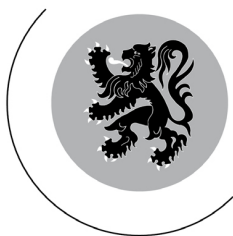


# Jaarverslag 2017



Verzoenen  
doen we samen

Vlaamse  
Ombudsdienst



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 1  
7 maart 2018 (2017-2018)

## **Jaarverslag**

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017



Geachte Parlementsvoorzitter,  
Geachte Minister-President,

Verzoenen doen we samen

Met 2017 erbij (en nog een goed jaar te gaan tot de verkiezingen in 2019), overschrijdt het totaal aantal klachten over Bourgeois I ondertussen het kwart miljoen. Dat zijn nu al meer klachten dan over Peeters II. De stijging is echter helemaal geen teken van zwak bestuur. Het betekent wel dat de Vlaamse overheid zich steeds beter durft bloot te stellen aan kritiek van burgers.

Dit jaarverslag meldt daarom ook vooral dat we samen zorgden voor 5.780 verzoeningsresultaten in 2017. "Verzoenen doen we samen" dus. Vaak ging het daarbij over de bus, over de auto of over de gezinswoning van de Vlaming en dus over zijn portemonnee.

Eén keer per jaar vat de ombudsman dat allemaal samen in (ditmaal tien) aanbevelingen die hij nuttig acht. U vindt die tien aanbevelingen opgesomd in de inhoudsopgave op de bladzijde hierna.

Dit jaarverslag legt nog andere klemtonen. Denk aan:

- technieken om via bemiddeling tot verzoening te komen;
- de samenwerking tussen Vlaamse en lokale overheid (met talrijke suggesties voor de stellers van de nieuwe lokale bestuursakkoorden);
- de digitale overheid en de heerlijk heldere overheid (\*);
- de resultaten van de Genderkamer van ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier, die het onder andere heeft over de toon van het mensenrechtendebat.

Daarbij vraagt de ombudsman om gehoord te worden in de volgende parlementaire commissies, telkens samen met de bevoegde minister: bestuurszaken, omgeving, welzijn, mobiliteit, energie, werk, cultuur, gelijke kansen en financiën.



Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman

(\* ) "Heerlijk Helder" (p. 19) – Wanneer de overheid wil dat een bos blijft staan, dan heet dat "een weigering van de ontheffing van het verbod op ontbossing".

## INHOUD

Mobiliteit en Openbare Werken .....	5
Mooie resultaten, maar ook falende dienstverlening die mensen raakt in hun portemonnee	
Energie, Water, Omgeving, Onroerend Erfgoed en Wonen.....	12
Energie(top)prestatie, maar empathie voor bouwer gezinswoning	
Volgende lokale legislatuur 99% riolering/collectieve zuivering	
Werk en Economie.....	26
Te grote verwachtingen bij hinderpremie	
Welzijn.....	28
34.948 contacten ombudsdiensten ziekenhuis/geestelijke gezondheidszorg	
Onderwijs.....	33
Gemengde gevoelens bij onvrede leraarskamer	
Belastingen.....	36
Wat fiscale empathie voor aanslepende renovatie gezinswoning	
Overheidsorganisatie .....	39
Een beleid rond anoniem en aanhoudend melden	
Cultuur, Jeugd, Sport en Media – Landbouw, Visserij, Internationaal .....	44
Behandel het internet zoals water, gas en elektriciteit	
Mensenrechtenwerking Vlaamse Ombudsdienst .....	47
Mensenrechten: een toontje lager geeft meer kans op verzoening	
5780 verzoeningsresultaten in detail .....	53
Bijlagen:	
– Klachtenboek 2017 (1136 pagina's)	
– Bemiddelingsboek ombudsfunctie in ziekenhuizen/overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg (778 pagina's)	

Deze bijlagen zijn terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

## Mobiliteit en Openbare Werken

### 44.964 klachten

Op het vlak van het klachtenmanagement zijn er in dit beleidsdomein heel veel positieve dingen te vertellen, die helaas ook in contrast staan met de economische impact van falende dienstverlening bij enkele processen van het departement en de Binnenvaartcommissie.

De Lijn: stiptheid, service en mobib

In het klachtenboek 2017 (p. 64 tot 99) valt het elegant geschreven klachtenrapport van De Lijn in positieve zin op: dit is een rapport van een organisatie die de eigen pijnpunten durft te benoemen. Het rapport heeft aandacht voor zo'n twintig klachtenbeelden. De ombudsman stipt hier eerst deze drie dingen aan:

1. de zo'n 2.000 compensaties na klantenreacties en "heerlijk helder". Bij het nieuwe kleedje voor de brieven van de klantendienst, maar ook bij de saldokaart bijvoorbeeld. Saldokaart is de nieuwe naam van de tienrittenkaart en vermijdt discussies bij prijsverhogingen (in het verleden waren er vaak reacties wanneer de prijs van de kaart verhoogde met een euro en reizigers nog slechts negen ritten mochten rijden in plaats van tien).
2. de nieuwkomer in de top-3 van het klachtenbeeld, namelijk de digitale problemen bij de mobib-buzzypassuitrol in de zomer van 2017.
3. de invalshoek rond redelijke aanpassingen en toegankelijkheid, die aan bod komt in het onderdeel mensenrechten, verderop in dit jaarverslag.

De ombudsman kan vooral opnieuw bevestigen dat hij de klantendienst van De Lijn niet heel erg vaak moet corrigeren of bijspringen: 1.471 burgers contacteerden de ombudsman over De Lijn in 2017 en slechts in 125 gevallen is de ombudsman vervolgens zelf in gesprek gegaan met De Lijn. Dit leidde tot 90 verzoeningsresultaten, denk bijvoorbeeld aan de reiziger met een bij de NMBS gekochte mobib-kaart die vervolgens niet werkt bij De Lijn (ombudsman 2017-4070). De ombudsman hielp De Lijn om mee in te zien dat zulke klanten niet nog eens extra moeten betalen voor die tweede mobib-kaart.

