuses voor dit klachtenbeeld; de Ombudsman zal in 2017 steekproefsgewijs blijven nagaan of stelplaatsen voldoende optreden.

Afficheer het boetebedrag van 107 euro in elke bus en tram

Aanvullend bij de pijnpunten in de rapportage, vestigt de Ombudsman opnieuw de aandacht op het steeds stijgend aantal PV's (processen-verbaal).

	pv's	controle	zwartrij-pv	overlast-pv	doorstroom-pv	boetes
2014	48.926	2.068.099	47.779	1.151	-	38.545
2015	56.926	2.130.418	51.745	1.239	3.942	45.413
2016	69.584	2.443.880	60.594	1.518	7.472	58.117

Daarbij was 2016 het eerste volledige jaar van de forse zwartrijboete van 107 euro, die enkel te verantwoorden is, wanneer ze tegen 2020 leidt tot 49 witrijders op 50 reizigers. De Ombudsman ziet het afschrikkende voorlopig onvoldoende en uit de vele tientallen boete verhalen, onthoudt de Ombudsman dat reizigers (en vooral ouders van jongeren) schrikken van die 107 euro, een bedrag waar ze pas voor het eerst van horen wanneer de boetebrief in de bus valt. Het lijkt er dus op dat het campagnelukkig beter moet, al was het maar om een hoger afschrikkende te bereiken. En mede ook omwille van de fair play, is een duidelijke affichage van die 107 euro in elke bus of tram echt aangewezen.

Sinds 2013 is de Ombudsman aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van de door Europa opgelegde passagiersrechten. De rapportage daarover komt aan bod in het luik over de mensenrechtenwerking.

AWV: een nieuwe klantendienst

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) kiest resoluut voor een geïntegreerde aanpak van het klachten- en meldingenbeleid en durft te erkennen dat de huidige klachtenafhandeling nog niet is wat ze zou moeten zijn. Het is dan goed om vast te stellen dat AWV een klachtenmanagement voor ogen heeft dat tijdige en toegankelijke communicatie met de burger koppelt aan analyse en verbeteracties. De Ombudsman heeft er alle vertrouwen in dat AWV de juiste weg is ingeslagen.

Het jaarverslag 2015 ging dieper in op de problematiek van trillingshinder en de Ombudsman zag in 2016 de eerste resultaten van de door de minister beloofde extra aandacht voor dit klachtenbeeld. Zie bijvoorbeeld volgend bericht (2016-3449):

"Vooreerst willen wij (met het hele gezin) u en uw mensen bedanken voor het uitvoeren van herstellingen aan de openbare weg ter hoogte van onze woning.

Wij kunnen u verzekeren dat het zalig is om nog eens een hele nacht te kunnen doorslapen en niet constant wakker geschud te worden door voorbijrijdende vrachtwagens en bussen.

Persoonlijk kan ik nog steeds moeilijk vatten dat dit pas na 6 jaren van klagen en zagen mogelijk is geweest."

En natuurlijk is trillingshinder vaak het gevolg van ingrepen door nutsbedrijven die na de werken een onvoldoende kwalitatieve reparatie van de weg uitvoeren. Allicht kan de vaste controletechniek van Eandis en De Watergroep inspiratie bieden. Via scores op enkele vaste kenmerken (vlakheid, voegverband gerespecteerd ...) moet de betrokken aannemer remediëren, zelfs zonder dat er een klacht is.

Een aanslepend klachtenbeeld, met dit jaar een recordaantal klachten bij de Ombudsman, betreft de Antwerpse fiets- en voetgangerstunnels (2016-350, 2016-405, 2016-475, 2016-516 ...). Dit blijft al te zeer een verhaal van een tunnel zonder einde en de voetgangers en fietsers in Antwerpen verdienen beter.

Tot slot voert AWW intensief campagne rond wegenwerken. Dat is prima, maar de Ombudsman vraagt tegelijk ook meer prominente aandacht voor andere steeds weerkerende thema's, zoals het maaien van de berm, hakhoutbeheer, strooien, schade, het aantal inritten tot de gewestweg ...

Departement MOW: de weg is nog lang

Het klachtenrapport voldoet niet, net zoals in 2015. Zo slaagt bijvoorbeeld de afdeling Verkeersveiligheid er opnieuw niet in om haar klachten te registreren, wat natuurlijk de basis is van een degelijke klantenbehandeling. Toch ziet de Ombudsman een belangrijk lichtpunt. In tegenstelling tot in 2015 spreekt het klachtenrapport 2016 wel duidelijk de wil uit om in 2017 ambitieus in te zetten op een centraal klachtenplatform.

Hier past nog een andere vaststelling die ook in andere thema's, zoals welzijn en werk, terugkeert: de stroeve overgang van de nieuwe bijkomende bevoegdheden sedert de 6<sup>de</sup> staats hervorming. In dit geval resulteert dat in lange wachttijden. Wie vroeger bij de federale overheid op enkele dagen zijn nieuw vaarbewijs had, moest in 2016 bij de Vlaamse overheid op enkele weken of maanden rekenen.

Lange doorlooptijden zijn ook een probleem bij de afdeling Verkeersveiligheid, bevoegd voor rijopleiding, homologatie en autokeuring. Het probleem lijkt zich vooral te situeren bij complexere dossiers, maar dat is geen excuus. In ombudsdossier 2016-4054 verliest een familie in een ongeval de aangepaste gezinswagen voor het dagelijkse vervoer van hun dochter naar de dagopvang. Het duurt meer dan drie maanden om de uit Nederland ingevoerde wagen gehomologeerd te krijgen. Diezelfde wagen reed eerder elf jaar lang probleemloos in Nederland rond...

En bij een klacht over een vuil toilet op een parking van een autosnelweg (ombudsdossier 2016-2863) legt het departement uit dat de kostprijs voor het kwaliteitskeurmerk ([www.kwaliteitsparking.be](http://www.kwaliteitsparking.be)) vooral bepaald wordt door de tijd en de verplaatsingskosten van de beoordelaar. Die kostprijs is de grootste verklaring voor het beperkt aantal inspecties per jaar. En ook dat is een aspect van klachtenmanagement: zich naar aanleiding van dat antwoord de vraag stellen of de overheid in zo'n situatie niet beter bijkomend zou steunen op de gebruikservaring van de enkele honderden mensen die dagelijks op die plek passeren met hun smartphone.

Regionale Luchthavens: meer openheid

De Ombudsman ontving een vijftigtal klachten over geur- en geluidshinder van de Luchthaven van Antwerpen. Die klachten zijn de laatste jaren sterk toegenomen. Helaas bevat het Klachtenboek geen bespreking van de klachten in eerste lijn, aangezien ook dit jaar geen eigen klachtenrapportage van de regionale luchthavens werd bezorgd.

Voor de Ombudsman ligt die vaststelling helemaal in lijn met het gebrek aan openheid dat hij met name bij de Luchthaven van Antwerpen ervaart. Daar lijkt men te



leven met het vermoeden dat het gros van de klachten louter ingegeven is vanuit een onvermogen om zich te verzoenen met het bestaan van de luchthaven in stedelijk gebied. Het klachtenbeeld bij de Ombudsdienst bevestigt inderdaad dat een deel van de omwonenden zich daar vragen bij stelt, maar die vragen worden wel degelijk telkens uitgelokt door concrete geluids- en/of geurhinder.

En dan is er ook een gebrek aan openheid over de huidige en (mogelijke) toekomstige werking.

Analyses van de toezichthoudende overheid tonen aan dat de Luchthaven van Antwerpen vandaag volgens de in de milieuvergunning toegestane contouren opereert, en binnen die contouren bovendien nog uitbreidingsmogelijkheid heeft. Uit het eigen klachtenbeeld van de Ombudsman blijkt dat weinig omwonenden dit beseffen. De aanbeveling van de Ombudsman om hierover duidelijk en open te communiceren wordt door de Luchthaven van Antwerpen echter niet gevolgd. De Ombudsman blijft aanbevelen om een pakket aan basisinformatie (milieuvergunning, vergunningverlenende overheid, een ge vulgariseerde uitleg over de meest recente positieve evaluatie van milieuvergunningvoorwaarden ...) voor het brede publiek op de website beschikbaar te maken.

De omwonenden van de luchthaven hebben recht op duidelijke informatie over welke bewegingen, maar ook over welke hinder toegelaten is. Goed geïnformeerde burgers kunnen immers ook op een zinnigere manier deelnemen aan het debat. Bovendien leert de ervaring dat doorgedreven open communicatie veel onrust kan wegnemen.

#### Overige diensten van het beleidsdomein

Het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust rapporteert geen enkele klacht voor haar afdelingen Kust, Scheepvaartbegeleiding, Stafdienst en DAB Vloot. Onderrapportering of excellente service? Enkel de afdeling DAB Loodswezen ontving klachten en het klachtenrapport laat zien dat er op een degelijke manier aan klachtenbehandeling wordt gedaan.

Ook de klachtenrapporten van De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal, die samen de Vlaamse Waterweg zullen vormen, zijn degelijk. Misschien kan dit veranderingsproces aangegrepen worden om na te denken over waar de klachtenbehandeling nog verbeterd kan worden.

De BAM had in 2015 nog een mooi klachtenrapport. Voor 2016 komt BAM echter niet verder dan één zin, die meedeelt dat twee klachten werden behandeld.

#### Viapass: nieuwkomer in het klachtenbeeld

De Vlaamse Ombudsman geeft een pluim aan nieuwkomer Viapass, de interregionale overheidsdienst die de kilometerheffing voor zware vrachtwagens aanstuurt. Viapass heeft meteen een degelijk klachtenrapport dat openlijk ingaat op de opstartproblemen van de in 2016 ingevoerde heffing. De 3109 geregistreerde klachten slaan eigenlijk eerder op de private dienstverleners, die instaan voor zowel de registratie van de verreden kilometers op de tolwegen, als voor de berekening én de inning van de heffing. Zelfs de handhaving is deels geprivatiseerd.

Viapass heeft zijn rol als regisseur gespeeld. Vastgestelde problemen werden besproken met de betrokken dienstverlener; remediëringsplannen met timing werden opgesteld zodat er momenteel sprake lijkt van een vlot verloop. Voor de toekomstige rapportages zou Viapass zich kunnen laten inspireren door het model dat van toepassing is bij de drinkwatermaatschappijen. In deze sector hebben de

dienstverleners hun eigen klachtendienst. Die klantendiensten rapporteren aan de toezichthouder.

De Ombudsman vindt het in het systeem van de kilometerheffing niet te begrijpen dat de Liefkenshoektunnel buiten het tolgebied gehouden wordt, met als gevolg dat de technologie van de kilometerheffing daar niet ten volle kan benut worden. Een integratie lijkt de logica zelve.

Aangezien de Vlaamse Belastingdienst de boetes oplegt voor wie niet in regel is, bevat ook het rapport van de klachtendienst Financiën een luik over de kilometerheffing. De klachten daar zijn beperkt gebleven, wellicht mede door een aanvankelijk gedoogbeleid maar zeker ook door een passende, milde beoordeling van de bezwaarschriften. De Ombudsman heeft dit zelf kunnen vaststellen in enkele recente dossiers van begin 2017.

Heffingsplichtigen kunnen dus via de gewone klachtenkanalen – met inbegrip van de Vlaamse Ombudsman als tweede lijn – geholpen worden. Specifiek voor de private dienstverleners hebben de drie Gewesten een aparte interregionale bemiddelende instantie voor de kilometerheffing. De Vlaamse Ombudsman is momenteel voorzitter en rapportering over de bemiddeling aldaar volgt later in 2017.

Aanbevelingen rekeningrijden personenauto's

Als bevoorrechte getuige bij de kilometerheffing, weet de Vlaamse Ombudsman nu alvast dat het rekeningrijden voor personenauto's sowieso geen administratieve kopieerslag zal kunnen zijn van deze kilometerheffing voor vrachtwagens.

Dit zijn de twee aanbevelingen van de Ombudsman:

“Hanteer een andere basistechnologie”.

Personenwagens zijn immers geen vrachtwagens. Bij personenwagens bestaat de doelgroep niet uit professionals die leven van hun vrachtwagen. Het gaat hier om de gewone burger, die niet zit te wachten op slimme meters of dure extra technologie in zijn auto.

Het zal bij rekeningrijden voor de Vlaamse overheid ook helemaal geen vanzelfsprekendheid zijn om het proces opnieuw meteen voor 12 jaar vast te zetten met een welbepaalde technologie, zoals dat nu voor vrachtwagens het geval is.

Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en dan is 12 jaar soms een eeuwigheid.

“Werk een aangepast systeem uit”.

Bij het rekeningrijden wordt er best gekozen voor één handhaver, die niet tegelijk als gewone dienstverlener in de markt actief is. Het huidige systeem waarbij één dienstverlener, Satellic, tegelijk handhaver en concurrent is, zou tot te veel ongezonde situaties leiden wanneer het wordt toegepast op de schaal van het rekeningrijden voor personenwagens.

De Ombudsman beveelt alleszins grondig parlementair debat aan over de rechtsbescherming bij fiscaliteit, die verloopt via een klantrelatie, zoals het geval is bij de kilometerheffing en wellicht ook het geval zou kunnen zijn bij het rekeningrijden (zie ook hierna, waar hetzelfde geldt voor de verhoogde energiebijdrage en zie ook het hoofdstuk belastingen van dit jaarverslag).

## Energie, Water, Omgeving, Onroerend Erfgoed en Wonen

### 3.635 klachten

#### Energie

Dit onderdeel van het jaarverslag start met twee verzoeningsresultaten, bereikt in samenwerking met de Energieminster.

Zo was er eerst het rapport 2016-7 van de Ombudsman over de premies voor elektrische auto's. Hier ziet het ernaar uit dat 50 à 60 burgers uiteindelijk alsnog een premie zullen ontvangen, die ze eerder dreigden mis te lopen. Wel blijft het merkwaardig dat deze premie op de subsidiemodule van het Vlaams Energieagentschap (VEA) nog steeds verborgen zit achter een keuze tussen "nieuwbouw" of "renovatie". En belangrijker: het moment is niet rijp voor de exclusief digitale aanvraagprocedure die hier van toepassing is. De Ombudsman blijft een bijkomend alternatief vragen.

Het tweede verzoeningsresultaat ligt bij het onthaal van het rapport 2016-6B van de Ombudsman over de foutieve berekening van de energieheffing bij leverancierswissel. De regelgeving werd ondertussen bijkomend verduidelijkt, al blijft het uitkijken naar verdere implementatie.

Energie met stip de stijger in het klachtenbeeld

Want inderdaad en helaas: de verzoeningsresultaten kunnen niet verhinderen dat energie met stip de stijger blijft in het Vlaamse klachtenbeeld. Het ongenoegen concentreert zich op de fel gestegen energiefactuur.

"Geachte, Op 100m van mijn huis heb ik een garage met aparte elektriciteitsaansluiting. Het verbruik is extreem laag. De laatste jaarafrekening was 27 kWh voor 12 maanden. Voor een verbruik van 2,70 euro krijg ik evenwel een factuur van meer dan 100 euro. Kan u me zeggen onder welke formule ik voor een redelijke prijs af en toe in mijn garage het licht kan aansteken en een paar keer per jaar kan stofzuigen?"

Schrijnend zijn vooral de verhalen rond (verdoken) energiearmoede. Mensen die node hun energiefacturen betalen, maar daardoor op andere posten schulden maken of die uit schrik voor de energiefactuur hun verbruik lager houden dan goed is voor hun gezondheid en/of de toestand van de woning. Vlaanderen schaarde zich achter de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties waarin uitdrukkelijk staat: "Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen".

Ook de Vlaamse Ombudsman rekent erop dat het energiearmoedeplan een wezenlijke bijdrage kan leveren tot de blijvende realisatie van deze doelstelling. De Ombudsman pleit ervoor om op Vlaams niveau de doelgroep van de beschermde afnemers uit te breiden tot de gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst voor schuldhulpverlening.

Dat moet echter dit keer wel zonder Mattheüseffect, dat zich manifesteert wanneer de factuur componenten bevat die energieprijzen en sociale beschermingsmaatregelen financieren. De huidige doorrekening via de energiefactuur doet mensen in energiearmoede op die manier veel meer bijdragen omdat juist zij vaak wonen in kwalitatief slechte woningen, omdat zij niet kunnen investeren in energiezuinige toestellen, daardoor een hoog energieverbruik hebben en bovengemiddeld bijdragen, zonder de vruchten te kunnen plukken van hun bijdrage.

## Problematische rechtsbescherming

Uiteindelijk kan de Ombudsman parallel aan de situatie van het rekeningrijden (zie hoofdstuk mobiliteit, zie ook hoofdstuk fiscaliteit van dit jaarverslag), niet heen om de vaststelling dat de elektriciteitsfactuur meer een meer een belasting via een klantrelatie is.

Wie dus protesteert, krijgt niet het klachtenmanagement van de overheid tegenover zich, maar wel de energieleverancier die zwaait met (1) contractueel vastgelegde (innings)kosten bij niet of niet-tijdige betaling en (2) finaal zelfs met het droppen van de burger bij de distributienetbeheerder aan een duur tarief.