De ombudsman ging in 2017 opnieuw zo nu en dan ter plaatse bij stelplaatsen en pachters, bijvoorbeeld bij een uiteindelijk niet hardgemaakte racismeklacht tegen een chauffeur (ombudsman 2017-5099). Dit gebeurde ook in een dossier over ongepast gedrag van een chauffeur, waarna de maat vol was voor een (nabij een eindhalte gelegen) bedrijf dat nu niet langer het sanitair ter beschikking stelt voor plaspauzes van chauffeurs (ombudsman 2018-0088).

De samenwerking met de boetedienst bleef uitstekend: de ombudsman kon doorgaans instemmen met de beslissingen tot handhaving of seponering van de boete. Met het oog op de transparantie, volgt hierna de "seponeringstop 5" van de afgelopen jaren:

1. Terecht PV, onterechte boete, met als typevoorbeeld de rittenkaart die ontwaard werd in een validator met een versleten printlint.
2. De goede trouw van een goede klant, met als voorbeeld de klant met al 200 sms-tickets op zijn mobiel nummer en die "SL" intikte in plaats van "DL" bij het aanvragen van zijn ticket (ombudsman 2017-2612).

3. Procedurefout, denk aan ombudsman 2016-2864 waar de aangetekende bezwaarbrief intern bij De Lijn verloren ging en de boetedienst nooit bereikte.
4. Verkeerde identiteit, het typevoorbeeld daarvan blijft de doorstromingsboete, waarvan de ombudsman blijft denken dat De Lijn daar onvoldoende toe uitgerust is (het juist herkennen van nummerplaten is specialistenwerk – het is alvast goed dat het aantal van deze boetes in 2017 niet verder steeg).
5. Een persoonlijkheidskenmerk, denk aan ombudsman 2016-5920: seponering nadat dochter het opnam voor haar beboete moeder die de bus nam nadat ze haar psychiatrische instelling buiten wandelde.

Wel blijkt de in 2015 verhoogde zwartrijboete voorlopig nog niet gezorgd te hebben voor enig witrij-effect (lees: "minder zwartrijders"), getuige daarvan de volgende tabel.

	pv's	controle	zwartrij-pv	overlast-pv	doorstroom-pv	boetes
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
2017	76.138	2.657.283	66.829	2.626	6.683	59.663

Ondanks alle vernoemde positieve elementen blijven de reizigersreacties leren dat "service chauffeur" en "stiptheid" de grootste pijnpunten blijven, ook in 2017.

De ombudsman voelt groeiende ergernis over digitale reizigersinformatie en de realtime-infoborden, zeker op belangrijke assen. Denk bijvoorbeeld aan tramlijn 4 in Antwerpen en de situatie bij Berchem-station. Een alerte reiziger houdt er de vinger aan de pols en signaleert met de regelmaat van de klok hoe trams volgens de digitale info wel zouden moeten opdagen, terwijl hij in de werkelijkheid figuurlijk en vaak ook letterlijk in de regen en de kou blijft staan.

De toon van de reacties lijkt scherper te worden, zeker als het gaat over afgeschafte bussen en trajectwijzigingen. Er is duidelijk nog meer communicatie en aandacht nodig voor het hele plaatje van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid, dat nu nog te veel onderbelicht blijft voor vele reizigers. De ombudsman zelf zal maar in zeer uitzonderlijke gevallen een dossier daarover openen en verzoening nastreven, zoals in de zomer van 2017 bij de afschaffing van bus 650 in Merksem, gevolgd door een petitie met 4.000 handtekeningen onder impuls van de plaatselijke seniorenraad (ombudsman 2017-3662).

Wegen en Verkeer: waar een wil is, is een weg

Dit geldt zeker voor het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) waarover het jaarverslag 2015 van de ombudsman al meldde dat er nog een hele weg te gaan was op het vlak van klachtenmanagement.

Ondertussen is de weg zo goed als afgelegd met een uitstekend en erg lezenswaardig klachtenrapport (Klachtenboek 2017, p. 17 tot 45) als resultaat, met tal van concrete verhalen zoals een oplossing voor defecte liften 's nachts in de Antwerpse Sint-Annatunnel. De roltrappen zullen in dat geval ook 's nachts in werking worden gesteld, wat veel van het ongenoegen van de afgelopen jaren zal wegnemen.

Het rapport geeft voorts een duidelijk beeld van de uitbouw van de klantendienst en de bijhorende applicatie binnen de hele organisatie, waardoor AWV nu 99% van

de meldingen binnen de 21 kalenderdagen afrondt. Het rapport erkent dat net die doorlooptijden jarenlang een knelpunt vormden. Ook de Vlaamse Ombudsdienst kan begin 2018 duidelijk vaststellen dat meldingen en klachten niet alleen veel vlotter, maar inhoudelijk ook veel beter worden afgehandeld.

AWV wil inzetten op klantgerichte, kwaliteitsvolle, transparante, verstaanbare, persoonlijke en empathische antwoorden (met andere woorden "heerlijk helder 2.0"). Daarnaast streeft AWV ook naar persoonlijk contact, oplossingen op maat en bemiddeling. Ook de sociale media worden daarbij niet uit het oog verloren.

Bovendien zet AWV de ontvangen burgersignalen slim in zodat ook binnen de eigen organisatie positieve resultaten worden geboekt: ontlasten van de medewerkers op het terrein, helpen bij het bepalen van prioriteiten of detecteren van tekortkomingen of knelpunten in de eigen werking of de infrastructuur, ...

Daar houdt de ambitie niet op. Zo wil AWV in 2018 de twee online meldpunten (wegen en fietspaden) vervangen door één vernieuwd en meer gebruiksvriendelijk meldpunt; wil het gaan samenwerken met 1700 voor de wegentelefoon; wil het tot indicatoren en rapporten komen om de eigen werking te monitoren; wil het de beantwoordingstermijn voor meldingen verder aanscherpen, ...

Kortom, de klantendienst timmert duchtig aan de weg. De ombudsman kan alleen maar tevreden zijn en kijkt nu al uit naar het klachtenrapport over 2018 met de suggestie om de bereikte verzoeningen meer in kaart te brengen.

Een illustratieve slotnoot betreft een brief met daarin een proces-verbaal (pv) van AWV in het kader van de Vlaamse handhavingsweek tegen zwerfvuil (ombudsman 2017-6516). "Heerlijk helder" betekent dat zo'n brief de geverbaliseerde burger uitlegt dat er nog geen sprake is van een boete en dat de burger nog de kans krijgt om zijn eigen versie te geven van wat er precies gebeurde op die carpoolparking. Maar heerlijk helder is ook "weten waar je aan toe bent".

De brief is ondertussen een half jaar oud en de 1600 resultaten van de handhavingsweek stonden al lang geleden in de krant, maar op de brief volgde tot nu toe enkel stilte vanwege het Parket. De ombudsman denkt dat zulke dingen beter via bestuurlijke sanctionering zouden lopen, temeer omdat de minister evenmin weet waar hij aan toe is met zulke pv's, in de zin dat de minister midden 2017 geen zicht had op het lot van de 210 pv's uit 2016 voor sluikstorten op carpoolparkings. Zie <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1286106>

#### Economische impact van falende dienstverlening

De te laat ontvangen bijdrage van het departement voor het klachtenboek 2017 (p. 4 tot 16) is geen klachtenrapport. Het rept immers met geen woord over enige klacht uit 2017. De ombudsman betreurt dit gebrek aan rapportage want burgers hebben in 2017 wel degelijk duchtig geklaagd over falende dienstverlening van het departement die hen meermaals zwaar trof in hun portemonnee.

Het overzicht start bij de autokeuring. Heel veel burgers komen in contact met deze dienstverlening in opdracht van de Vlaamse overheid maar de ombudsman blijft, bij gebrek aan rapportage, in het ongewisse over de kwaliteit van de dienstverlening van de autokeuringscentra.

Het klachtenbeeld bij de ombudsman omvat alvast klachten over aanpassingen aan auto's die eerst jarenlang geen probleem vormen en dan geraakt de auto plots niet gekeurd (ombudsman 2017-0157 en 2017-1321). Er lijken ook verschillen in aanpak tussen de centra onderling wat shoppen in de hand werkt. Een andere klassieker zijn de ontbrekende documenten, iets wat stevast gesanctioneerd



wordt met een herkeuring en dus ook met twee keer betalen. Burgers vragen zich af waarom het niet mogelijk is om deze vergissing eenvoudig recht te zetten (ombudsman 2017-4878 en 2017-6153). De ombudsman ziet ook shadedossiers, zoals bijvoorbeeld na een milieutest. Wat daar opvalt is dat centra onvoldoende spontaan verantwoordelijkheid opnemen (ombudsman 2017-4048, 2018-0058 en 2018-0965).

En dan was er ook de bij het parlement bekende zaak rond de niet-goedgekeurde motorhome wegens het ontbreken van een zitplaatsenpictogram (ombudsman 2017-2544). Navraag leert dat het gaat om een instructie van het departement aan de autokeuringsstations. De minister stelde de maatregel weliswaar voorlopig met een jaar uit, maar het is de ombudsman nog altijd niet duidelijk hoe burgers op de hoogte moeten of kunnen zijn van deze maatregel waaraan hun voertuig moet voldoen.

Er is ook het klachtenbeeld van jonge mensen die hun rijbewijs willen halen en die overigens doorgaans geen enkel probleem maken over de strengere examens in het kader van de verkeersveiligheid. Het gaat wel bijvoorbeeld over examencentra die onterecht 51 euro aanrekenen aan anderstaligen bij de nieuwe extra test van het praktijkexamen (ombudsman 2018-0814).

Of nog over de wachtperiode van drie jaar nadat het voorlopig rijbewijs is verstrekt. Dat speelt zeker wanneer deze jongeren terechtkomen in een wachtrij tegen het einde van de geldigheidsduur en hun situatie een uitloper is van het project Rijbewijs op school. Zo belt verzoeker in ombudsman 2017-2893 het examencentrum op in mei. Een afspraak kan pas in september. Wanneer ze vervolgens naar de rijsschool belt, kan ze in datzelfde examencentrum begin juni terecht.

Een ander proces waarover bij de ombudsman geklaagd wordt, maar niet gerapporteerd, betreft het Centrum voor rijgeschiktheid en voertuigaanpassing (CARA). Dit centrum is een afdeling van VIAS Institute en beoordeelt de rijgeschiktheid van mensen met een handicap en de eventuele voertuigaanpassingen (al gauw een paar duizend dossiers per jaar).

De ombudsman blijft bij homologatie heel wat moeilijk lopende dossiers zien, denk aan de invoer van een Amerikaanse hybride wagen, waarbij Homologatie Vlaanderen naar de euronorm vraagt, terwijl er wel een Amerikaanse uitstootnorm is. De burger moet dan naar een (dure) individuele keuring, terwijl Wallonië dezelfde regelgeving heerlijk simpel toepast aan de hand van een omrekeningstabel.