Problematisch bij zo'n belasting via een klantrelatie is dan ook de rechtsbescherming. Nog daargelaten de vaststelling dat het gaat om een transformatie en herfederalisering van een Vlaamse belasting in een federaal consumentenrecht, is er zware druk op allerlei individuele rechtsbeschermingsmechanismen (niet-betaling betwist bedrag, bezwaarprocedure, ontheffing, klachtrecht en bemiddeling, gerechtelijke controle, ...); en ook op meer algemene rechtsbescherming (openbaarheid, toezicht, uniforme interpretatie, ...).

Een vergelijkbaar patroon ziet de Vlaamse Ombudsman bij de energiepremies. Er is hier ondertussen wel bijna een oplossing voor de problematiek van de rapportering over geweigerde energiepremies, maar het eerder gesignaleerde probleem op het vlak van de rechtsbescherming is er nog steeds. Want natuurlijk horen aanvragers van energiepremies vergelijkbare rechtsbescherming te genieten als aanvragers van gelijksoortige (woon-)premies die door de Vlaamse overheid zelf worden afgehandeld. In die zin verwacht de Ombudsman dus in de brieven die een aanvraag voor een energiepremie geheel of gedeeltelijk afwijzen, een verwijzing naar een eerstelijnsklachtenmogelijkheid, hetzij bij het VEA, hetzij bij de distributienetbeheerder zelf. En het antwoord op een eerstelijnsklacht hoort te verwijzen naar de Vlaamse Ombudsman.

Omdat het hieraan mankeert, belanden burgers met een (deels) afgewezen premie-aanvraag bij de distributienetbeheerders zelf, bij VEA, bij Test-Aankoop, bij hun gemeente, bij de consumentenombudsdienst, bij de inspecteur (radio 2), bij de ombudsdienst voor Energie, een nieuwsredactie of een volksvertegenwoordiger ...

## Water

De klimaatverandering dringt door tot in het Klachtenboek. 'Wateroverlast' is de belangrijkste categorie in het rapport van Aquafin, niet verwonderlijk na een jaar dat neerslagrecords brak. En net zoals bij de verkeersdrukke, is het niet de eigenlijke oorzaak die het in de klachten moet ontgelden, maar wel, in dit geval, Aquafin.

Al is er ook goed nieuws: het aantal klachten over water in kelders is sterk gedaald. Volgens Aquafin werpen de communicatie-acties van de afgelopen twee jaar duidelijk hun vruchten af. Het klachtenrapport van Aquafin toont ook de meerwaarde van het netwerk van de Vlaamse klachtenmanagers. Zo ging de eigen ombudsman van Aquafin onder meer te rade bij de klachtendienst van VDAB, die over een efficiënte registratietool beschikt.

In een kwalitatief klachtenrapport erkent De Watergroep de eigen problemen met behandeltermijnen. Het rapport besteedt op heldere wijze aandacht aan 935 klacht-dossiers met samen 1333 klachtaspecten. De rapportering laat toe om passende conclusies te trekken en gerichte verbeteracties op te zetten. Zo waren er stijgende aantallen klachten over slecht of laattijdig herstel van opritten, stoepen enz. Die stijging leidde tot extra toezicht op werken die bij particulieren worden uitgevoerd

door aannemers in opdracht van De Watergroep. Het aantal klachten over die werken is daardoor sterk gedaald in 2016.

Ongetwijfeld zal ook de recent uitgevoerde enquête klanttevredenheid nuttige informatie opleveren. Aquafin meldt bijvoorbeeld dat de helft van de klachten over het herstel van bebouwde percelen van particulieren binnenkwam via de tevredenheidsenquête. De Watergroep kijkt in 2017 vooral uit naar de verdere uitbouw van een degelijk e-loket en een vernieuwde website. Het bestek voor die dienstenopdracht is met de nodige aandacht voor klantgerichtheid uitgeschreven.

Hierna toetst de Vlaamse Ombudsman de klachtenrapporten aan zijn eigen tweedelijnsklachtenbeeld. De Ombudsman maakt daarbij een onderscheid tussen klachtenbeelden die leiden tot een beleidsaanbeveling en andere klachtenbeelden, waar de Ombudsman vooral goede praktijken in de kijker zet.

#### Beleidsaanbevelingen water

Verfijn het regime van de sociale vrijstelling in het Drinkwaterdecreet – Over het algemeen ziet de Ombudsman billijkheid bij alle drinkwatermaatschappijen in dit klachtenbeeld.

Zij aanvaarden inderdaad iets te late aanvragen voor een sociale vrijstelling. In principe worden die dan wel automatisch toegekend, maar als dat misloopt moet de klant de vrijstelling schriftelijk aanvragen bij de drinkwatermaatschappij en het nodige attest bijvoegen. Het Drinkwaterdecreet hanteert als deadline 31 december van het jaar zelf, op straffe van verval. Doorgaans loopt de automatische gegevensuitwisseling vlot, maar zeker in het eerste jaar dat men recht heeft op een vrijstelling, loopt het geregeld mis. De Vlaamse Ombudsman vraagt nogmaals om de deadline te versoepelen, in plaats van de burger verder te laten afhangen van de goodwill van de drinkwatermaatschappijen.

De aanpassing kan het best ook een oplossing brengen voor wie pas na jarenlang procederen de erkenning krijgt van het statuut dat recht geeft op een vrijstelling, met terugwerkende kracht, zoals recent nog in ombudsdossier 2017-57. Dat dossier is dankzij de welwillendheid van de PIDPA ondertussen toch opgelost.

In ombudsdossier 2016-1509 kon de Ombudsman geen oplossing bereiken. Het gezin had wel een attest van een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%, maar dat attest geeft geen recht op een vrijstelling. Het volstaat wel voor de energiesector, en dat verschil krijgt de Ombudsman niet uitgelegd. Een gelijkschakeling is aangewezen.

Daarnaast zijn er nog een hele reeks aanbevelingen, die best meegenomen worden bij de aangekondigde evaluatie van het Algemeen Waterverkoopreglement.

Zo is er stijgende onvrede over het gebruik van niet-actuele domiciliegegevens bij kortingen. Het aantal gedomicilieerden wordt nu bepaald op 1 november, en het aantal heeft een grotere impact op de eindfactuur, vooral door de invoering van een hoog comforttarief op het gedeelte boven het normale verbruik per gedomicilieerde.

Ook met een soepele interpretatie van het Algemeen Waterverkoopreglement kunnen de drinkwatermaatschappijen geen correctie doorvoeren bij gezinsuitbreidingen na 1 november. Bij geboorte maar vooral bij nieuw samengestelde gezinnen, die soms met meerdere personen komen inwonen bij de bestaande abonnee, maakt dat een groot verschil. De Ombudsman rekent op een aanpassing.

De Watergroep signaleert dat ook personen met een co-ouderschapsregeling misnoegd waren: slechts één van de twee kan genieten van de korting voor gedomicilieerde personen. Dit pijnpunt is in andere sectoren, zoals de sociale-woonsector, al geruime tijd opgelost.

Andere aandachtspunten voor de evaluatie zijn beleidsmatiger van aard. Reeds in januari 2016 wendde een alleenstaande zich tot de Ombudsman met een 'klacht over degene die de nieuwe waterfactuur bedacht heeft' (ombudsdossier 2016-480). Hij noemde het huidige systeem van vastrecht met gezinskortingen een regelrechte belasting op alleen wonen. Het werd een veelgehoorde klacht in 2016, ook in de energiesector trouwens.

Verder vermeldt De Watergroep een klacht over de toepassing van de vaste vergoeding per wooneenheid in een studentengebouw. Ook de Ombudsman heeft er meerdere ontvangen, onder meer via de Ombudsvrouw Antwerpen en in enkele gevallen kon de Ombudsman ook verzoening bereiken. Het blijvende ongenoegen over de volle toepassing van het comforttarief op het waterverbruik van een kotstudent slaat hier echter op een beleidskeuze, waarover de Ombudsman niet kan bemiddelen bij de drinkwatermaatschappij.

Betwistbaar is de praktijk die De Watergroep en ook andere drinkwatermaatschappijen hanteren bij klanten die al meerdere jaren geen meterstand doorgegeven hebben, en die ook niet thuis geven bij plaatsbezoeken van een meteropnemer. De raming van het verbruik wordt dan met enkele honderden m<sup>3</sup> verhoogd wat dan een erg hoge verbruiksfactuur oplevert. De abonnee schrikt zich een hoedje en geeft meteen de werkelijke meterstand door. Op basis daarvan wordt dan een correcte factuur opgesteld. Er bestaat nochtans een reglementair correcte oplossing voor het probleem: de opstart van een afsluitingsprocedure wegens de weigering om toegang te verlenen tot de ruimte waar de watermeter opgesteld is. Maar eigenlijk maakt alleen Water-link er geregeld gebruik van. De andere drinkwatermaatschappijen vinden die procedure te omslachtig, voor henzelf maar zeker ook voor de LAC die eigenlijk niet bedoeld is voor dit soort zaken. Ook dat is een aandachtspunt voor de evaluatie van het Algemeen Waterverkoopreglement.

En dan is er nog de evergreen onder de drinkwaterklachten: het abnormaal hoog waterverbruik. Er is discussie over de interpretatie van de term 'gedeelte abnormaal hoog volume'. Door een ongelukkige wijziging van het Algemeen Waterverkoopreglement is de oorspronkelijke verduidelijkende zin verdwenen, en dat maakt de huidige tekst dubbelzinnig. Moet de abnormaal hoge factuur nu tweemaal of driemaal zo hoog liggen als de normale factuur? Dat verdient inderdaad verduidelijking.

Maar echt belangrijk is vanzelfsprekend toch de aanpak van extreem hoge facturen. Zoals al aangekaart in het Jaarverslag 2014, leidt een rigide toepassing van de huidige criteria tot onbillijke situaties, waarvoor eigenlijk alleen de PIDPA duidelijk past. Dat blijkt ook uit het Statistiekenrapport 2015, met 479 inwilligingen op 650 aanvragen.

De Ombudsman zag zelf in ombudsdossiers 2016-3451 en 2016-3899 dat de PIDPA de facturen van respectievelijk 5000 euro en 11.800 euro al gehalveerd had, hoewel niet aan de voorwaarde van een verborgen lek voldaan was. Andere drinkwatermaatschappijen zijn slechts heel uitzonderlijk milder dan de minimumregeling in het Algemeen Waterverkoopreglement. Een bijsturing van die regeling zelf is aangewezen.

## Goede praktijken in de kijker

De verschillende klassiekers passeerden in 2016 de revue en de Ombudsman overloopt vooral de goede praktijken (en hier en daar een pijnpunt). De Ombudsman start bij de afsluitingen wegens wanbetaling, waar de drinkwatermaatschappijen de afsluitingsprocedures correct kennen en volgen. Maar er zijn twee pijnpunten:

- a) Heraansluiting – Er mag echt geen twijfel over bestaan, ook niet bij de Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant, dat een afgesloten klant heraangesloten moet worden zodra (opnieuw) een redelijk afbetalingsplan afgesproken is. Dat is ook zo wanneer de klant afgesloten werd omdat hij een eerder afbetalingsplan niet volgde. Eisen dat de volledige openstaande schuld vooraf betaald wordt, gaat te ver.
- b) De drinkwatermaatschappij mag niet zomaar voortgaan op verouderde domiciliegegevens om na te gaan of de LAC-procedure gevolgd moet worden. In ombudsdossier 2016-6759 bijvoorbeeld sloot de Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne Ambacht eind september 2016 de afvoer af zonder LAC-procedure omdat volgens de domiciliegegevens van 1 november 2015 niemand op dat adres gedomicilieerd was. Ondertussen woonde er wel een gezin dat plots zonder water zat. De Ombudsman bereikte een verzoening door de terugbetaling van de afsluitings- en heraansluitingskosten en de belofte dat vooraf extra gecontroleerd zal worden op actuele bewoning.

De voorafgaande communicatie moet meer zijn dan wat het Algemeen Waterverkoopreglement als minimum omschrijft. Maar algemeen moet vooral het OCMW zijn verantwoordelijkheid nemen om het aantal afsluitingen van gedomicilieerden maximaal te beperken en de heraansluitingsperiode zo kort mogelijk te houden. De OCMW-medewerkers en -mandatarissen kunnen daarvoor putten uit de uitstekende inspiratienota die Samenlevingsopbouw Antwerpen onder begeleiding van een werkgroep begin 2017 opgesteld heeft. De Ombudsman zal de nota als toetssteen gebruiken bij de beoordeling van klachten over het OCMW.

Zoals elk jaar ergeren veel burgers zich aan de kosten van de herinneringsbrief en de aanmaning om de drinkwaterfactuur te betalen (respectievelijk 7,50 euro en 15 euro). Een langere betaaltermijn dan de huidige 15 kalenderdagen plus enkele werkdagen voor de verzending, lijkt toch aangewezen, zeker in de zomervakantie. En wie zelf kordaat de korte betaaltermijnen doet respecteren door de klant, moet minstens het goede voorbeeld geven. De Watergroep erkent in haar klachtenrapport dat zij daar niet altijd in geslaagd is. Bij 28 van de 33 klachten oordeelde haar klachtendienst dat een redelijke (terug)betalingstermijn overschreden werd.

Een ander jaarlijks terugkerend probleem is dat van de verhuizers. Het gaat dan om situaties waarbij de overname van de watermeter niet correct aan de drinkwatermaatschappij meegedeeld werd. En dan staat er op het nieuwe adres plots een gerechtsdeurwaarder aan de deur die aanmaant om facturen te betalen die (1) ze tot dan niet gezien hebben, en die (2) bovendien slaan op het verbruik op het vorige adres door de nieuwe bewoners.

De Vlaamse Ombudsman signaleerde het al: een beetje actieve dienstverlening door de drinkwatermaatschappij kan hier veel verschil maken. En vooral: watermaatschappijen gaan heel verschillend om met deze situatie. De meest pragmatische en efficiënte methode is die van watermaatschappijen die factureren op basis van een eigen raming van de meterstand op het moment van de verhuis. Dat leidt tot een rechtvaardig resultaat waarbij ieder zijn eigen verbruik betaalt.

Tot slot, is er de problematiek uit het jaarverslag 2015 rond bruin leidingwater als gevolg van verouderde gietijzeren leidingen. De Ombudsman heeft uit een recente

werkvergadering met de drinkwatermaatschappijen en de Vlaamse Milieumaatschappij geleerd dat de problematiek van roestwater wijd verspreid is en ook niet op middellange termijn volledig opgelost zal zijn. En toch worden duidelijke inspanningen geleverd. Zo schrijft De Watergroep in haar klachtenrapport dat de vervanging en renovatie van het leidingennet in Wingene volop aan de gang is, met als einddoel dat binnen een vijftal jaren alle verouderde leidingen daar uit dienst zijn.

De Ombudsman herhaalt opnieuw met nadruk dat klanten die geregeld duidelijke hinder hebben van roestwater een ruimere compensatie verdienen dan nu mogelijk is, ook als dat water conform de kwaliteitsnormen is. Niemand wil koken of zich douchen met roestwater. Farys geeft in ombudsdossier 2016-3061 een eerste aanzet tot een passende compensatie, met een dubbele servicevergoeding per jaar hinder (50 euro) en een gedeeltelijke kwijtschelding van de laatste drinkwaterfactuur.

### **Omgeving**

De gecoördineerde klachtenrapportage van het departement LNE miste andermaal de deadline, waardoor de inhoudelijke analyse ervan door de Vlaamse Ombudsdienst ontbreekt in dit jaarverslag. In algemene termen blijft de vaststelling al enkele jaren dezelfde. Behalve enkele uitstekende voorbeelden als de VLM en OVAM, is het klachtenmanagement van zowel het departement LNE als het departement RO pover. Van operationele klachtennetwerken geen spoor.

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dat de oprichting van een nieuw omgevingsdepartement ook een nieuw klachtenbehandelingshoofdstuk inluidt. Het regeerakkoord bevat immers volgende passage:

“Bij vermeende hinder door geluid, geur, trillingen en dergelijke zorgen we voor een klantvriendelijk klachtenbeheer via een ombudsdienst die niet alleen klachten opneemt maar ook doorgeeft aan de betrokken gemeente(n) en administratie(s) (zoals milieu- of natuurinspectie) en terugkoppelt naar de klagers.”.

Het spreekt voor zich dat de Vlaamse Ombudsdienst bereid is om de nodige inspiratie en ondersteuning te bieden vanuit de tweede lijn.

Op dit moment is het tweedelijnsklachtenbeeld omgeving bij de Ombudsman gevarieerd. Het handvol klachten over dierenwelzijn gaat voornamelijk over het uitblijven van een (zichtbare) reactie op gemelde dierenverwaarlozing (ombudsdossiers 2016-4443, 2016-4436), maar gaf vooralsnog geen aanleiding tot uitgebreide aanbevelingen ten gronde.

2016 kenmerkte zich ook door een bovengemiddeld aantal klachten over afval, die intussen allen correct werden beantwoord door de OVAM (ombudsdossiers 2016-695, 2016-728, 2016-1944).

En naar verwachting gaf de publicatie van rapport 2015-7a van 30 oktober 2015, waarin de Ombudsman duidelijkheid vroeg over vastgoedpubliciteit bij wateroverlast, ook in 2016 nog aanleiding tot klachten (ombudsdossiers 2016-695, 2016-728, 2016-1944, 2016-1996). In opvolging van het rapport van de Ombudsdienst en een bevraging van de sector, werd beslist om het overstromingssymbool enkel nog voor vastgoed in effectief overstromingsgevoelig gebied te gebruiken. Aan de overige aanbevelingen werd vooralsnog geen opvolging gegeven.

Maar de grote bulk van de omgevingsklachten zit toch elders, ook bij de Ombudsman. Zo stoorden veel verzoekers zich aan de geur en het geluid van naburige bedrijven; vaak ging het om bedrijven die onder de toezichtsbevoegdheid van lokale handhavers vielen (zie hierna). Af en toe kon de Ombudsman enig soelaas



brengen, zoals in die ene gemeente waar de Ombudsman momenteel een tijdelijke wapenstilstand bedong van de kant van een verzoeker met persistente klachten in afwachting van een structurele oplossing.

#### Planmatig toezicht Klasse 2: ongerustheid stijgt

Begin maart 2016 publiceerde de Ombudsman een onderzoeksrapport 2016-2 waarin hij zijn bezorgdheid uitte over het milieutoezicht op klasse 2-bedrijven. In de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement werd het rapport besproken en de Ombudsman hoorde consensus over de nood aan bijkomende budgettaire ondersteuning voor de lokale besturen om deze taak waar te kunnen maken.

Helaas, die bijkomende ondersteuning kwam er niet. Ondertussen maakte de Vlaamse Ombudsdienst nieuwe berekeningen, gebaseerd op cijfers van het Milieuhandavingsrapport 2015 van de Vlaamse Hoge Handhavingraad voor Ruimte en Milieu (VHRM). Hieruit blijkt dat een lokale toezichthouder op jaarbasis gemiddeld nog geen volledig uur per bedrijf kan besteden aan genoemd toezicht.

Een gemeente heeft gemiddeld 1,39 toezichthouders, die 20% van hun tijd besteden aan handhaving: 75% reactieve controles naar aanleiding van klachten en meldingen, en 25% proactief, op eigen initiatief.

De 308 Vlaamse gemeenten huisvestten 47.082 klasse 2-inrichtingen, wat neerkomt op een gemiddelde van 152,9 klasse 2-bedrijven per gemeente.

Gemiddeld kan een lokale handhaver (1,39 per gemeente) dus slechts 2,6 uur per week aan planmatig toezicht op deze bedrijven besteden, of nog geen volledig uur per bedrijf op jaarbasis.

De Ombudsman ziet niet in hoe een kwalitatief planmatig toezicht binnen dat tijdsbestek mogelijk zou zijn. Doordat het zwaartepunt op die manier naar het reactief toezicht verschuift, dreigt het toezicht op klasse 2-bedrijven aan efficiëntie en effectiviteit in te boeten.

Risicogericht toezicht en programmatisch handhaven hebben immers als doel om de financiële middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten zodat het hoogste milieurendement kan worden behaald, zo zegt ook de VHRM. Dit betekent dat handhaving vooral daar dient te worden ingezet waar hetzij overtredingen verwacht kunnen worden of waar de milieuschade bij een schending relatief groot zou kunnen zijn.

Dat bij 77% van de in 2015 uitgevoerde milieuhandavingscontroles geen overtreding werd vastgesteld kan volgens de VHRM eveneens wijzen op een gebrek aan risicogerichte benadering en doelgericht toezicht.

Bovendien is ook de reactieve toezichtcapaciteit bijzonder begrensd, wat maakt dat daarmee slechts zeer beperkt opgevangen wordt wat niet (langer) programmatisch voorzien wordt. Dat uit een VHRM-bevraging bleek dat niet minder dan 160 van de responderende gemeenten aangaf kennis te hebben van in totaal 9176 niet-vergunde inrichtingen op hun grondgebied, is ongetwijfeld eveneens het gevolg van dit absolute tijdgebrek. Het betreft hier inrichtingen die op basis van het VLAREM geclassificeerd kunnen worden als zijnde een klasse 1, klasse 2 of klasse 3 inrichting, maar nog niet werden vergund en dus niet legitiem worden uitgebaut.

## Ruimtelijke ordening: maak de ruimtelijke handhaving zichtbaar

Bij de ruimtelijke handhaving blijkt niet alleen een planmatige maar zelfs een reactieve aanpak meer dan eens te veel gevraagd van de lokale overheid. Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsman meerdere klachten van burgers die menen dat de gemeente niets doet met hun melding van een bouwovertreiding. Doorgaans gaat het om zaken in woongebied, waarvoor de gemeenten in principe instaan volgens de taakverdeling met het Gewest.

De Ombudsman toonde zich in zijn Jaarverslag 2013 verheugd over het ontwerp van wat kort daarna het decreet van 25 april 2014 betreffende de handhaving van de omgevingsvergunning geworden is. Met het decreet, dat hopelijk weldra in werking treedt, hebben de handhavende overheden een alternatief handhavingssysteem, geïnspireerd op wat al enkele jaren geldt voor milieuhandhaving. Bij de commissiebesprekingen van de ontwerp teksten viel te horen dat de overheid voortaan kordaat, snel en correct moet handelen bij nieuwe bouwovertreidingen, goed beseffend hoe preventief en draagvlakverhogend zo'n aanpak werkt. Het nieuwe handhavingssysteem is alvast een argument minder voor gemeenten om bouwovertreidingen blauwblauw te laten.

Het Handhavingsprogramma Ruimtelijke Ordening promoot zachte handhaving, voornamelijk door middel van aanmaningen. Sommige gemeenten beweren ook effectief veel op te lossen met dit instrument, en verbaliseren nooit. Jammer genoeg blijkt die zachte handhaving dan net in de gevallen die bij de Ombudsman aangekaart worden, bijna nooit te lukken.

Hetzelfde Handhavingsprogramma heeft het over monitoring van de aanmaning en de inzet van alle handhavingsinstrumenten. De Vlaamse Ombudsman acht het aangewezen om de gegevens per gemeente openlijk te rapporteren. In de concrete klachtendossiers over een gebrek aan handhaving blijft hij namelijk nog altijd erg uiteenlopende reacties van de betrokken gemeenten zien, die met totaalcijfers weggevlakt worden.

Zo deelt Lommel begin 2017 nog mee dat zij de gemelde bouwovertreidingen, onder meer een tweede oprit en tweede garage zonder vergunning, inmiddels geverbaliseerd heeft én dat zij twee extra mensen aanwerft om het lokale handhavingsbeleid, de communicatie errond en de juridische afhandeling van de inbreuken en misdrijven inzake ruimtelijke ordening en milieu beter op te volgen. Lommel formuleert duidelijk de intentie om in de toekomst meer en strenger in te zetten op dit soort misdrijven.

In dezelfde week erkent Kampenhout dan weer dat er politiek geen draagvlak is om zelf handhavend op te treden. Blijkbaar is er ook geen bereidheid of menskracht om voor ruimtelijk kwetsbare gebieden oren en ogen open te houden ten behoeve van de Vlaamse bouwinspectie (AIHRO). De gemeente beperkt zich ertoe melders door te verwijzen. Daarenboven is er geen lokale buurtbemiddelaar. De Ombudsman verwijst nochtans graag door naar een lokale buurtbemiddelaar, en ziet meer en meer gemeenten zelf die mogelijkheid aanbieden.

Het vermijden van inbreuken en misdrijven in de toekomst is één van de drie hoofddoelstellingen van het Handhavingsprogramma. Doorgedreven monitoring laat niet alleen een evaluatie en bijsturing van de werking en het beleid toe. Openheid helpt ook om tegenover burgers en bedrijven aan te tonen dat er wel degelijk en voldoende kordaat gehandhaafd wordt. Dat gevoel ontbreekt momenteel in Vlaanderen. Gemeenten en Vlaamse overheid, toon dus uw handhaving, maak uw handhaving zichtbaar. Een preventiever instrument is er niet.

## Stedenbouwkundige vergunning – toezicht op de aanplakking

Niet alleen voor handhaving moet de lokale ambtenaar de dorpsstraat in, maar ook voor de controle van de verplichte aanplakking van een bericht over een openbaar onderzoek of een afgeleverde vergunning.

Buren die beweren niets te hebben zien hangen en de gemeente naar enig bewijs van aanplakking vragen, nemen uiteraard geen genoegen met een verklaring op eer van de opdrachtgever. En dat doet ook de Raad voor Vergunningsbetwistingen al enkele jaren niet. Een gemeentelijke controle op de aanplakking neemt de twijfel weg, en die rechtszekerheid over de start van de beroepstermijn van 30 dagen is ook in het voordeel van de vergunninghouder. Dat wordt geïllustreerd in ombudsdossier 2016-893, waarin de deputatie het beroep, dat vijf maanden na het attest van aanplakking ingediend was, toch tijdig beschouwde omdat dat attest alleen op een verklaring van eer van de opdrachtgever gebaseerd was. De deputatie verklaarde het beroep nadien wel ongegrond, maar door de opschortende werking van het beroep moest de vergunninghouder wel onverwacht de werken enkele maanden stilleggen, met extra kosten als gevolg. Sindsdien controleert Assenede elke aanplakking zelf.

Voor beschouwingen over de inhoud van vergunningsbeslissingen verwijst de Ombudsman naar zijn vorige jaarverslag, en de aanbeveling daar om te investeren in een meer verfijnde monitoring van de kwaliteit van vergunningen, om de lokale vergunningverleners positief te blijven coachen en ondersteunen, én om alert te durven reageren bij knipperlichten.

## Polders en Wateringen

Traditiegetrouw ontvangt de Ombudsman elk jaar enkele hilarische klachten over de fiscale strapatsen van de 66 Polders en Wateringen.

De burger is terecht alert als hem gevraagd wordt te betalen. Een wakkere burger (dossier 2016-2658) legt het knutselwerkje (een aanslagbiljet) voor van Het Schulensbroek en vraagt of dit een poging tot oplichting is. Opmerkelijk waren: de vermelding van Ministerie Vlaamse Gemeenschap op het aanslagbiljet maar zonder logo, geen e-mailadres van de Vlaamse overheid, een privé-adres als contact ... Een andere burger wil bezwaar indienen maar vindt daarover geen informatie op zijn aanslagbiljet (dossier 2017-733). De Ombudsman herhaalt: onderbrengen bij Vlabe, die handel.

## Onroerend Erfgoed

Onroerend Erfgoed kende in 2016 een stijgend aantal klachten, zowel in eerste lijn bij het Agentschap, als in tweede lijn, bij de Ombudsdienst. Hoewel de Ombudsman de klachtendienst van het agentschap kent als behoorlijk en performant, stelt de klachtenrapportage dit jaar teleur. Inhoudelijke analyse ontbreekt en de rapportage focust op hetgeen fout liep aan klagerszijde, terwijl de meerwaarde voornamelijk zou moeten liggen in het kijken in de eigen spiegel. Bovendien weet de Ombudsdienst dat een aantal van de klachten voortkwam uit inhoudelijke problemen met de archeologienota, die de minister dan ook bijstuurt in overleg met de sectoren. Dit is een uitgelezen voorbeeld van de waarde van klachten, die als signaal kunnen fungeren voor het bijsturen van de regelgeving. Jammer dus, dat de eigen klachtendienst dit niet oppikte.

## Wonen

### 1625 klachten

De interne klachtenbehandelaars voor Wonen behandelden 1625 klachten in 2016: het gaat daarbij om klachten over woonpremies en over sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's). 532 burgers legden hun klacht over wonen voor aan de Vlaamse Ombudsdienst. 81 dossiers werden grondig onderzocht, 451 verzoekers konden snel geholpen of doorverwezen worden.

#### Klachtenbeeld woonpremies

De klachtenbehandelaar van de VMSW registreerde 56 klachten, waarvan slechts 17 ontvankelijk zijn. In 2016 heeft de VMSW extra stappen ondernomen om de klachtenbehandelaar intern beter bekend te maken. Op het intranet werd een pagina rond klachtenbeheer aangemaakt, zodat de doorstroming naar de klachtencoördinator vlot kan verlopen. Het klachtenrapport bevat een aandachtspunt voor de VMSW wat klantvriendelijkheid betreft. In 2 gevallen van onbehoorlijke bejegening volgden snel verontschuldiging naar de burger en dat is positief. Ook dit is verzoening. In ombudsdossier 2016-1177 kreeg de aanvrager geen sociale lening voor de aankoop van een woning. In een eerste communicatie werd die weigering slecht gemotiveerd als zou het om een vakantiewoning gaan. Dit was niet het geval, maar de vrees voor snel waardeverlies en onvoldoende onderpand was terecht. De VMSW erkent dat de communicatie beter kon en herwerkt haar modelbrieven en procedures voor de lening.

Het Agentschap Wonen-Vlaanderen registreerde 197 klachten. Dit zijn er een 30-tal minder dan in 2015, jaar waarin de hervorming van de renovatiepremie veel klachten genereerde. Klachten rond huursubsidies staan bovenaan met 74, gevolgd door de renovatiepremie met 66 klachten. Dit blijven lage aantallen tegenover het aantal aanvragen voor steunmaatregelen, dat vele duizenden bedraagt. Een kwart van de klachten bij Wonen-Vlaanderen werd hersteld en dus verzoend. Over de inhoud van de klachten en de wijze van herstel zwijgt het rapport en dat is jammer. De Ombudsman geeft hierna wat meer inzicht in enkele klachtenbeelden en beschermt ook twee klokkenluiders die mee aan de basis lagen van tuchtrechtelijk optreden door Wonen-Vlaanderen na onregelmatigheden bij ICT.

Een eerste vaststelling is dat er geen grijze zones zijn voor premie-aanvragen, zoals in ombudsdossier 2016-5977. De verzoeker vroeg een renovatiepremie op 30 december 2015, waardoor het inkomen van 2012 in aanmerking genomen werd. Dit inkomen overschreed de inkomensgrens en de aanvraag werd afgewezen. Het inkomen van 2013 viel wel onder de grens, maar de aanvragen onder het overgangsregime konden maar ingediend worden tot 1 februari 2016. De aanvrager was eerst te vroeg met zijn aanvraag en daarna alweer te laat. Evenzo was er geen grijze zone voor de vele tientallen burgers die buiten de specifieke overgangsvaardigheden vielen in het kader van de hervorming van de renovatiepremie.

Maar belangrijker is de tweede vaststelling, die luidt dat Wonen te ver verwijderd blijft van de automatische toekenning van rechten en dit voor kwetsbare mensen op een krappe en dure woningmarkt. Zo was er het euvel dat de Vlaamse Ombudsman ter ore kwam begin 2017 wanneer een wanhopige verzoeker de huurpremie waar hij recht op heeft niet meer ontvangt en dit al sinds september 2016 (2017-647). Hij heeft naar eigen zeggen al 10 keer naar Wonen-Vlaanderen gebeld. In het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen zijn er 24 klachten over de woonpremie geregistreerd. Houden die verband met dit probleem? Navraag leert dat de gegevens van een 10-tal SHM's sedert juli 2016 niet doorstromen, omdat ze overgeschakeld zijn naar een nieuwe softwareleverancier, waardoor de gegevensuitwisseling stopt en er geen huurpremies kunnen worden toegekend.

Er was eveneens onvrede over een geweigerde huursubsidie omwille van de niet-tijdige inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) die actief is in de gemeente waar de aanvrager woont (verplicht sinds 2014). Uit het jaarverslag 2015 van het Agentschap Wonen-Vlaanderen blijkt dat in 2015 niet minder dan 1080 huursubsidie-aanvragen werden geweigerd (louter?) omwille van een laattijdige inschrijving/geen inschrijving bij een SHM. Wanneer formele voorwaarden te hoge drempels inbouwen voor rechthebbenden, mag dit een signaal zijn naar de regelgever.

En ondanks de opeenvolgende aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsman om de digitale aanvraag van woonpremies mogelijk te maken, wordt het spannend of de renovatiepremie op zijn tiende verjaardag (maart 2017) eindelijk ook digitaal zal kunnen aangevraagd worden. Ook vorig jaar bleek het uitrolstelsel volgens het interne klachtenrapport al volop aan de gang. De minister deed in het najaar van 2016 nog een vage belofte.

Ten slotte waren er dit jaar enkele huurders die naast de huursubsidie grepen, ondanks de verhuring via een sociaal verhuurkantoor (SVK). In dossier 2016-4841 ziet de Ombudsman hoe een SVK hemel en aarde beweegt om een eigenaar aan te zetten om tot de nodige herstellingen over te gaan. Dit lukt niet tijdig. Gevolg: de huursubsidie van de SVK-onderhuurder valt weg. Wonen-Vlaanderen erkent de problematiek en zal erop toezien dat bij de toekomstige herziening van de regelgeving de periode waarover men beschikt om de herstellingen uit te voeren voldoende lang is, zodat de onderhuurder daarvan niet de dupe kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de SVK's aan hun verantwoordelijkheid op te nemen en om ondertussen zowel richting eigenaar (voor de betaling van de huurprijs door het SVK) als richting onderhuurder (voor het recht op huursubsidie) een duidelijk voorbehoud te maken indien de conformiteit van de woning niet vaststaat.