Bekwaamheidsbewijzen voor de bemanning van binnenvaartschepen (vaarbewijs, rijnpatent, ...). De verzoekers in ombudsman 2017-0374 en 2017-2113 vroegen zich na meer dan twee maanden af waar hun vaarbewijs bleef. Hun examendocumenten beloofden nochtans dat het bewijs er na 2 weken is. In ombudsman 2017-1685 bleef een ADN-certificaat uit en in 2017-2040 wordt het rijnpatent toegestuurd op een adres dat de aanvrager niet vermeld had bij zijn aanvraag en waar hij meer dan 16 jaar geleden woonde. Verzoekers wijzen ook op onbeantwoorde mails en moeilijke telefonische bereikbaarheid bij de betrokken afdeling. Zelfs de klachtenrapporten van de waterwegbeheerders melden klachten over deze bekwaamheidsbewijzen.

En ook bij bevoegdheden die al lang tot het departement behoren, loopt het niet vlot. Een decreet uit 2011 regelt de functie van verkeersveiligheidsauditor, maar wanneer de verzoeker in ombudsman 2017-0903 zijn bekwaamheidscertificaat aanvraagt, sleept zijn zaak tien maanden aan, in plaats van de in regelgeving bepaalde maximumtermijn van 90 dagen.

De verkeersbordendatabank wil een accuraat beeld geven van de verkeersborden in Vlaanderen. De Vlaamse overheid wees hier in het verleden met de vinger naar de gemeenten, die onvoldoende zouden actualiseren. In ombudsman 2017-1163 is het nochtans een gemeente die verschillende keren contact opneemt met de databank om een probleem te melden, maar die daarop nooit enige reactie ontvangt. Uiteindelijk moet die gemeente via de ombudsman vernemen dat de databank kampt met een probleem en dat er al maanden geen enkele ondersteuning is voorzien. Met de lancering van "Verkeersborden.Vlaanderen" begin 2018 zijn deze problemen hopelijk achter de rug.

In 2014 investeerde Vlaanderen in Toepark, een applicatie die mensen met een handicap zou helpen om voorbehouden parkeerplaatsen te vinden. In april 2017 blijkt de website niet langer bereikbaar (ombudsman 2017-2100). In schril contrast met de publieke aandacht voor de lancering, bleek Toepark geruisloos afgevoerd met als resultaat dat vandaag nog talloze websites blijven doorverwijzen naar Toepark.

De diagnose van de ombudsman: wat veel dossiers gemeen hebben, is hun economische impact. Burgers hebben de Vlaamse overheid nodig om hun job als schipper, matroos, rijkschoolhouder, ... te mogen uitoefenen, hun werkvoertuig in gebruik te mogen nemen, ... Zij storen zich aan maandenlang aanslepende procedures, zeker wanneer de communicatie over de doorlooptijd gebrekkig verloopt. Er zijn te veel meldingen over onbeantwoorde e-mails, over herhaaldelijk aandringen op antwoord, over telefonische onbereikbaarheid. In ombudsman 2017-2561 moet een opleidingscentrum voor (na)scholing van vrachtwagenbestuurders uiteindelijk via een advocaat de goedkeuring voor lesgevers krijgen.

Het departement heeft een dertigtal websites, waaronder [www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be). De websites duiken echter te weinig op in de zoekresultaten en de info is vaak onvolledig, verouderd, technisch, moeilijk te begrijpen en geeft te zelden een goed en toegankelijk overzicht van de procedure, kortom allesbehalve "heerlijk helder". Actuele cijfers en informatie over de processen ontbreken en de websites vertrekken vanuit de eigen structuren in plaats van de klant centraal te stellen. Goede informatieverstrekking zorgt nochtans ook voor beter ingediende dossiers en voorkomt daardoor vaak vragen, meldingen en klachten, bijvoorbeeld door te attenderen op langere doorlooptijden wegens bepaalde knelpunten.

Samengevat: drie jaar na de staatshervorming heeft de ombudsman te weinig zicht op de burgergerichte kernprocessen, waardoor ook de ombudsman zelf de dossiers onvoldoende correct kan inschatten.

#### Zorgelijke situatie bij Binnenvaartcommissie

De rapporten van de waterwegbeheerders (ondertussen samen "De Waterweg") in het klachtenboek, p. 100-119, zijn degelijk en tonen aan dat ook gewerkt wordt met signalen die via Facebook of Twitter binnenkomen. En alhoewel 89 verzoeningen werden bereikt, is een gemiddelde doorlooptijd van 75 dagen voor klachten bij de Afdeling Bovenschelde niet aanvaardbaar. Echt zorgelijk is de situatie bij het Binnenvaartloket en de Binnenvaartcommissie. Klachten worden er niet eens geregistreerd, terwijl de economische impact zwaar is. Het gaat hier namelijk om het certificeren en meten van schepen en zonder de juiste papieren mag een schip niet varen. De sector heeft geen boodschap aan verwijzingen naar de staatshervorming in 2015 en ook het inschakelen van (private) classificatiemaatschappijen bracht tot op heden blijikbaar weinig soelaas.

En zo blijft de ombudsman signalen ontvangen over lange doorlooptijden (in ombudsman 2017-4028 moet een scheepvaartbedrijf al voor een derde schip maandenlang wachten), over het verstrekken van foutieve informatie waardoor schip-

pers onnodige handelingen stellen (en betalen), over gemaakte afspraken die niet nagekomen worden, over stress in verband met opeenvolgende tijdelijke certificaten (ombudsman 2017-4028), over gebrek aan klantvriendelijkheid, onbeantwoorde telefoons en e-mails, ...

Voor de zaken waarvoor het kan, wenden schippers zich ook meer en meer tot een binnenvaartloket in het buitenland. Duidelijke cijfers ontbreken maar er zouden honderden dossiers lopende zijn, terwijl er slechts ongeveer 1200 binnenvaartschepen zijn. De impact op de sector is enorm en de enige officiële overheidscommunicatie is de aankondiging dat er werk gemaakt wordt van "een nieuw dienstverleningsmodel".