#### *Klachtenbeeld sociale huisvestingsmaatschappijen*

Eerst een blik op het Vlaams beleid. Het decreet van 14 oktober 2016 voert regels in om de onderbezetting aan te pakken, waardoor de sociale verhuurder nu een instrument heeft om een evenwichtiger bezetting van zijn patrimonium tot stand te brengen. De Ombudsman kent deze problematiek toch vooral via de omgekeerde situatie. Dit is de situatie van overbezetting door gezinnen met kleine kinderen die willen muteren vanuit een veel te kleine woning. In dossier 2016-3093 bijvoorbeeld duurt het twee jaar vooraleer een gezin met vijf kinderen een woning met 2 slaapkamers kan verlaten voor een aangepaste woning.

De cijfers zijn bekend. In 2014 waren er 15.570 sociale woningen onderbezet, dat wil zeggen dat er twee slaapkamers op overschot zijn in die woningen, en 4733 sociale huurwoningen overbezet, met minimaal twee gezinsleden meer dan het aantal slaapkamers. Deze overbezetting manifesteert zich vooral in de stedelijke omgevingen: de stad Antwerpen is koploper met 1279 overbezette woningen (tegenover 882 onderbezette woningen); Gent volgt met 390 overbezettingen (tegenover 730 onderbezettingen).

De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat het nieuwe decreet snel vruchten zal afwerpen en dat SHM's ervan gebruik zullen maken om hun dossiers van overbezetting actief aan te pakken.

Voorts heeft de parlementaire Commissie voor Wonen unaniem een resolutie (981(2016-2017)) aangenomen om onderzoek te doen naar een constante woonkostenbenadering voor sociale huurwoningen, dit met de bedoeling de huurprijs, de nutsvoorzieningen en de gemeenschappelijke kosten te verwerken in één globaal pakket woonkosten. Hierdoor zou de sociale huurder ook een beter zicht moeten hebben op de betaalbaarheid van zijn woning. De energieprestaties van sociale huurwoningen zijn zeer uiteenlopend en zijn slecht voor nog niet gerenoveerde

woningen. Het model van een globaal kostenpakket lijkt haaks te staan op de verplichte individuele meting van energiekosten en gaat in tegen de kennis dat net die individuele meting de verbruiker aanzet tot spaarzaamheid. Het is onduidelijk waarom niet meer wordt ingezet op de invoering van de energiecorrectie bij het bepalen van de huurprijs.

Ondertussen op het terrein in de sociale huur

De zowat 100 SHM's rapporteren een pak minder klachten dan vorig jaar. Verklaring? Verschillende SHM's komen hun rapportageverplichtingen tegenover de Vlaamse Ombudsman niet na. Een berisping dus voor Woonhaven en De Ideale Woning (Antwerpen), de Gelukkige Haard (Oostende), de Nieuwe Haard (Ronse), Deinse Sociale Bouwmaatschappij, Eigen gift-Eigen Hulp (Kuurne), Gezellige woningen (Bornem), Goedkope Woning (Kortrijk), Samenwerkende Maatschappij voor Goedkope Woningen Aarschot en SHM Vlaamse Ardennen (Oudenaarde). Daarnaast zijn er ook weer 10 SHM's die een rapport bezorgen waarin de betrokken huurders met naam vermeld staan: zo'n rapport moet anoniem zijn.

Leefbaarheidsproblemen en technische problemen blijven het merendeel aan klachten genereren. 1 op 3 maatschappijen geeft wat meer toelichting over de informatie- en klachtprocessen en daaraan gekoppelde verbetertrajecten.

Het klachtenrapport van Woningent valt op in positieve zin. Het aantal klachten over technische aangelegenheden daalt door betere opvolging van meldingen, maar ook door betere informatieverstrekking over de herstelplicht. Verzoening zit duidelijk ook in klachtenpreventie. Woningent heeft een technisch zakboekje verspreid waarin vermeld is wat de kostprijs is van bepaalde interventies door de maatschappij en neemt ook andere vernieuwende initiatieven, zoals het nieuwe e-mailadres: [ikhebeenvraag@woningent.be](mailto:ikhebeenvraag@woningent.be).

Ook ABC tracht bij technische interventies de communicatie hoog te houden en de klachten laag. Huisvesting Gewest Aalst vermeldt een enquête bij al haar huurders in 2016 en wil de daaruit gebleken mistevredenheid aanpakken. De Brugse Maatschappij plant voor 2017/2018 in elk van haar appartementsgebouwen een bewonersvergadering.

Toch lopen sociale huurders soms verloren in het klachtenlandschap. In dossier 2016-6772 ging de verzoeker, na een discussie over de afrekening einde huur met SHM De Leie (Wervik), klagen bij de VMSW, de vrederechter en bij het Vlaams Parlement, waar hij ten einde raad een verzoekschrift had ingediend. Die instanties konden hem niet helpen. De verzoeker werd uiteindelijk doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst, waar de verzoeker zijn ongenoegen over de slechte communicatie van de maatschappij kwijt wilde. En dan valt op dat het klachtenrapport van De Leie 0 klachten telt voor 2016. Ook in het visitatierapport over de maatschappij lezen we dat de kloof met de burger te groot is bij deze maatschappij en wordt sterk aanbevolen om beter te gaan communiceren (zie visitatierapporten [www.wonenvlaanderen.be](http://www.wonenvlaanderen.be)).

De Ombudsman slaagde er in 2016 in een geval van domiciliefraude te verzoenen. In ombudsdossier 2016-5517 had de huurster in oktober 2016 een huurachterstal opgelopen van 1800 euro. De SHM De Volkshaard rekende immers al meer dan 1 jaar de maximumhuurprijs aan omwille van vermeende bijwoning. Het OCMW had een sociaal onderzoek gedaan waaruit samenwoning bleek tussen 10 juni en 30 september 2015. Maar nergens waren er bewijzen van samenwoning na die datum. De Volkshaard heeft het verzoeningsvoorstel van de Ombudsman aanvaard: de verhoogde huur werd enkel aangerekend voor die maanden waarin de domiciliefraude was bewezen. Ook de huurster ging akkoord, hoewel er aanvankelijk volgens haar nooit sprake van samenwoning was geweest.

## **Werk en Sociale Economie (WSE) Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)**

### **samen 3018 klachten**

In vergelijking met 2015 (1892 klachten) nam het aantal klachten binnen het beleidsdomein WSE sterk toe (2806 klachten). Dat heeft te maken met een groot aantal klachten over dienstencheques via Sodexo, met stijgende VDAB-klachten, maar ook met stijgende kleinere klachtenbeelden, zoals bij de aanmoedigingspremie. Hier is er wrevel over de behandeltermijn van de (papieren) dossiers, die meer dan 2 maanden bedraagt.

Beschouwend geeft de klachtencoördinator van WSE eerlijk en open aan dat het Departement WSE niet voldoende voorbereid was op de enorme stijging van klachten. Dit uit zich deze keer ook in een zwakkere versie van het klachtenrapport dan gewoonlijk. De Vlaamse Ombudsdienst is blij te zien dat WSE deze (hopelijk tijdelijke) achteruitgang in 2017 wil aanpakken en rekent op concrete resultaten in 2017.

Wat de kleinere klachtenbeelden betreft, kan de Ombudsman prima samenwerking rapporteren voor kmo-portefeuilleklachten en FWO-klachten dankzij korte lijnen tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtencoördinator. Zo loopt momenteel overleg rond kmo-dienstverleners die opereren onder het kwaliteitslabel 'erkend door de Vlaamse overheid', maar waarbij er twijfels rijzen over de kwaliteit van hun dienstverlening (ombudsdossier 2017-710).

Het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) gaat voorts uitgebreid in op de vernieuwde kmo-portefeuille. Opvallend is dat de Ombudsman maar liefst de helft van het aantal klachten aanlevert (nooit een goed teken).

Klachten draaien vaak om het missen van subsidies nadat het eigen aandeel niet tijdig werd gestort of de aanvraag niet tijdig werd ingediend (ombudsdossiers 2016-2724; 2016-5962; 2016-2728; 2016-2481). Een ander gekende klacht betreft het per gewone brief versturen van de registratielink. Dit leidt tot extra vertraging, in sommige gevallen tot het laattijdig indienen, en dus soms tot geweigerde aanvragen. Het Agentschap streeft ernaar om in de loop van 2017 dit proces volledig online te kunnen uitvoeren. Ook de klachtenbehandeling wordt aangepakt. VLAIO stelde onder meer een nieuwe klachtencoördinator aan om dit proces te bewaken.

Het beleidsdomein Economie Wetenschap en Innovatie kent vrij stabiele klachtencijfers (51 klachten), waarbij 6 op de 9 entiteiten geen klachten ontvingen.

Bij Syntra Vlaanderen en de Syntra's loopt de klachtenrapportage nog steeds niet zoals het hoort. Syntra Vlaanderen zelf beschouwde 97 van de 103 ontvangen klachten als ontvankelijk, de meeste van deze klachten werden als terecht beschouwd, en zouden allen opgelost zijn geraakt. De concrete realisaties zijn echter slechts erg vaag geformuleerd. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat de rapportering vanuit de 5 regionale Syntra's een zootje is, zonder coördinatie en allen laattijdig ingediend.

De Ombudsman heeft in dit beleidsdomein in 2016 de effecten van de 6<sup>de</sup> Staatshervorming gevoeld. Denk bijvoorbeeld aan de relatie tussen de inschrijving bij VDAB en de kinderbijslag (ombudsdossier 2016-5589). Om recht te hebben op een verlenging van de (federaal geregelde) kinderbijslag, zou een jongere eigenlijk negatief geëvalueerd moeten worden door VDAB met betrekking tot zijn inspanningen om werk te zoeken. Deze federale regel botst uiteraard met de filosofie van het Vlaamse activeringsbeleid.

De Ombudsman ziet VDAB wel actief contact opnemen met RVA om een situatie rechtgezet te krijgen (ombudsdossiers 2016-429 en 2016-2592). Ook de bij de 6<sup>de</sup> staatshervorming overgekomen tewerkstellingsmaatregelen en de aangepaste beschikbaarheid voor oudere werklozen (ombudsdossier 2017-642) geven aanleiding tot verwarring.

*Vlaamse Dienstencheques: naar schatting 15.000 klachten*

Een nieuwkomer in dit luik van het Klachtenboek is Sodexo, het bedrijf dat instaat voor de uitgifte van de dienstencheques. Het Klachtenboek toont 504 klachten die echter enkel de klachten betreffen die via de Vlaamse overheid (1700 of Departement WSE) en de Vlaamse Ombudsdienst werden aangeleverd.

Het gaat dus om het spreekwoordelijke topje van de ijsberg. Op basis van extrapolatie schat de Ombudsman dat het werkelijke aantal klachten minstens rond de 15.000 moet liggen. Het klachtenrapport maakt geen inhoudelijke analyse.

De Ombudsman beveelt WSE aan om de regie goed in handen te houden en duidelijke afspraken te maken met Sodexo met het oog op een volgende rapportage.

Een private speler oefent hier immers een belangrijke taak uit in opdracht van de overheid. Het is absoluut hoog tijd dat deze speler beseft dat hij nu werkt binnen de cultuur van het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid. De Ombudsman verwacht dat de rapportage over 2017 een goede analyse maakt van het klachtenbeeld en open is over de globale cijfers.

Op basis van het klachtenbeeld bij de Ombudsman is het alvast duidelijk dat veel burgers ontevreden zijn omdat ze het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Ze krijgen bijvoorbeeld het bericht dat een gevraagde terugbetaling zal worden uitgevoerd, maar daarna wacht nog een hele lijdensweg eer de centen effectief op hun rekening staan (onder andere ombudsdossiers 2016-3492; 2016-3523; 2016-2788).

In veel gevallen wordt er naast de kwestie of niet geantwoord. Heel wat burgers beklagen zich over de vervaldatum van hun cheques of over de hoge kosten die worden aangerekend bij de terugbetaling van hun cheques (0,50 euro/cheque), een bedrag dat kan oplopen indien het om een grote bestelling gaat.

Een andere (beleidsmatige) klacht raakte wel opgelost; de verplichting waarbij een persoon met een handicap jaarlijks een attest moet insturen dat zijn handicap bewijst, om zo recht te hebben op een verhoogd aantal dienstencheques, zal binnenkort via automatische gegevensuitwisseling verleden tijd zijn (ombudsdossier 2016-4922).

*VDAB: klachten brengen mensen samen*

De VDAB bleef stand houden als één van de toppers onder de klantendiensten, met heel wat oplossingen onder het motto "klachten brengen mensen samen".

In 1 op de 2 klachtendossiers neemt de behandelaar persoonlijk contact met de klant; bij klachten over de persoonlijke actieplannen stijgt deze contactname tot 75%. De klachtendienst zet in op positieve en heldere communicatie en veranderde zo bijvoorbeeld zijn naam in "klantendienst".

In absolute cijfers handelt de top 4 van de VDAB-klachten over 1. het persoonlijk actieplan (443); 2. de matchbare vacatures (381); 3. de opleidingscentra (310) en 4. het matchbaar werkzoekendendossier (288).



De klachten leiden tot verscheidene verbeteracties, die het VDAB klachtenmanagement opvolgt en bespreekt in het klachtenrapport. Na de introductie van de vacature-meldknop ontwikkelde VDAB in 2016 nu ook een nieuwe tool voor werkgevers waardoor zij op eenvoudige weg opmerkingen kunnen doorgeven rond het sollicitatiegedrag van werkzoekenden. Sinds oktober werden er zo al 146 meldingen genoteerd.

De Vlaamse Ombudsman was betrokken bij ongeveer 100 VDAB-dossiers.

Verskillende acties van VDAB kwamen dan ook voort uit aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst. Opnieuw ging het vaak over het stopzetten of niet toegelaten worden tot een opleiding en over ontevredenheid over de trajectbegeleiding. In enkele dossiers kwamen werkzoekenden met de klacht dat hun privacy geschonden werd door VDAB-medewerkers die onterecht hun dossier hadden geraadpleegd (ombudsdossiers 2016-132 en -249). VDAB nam maatregelen tegen de betrokken werknemers.

In 2016 kwam de controlebevoegdheid op het zoekgedrag van werkzoekenden over van RVA naar VDAB. Hierbij hebben de zogenaamde transmissieklachten betrekking op dossiers die werden overgemaakt aan de controledienst. In essentie komt klachtenbehandeling er in dit klachtenbeeld op neer dat enkel klachten worden behandeld die ruimer zijn dan de transmissie zelf. Het gaat dan bijvoorbeeld om ontevredenheid over de begeleiding door VDAB of over het verhoor bij de controledienst. Ook de Ombudsman respecteert dit onderscheid en noteerde geen enkele gegronde klacht in de categorie "rechter-en-partij".

## **Welzijn**

### **1808 klachten**

Ook dit jaar bezorgde het beleidsdomein WVG een uitgebreid klachtenrapport met heel wat aandachtspunten en verbeteracties. Het rapport getuigt van openheid; het aantal klachten steeg tot 1808 klachten, met als grootste stijgers Kind en Gezin, de Justitiehuisen en het Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht (VCET).

Het klachtenbeeld in tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst sluit aan bij de tendensen die het klachtenrapport vermeldt.

Zo was er in 2015 nog bezorgdheid om de weinig transparante procedure rond sancties bij het overtreden van de regels in het kader van elektronisch toezicht. De afdeling Justitiehuisen rapporteert nu dat verbeteracties ertoe hebben geleid dat dit klachtenbeeld sinds augustus 2016 quasi weggevallen is.

Bij Kind en Gezin (totaal aan klachten: 1462) stijgen vooral de interne tweedelijnsklachten, met nu 438 klachten over dienstverlening van de aangestuurde voorzieningen.

Voor 665 klachten is er conciliërende klachtenbehandeling: een techniek waar Kind en Gezin sterk op inzet en die toelaat om onvrede zo dicht mogelijk bij de bron aan te pakken en daar door de betrokkenen zelf onderling te laten afhandelen. Pas als de klacht daar niet opgelost geraakt, neemt de klachtendienst de zaak over. Omdat meer en meer gewerkt wordt via bemiddeling, hebben de klachtenbehandelaars van de centrale klachtendienst ondertussen allen een opleiding bemiddeling gevolgd.

Vaak zijn klachten beleidsmatig, zoals over de strenge vereiste van 50%-inkomensdaling om te kunnen genieten van een herziening van het inkomenstarief (IKT). Voorts ondersteunt de Ombudsman het onbegrip van ouders die erop wijzen

dat anno 2017 automatische gegevensuitwisseling bestaat en die dus niet begrijpen waarom ze zelf moeten melden dat er een gezinsuitbreiding plaatsvond vooraleer ze kunnen genieten van een verminderd tarief kinderopvang. Ook over de respitdagen zijn er nog steeds klachten.

In de sector personen met een handicap zag de Ombudsman (hoogbejaarde) ouders, voor wie een financiële sanctie in de persoonsvolgende financiering (PVF) dreigde omwille van de weekendopvang die zij voorzagen voor hun kind (rapport 2016-8 terug te vinden op de website van de Ombudsman). Dit klachtenbeeld werd uitgebreid besproken in de parlementaire commissie welzijn en wordt aangepakt.

Het gerapporteerde klachtenbeeld bij Jongerenwelzijn is eveneens erg herkenbaar voor de Ombudsman met onder andere klachten over de perceptie dat de consultant bij de Sociale Dienst Jeugdrechtbank niet voldoende neutraal zou zijn.

In 2016 startte overleg met klachtenpartners rond structurele aandachtspunten uit klachtendossiers, bijvoorbeeld over de sterk oplopende termijnen om een sociale studie op te starten bij de Justitiehuisen (ombudsdossiers 2017-0434; 2016-2760).

In het Jaarverslag 2015 riep de Vlaamse Ombudsdienst de welzijnsoverheid op om betrouwbaar, open en transparant te zijn. De Ombudsman vroeg toen aandacht voor betrouwbare digitale informatie, openheid over handhaving en zag graag een beter uitgewerkte tegensprekelijke procedure bij inspectieverslagen.

Openheid vraagt de Ombudsman ook voor rapportages. Sinds enige tijd zijn de inspectierapporten van de ziekenhuizen publiek beschikbaar. Wat belet de overheid om hetzelfde te doen in de andere welzijnssectoren? Denk aan de vele media-aandacht voor de kwaliteit van de woonzorgcentra of aan het gemak dat jonge ouders zouden hebben wanneer zij de inspectieverslagen van de opvangvoorzieningen van hun baby ergens online zouden kunnen nalezen. In het Klachtenboek valt bijvoorbeeld alvast te lezen dat ook Jongerenwelzijn momenteel met Zorginspectie bekijkt hoe de doorstroming van de resultaten van inspectieverslagen richting melder transparanter kan verlopen.

Alle zeilen bij rond grote uitdagingen

In 2016 keek de Ombudsman vooral mee vooruit. Het is immers alle zeilen bijzetten voor komende grote uitdagingen in deze sector.

Zo heeft de Ombudsman aangegeven zelf mee verantwoordelijkheid te willen opnemen binnen nieuw op te richten geschillencommissies (de Ombudsman hoort liever "verzoeningscommissies") in de kinderbijslag of de kinderopvang. Immers, ook in 2016 bleven heel wat ouders met klachten over de financiële, uit hun contract voortvloeiende bepalingen bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen. Verzoeningscommissies kunnen een belangrijke rol spelen in deze geschillen.

Maar ook de zorgkassen zijn een potentiële gesprekspartner, nu zij een steeds grotere rol opnemen door onder meer in te staan voor de tegemoetkoming hulp aan bejaarden (THAB). Ook rond het nieuwe Toezichtsdecreet (zie vorige jaarverslagen) was er overleg met de welzijnsoverheid.

Voorts is er een aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst rond ombudswerking in de ziekenhuizen. Bij wet werden alle ziekenhuizen verplicht een ombudsfunctie in te stellen waar patiënten terecht kunnen om hun rechten als patiënt te doen waarborgen. In uitvoering van de 6de Staatshervorming houdt Vlaanderen nu de bevoegdheid om de werking van deze ombudsdiensten op te volgen. In 2016 was er een vacuüm. Er ontbrak een centrale coördinatie van de jaarverslagen, maar de

Vlaamse Ombudsman is bereid om dit vacuüm mee weg te werken. In 2016 was er evenmin systematische registratie van de interne tweedelijnsklachten over de ziekenhuizen ingediend bij Zorg en Gezondheid. Het klachtenrapport geeft aan dat de ingediende klachten wel degelijk werden behandeld. De Vlaamse ombudsman verwacht dat Zorg en Gezondheid de registratie van deze interne tweedelijnsklachten terug opneemt.

De Ombudsman hoopt dat hij het Centrum voor Kankeropsporing mee op weg heeft gezet richting samenwerking met 1700, de Vlaamse Infolijn. De Ombudsman gelooft immers in 1700 als brede toegangspoort tot welzijn, maar ook tot justitie. Een bundeling van klachten zou ervoor kunnen zorgen dat laagdrempelige antwoorden beschikbaar zijn op bepaalde steeds weerkerende juridische vragen.

#### *Agentschap Zorg en Gezondheid: Woonzorglijn hinkt achterop*

Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid kreeg door de 6<sup>de</sup> Staatshervorming een enorme uitbreiding van haar takenpakket.

Toch is de impact op het klachtenbeeld vrij beperkt gebleven. Klachten over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen -een 17-tal klachten op 22.000 aanvragen in een eerste werkingsjaar- bleven onder controle, zowel in de eerste als in de tweede lijn bij de Ombudsman. Het Agentschap heeft hiervoor sterk ingezet op duidelijke communicatie. Ook de samenwerking met 1700, met aanhoudende aandacht voor de verbetering van de informatiescripts, werpt vruchten af.

In 2017 start het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming met het operationaliseren van de eerder vermelde tegemoetkoming hulp aan bejaarden. De zorgkassen krijgen hierbij extra verantwoordelijkheden en het Agentschap en de Vlaamse Ombudsdienst maken afspraken om ook hier duidelijke processen qua klachtenmanagement uit te tekenen. Ook het basisondersteuningsbudget (BOB) zal door dit Agentschap worden opgenomen.

Voor de interne tweedelijnsklachten die de Woonzorglijn opneemt, verwijst het globale klachtenrapport naar het aparte jaarverslag 2015 van de Woonzorglijn. Er is dus geen verslaggeving over 2016. Voor het werkjaar 2015 werden er 278 concrete klachten gemeld. De Woonzorglijn komt daarmee andermaal tekort aan de verplichtingen van het klachtendecreet, dat voorschrijft dat er jaarlijks en uiterlijk op 10 februari over het afgelopen jaar gerapporteerd wordt aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## **Onderwijs**

### **1494 klachten**

Het klachtenmanagement Onderwijs, toch één van de belangrijkste thema's van de Vlaamse overheid, valt steeds minder en minder op tussen het verder evoluerende klachtenmanagement elders binnen de Vlaamse overheid.

Zo noteert het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming een flinke stijging van het aantal klachten, maar het gaat voornamelijk om onontvankelijke klachten: ruim 40% ondertussen. Dat zijn vooral de klachten op school, zowel van leerlingen/ouders, als van personeelsleden. Zeker die laatste groep verwacht duidelijk meer van de Vlaamse overheid, wanneer zij zich vragen stelt bij wat de werkgever meedeelt. Maar ook ouders kijken richting overheid bijvoorbeeld wanneer hun kind geen toegangsattest buitengewoon onderwijs krijgt, bij zorgvragen op school, sancties en onenigheid over beslissingen van de directie.

De Ombudsman herhaalt: de overheid is er niet om een strafstudie te becommentariëren, maar bij problemen rond zorg op school of correcte beslissingen ten aanzien van personeelsleden, kan Onderwijs meer doen. Sowieso bieden de klachten trouwens input om regels, procedures en informatie te verbeteren.

Vergelijkbare vaststellingen zijn er bij het GO! De inhoudelijke analyse blijft in het klachtenrapport onderbelicht. Terwijl bijvoorbeeld de klantendienst van Kind & Gezin resoluut de weg inslaat van de conciliërende klachtenbehandeling, plooit het klachtenrapport zich terug op informatie over processen en structuren. Met andere woorden, terwijl andere domeinen het organisatorische inruilen voor het relationele, voor het meer begrijpende en inlevende, focust Onderwijs op de procedures.

Zo is het GO! in het klachtenrapport zelf verbaasd dat actuele thema's als armoede op school, de toepassing van het M-decreet, de vluchtelingenproblematiek en levensbeschouwing, niet aan bod komen in de klachtenbehandeling. Een mogelijke oorzaak ziet het GO! in de informele aanpak van die problemen op schoolniveau. Maar een klachtenmanagement is net de manier bij uitstek om deze onderwerpen wel structurele zichtbaarheid te geven. Het is erg jammer dat het klachtenrapport hierover geen ervaringen uit de praktijk weet te delen. Dat zou een onmiskenbare meerwaarde bieden aan het debat.

Tegelijkertijd keert de opmerking terug dat het toegenomen aantal klachtenkanalen voor verwarring zorgt. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dat een aanleiding om opnieuw het belang te benadrukken van het klachtenmanagement dat hierin een centrale rol moet spelen, om van hieruit echt de vinger aan de pols te houden. De Klachtendienst Financiën bijvoorbeeld, gaat uit van een maximalistische benadering. Waar nodig zorgt de Klachtendienst ervoor dat een klacht in de juiste administratieve procedure terecht komt of bij de juiste dienst.

#### *Een blik op het klachtenbeeld*

De klachtenklassiekers zitten bij de afdelingen Personeel Basis en Secundair Onderwijs bij AGODI en bij Studietoelagen. Bij de personeelsklachten draait het doorgaans om vragen om verduidelijking, wat soms leidt tot nieuwe beslissingen (zoals een nieuwe interpretatie van de regelgeving, waarna een bepaalde personeelscategorie dan toch aanvullend vakantiegeld krijgt). Vooral terugvorderingsbrieven roepen nog veel vragen op. Het verbeteren van de informatieverstrekking blijft voor AGODI een continue aanbeveling.

Bij de school- en studietoelagen is er veel ten goede veranderd. Een grote verbetering in 2016 is het drastisch ingekorte aanvraagformulier. Het blijft in de geoliede machine van de schooltoelagen wel een aandachtspunt om snel te reageren en te communiceren, als dat systeem uitzonderlijk misloopt en de gegevens niet linken of foutief zijn.

Een interessante suggestie biedt ombudsdossier 2016-4775 waarin blijkt dat er bij het leerkrediet mogelijkheid is om punten leerkrediet terug te krijgen als men wegens overmacht niet kan deelnemen aan examens. Die regeling zou inspiratie kunnen bieden voor het studietoelagekrediet, waar overmacht niet in aanmerking komt. De finaliteit van beide systemen is verschillend: bij het leerkrediet gaat het om de financiering van de hogescholen en ligt het krediet een stuk ruimer dan bij studietoelagen. Toch delen beide systemen de idee dat er voldoende studievoortgang moet zijn. Afstemming is meteen een goede vereenvoudigingspiste.

Bij AGION (Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs) was er een terugvordering van subsidie omdat aangekochte gebouwen onvoldoende voor onderwijsdoeleinden worden gebruikt (ombudsdossier 2016-500). De school is het daar niet mee eens maar ziet een beslissing die enkel bij de Raad van State kan wor-

den betwist. Na overleg is AGION bereid dit opnieuw te bekijken, zo blijkt ook uit het Klachtenrapport. Helaas wordt niet gerapporteerd over het vervolgtraject. Alle scholen krijgen voortaan vlottere overlegmogelijkheden, zowel bij weigering van subsidie als terugvordering.

Na de 9 problematische examenvragen in 2014, waren er in augustus 2016 weer 5 problematische vragen bij het toelatingsexamen arts tandarts. Dat is te veel, zeker nu alle deelnemers ook 3 punten extra kregen om de slaagcijfers in lijn te trekken met de voorgaande jaren. De Ombudsdienst ging over dit alles in gesprek met de voorzitter van de Examencommissie en keek één specifiek examen in (ombudsdossier 2016-5346).

Bij NARIC draait het klachtenbeeld rond de behandeltermijn voor de erkenning van buitenlandse diploma's. De klachten die NARIC hierover zelf ontving, bleken alle gegrond, zoals bij de architect die haast twee jaar moest wachten (ombudsdossier 2017-464). NARIC wijst erop dat het om een Congolees diploma ging, waarvan de authenticiteit zeer nauwgezet wordt gecontroleerd, omwille van de vele problemen met deze diploma's. In het vorige Klachtenboek 2015 kondigde NARIC hierover al overleg aan met de FOD Buitenlandse Zaken die deze controles doet. Dit heeft duidelijk nog niet het gewenste resultaat opgeleverd. NARIC zou zich ondertussen kunnen inspireren op wat er gebeurt voor vluchtelingen met ontbrekende documenten. Hier werd een proefproject opgestart waarbij een vluchteling zich kan inschrijven aan een Vlaamse hogeschool of universiteit. Na het volgen van enkele vakken is er dan een evaluatie om uit te wijzen of men over de vereiste kennis beschikt.

Het Klachtenrapport van de UG meldt een sterke stijging van het aantal interne beroepen tegen studievoortgangsbeslissingen. Net in deze dossiers is geweten dat een betere motivering beroepsprocedures kan vermijden.

Opmerkelijk is dat actief bemiddelen via een ombudspersoon vaak een brug te ver is voor studenten, die represailles vrezen. En ook collega-docenten reageren soms scherp op de tussenkomst van een facultaire ombudspersoon, een spijtige vaststelling. Iedereen heeft baat bij een verzoening dichtbij het conflict.

Bij het UZ is bemiddeling dan weer de belangrijkste verwachting van patiënten die beroep doen op de ombudsdienst van het ziekenhuis. Ontevredenheid over een behandeling, aandacht, opvang en privacy van de patiënt komen aan bod. Daarnaast zijn facturatie en telefonische bereikbaarheid, vooral dan van de poliklinieken, aandachtspunten.

Bij het UZ liep een klokkenluidersonderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst naar mogelijke onregelmatigheden bij een wetenschappelijke studie (ombudsdossier 2015-4505). Het onderzoek stelde geen onregelmatigheden vast, maar de Ombudsman beoordeelde de omgang met verzoekster wel als onbehoorlijk. Het gebrek aan afdoende reactie op haar vragen leidde tot een escalatie met als resultaat ernstig verstoorde verhoudingen met een aantal collega's. De Ombudsman beval het UZ daarom de nodige initiatieven aan om deze verstoorde verstandhouding te herstellen.

#### *Tot slot, ... een loyaliteitskwestie: de kinderen van de schooldirecteur*

Loyaliteitskwesties zijn delicate zaken voor alle organisaties. In 2016 kreeg de Ombudsman ermee te maken in een onderwijsdossier.

In ombudsdossier 2016-4516 trad de Ombudsman in overleg met een inrichtende macht nadat een verzoekster de Ombudsman vroeg in hoeverre een inrichtende macht zich mag mengen in haar privéleven. Verzoekster was kandidaat voor een

directeursfunctie en kreeg tijdens de sollicitatieprocedure te horen dat zij haar kinderen naar een school van het net in kwestie moest sturen, wilde zij kans maken op de job. Die vraag werd dan ook nog eens gepresenteerd als een *conditio sine qua non*. De Ombudsman zag een e-mail met die letterlijke bewoordingen. De inrichtende macht die hierop aangesproken werd, suggereerde dat dit een volkomen legitieme, gebruikelijke en verantwoorde voorwaarde is om directeur van een school te kunnen worden.

De Ombudsman begrijpt nog wel dat gepeild wordt naar iemands engagement, maar kan in geen geval aanvaarden dat een voorwaarde gesteld wordt die in realiteit een beknotting vormt van het in de grondwet gewaarborgde recht op de vrije schoolkeuze. Alsof dat nog niet genoeg zou zijn, merkt de Ombudsman ook op dat een dergelijke vereiste geen rekening houdt met het belang van het kind. Een inrichtende macht van een school zou moeten weten dat dat voorop moet staan. Anno 2017 moet het mogelijk zijn om open over engagementen en keuzes te praten en om dit stukje schoolstrijd achter ons te laten. In de concrete zaak, slaagde de Ombudsman er niet in om de inrichtende macht te overtuigen van die zienswijze.

## **Belastingen**

### **1066 klachten**

Graag parlementair debat over “belasting via klantrelatie”

De belangrijkste fiscale opmerking in dit jaarverslag zit verspreid over de hoofdstukken mobiliteit, energie en omgeving (vooral de onderdelen “belasting via klantrelatie”, maar ook “polders en wateringen”). Die opmerkingen beogen heel uitdrukkelijk een discussie in de parlementaire commissie Financiën over met name het fenomeen van de belasting via de klantrelatie.

Die evolutie staat in contrast met de vaststelling dat diezelfde Vlaamse overheid tegelijk ook een klachtenrapport van de Klachtendienst Financiën kan voorleggen, dat sterk de toon blijft zetten. Zo is er dit jaar onder andere een passage over verzoening, die soms gewoon blijkt “uit het feit dat de belasting na ons antwoord wel wordt betaald terwijl men dat voordien stug bleef weigeren.”.

Dergelijke verzoeningsresultaten kon de Vlaamse Ombudsdienst zelf ervaren, bijvoorbeeld in een dossier rond de vrijstelling van schenkbelasting bij de overdracht van familiale ondernemingen (ombudsdossier 2016-2591), waar er ruimte was voor een ruling. De discussie leidde tot een nieuwe interpretatie van de omzendbrief die strenger werd gelezen dan wat de regelgeving vraagt. En na een klacht op zogenaamde klaagvrije maandag (23 januari 2017), was er op de daarop volgende oplossingsgerichte dinsdag meteen al een bevredigend antwoord voor burgers uit Mechelen. Zij hadden een herinneringsbericht gekregen met een vraag tot onmiddellijke betaling van de verschuldigde onroerende voorheffing, terwijl er in werkelijkheid iets was misgelopen met de verzending van het aanslagbiljet.

Verheugend is dat het vernieuwde Vlaams Fiscaal Platform een mogelijkheid biedt voor compensatie tussen belastingen die door Vlabel worden geïnd. Tussen de erfbelasting, registratiebelasting en de boetes kilometerheffing, werd er zo al 2 miljoen euro gecompenseerd. Het systeem wordt uitgebreid naar de andere Vlaamse belastingen en het overleg loopt om op termijn ook te kunnen compenseren met belastingen van andere overheidsniveaus. Dat laatste is een essentiële stap om dat ene portaal te realiseren, waarop een burger exact zijn tegoed en schulden kan zien.