#### Overige klachtenrapporten

De rapportage (Klachtenboek 2017, p. 120 tot 157) van de luchthavens van Antwerpen en Oostende meldt, weinig verrassend, dat de klachten doorgaans betrekking hebben op geluids- en geurhinder. Positief is dat de websites duidelijke informatie aanreiken. Specifiek wat Oostende betreft, zou de milieu-informatie wat minder technisch en toegankelijker herschreven kunnen worden, "heerlijk helder" dus.

Wat de ombudsman nog mist is een meer inhoudelijke bespreking en analyse van de klachten (klachtenbeeld, type-antwoorden, doorlooptijden, ...) en vooral een rapportering over de verzoeningen. Die zijn er immers duidelijk ook. Zo verwijst het klachtenrapport naar een verbeteractie om de hinder van proefdraaien te beperken.

Het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust wil in 2018 inzetten op een meer uniform klachtenmanagement, al worden gegronde klachten nu al binnen enkele dagen rechtgezet en zijn er verbeteracties om dezelfde problemen te voorkomen. Ook uit het grote aantal ongegronde klachten worden lessen getrokken. Zo komen er acties om de gebruikerskennis over de loodsbestelregeling te verhogen.

De Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) legt een beknopt rapport voor (Klachtenboek, p. 158 tot 161). De BAM ziet het klachtenmanagement als een onderdeel van de communicatie en op basis van de 539 ontvangen meldingen wordt de informatie op de website verder aangevuld. De uitgebreide contactrubriek van de nieuwe projectwebsite over de Oosterweelverbinding mag zeker gezien worden. Het rapport geeft weinig detail over de klachtenbehandeling zelf, maar laat wel duidelijk zien dat naast het verzoeningsverhaal inzake modderoverlast, in sommige gevallen verzoening niet mogelijk is, ook al was er vanuit de BAM daar wel bereidheid toe.

Het klachtenrapport van Viapass (Klachtenboek 2017, p. 162 tot 165) getuigt van een kilometerheffing op kruissnelheid, waar het klachtenrapport van de Vlaamse Belastingdienst over de geldboetes zich lijkt bij aan te sluiten. Ook bij de ombudsman waren er in essentie louter klachten over onaangepaste boetebedragen, een inmiddels door de decreetgever verholpen item.

#### Bemiddelende instantie tolheffing verzoent over de ganse lijn

Zoals voldoende bij het parlement bekend zit de Vlaamse ombudsman ook de intergewestelijke bemiddelende instantie voor, die bemiddelt in geschillen tussen de dienstverleners en de tolheffende overheid. Over de verzoening die daar werd bereikt op 24 april 2017 rapporteert de instantie vandaag in een afzonderlijk jaarverslag, met als belangrijkste passages (uittreksel):

"Zoals bekend, is België op 1 april 2016 een tolzone geworden voor het vrachtverkeer van meer dan 3,5 ton Maximaal Toegelaten Massa. België voegt zich daarmee

in het rijtje andere Europese tolzones als Frankrijk, Duitsland, Polen ... De invoering van het kilometerheffingssysteem in de drie gewesten van België ging gepaard met een aantal primeurs. Zo was dit het eerste satellietgestuurde EETS-systeem (European Electronic Toll Service) dat meteen in een volledig land tegelijk werd uitgerold. Voor meer uitleg over het heffingssysteem in België, zie [www.viapass.be](http://www.viapass.be). Viapass is de intergewestelijke overheidsinstelling die het hele systeem aanstuurt.

Op 1 april 2018 bestaat de heffing exact twee jaar. Volgens de statistieken op de website van Viapass heeft 2017, het eerste volledige kalenderjaar dat het systeem in werking is, tolheffingen gegenereerd voor in totaal 676 miljoen euro (exclusief BTW) voor de drie gewesten samen. Basisprovider in het systeem is Satellic, een Belgische privé-onderneming. Satellic verzorgt in de eerste plaats een aantal openbardienstverplichtingen en speelt ook een cruciale rol bij de handhaving van het hele systeem. Daarnaast registreert Satellic ook de verreden tolkilometers van haar eigen klanten (door middel van on board units – tolkastjes zijn dat), waarna Satellic de verschuldigde tol berekent én int. Het Belgische systeem is zo ontworpen dat deze tweede dienstverlening ook door andere nationale en internationale dienstverleners kan worden aangeboden. Op die manier kunnen tolplichtigen voor een tolkastje en de bijhorende dienstverlening dus altijd terecht bij Satellic (een openbardienstverplichting) maar tolplichtigen kunnen daarvoor ook bij een andere dienstverlener aankloppen. Het Belgische systeem is het eerste GNSS-systeem (satellietnavigatie) in Europa (en de wereld) dat dit toelaat.

Concreet reden vrachtwagens tijdens het eerste jaar uitsluitend met tolkastjes van twee dienstverleners:

- Satellic dus,
- maar ook met tolkastjes van nog een andere privé-onderneming: Axxes.

Meer dienstverleners zijn echter welkom om zo te komen tot een nog uitgebreider en meer gediversifieerd aanbod. Het is precies op dat punt dat het jaarverslag van de bemiddelende instantie nu een verzoening over de ganse lijn meldt.