## Meer maatwerk op het aanslagbiljet

Dat Vlaams Fiscaal Platform biedt vele mogelijkheden tot maatwerk op het aanslagbiljet. Een digitale overheid laat zijn burger niet zoeken naar de juiste informatie, maar biedt informatie actief aan op de juiste plaats én op het juiste moment. Het Vlaams Fiscaal Platform laat toe daar een algemeen principe van te maken.

Het zou een oplossing kunnen zijn voor de onduidelijkheid over bijvoorbeeld de zogenaamde oude dossiers met een aanvullende heffing registratierechten. In 2016 startte Vlabe met de controle van deze oude dossiers, overgenomen van de FOD Financiën, waarin een vermindering op de registratierechten bij de aankoop van een woning werd genoten bijvoorbeeld vanwege klein beschrijf, abbatement, meeneembaarheid. Als controle uitwijst dat de voorwaarden niet nageleefd zijn, dan volgt een aanvullende aanslag plus belastingverhoging. En dus zag de Ombudsman in maart 2016 de eerste dossiers van burgers die plots een onmiddellijk te betalen aanslagbiljet voor aanvullende registratierechten in hun brievenbus vonden. De verzoeker in ombudsdossier 2016-1577 kocht tien jaar geleden, najaar 2006, een woning met klein beschrijf. Uiteindelijk bleef hij er slechts anderhalf jaar in wonen en klein beschrijf vereist 3 jaar ononderbroken behoud van domicilie in de woning.

Pas in maart 2016, dus 8 jaar na zijn verhuis, vindt de verzoeker plots een aanslagbiljet in de brievenbus. Na zoveel tijd had hij zich daar niet meer aan verwacht en is het even slikken om onmiddellijk 8.550 euro te betalen. Na aanpassingen aan de programmatie, is er vanaf februari 2017 nu wel voldoende toelichting op het aanslagbiljet over deze late navordering en kan er ook op eenvoudig verzoek een afbetalingsplan worden toegestaan.

Hoewel dit een belangrijke actie was, blijft de Ombudsman vinden dat de decreetgever in deze verlengdetermijndossiers de belastingverhoging hoort te schrappen. Het is namelijk een verdedigbaar principe dat de burger iets in zijn voordeel mag verwachten als de overheid extra mogelijkheden voor zichzelf creëert. In dit geval had de decreetgever Vlabe uitzonderlijke extra invorderingstijd verleend om die oude dossiers alsnog te kunnen invorderen.

Een andere aanbeveling betreft de betaaltermijn van die aanvullende heffingen. Deze volgen het regime van de registratiebelasting, die onmiddellijk betaald moet worden omdat dit bedrag al geprovisioneerd wordt bij de notaris bij het verlijden van de akte. Maar voor de aanvullende aanslagbiljetten geldt zo'n provisie niet, en toch moeten ook deze onmiddellijk betaald worden. De burger is zich lang niet altijd bewust dat hij een bepaalde domicilieperiode niet heeft nageleefd en dan plots aanvullende rechten moet betalen. Het verdient aanbeveling om voor aanvullende heffingen registratiebelasting de betaaltermijn op de gewone 2 maanden te brengen.

Alleen bij overmacht zijn deze aanvullende rechten niet verschuldigd. Daarover was er een verzoeningsresultaat bij een relatiebreuk. Die wordt aanvaard als overmacht als de samenwoning een zekere stabiliteit vertoont (ombudsdossier 2015-3458). Ook een discussie over een aangekochte woning die in dermate slechte staat verkeerde dat er een termijn van 5 jaar geldt tussen aankoop en verkoop, werd positief uitgeklaard (ombudsdossier 2016-3526).

Ook graag parlementair debat over invordering erfbelasting na calamiteiten

Ten slotte, was er het voorontwerp van decreet houdende diverse fiscale bepalingen (Parlementair Stuk 928 (2016-2017) – Nr. 1), dat voorzag in een vrijstelling van de erfbelasting voor de nalatenschap van een persoon die het slachtoffer was van een terroristische aanslag. Een nabestaande van 22 maart 2016, die enkele maanden later geconfronteerd wordt met een aanslagbiljet in de erfbelasting, betreurt bij de

Ombudsman dat die regeling afgelopen najaar 2016 in de voorontwerpfase bleef steken, nadat de Raad van State gewezen had op juridische bezwaren.

En de Ombudsman bedenkt dat alleszins de modaliteiten rond invordering van erfbelasting na calamiteiten, parlementair debat verdient.

## **Overheidsorganisatie**

### **550 klachten**

Het horizontale klachtenbeeld personeelszaken illustreert dat klagen zinvol kan zijn. Een aantal klachten werd vlot verzoend, vaak al in eerste lijn, bijvoorbeeld inzake laattijdige uitbetaling van het loon, overdracht verlofdagen, anciënniteitsvalorisatie (ombudsdossier 2015-4087) en de vergoeding voor moeilijk bereikbare arbeidsplaatsen (ombudsdossier 2016-6499).

In ombudsdossier 2016-3508 besliste de bevoegde minister om de aanbeveling van de Ombudsman niet op te volgen. Naar aanleiding van een klacht van een gedetacheerde leerkracht beval de Ombudsman aan om de rechtspositie voor in- en uitwaartse detachering op een analoge manier te regelen. De bevoegde minister acht een overkoepelende regeling onwenselijk en verwijst voor de invulling van de rechtspositieregeling van inwaarts gedetacheerde personeelsleden naar de leidend ambtenaren van de onderscheiden entiteiten.

Het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur rapporteert tijdig én globaal en er zijn verschillende lichtpunten. In positieve zin valt vooral het agentschap Facilitair Management op. In 2015 was er rapportage over 8 klachten, maar nu meldt het rapport 497 klachten en daarnaast nog eens 2487 vragen in 2016. Die worden niet alleen via het webportaal 'facilipunt' gecapteerd, maar ook tijdens geregelde bezoeken aan de klant, waarbij de volledige dienstverlening van het agentschap overlopen wordt. Voor één keer is de klant in de eerste plaats de Vlaamse ambtenaar en niet de burger. Het rapport schetst meerdere verbeteracties die het afgelopen jaar genomen zijn, ook op het vlak van duurzaamheid.

Het agentschap Inburgering en Integratie trekt gepaste, duidelijke conclusies uit 63 meldingen en klachten. De klachtenbehandelaar vraagt onder meer extra aandacht voor het aftoetsen of de inburgeraar de richtlijnen goed begrepen heeft voordat de vrijstellingstoets Maatschappelijke Oriëntatie begint. Bij die cursus zelf moet men de klassen goed indelen naar taal en eventueel specifiek dialect, zodat de cursisten te allen tijde de leerkracht begrijpen. Bij de trajectbegeleiding moet men beter anticiperen op drukke periodes en zorgen voor een beter aanmeldsysteem.

Het agentschap Informatie Vlaanderen, dat alleen al met de dienst 1700 bijna 900.000 burgercontacten heeft, vermeldt slechts 21 klachten maar haalt ongetwijfeld veel nuttige feedback uit het tevredenheidsonderzoek dat na elke oproep en e-mail aangeboden wordt. Het rapport beschrijft meerdere verbeteracties om ontevredenheid bij de burger te voorkomen.

Het nieuwe agentschap Inter (Toegankelijk Vlaanderen) heeft pas sinds begin 2017 een operationele klachtenprocedure. Het beseft dat een open houding ten aanzien van knelpunten en klachten de werking helpt verbeteren.

Tot slot, ontvangt de Ombudsman ook af en toe klachten over de Beroepsinstantie openbaarheid van bestuur. Zo was er een advocaat die een kopie van een aantal documenten over een ruimtelijk uitvoeringsplan wilde, maar zijn administratief beroep tegen de weigering van de stad afgewezen zag (ombudsdossier 2016-0435). De Ombudsman onderstreept dat een goede klachtenbehandeling, zowel over de



werkwijze als over de inhoud van de beslissingen, frustratie kan wegwerken én rechtszaken bij de Raad van State kan voorkomen.

Een aanbod rond openheid bij lokale en verzelfstandigde structuren

Omstreeks het schrijven van dit jaarverslag (medio februari 2017) is er maatschappelijke beroering rond openheid bij intergemeentelijke samenwerking en bestuurlijke (lokale) verzelfstandiging. Er was al een actualiteitsdebat in het Vlaams Parlement.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst behandelt vaak dossiers over intergemeentelijke samenwerking. De bekendste daarvan situeren zich in de domeinen energie en water: verschillende watermaatschappijen zijn intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en energiepremies gaan via EANDIS en INFRA. In deze domeinen is de Vlaamse Ombudsman bevoegd via de zogenaamde medebewindsbevoegdheid. Die bevoegdheid maakt hem Ombudsman vanuit de tweede lijn van alles wat de Vlaamse overheid uitbesteedt aan lokale overheden en andere verzelfstandigde structuren.

Er waren verschillende verzoeningsresultaten in 2016. Zo leidde een klacht via de Ombudsman tot meer correcte tarifiering voor milieubewuste alleenstaanden bij Limburg.Net (ombudsdossier 2016-719). En elk jaar opnieuw heeft de Vlaamse Ombudsman ook verschillende – op zich onontvankelijke – klachten over de toepassing van lokale belastingreglementen. De Ombudsman kan dan vaak frustratie wegwerken en rechtszaken voorkomen door bevattelijk toe te lichten dat de gemeente het reglement correct toepast. De onafhankelijke stem van de Ombudsman boezemt nu eenmaal meer vertrouwen in dan die van de interne gemeentelijke klachtenvoorziening. De gemeente Boom heeft in een discussie over reispassen alsnog een schadevergoeding betaald na een informele aanbeveling van de Vlaamse Ombudsman. En zo zijn er nog voorbeelden in Omgeving en elders.

Maar het moet het gezegd: die medebewindsbevoegdheid van de Vlaamse Ombudsman geeft hem een eerder rommelig, onvolkomen mandaat in die lokale en verzelfstandigde sector. Ombudswerk haalt, in die omstandigheden, niet het volle potentieel.

Denk bijvoorbeeld aan de zaak, die de Ombudsman al beschreef in het jaarverslag 2015 en die nog verderliep in 2016 (2016-96). Een medewerker van een intergemeentelijke samenwerkingsverband zoekt klokkenluidersbescherming bij de Vlaamse Ombudsman, maar die kan die niet geven omdat hij daar niet bevoegd voor is in het kader van een intergemeentelijk samenwerkingsverband. Audit Vlaanderen kan ook geen onderzoek voeren. De minister maakt wel, via het bestuurlijk toezicht, het ontslag van deze medewerker ongedaan. Maar vervolgens moet ook de Ombudsman vanaf de zijlijn mee toezien hoe betrokkene, in afwachting van het arrest van de Raad van State over het ministerieel optreden, zijn job niet kan uitoefenen en zonder inkomen wordt gezet.

Het brengt de Ombudsman tot zijn aanbod inzake lokaal bestuur, een aanbod dat de Ombudsman eerder al deed via zijn beleidsplan 2016-2022. Dat aanbod vertrekt vanuit de vaststelling dat sowieso ook heel wat verzelfstandigde Vlaamse overheidsdienstverlening buiten het Klachtenboek valt en bij de lokale en verzelfstandigde structuren ligt. Bij dat medebewind heeft de Vlaamse Ombudsman vandaag dus louter die tweedelijnsklachtenbevoegdheid via het medebewind.

Maar de Ombudsman is zeker bereid om zijn expertise na al die jaren in deze zaken uit te breiden tot lokale besturen die zelf geen eigen Ombudsman aanwijzen, en dit geldt voor de meeste lokale besturen nu slechts een handvol grotere steden een

eigen lokale ombudswerking hebben. Die uitbreiding zou een lacune invullen. Eigen lokaal eerstelijnsklachtenmanagement krijgt zo een tweede-lijnsluitstuk.

De meerwaarde is dat zo dezelfde dynamiek op gang zou kunnen komen als bij de centrale Vlaamse overheid. Daarbij is het aanbod van de Ombudsman ingegeven door de overweging dat het trio klachtenmanagement-ombudswerking-klokkenluidersbescherming de democratische controle en de openheid mee versterkt. Essentieel daarbij is dat het trio leidt tot rapportage aan het democratisch verkozen orgaan; een rapportage die vandaag nog ontbreekt in de Vlaamse lokale decreten (Gemeente, Provincie, OCMW, IGS).

De Vlaamse Ombudsman biedt bijkomend dus aan om in deze organieke decreten aangewezen te worden als de Ombudsman van rechtswege, wanneer het betrokken lokaal bestuur zelf geen eigen Ombudsman aanwijst. De Vlaamse Ombudsman kan dan het tweedelijnsklachtenmanagement op zich nemen en ook de klokkenluidersbescherming (meldingen van binnenuit).

Sowieso is de Vlaamse Ombudsman al langer vragende partij om ook klokkenluiders te kunnen beschermen, die meldingen doen rond alles wat de Vlaamse overheid financiert. De Ombudsman wenst de financieringsstromen te kunnen volgen en melders van publieke en private organisaties te kunnen beschermen. Op dit punt heeft Vlaanderen weliswaar al een stap gezet in het Gemeentedecreet, maar die klokkenluidersbepaling gaat niet ver genoeg omdat ze een al te automatische bescherming verwacht.

#### *Overheidscommunicatie in balans met politieke communicatie*

De Ombudsman bereikte ook een verzoeningsresultaat, dat uitgebreid toegelicht wordt in rapport 2017-1, te vinden op de website van de Ombudsman. De essentie van dat verzoeningsresultaat wordt door de Parlementsvoorzitter verwoord in een schrijven aan de minister-president, dat luidt als volgt:

*"We zijn het erover eens dat de interpretatie door de Vlaamse Ombudsman van het overheidscommunicatiedecreet van 17 juni 2016 een correcte lezing inhoudt van dat decreet.*

*Dat betekent dat wordt gestreefd naar een balans tussen het principe van politiek neutrale overheidscommunicatie en de nodige ruimte voor politieke communicatie. Het decreet maakt het dus mogelijk om een communicatie "als minister" te onderscheiden van een communicatie "als politicus", waardoor persoonlijke websites in de partijhuisstijl en eigen sociale media-accounts mogelijk blijven.*

*Ik noteer ook dat uw diensten werk maken van de uitvoering van de uit het overheidscommunicatiedecreet voortvloeiende aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en onder meer zullen onderzoeken of de webpagina's van de ministers op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) een nuttiger invulling kunnen krijgen, bijvoorbeeld door een lijst met kabinetsmedewerkers te publiceren."*

#### **Landbouw, Visserij, Internationaal Vlaanderen, Cultuur, Jeugd, Sport en Media**

Landbouw en Visserij en Internationaal Vlaanderen (124 klachten)

Het beleidsdomein Landbouw en Visserij rapporteert naar gewoonte een relatief constant laag aantal klachten, maar blijft desondanks actief investeren in kwaliteitsvol klachtenmanagement. Vermoedelijk ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst mede daarom nagenoeg nooit een tweedelijnsklacht over dit beleidsdomein.

Ook in 2016 ontving het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen slechts een handvol klachten, wat mogelijk het gevolg is van de gerapporteerde oplossings- en klantgerichte instelling van zijn medewerkers. Alle klachten betroffen kleine, operationele kwesties die snel en adequaat opgelost konden worden.

#### Cultuur, Jeugd, Sport, Media (4834 klachten)

Het beleidsdomein kent traditioneel een laag aantal klachten, die zelden structurele problemen aan het licht brengen. Ook dit jaar valt op dat de klachten desondanks ernstig opgevolgd worden. Dat verdient aanbeveling, te meer in een omgeving die gekenmerkt wordt door veelvuldige klantencontacten.

En zo gaat het merendeel van de gerapporteerde klachten in dit onderdeel traditioneel over de VRT. En ook dit jaar rapporteert die VRT een toenemend aantal klachten, net geen recordaantal. Die kwamen niet zozeer in het zog van de Tour de France, het EK Voetbal of de Olympische Spelen, waar ze verwacht werden, maar startten met de aanslagen van 22 maart, om daarna constant hoog te blijven.

#### *Nieuwsdienst*

De sterkste stijger in het aantal klachten en klantcontacten zat opnieuw bij de nieuwsdienst. Tegelijk geeft de VRT aan dit jaar de mogelijkheid te willen onderzoeken om een eigen ombudsdienst voor VRT nieuws aan te stellen. De Ombudsman verwelkomt dit initiatief, en kijkt vanuit de tweede lijn graag mee uit naar de bespreking van de klachten over VRT nieuws in de volgende rapportage.

Daarnaast betreuren we dat er vandaag bijzonder weinig informatie over, laat staan inhoudelijke analyse gegeven wordt bij de 849 klachten over deze dienst. In die optiek wordt de ambitie om van de nieuwsdienst een open, glazen huis te maken vandaag nog niet waargemaakt. De 286 beroepsethische klachten over de nieuwsdienst worden iets uitgebreider besproken, maar ook daar ligt de focus op de ongegronde kritiek, en blijft de analyse van de gegronde kritiek grotendeels achterwege.

#### *Teletekst, discussiefora, programmeren*

De stopzetting van de Teletekst-service en van de discussiefora op de nieuwssite leiden naar verwachting ook tot extra klachten, maar relatief laag in aantal, gelet op het bereik van beide diensten. Ook het uitgesteld kijken via de Elektronische Programmagids blijft voor moeilijkheden zorgen. Omdat de techniek nog niet soepel genoeg meebeweegt met lastminutewijzigingen in programmering, worden programma's soms niet of slechts gedeeltelijk opgenomen. De VRT weet dit, en werkt eraan, maar vond voorlopig geen omvattende oplossing.

#### *Onderaannemers*

Een ander terugkerend beeld zijn de klachten over onderaannemers, zoals Pebble Media en de VAR, waaraan de VRT bepaalde taken heeft uitbesteed.

Zo worden de klachten over commerciële boodschappen online, die door sommige gebruikers als agressief ervaren worden, naar Pebble Media doorgestuurd, zonder dat de VRT hier zelf een standpunt over inneemt. De VRT handhaaft deze werkwijze, ondanks het signaal van de Vlaamse Ombudsdienst (Jaarverslag 2015) dat de eindverantwoordelijkheid vanuit gebruikersperspectief voor elke uitbestede dienst bij de VRT ligt.

Klachten over deze diensten horen thuis bij de VRT zelf, die koerswijzigingen naar aanleiding van ontvangen signalen desgevallend dient te vertalen in contractuele

herzieningen. Enkel wanneer de regie tegenover deze private spelers in handen blijft van de VRT zelf, blijft de kwaliteit van de globale dienstverlening gegarandeerd.

### *Integriteit*

Uit het eigen klachtenbeeld onthoudt de Ombudsdienst het afgelopen jaar vooral dat werken voor de openbare omroep, zowel voor als achter de schermen, een zekere aandacht genereert, die soms zeer aanhoudende en/of negatieve vormen kan aannemen. De VRT hanteert in de behandeling van deze zaken doorgaans een goede mix van openheid naar de klagers en noodzakelijke bescherming van de eigen medewerkers.

In een van deze zaken, waarin een VRT-medewerker beschuldigd werd van het versturen van een agressieve tweet, was de Vlaamse Ombudsdienst getuige van de werking van het eigen integriteitsysteem van de VRT, dat de klacht onmiddellijk ernstig onderzocht. Uit dat onderzoek bleek dat de klacht onterecht was. De Vlaamse Ombudsdienst suggereerde om aanvullend een beleid te ontwikkelen waarbij de eigen medewerkers ondersteund worden om in zaken van identiteitsdiefstal desgewenst ook klacht neer te leggen bij de politie. De VRT volgde deze suggestie(ombudsdossier 2017-497).

### **Mensenrechtenwerking Vlaamse Ombudsdienst**

Sinds september 2015 is de mensenrechtelijke werking van de Vlaamse Ombudsdienst versterkt door de toevoeging van de genderkamer, waarin de Ombudsvrouw gender optreedt als gelijkheidsbevorderend orgaan voor de onderscheidingsgrond gender en geslacht. Daarnaast ondersteunt zij mee de werking van de Ombudsdienst op gebied van mensenrechten. Immers, de Vlaamse Ombudsdienst en de verbonden eerstelijnsklachtenbehandelaars hadden en hebben ook naast de specifieke genderbevoegdheid oog voor mensenrechten. In andere onderdelen van dit jaarverslag kwamen bijvoorbeeld het recht op behoorlijke huisvesting, op een gezond leefmilieu, op kwalitatief onderwijs en het recht op water en energie aan bod.

Verschillende klachtenbehandelaars rapporteren over en werken uitdrukkelijk aan diversiteit en mensenrechten, in het bijzonder discriminatie. Het valt te verhoppen dat deze voorbeelden de andere eerstelijnsklachtenbehandelaars blijven inspireren. De Lijn zet al enkele jaren sterk in op diversiteit in aanwerving en opleiding, in beeldvorming en in de klachtenbehandeling. Door klachten over mogelijke schendingen van mensenrechten ook zo te benoemen, kunnen pijnpunten blootgelegd worden. In het klachtenrapport van VDAB wordt de specifieke behandelingswijze van discriminatieklachten beschreven. Spoor 21 blijft voor VDAB trainingen aanbieden voor allerlei aspecten van diversiteit. Het departement WVG en het VAPH lichten het thema discriminatie eruit en melden dat geen discriminatieklachten zijn binnengekomen. Ook dat kan een uitkomst zijn. AGO meldt een klacht over discriminatie in een selectieprocedure op grond van herkomst. De zaak werd verder opgevolgd door de dienst diversiteitsbeleid die geen discriminatie vaststelde. De JO-lijn merkt op dat er klachten binnenrollen waar onder meer een genderspectaan verbonden is. Het gaat bijvoorbeeld om vaders die op afstand gehouden zouden worden van hun kinderen, om zwangere vrouwen die de verplaatsing naar hun kind in een voorziening of pleeggezin moeilijk overbrugbaar vinden. In de toekomst wordt hiervoor een betere registratie uitgewerkt. De VRT heeft een diversiteitscoördinator die een mensenrechtelijke insteek geeft bij klachten. Zowel de VRT als De Lijn geven expliciet aan nauw te willen samenwerken met de Ombudsvrouw gender om de filter op discriminatie nog fijner af te stellen.

In 2016 werd vanuit de Ombudsdienst scherper ingezet op het mensenrechtenluik door bijvoorbeeld aandacht te trekken naar de redelijkeaanpassingsplicht voor

personen met een handicap. De draagwijdte en gevolgen van deze plicht zijn nog te onbekend waardoor de plicht bijvoorbeeld in het kader van beroepsopleiding, openbaar vervoer en sociale huisvesting nog niet op volle kracht werkt. Een werkzoekende die een opleidingstraject bij VDAB volgt en de opleiding stopzet vanwege de moeilijkheden die hij hierbij ondervindt vanwege zijn langdurige medische toestand, vraagt eigenlijk redelijke aanpassingen (ombudsdossier 2016-246). Een sociale huisvestingsmaatschappij die de discussies over het al dan niet plaatsen van een vaste oprijplank, een typevoorbeeld van een redelijke aanpassing, zeer snel afsluit zonder gedegen poging tot overleg zou de plicht kunnen schenden (ombudsdossier 2016-5423). Na aandringen van de Ombudsdienst, werden de relaties hersteld en worden nu opnieuw alle mogelijkheden bekeken en ten gronde geëvalueerd, met inbegrip van een verhuis naar een andere woning. UZ Gent rapporteert bijvoorbeeld over klachten over de onbeschikbaarheid van rolstoelen, een duidelijk voorbeeld van redelijke aanpassingen.

Een ander mensenrecht dat vaker terugkomt, is het recht op toegankelijkheid. De Ombudsdienst is sinds 2013 aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van EU-verordening 181/2011. De verordening vraagt maatregelen die ervoor zorgen dat iedereen op gelijke wijze gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Er zijn drie werkkerreinen: ten eerste moet de infrastructuur toegankelijk zijn (toegang van het perron tot de bus, toegang tot de perrons), ten tweede moet het rijdend materieel aangepast zijn, ten derde moet aandacht gaan naar personeelstraining en gepaste informatieverstrekking. Het toepassingsgebied strekt zich uit tot alle personen met een handicap en, zelfs ruimer, tot iedereen die om eender welke reden en voor eender welke duur een beperkte mobiliteit heeft. Te denken valt onder meer aan ouderen, een persoon op krukken, een zwangere vrouw etc.

De inspanningen waarover De Lijn in het kader van toegankelijkheid rapporteert, worden gewaardeerd, maar gelet op het aantal reizigers, de ruime definitie van de doelgroep en de huidige graad van toegankelijkheid, lijken de 314 klantenreacties in dit domein toch een te beperkte weergave van de problematiek. Ook om de eigen taken beter te kunnen uitvoeren, is het belangrijk in deze dossiers naar de Ombudsdienst te verwijzen als beroepsinstantie bij het afsluiten van eerstelijnsklachten.

In het kader van de toegankelijkheid werd een klacht behandeld over het radio-1-programma 'de bende van Annemie' (ombudsdossier 2017-585). In de uitzending werd het voor doven en slechthorende notoir controversiële thema van de cochleaire implantaten besproken. De VRT ving de ontoegankelijkheid van het medium radio voor doven en slechthorenden niet uit eigen beweging op door bijvoorbeeld een transcriptie aan te bieden van het bewuste interview. Zonder toegankelijke debatopener kon het debat dat hierop volgde op de website alleen maar boven de hoofden van de betrokkenen plaatsvinden en niet met hen. Een klacht hierover werd te lang door de VRT weggewuifd en pas na aandringen door de Ombudsman te laat verzoend. Wetende dat toegankelijkheid van media een veeleisende opdracht is, is de Vlaamse Ombudsdienst toch van mening dat de klachtenbehandeling diepgaander gekund had en dat de vraag naar een toegankelijke transcriptie van een interview over een thema dat doven en slechthorenden aanbelangt, een legitieme vraag was in het kader van het mensenrecht op toegankelijkheid.

Verknocht aan de mensenrechten, uiteraard ook in de genderkamer

De verknochtheid aan de mensenrechten, zoals beschreven in het beleidsplan 2016-2022 van de Vlaamse Ombudsdienst, speelt vanzelfsprekend een belangrijke rol in de genderkamer. De kern van de boodschap die de Ombudsvrouw gender wil uitdragen is van zoveel mogelijk in te zetten op een inclusieve samenleving, waarbij alle individuen zich zoveel mogelijk versterkt voelen om zelf hun unieke bijdrage te

leveren aan het samenleven. Het doel ligt niet in het slachtofferen van mensen, wel in het versterken van elk individu én de samenleving met diversiteit. Het is in dat kader dat gewerkt wordt vanuit de filosofie dat het onderscheidingscriterium geslacht en gender, dat even oud is als onze samenleving, zoveel mogelijk teruggedrongen moet worden waar het geen relevantie heeft. Wel kan het gebruikt worden om substantiële gelijkheid te realiseren en om te monitoren of er daadwerkelijk gelijkheid bestaat. Structuren en systemen mogen inclusie niet in de weg staan en moeten in vraag gesteld kunnen worden.

In het kader van de decretale verplichting om mensen te adviseren of bij te staan bij klachten, werden in 2016 79 klachten en meldingen geformuleerd specifiek over het thema gender. In 18 gevallen leidde een tussenkomst van de Ombudsvrouw gender tot een verzoening.

### *Strikte tweedeling is niet inclusief*

Uit het klachtenbeeld van de genderkamer blijkt duidelijk dat de strikte maatschappelijke tweedeling tussen de geslachten de realiteit geen eer aandoet en op zichzelf al mensen uitsluit. De strikte maatschappelijke tweedeling laat met andere woorden, burgers onvoldoende toe om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Het onderscheidingscriterium bevat veel meer lagen dan de strikte tweedeling doet vermoeden. Dit uit zich in het bijzonder voor zij die zich in geen van de twee categorieën thuis voelen. Een deel van de barrières in dat verband, is gelinkt aan de lange procedure die gevolgd moet worden om van geslacht te kunnen veranderen. Zolang iemands naam en geslacht niet aangepast zijn aan de genderidentiteit, blijven situaties opduiken waarin een persoon het verschil tussen die beide identiteiten moet uitleggen. Als de nieuwe transgenderwet daadwerkelijk van kracht wordt, wordt de procedure om van geslacht te veranderen allicht voor bepaalde aspecten ingekort, waardoor dit probleem ten dele teruggedrongen kan worden.

Een voorbeeld van zo'n situatie waar de officiële identiteit niet overeenstemt met de naam en het geslacht van iemands overtuiging is te vinden in klachten van transgenderstudenten aan universiteiten en hogescholen. Aan de UGent ging men proactief te werk en heeft men een transbeleid ontwikkeld dat zeer verregaande mogelijkheden bevat met betrekking tot zelfbeschikking ten aanzien van de naam die men gebruikt aan de universiteit, het geslacht waaronder men bekend staat, de toiletten en kleedkamers die men als gevolg daarvan gebruikt etc. Ook in de genderkamer kwam het thema aan bod. Een klacht ging bijvoorbeeld over computerapplicaties van Thomas More en KU Leuven die een transgenderstudent tegen diens wil voortdurend outen ten opzichte van medestudenten en docenten wanneer e-mails verzonden werden en aanwezigheidslijsten opgevraagd werden (ombudsdossier 2016-2016). Concrete problemen werden uitgeklaard en mede als gevolg van deze klacht, werd in de tussentijdse evaluatie van het genderactieplan van 2013 vastgesteld dat een transgenderbeleid voorlopig nog onbestaande is aan de KU Leuven. (DIENST DIVERSITEITSBELEID, *Wie zal haar vinden. Het genderrapport aan KU Leuven, een tussentijds rapport*, 2016, Leuven, 64-65.)

Eenzelfde situatie was te vinden aan de UAntwerpen waar een transgenderstudent had vastgesteld dat vragen, bijvoorbeeld omtrent het aanpassen van de naam in e-mailadressen en in klaslijsten niet beantwoord konden worden omdat er nog geen beleid rond bestond (ombudsdossier 2016-4883). De Ombudsvrouw gender vond in Antwerpen een zeer grote bereidheid om te werken aan de versterking van de student én de universiteit: De UAntwerpen besliste zeer snel om niet onnodig vast te houden aan bestaande systemen en om samen met de bereidwillige student alle mogelijke knelpunten op te zoeken en te verhelpen.

Geslachtsveranderingen tonen aan, enerzijds, hoe moeilijk de samenleving het heeft wanneer iemand zich beweegt tussen de traditionele categorieën, en anderzijds hoe diep de tweedeling doorwerkt in de interferentie van het federale en het Vlaamse niveau. Wanneer de eigenaar van een auto als gevolg van een geslachtswijziging een nieuw rijksregisternummer krijgt, kan de auto alleen officieel aan het nieuwe rijksregisternummer gekoppeld worden als een nieuwe nummerplaat aangevraagd wordt bij DIV, een federale dienst (ombudsdossier 2016-6624). Een dergelijke nieuwe inschrijving heeft voor gevolg dat de eigenaar automatisch opnieuw een aanslagbiljet krijgt voor belasting op inverkeerstelling. Vlabeel gaat er dan immers vanuit dat de auto verkocht is. Ook zouden de nieuwe tarieven van de verkeersbelasting van toepassing worden, wat in sommige gevallen nadelig uitkomt. Voor Vlabeel was dit probleem onder de radar gebleven tot in de genderkamer hierover een klacht toekwam. In afwachting van een meer systematische oplossing bij DIV, die absoluut nodig is omdat die de geslachtswijziging onnodig bemoeilijkt, gaf Vlabeel aan dat een bezwaar er ongetwijfeld toe zou leiden dat geen bijkomende belastingen betaald zouden moeten worden in deze gevallen.

#### *Formeel, genderneutraal en substantieel*

Geslacht wordt soms opzichtig gebruikt als onderscheidingscriterium. Zo is het gebruikelijk, maar alleen al vanuit het oogpunt van de formele gelijkheid, niet aanvaardbaar om voor allerlei evenementen in discotheken en bioscopen hogere tarieven te hanteren voor mannen dan voor vrouwen of om één van de geslachten zelfs de toegang te ontzeggen (ombudsdossiers 2016-1222, 2016-5011, 2016-4600, 2016-4603).

Een manier om het bepalende aspect van het onderscheidingscriterium weg te werken waar mogelijk, is door zoveel mogelijk genderneutraal te werken. Er worden af en toe vragen gesteld over de mogelijkheid om genderneutrale toiletten in te richten, bijvoorbeeld op scholen (ombudsdossier 2016-5231). Genderneutraliteit is verder behoorlijk hanteerbaar in de taal. VDAB screent de eigen communicatie en stelt vast dat de genderneutraliteit goed nageleefd wordt. Elders blijkt na klachten een zeer grote bereidheid te bestaan om genderspecifiek taalgebruik bij te stellen. Een uitgeverij die reclame maakte voor prentenboekjes voor jongens en dan boekjes toonde over auto's en politie, corrigeerde de campagne onmiddellijk (ombudsdossier 2016-5931), want uiteraard zijn dit ook boekjes die meisjes kunnen interesseren. Ook in het Vlaams Parlement was er wat ruimte voor verbetering met betrekking tot genderneutraal communiceren, en ook hier kwam de correctie zeer snel (ombudsdossier 2016-05817). Een alerte medewerker had opgemerkt dat op de personeelspagina's van het Vlaams Parlement steevast gesproken werd over vaderschapsverlof terwijl dit verlofstelsel al lang niet meer alleen voor vaders bestaat. Na een eenvoudig verzoek werd de terminologie aangepast op de website. Dit zal bij de eerstkomende revisie van het arbeidsreglement ook officieel aangepast worden.

Substantiële gelijkheid vereist soms wat meer dan het buiten beschouwing laten van het meerlagige onderscheidingscriterium gender en geslacht. Zo werd een klacht over de expertendatabank ingericht door de cel Gelijke Kansen in Vlaanderen, verworpen (ombudsdossier 2016-3698). Het is inderdaad zo dat alleen individuen die tot een kansengroep behoren, worden opgenomen. De expertendatabank is een maatregel van positieve actie waarvan de noodzaak bewezen is en die regelmatig geëvalueerd wordt. In het kader van de substantiële gelijkheid kan een dergelijke maatregel aanvaard worden.