Verzoening over de ganse lijn via de bemiddelende instantie

Inderdaad. Meteen nadat de instantie midden 2016 werd geïnstalleerd, stapten drie (kandidaat-)dienstverleners (privé-ondernemingen) naar de instantie met de vraag om te bemiddelen in een geschil over hun vergoeding die zij van de overheid ontvangen. De bemiddelende instantie heeft daarop zes maanden lang intensief bemiddeld tussen overheid en (kandidaat-)dienstverleners. Op 24 april 2017 kon, mede dankzij de cruciale coördinerende rol van Viapass, een verzoening worden bereikt door een meer passende vergoedingsregeling af te spreken, die in essentie bestaat uit:

- Een verlaagd vast gedeelte van de jaarlijkse vergoeding per actief tolkastje.
- Een aangepaste variabele vergoeding, berekend aan de hand van een verfijnd degressief model dat verbonden is met de heffingsopbrengst die de dienstverlener genereert, en zo rechtstreeks in verhouding staat met de verreden tolkilometers van zijn klanten.

Op die manier verlaagt de nieuwe vergoedingsregeling de drempel om tot de markt toe te treden. Het gevolg voor de heffingsplichtige: een ruimere keuze tussen dienstverleners. Het laat zich aanzien dat nog andere dienstverleners de Belgische markt zullen betreden. Klanten kunnen zo ook gemakkelijker bij één en dezelfde dienstverlener terecht voor kilometerheffingen in meerdere lidstaten van Europa.

Op de heffingen zelf die de klant moet betalen, heeft de nieuwe regeling uiteraard geen effect. Uiteindelijk is ook het effect voor de Gewesten (concessiehouder SOFICO in het Waalse Gewest) relatief beperkt. De nieuwe regeling zorgt voornamelijk voor een verschuiving van marktaandelen onder dienstverleners, en in

principe niet voor een wijziging van het aantal actieve tolkastjes of het aantal verreden kilometers op tolwegen. Daarom verwacht de bemiddelende instantie dat het totaalbedrag aan vergoedingen die de Gewesten/SOFICO daarvoor betalen aan alle dienstverleners samen (overheidspartner Satellic inbegrepen), min of meer in dezelfde grootorde zal blijven.

Samen met alle bij de bemiddeling betrokken partijen, verheugt de instantie zich om deze geslaagde buitengerechtelijke bemiddeling, die zorgt voor een nieuw evenwicht dat niet discrimineert en dat de kosten en risico's van de dienstverleners op rechtvaardige wijze weerspiegelt en dat ook de Europese roeping van de EETS-regeling eerbiedigt (Beschikking 2009/750/EC).

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

### **3931 klachten in klachtenboek 2017, p. 329 tot 464**

#### **Energie**

Enkele kanttekeningen bij een top-(Energie)prestatie

In 2016 bestond de EnergiePrestatie- en Binnenklimaatregelgeving (EPB) tien jaar. In die jaren leverde de Vlaamse overheid en dan vooral het Vlaams Energieagentschap (VEA) een echte topprestatie. Vanuit het niets werd een hele sector op de kaart gezet. Omdat momenteel de tweejaarlijkse evaluatie van de energieprestatieregelgeving loopt, volgt een wat algemenere blik op het klachtenbeeld.

Eerst enkele klachtenbeelden die te maken hebben met de aangifte zelf.

Vooraf jonge bouwers weten hoe zwaar het is om elders te huren en ondertussen de lening voor de nieuwe gezinswoning al te moeten afbetalen. Ze trekken dus zo snel mogelijk in hun nieuwe gezinswoning.

Waar ze niet bij stilstaan, is dat ze daarna (maar) zes maanden hebben voor hun EPB-aangifte. Helaas moet de ombudsman zulke mensen soms volkomen pervers adviseren om hun EPB-aangifte te laat in te dienen en dus te wachten tot het moment waarop ze wel een aangifte zullen kunnen doen van hun inmiddels verder afgewerkte gezinswoning die tegen dan wél aan de normen voldoet.

Door het advies van de ombudsman te volgen, vermijden deze mensen uiteindelijk de hoge boetes voor onvoldoende energiezuinige gezinswoningen. De ombudsman herhaalt dat de overheid hier de indruk wekt meer uit te zijn op de boete dan op de energiezuinige gezinswoning. Te meer daar het betalen van de boete volledig bevrijdend werkt, ongeacht misschien blijvende ernstige tekortkomingen aan de woning.

Voorts moet de aangifteplichtige bouwheer voor de aangifte een beroep doen op een EPB-verslaggever. Indien er tussen beiden discussie ontstaat over te snel of te laat indienen, dan zal het VEA antwoorden dat het zich niet inlaat met contractuele geschillen. Nochtans is het uiteindelijk altijd de bouwheer die beboet wordt of het voordeel misloopt.

De ombudsman beveelt aan om te werken met een verplichte door beide partijen ondertekende voorlopige aangifte, die lastige welles-nietes discussies achteraf vermijdt. Het zou overigens goed zijn dat dit document meteen ook melding maakt van de vermoedelijke boete – dat is technisch perfect mogelijk –, want nu krijgen bouwers dat bedrag pas vele jaren later voor het eerst onder ogen.

De ombudsman is er niet alleen voor de bouwers. In ombudsman 2018-0388 wijst een EPB-verslaggever op de berichtgeving in 2017 over de duizenden vergunningen waarvoor nooit een startverklaring werd ingediend of waarop geen EPB-aangifte binnen de termijn van vijf jaar volgde. Deze EPB-verslaggever is wel met alles in orde en zijn klanten worden dus soms ook gecontroleerd en beboet. Hij zucht: "de onrechtvaardigheid tussen mensen bestraffen die een aangifte doen enerzijds, en anderzijds meer dan 100.000 bouwers helemaal géén aangifte laten doen, is voor mij totaal onacceptabel."

Een klachtenbeeld dat de ombudsman duidelijk ziet afnemen, is dat over de kwaliteit van het EPB. Dat is zeker mee te danken aan het centrale examen (dat ondertussen weer wordt afgevoerd). Nieuw in het klachtenbeeld 2017 waren klachten over het niet afleveren van een EPB-certificaat, terwijl de verslaggevers wel degelijk een EPB-verslag in de databank hadden ingevoerd. Misschien toch een specifieke boete voor verslaggevers uitwerken?