#### *Monitoring op basis van geslacht en gender*

Waar het criterium geslacht en gender eveneens relevantie vertoont, is daar waar het gebruikt wordt om te monitoren of individuen wel degelijk gelijke kansen

krijgen. Cijfers kunnen een onevenwicht signaleren. Verder onderzoek moet dan aantonen of er sprake is van een onrechtmatige ongelijke behandeling en welke ingreep desgevallend moet gekozen worden om te remediëren. In dit verband kregen we een reeks klachten (ombudsdossiers 2016-5733 en 2016-5789) waarover de VRT zelf ook rapporteert. Enkele VRT-kijkers stelden vast dat de gasten in het duidingsprogramma De Afspraak op Canvas erg vaak mannen zijn. Het streefcijfer dat de VRT zichzelf stelt voor de vertegenwoordiging van vrouwen op televisie, ligt op 40% en alvast 33% voor het jaar 2016. Omdat de VRT geen cijfers wenste te delen met de Vlaamse Ombudsdienst, werd gebruik gemaakt van eigen tellingen. Deze toonden aan dat tussen 1 september 2016 en eind december 2016, 26% van de gasten vrouwen waren. Daarbij waren er 17 afleveringen met alleen mannelijke gasten, terwijl er geen enkele was met enkel vrouwen. De VRT erkent dat de beeldvorming gebaat zou zijn bij een beter evenwicht en stelt dat het bereiken van dit evenwicht behoort tot de uitdrukkelijke opdracht van het team achter het duidingsprogramma. Tegelijk merkt de VRT op dat dit een zeer moeilijke opdracht is, onder meer vanwege de beperkte bereidheid van vrouwen om aan dergelijke programma's deel te nemen, een bekend fenomeen. De VRT heeft beloofd inspanningen te (blijven) leveren om dit onevenwicht zoveel mogelijk weg te werken, onder meer door het organiseren van een nieuw netwerkevenement. De Ombudsvrouw gender hecht veel belang aan correcte beeldvorming vanwege het versterkende effect op individuen. Het stemt hoopvol dat de inspanningen van VRT sinds januari 2017 toch vruchten lijken af te werpen.

De cijfers geven vaker een indicatie over de gelijke kansen. Zo werden meerdere vragen voorgelegd over het beperkte aantal benoemingen van vrouwen als Vlaamse topambtenaar (ombudsdossiers 2016-4038 en 2016-6661), een duidelijke cijfermatige vaststelling die in 2017 op de agenda zal blijven staan in de genderkamer. Ook vanwege de cijfers kwam het onevenwicht tussen vrouwen en mannen in de hogere rangen aan universiteiten aan bod (ombudsdossier 2016-6356). Deze vaststelling heeft geleid tot een vraag aan de betrokken ministers om na te gaan of het financieringssysteem van het hoger onderwijs een nadelig effect zou kunnen hebben op de aanwezigheid van vrouwen.

#### *En soms nog steeds een onontkoombaar onderscheidingscriterium*

En dan zijn er domeinen of thema's waarvoor het onderscheidingscriterium geslacht niet zomaar van tafel geveegd zal worden. Dit fenomeen is bijvoorbeeld sterk voelbaar in het domein sport. Opnieuw geldt dat de strikte indeling het moeilijk maakt voor sporters die niet helemaal naadloos in de ene of de andere categorie passen. En hetzelfde geldt voor de clubs die nog onvoldoende bekend zijn met het thema. De zeer uitgebreide en inhoudelijk schitterende brochure van Sport Vlaanderen, genaamd 'Transgender in de sport', heeft als leidraad gefungeerd in een concreet geschil tussen een voetbalclub en een jonge speler. Hoewel met succes hard is gewerkt aan wederzijds begrip en respect, heeft de bemiddeling niet kunnen verhinderen dat de speler naar een andere ploeg is getrokken (ombudsdossier 2016-5258).

Gelijke kansen krijgen op spelen en ontwikkelen, is wat spelers en ouders vragen als zij botsen op een indeling per geslacht. En zo zien we in het klachtenbeeld dat bijvoorbeeld meisjes het soms lastig hebben om kansen te krijgen in sporten, zoals voetbal, die klassiek vooral door jongens en mannen uitgeoefend werden (ombudsdossier 2017-608). Het omgekeerde bestaat ongetwijfeld ook, maar is nog niet in het klachtenbeeld verschenen.

In 2016 werden tal van klachten geformuleerd ten aanzien van de Belgische Zwembond (KBZB) omdat deze de scheidingslijn tussen de geslachten ook in die vroege leeftijdscategorieën net wilde maken waar die vroeger, in het systeem van gemengd waterpolo, niet bestond. Door het gemengd waterpolo af te schaffen, zou



het vooral voor meisjes moeilijk zijn om hun sport te blijven beoefenen, dit omdat er met het kleine aantal speelsters moeilijk een echte competitie uit te bouwen is (ombudsdossier 2016-2493). Samen met het IGVM en de Kinderrechtencommissaris werd de zwembond met aandrang gevraagd om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat het waterpolo voor beide geslachten aangeboden kan worden, zonder dat dit noodzakelijk betekent dat het gemengd waterpolo opnieuw ingevoerd moet worden. Het dossier wordt verder opgevolgd.

Het waterpolo kwam opnieuw op tafel (ombudsdossier 2016-5974) in de genderkamer en op het Kinderrechtencommissariaat toen bleek dat de Vlaamse Zwemfederatie (VZF) voor twee leeftijdscategorieën alleen jongensploegen selecteert voor internationale wedstrijden. Overleg met de VZF heeft ertoe geleid dat naast de jongensselectiewerking in april een selectie-evenement zal plaatsvinden voor meisjes.

### *Structurele gelijke kansen?*

Tal van mogelijke discriminaties in allerlei domeinen komen nu al aan bod in het klachtenbeeld van de eerstelijnsklachtenrapporten en in dat van de genderkamer. En toch is er het besef dat de grote structurele discriminatoire mechanismen ten aanzien van mannen, vrouwen en iedereen die zich niet tot een van die categorieën rekent, lang niet altijd aan de oppervlakte komen zuiver door te vertrouwen op meldingen en klachten. In december 2016 werd daarom een nieuwe bewustmakingscampagne gevoerd op de facebookpagina van de Ombudsvrouw gender waarbij het de bedoeling was mensen te attenderen op mechanismen in de samenleving die bijvoorbeeld meisjes in de richting van de zogenaamde zachtere studierichtingen duwen, of uit de buurt van sporten zoals boksen. Tijdens deze campagne van vijf weken lag het berichtbereik per week tussen de 200.000 en 270 000 en groeide het aantal volgers van de pagina met zo'n 1500, wat de pagina nu als een veel geschiktere spreekbuis maakt voor de verdere werkzaamheden.

Om structurele barrières verder bloot te kunnen leggen en dit in het bijzonder ten aanzien van thema's en doelgroepen die nog nauwelijks naar voren komen, zal in 2017 ook thematisch gewerkt worden. Zo heeft de Ombudsvrouw gender zich, net als een aantal andere actoren, geëngageerd om mee te werken aan het platform over de mannelijke dimensie van genderdiscriminatie, dat georganiseerd wordt door de provincie Vlaams-Brabant.

### **2648 verzoeningsresultaten in cijfers**

U leest dit jaarverslag in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2016. Dat boek bundelt de rapporten die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid zelf schrijven over hun eigen werk in 2016. Daarbij bouwt deze editie 2016 voort op eerdere rapportages (die u vindt onder de rubriek "documentatie" op de site van de Ombudsman). Hierbij staan de vandaag gerapporteerde 62.928 eerstelijnsklachten uit 2016 in het volgende perspectief

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid

Legislatuur 2009-2014	2014	2015	2016
242.050 (jaargemiddelde 48.410)	51.110	57.433	62.928

Beleidsdomein	Klachten in 2016
Mobiliteit (onder andere De Lijn, wegen, kilometerheffing)	46.399
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (onder andere VRT)	4.834
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.635
Werk en Economie	3.018
Welzijn	1.808
Onderwijs	1.494
Belastingen	1.066
Overige, waaronder gender en mensenrechten	674
<b>TOTAAL</b>	<b>62.928</b>

Het is (nog) niet mogelijk om een algemeen gemiddelde doorlooptijd te berekenen van de eerste lijn. Toch valt het bijvoorbeeld op dat De Lijn 42.852 klantenreacties gemiddeld binnen de 8 dagen beantwoordt. En die trend is ook elders zichtbaar.

Het aangekondigde Bestuursdecreet hoort de algemene decretale antwoordtermijn daarom van 45 dagen te verlagen tot 30 dagen.

#### *Vlaamse Ombudsdienst*

	2016	2015	2014
Nieuwe dossiers	946	975	352
Beoordeelde dossiers	870	1011	349
Behandelde dossiers	956	1076	470
Snelle hulpverlening	7.849	6.004	6.265
Totaal	8.805	7.080	6.735

#### Verzoeningsresultaten Ombudsman (870 beoordeelde dossiers)

	Aantal	%
Verzoend	338	38,9
Niet verzoend	16	1,8
Komen niet in aanmerking voor verzoening	516	59,3

Dossiers per thema (in procenten)	%
Omgeving, Water en Energie	25,7
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	24,6
Economie en Werkgelegenheid	10,2
Wonen	8,5
Vlaamse Fiscaliteit	7,3
Gender	6,2
Onderwijs	4,9
Welzijn en Gezondheid	4,5
Andere	3,5
Personeelsaangelegenheden	2,8
Binnenlandse Aangelegenheden	1,8
Totaal	100

Gemiddelde doorlooptijd ombudsdossier: 89 dagen.

Snelle hulpverlening Ombudsman: één à twee werkdagen.

Vanzelfsprekend streeft de ombudsman naar kwaliteitsvolle klachtenbehandeling, maar toch zijn er jaarlijks 10 a 20 klachten over de ombudsman (in 2016 waren het er 15). Die onvrede neemt doorgaans alleen maar toe wanneer die burgers uiteindelijk van de ombudsman te horen krijgen dat er niemand is om bij te klagen, wanneer de ombudsman de klacht over de ombudsman verwerpt.

### **Tot slot**

Nog lang niet alle klachtenrapporten in het Klachtenboek bevatten een kwantitatieve rapportage over verzoeningsresultaten. In die zin is dus ook de totaalsom van verzoeningsresultaten relatief en een onderrapportering.

Toch laten de verschillende rapporten toe om vandaag al in totaal 2648 verzoeningsresultaten te rapporteren.

Het gaat met name om 338 verzoeningsresultaten bij de Ombudsman en om 2310 verzoeningen in het (eerstelijns)Klachtenboek, meer bepaald om 1.004 verzoeningen bij energie, water, omgeving en wonen, 700 verzoeningen bij werk en economie, 170 bij mobiliteit, 146 bij welzijn, 106 bij de Vlaamse belastingen, 102 bij onderwijs en nog enkele andere elders binnen de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsman moedigt alle betrokkenen binnen het klachtenmanagement van de Vlaamse overheid van harte aan om verder te timmeren aan de weg om zo in 2017 ongetwijfeld nog meer verzoeningsresultaten te bereiken en te tonen.

Scherper, dieper, ruimer  
Beleidsplan Vlaamse Ombudsdienst 2016-2022

Brussel, 15 juni 2016 – Het Vlaams Parlement verleent Vlaams Ombudsman Bart Weekers een tweede mandaat van zes jaar. Via dit beleidsplan 2016-2022 wil de Ombudsman nu zorgen voor een omgang tussen burger en bestuur, waarbij er ruimte is voor verzoening van redelijke standpunten. En dat mag scherper, dieper en ruimer: een scherper profiel als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid, met verdiepte werkmethoden en een ruimere reikwijdte.

Dit beleidsplan 2016-2022 slaat op de tweede termijn van Vlaams Ombudsman Bart Weekers en zijn team. Najaar 2016 zal de Vlaamse Ombudsdienst zijn 100.000<sup>ste</sup> burger helpen en op 1 maart 2017 kan de dienst ook 18 kaarsjes uitblazen. Die symbolische volwassenheid krijgt gestalte in 7 oogmerken.

1. Van Klachtdecreet naar Servicedecreet – Voor alles, rekent de ombudsman erop dat het aangekondigde Bestuursdecreet de omslag toont van Klachtdecreet naar Servicedecreet. Van het recht om te klagen over onbehoorlijke overheidsdienstverlening naar het recht op behoorlijke dienstverlening tout court. Ook in domeinen waar de overheid een beroep doet op publiek-private samenwerkingsverbanden, zoals de kilometerheffing, de dienstencheques of de energiepremies.
2. Vlaams Klachtenboek begin maart – Tegelijk zal er altijd onvrede zijn en dus is het vooralsnog positief nieuws dat Bourgeois I afstevent op 300.000 klachten. Dat blijft zelfs een aanzienlijke onderrapportering. Er zijn nog te veel bestuursinstanties die zich blijkbaar de werkelijke cultuur van het klachtenmanagement onvoldoende eigen maken. Om met nog meer nadruk te kunnen wegen op dit klachtenmanagement, integreert de Ombudsman voortaan zijn eigen jaarverslag in het Vlaamse Klachtenboek, dat is het boek waarin de klachtendiensten van de Vlaamse overheid verslag uitbrengen over hun eigen werk. De voorstelling van het Vlaamse Klachtenboek vindt dan jaarlijks plaats op of rond 1 maart. In 2017 is dat op woensdag 8 maart.
3. Eerste Hulp Bij Onvrede – De mensen in Vlaanderen associëren hun Vlaamse Ombudsman vooral met de woorden “klacht” en “Vlaanderen”. Zij zullen dat blijven doen. Daarom blijft de belangrijkste opdracht voor de Ombudsman: EHBO of “eerste hulp bij onvrede”. Heel vaak ook bij onvrede over dingen waar de overheid niet in beeld is. De belangrijkste partner bij het begeleiden van mensen naar het juiste aanspreekpunt, is de Vlaamse Infolijn ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en 1700). De Ombudsman roept alle collega’s in de buitengerechtelijke en gerechtelijke geschillenbeslechting op om intensiever samen te werken met deze routeplanner van de Vlaamse overheid.
4. 1000 verzoeningen per jaar – In een overheidsomgeving worden verzoeningsresultaten vooral behaald door in één-op-ééngesprekken met burgers en bestuursinstanties telkens opnieuw de maximaal verzoenende aanpak te zoeken en door te benadrukken dat de ombudsman de redelijkheid apprecieert. De Vlaamse Ombudsdienst zal zich de komende jaren nog **SCHERPER** profileren als de bemiddelaar van de Vlaamse overheid en neemt zich voor om de eigen expertise op dat vlak te **VERDIEPEN** en nog duidelijker aan Vlaanderen toe te lichten. Het eigen Jaarverslag 2015 van de ombudsman kon evenwel maar 316 verzoeningen vermelden. Het vernieuwde Vlaamse Klachtenboek moet over 1000 verzoeningen kunnen rapporteren, ook in moeilijker en bredere problemen. De Vlaamse Ombudsdienst zal ook sneller en breder communiceren over de belangrijkste klachtenbeelden.

5. Verknochtheid aan beginselen – De ombudsman blijft in zijn tweede mandaat met overtuiging zijn verknochtheid belijden aan beginselen als de VN-duurzaamheidsdoelstellingen en de basiswaarden van de democratie, zoals de vrije meningsuiting en het gelijkheidsbeginsel. Vanuit de genderkamer wil ombudsvrouw Gender Annelies D’Espallier aanspreekpunt en bruggenbouwer zijn ter voorkoming van discriminatie op basis van geslacht, deels door de bestaande methodes van de ombudsman verder te benutten, deels door nog meer in te zetten op vorming en sensibilisering. Tegelijk is er aandacht voor de situaties waarin deze aanpak niet volstaat. Waar nodig, zal dan de weg naar de rechter bewandeld worden.
6. Ombudsman van de lokale besturen – Net zoals tijdens het eerste mandaat, zal de Vlaamse Ombudsdienst ook in de toekomst positief meewerken volgens de eigen beproefde recepten wanneer gevraagd wordt om bijkomende taken op te nemen. Zelf stelt de ombudsman voor om zijn opdracht te **VERRUIMEN** in twee domeinen waar er vandaag een leemte is. Dat gaat eerst over een klokkenluidersbevoegdheid bij instanties die door de Vlaamse overheid substantieel gesubsidieerd worden; maar ook over een versterkt klachtrecht bij lokale besturen. De ombudsman is bereid om van rechtswege de ombudsman te zijn van alle lokale besturen die zelf geen eigen ombudsman, -vrouw of -dienst hebben.
7. Overheid stapt alleen na bemiddeling naar rechter – Wie ontevreden is over de Vlaamse overheid moet er ten slotte kunnen op rekenen dat die overheid bereid is om buitengerechtelijk en definitief te verzoenen. Een belangrijke en geheel nieuwe paragraaf in het Servicedecreet zou daarom moeten bepalen dat elke bestuursinstantie verplicht bemiddeling voorstelt – al dan niet via de ombudsman – vooraleer zij een rechtszaak kan starten tegen een burger of een andere bestuursinstantie.