De globale conclusie van deze kanttekeningen is dat energieprestatie een moeilijk en abstract gegeven is voor wie éénmaal in zijn leven zijn enige gezinswoning bouwt. De indruk leeft dat te veel bijkomende verplichtingen bij de bouwheer liggen, verplichtingen die de overheid ook zou kunnen leggen bij professionelen (architect, EPB-verslaggever, ventilatieverslaggever, ...).

De ombudsman beveelt aan om wat meer empathie te hebben voor al wie éénmaal in zijn leven een gezinswoning bouwt. Het gaat dan bijvoorbeeld om het verzamelen van stavingstukken, waarvan de bouwheer zelf niet begrijpt wat erop staat of waarvoor ze moeten dienen. Sowieso ziet de ombudsman hoe zulke burgers naar het VEA kijken om een rol te spelen, maar te vaak wordt het probleem zoals beschreven beschouwd als een "louter contractuele aangelegenheid".

De ombudsman biedt aan om, samen met de sector, na te denken over een verzoeningskamer voor contractuele consumentenproblemen in de energieprestatiesector (vergelijk bijvoorbeeld met wat de ombudsman momenteel doet samen met een heel andere sector, namelijk die van de kinderopvang - zie elders in dit jaarverslag).

#### Breng de energieprijzen onder het Vlaams klachtenmanagement

De Vlaamse overheid leeft niet op een eiland en dat geldt ook voor energie. Samenwerken is dus de boodschap. In andere onderdelen heeft dit jaarverslag het over de goede samenwerking met de pachters van De Lijn, de luchthavenexploitatie maatschappijen van Antwerpen en Oostende, Sodexo, ... In elk van die samenwerkingen rapporteren de private partners aan de ombudsman over het eigen klachtenmanagement.

Bij energie denkt de ombudsman aan Eandis en Infrax. Beide distributienetbeheerders spelen een belangrijke rol bij het toekennen van energieprijzen en groenestroomcertificaten en de ombudsman nodigt hen uit om spontaner te rapporteren. Want het valt toch op dat bijna 6000 mensen in 2017 te maken kregen met een afwijzing, ofwel meer dan 5% van de aanvragers.

In het klachtenboek 2017 (p. 344) meldt het VEA echter slechts één klacht over een afgewezen energieprijze: Eandis eiste dat ook de exclusiefnacht teller werd afgesloten alvorens de warmtepomp premie uit te betalen, terwijl de regelgeving dat helemaal niet vereist. En zo zijn er nog interpretatiegeschillen, in de hand gewerkt door een gebrek aan goede algemene informatie over dergelijke premies (informatie over doorlooptijden voor de behandeling van aanvragen, veelgestelde vragen, voorbeelden, interpretaties, ...).



De ombudsman beveelt al langer aan om bij energiepremies dezelfde rechtsbescherming te verlenen als bij gelijksoortige premies bij de Vlaamse overheid zelf. In de afwijzingsbrief van de premie hoort een verwijzing naar een eerstelijnsklachtenmogelijkheid. En het antwoord op een eerstelijnsklacht hoort te verwijzen naar de Vlaamse ombudsman. Nu dit alles ontbreekt, vinden de afgewezen aanvragers duidelijk hun weg niet. Dit schoentje zal nog meer knellen indien de netbeheerders zouden worden aangewezen als uniek loket voor alle gebouwgerelateerde premies.

#### Overige klachtenbeelden energie

Gelet op het gewijzigde statuut van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) zit er als logisch gevolg daarvan vanaf dit jaar geen bijdrage van de VREG meer in het klachtenboek. Uiteraard blijft de ombudsman wel samenwerken met de VREG om energiekachten op te lossen en zal de VREG via haar eigen rapportering aan het parlement de eigen klachtenbehandeling in beeld brengen. Het Vlaams Energieagentschap heeft traditioneel een duidelijk klachtenrapport waaruit blijkt dat de weinige klachten snel en degelijk worden afgehandeld.

De aanpassing van de premieprocedure voor elektrische wagens bereikte zijn doel: geen enkele klacht bij de ombudsman in 2017, al blijven de uitsluitend digitale aanvraagprocedure en de zeer specifieke eisen die aan de aanvraagdocumenten worden gesteld (ombudsman 2017-0644) problematisch. Rond de vernieuwde energieheffing formuleert de ombudsman geen verdere aanbevelingen, al is er duidelijk wel nog een klachtenbeeld rond de aanrekening van de vroegere energieheffing in overeenstemming met de regelgevende verduidelijkingen. In het onderdeel belastingen van dit jaarverslag verwijst de ombudsman ook naar zijn verder onderzoek en bezorgdheid rond rechtsbescherming bij niet-fiscale invordering, zoals dat bij de energieheffing het geval is.

Eind 2016 werd de bevoegdheid om groenestroomcertificaten toe te kennen overgedragen van de VREG naar de distributienetbeheerders. In 2016 waren er daarover geen noemenswaardige klachten; in 2017 wel. Het ging dan over groenemeterstanden die niet konden doorgegeven worden en/of niet gevalideerd werden, zodat de uitbetaling van de groenestroomcertificaten uitbleef (ombudsman 2017-2666, 2017-3149 en 2017-3806). Ook verhuisoperaties of verandering van eigenaar verliepen niet vlot (2017-0827 en 2017-4581). Vooral bij Infrax.

Er was ook onvrede over de ontwikkelde groenemeterapplicaties, die niet zo gebruiksvriendelijk bleken als de vroegere VREG-toepassing. Zo is het lastiger om te kunnen nagaan hoeveel productie er nog nodig is tot aan het volgende certificaat. Ook valt niet te achterhalen welke betaling bij welke meteropgave hoort.

In verband met PV-installaties was er een nieuw klachtenbeeld van de kant van PV-eigenaars in Infrax-gebied, die problemen ondervonden om hun groene stroom aan het net geleverd te krijgen en dus ook geen of veel minder groenestroomcertificaten ontvingen dan verwacht (2017-2309, 2017-2942 en 2017-3049). De ombudsman kan zich niet van de indruk ontdoen dat het net momenteel op bepaalde plaatsen wel degelijk tegen zijn limieten lijkt aan te lopen, waarbij er vanzelfsprekend aandacht moet zijn voor de gewekte verwachting bij degenen die investeren in groene stroom. Ook de aankondiging van de overschakeling van 'arm' naar 'rijk' gas gaf meteen aanleiding tot ongerustheid.

En elk jaar opnieuw is er ook ongenoegen over tariefverschillen tussen distributienetbeheerders (ombudsman 2017-0083 bijvoorbeeld). Burgers wijzen erop dat ze hun beheerder niet kunnen kiezen. De ombudsman geeft dan wel de juridisch-technische uitleg mee, maar een eenheidstarief zou toch niet misstaan.

Tot slot nam de Vlaamse ombudsman afgelopen jaar opnieuw een aantal initiatieven tegen private bedrijven in de energiesector omdat zij verwarring scheppen door zich voor te doen als overheid om zo contacten en contracten binnen te halen. Ondertussen ontving de ombudsman zijn eerste klacht over het Vlaams Energie"bedrijf", wat dan weer een zuivere overheidsdienst is met een publieke bedrijvigheid die zich niet tot burgers richt en zo niet voor verwarring zorgt.

## Water

Globaal gedijt ombudswerk goed in een landschap waar de Vlaamse Milieu-maatschappij (VMM) regisseert en waar grote Vlaamse overheidsorganisaties als De Watergroep en Aquafin een sterk klachtenmanagement hebben. Wel bleef de ombudsman ook in 2017 botsen op enkele bekende (en in het jaarverslag 2016 belichte) knelpunten. Het is daarbij uitkijken naar de eindresultaten van lopende evaluaties en de verwerking ervan in de regelgeving en in goede praktijken.

Specifiek wat De Watergroep betreft, waren er meer klachten, onder meer over uitblijvend of gebrekkig herstel van stoepen en opritten. De Watergroep neemt zich voor om strenger toe te zien op de werken die aannemers uitvoeren. De meeste gegronde klachten werden ook effectief opgelost, al zijn doorlooptijden een aandachtspunt. Samen met de ombudsman is De Watergroep voorstander van verder overleg met de OCMW's over de Code van goede praktijk voor de werking van Lokale Adviescommissies. Het leidt tot een meer klantgerichte aanpak van verbruikers die hun facturen niet (kunnen) betalen.

In het klachtenrapport van Aquafin, met onder meer een reeks klachten over wateroverlast, wordt het belang benadrukt van een goed functionerende en dus goed onderhouden rioleringsinfrastructuur en regelmatig geruimde beken en grachten. Naast de verdere uitbouw van de waterzuiveringsinfrastructuur, moet ook verder worden geïnvesteerd in vervanging, verbetering en aanpassing van de bestaande infrastructuur. Aquafin acht een volledige vervanging door nieuwe (gescheiden) stelsels budgettair én ook ecologisch niet altijd wenselijk, maar houdt een pleidooi voor een integrale, gebiedsdekkende benadering over de gemeentegrenzen heen en een volwaardig hemelwaterplan.

Hierna gaat de ombudsman uitgebreider in op klachten in verband met putwater, regenwater en afvalwater, het terrein van de VMM, Aquafin en de gemeenten met hun rioolbeheerders.

### Van putwater naar leidingwater

Er waren de voorbije jaren enkele mooie verzoeningen voor bewoners die wilden aansluiten op het leidingnet en die uiteindelijk een betaalbare aansluiting kregen. En vanzelfsprekend ondersteunt ook de ombudsman het actieplan om zoveel mogelijk van de zowat 40.000 gekende eigen waterwinners te doen overstappen op leidingwater. De kwaliteit van het putwater is namelijk vaak niet goed.

Wel beveelt de ombudsman een accurate opsporing aan van 'zwarte' eigen waterwinners, met heldere communicatie naar de betrokken gezinnen over de aanrekening van saneringskosten. In enkele klachtdossiers is namelijk gebleken dat bij een vorige inventarisatie gebruik gemaakt is van lichte vermoedens. Op die manier betaalde een onbekend aantal minder wakkere burgers met leidingwater jarenlang ten onrechte afvalwaterheffingen en saneringsvergoedingen voor eigen waterwinners.

Het blijft ook opvallen dat de VMM bij bewezen fouten tot vijf jaar kan teruggaan, terwijl drinkwatermaatschappijen volgens het Algemeen Waterverkoopreglement slechts twee jaar zouden moeten teruggaan. Dat wordt het best aangepast, zeker



nu artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek sinds kort bepaalt: "Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroep-transmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren."

#### Afvalwater

Zo'n 98% van de bevolking is aangesloten of moet aansluiten op de riolering. In januari 2018 zou de rioleringsgraad 86,55% en de zuiveringsgraad 83,54% bedragen. Toch zijn de onderlinge verschillen tussen gemeenten groot, van bijna een maximale rioleringsgraad tot nog niet in de helft ervan. De gemeentelijke scores kan men opvolgen op <https://www.vmm.be/data/riolerings-en-zuiveringsgraden/overzicht-per-gemeente>.

De Vlaamse Ombudsdienst hoort stijgend ongenoegen bij die burgers die al jaren hoge saneringsbijdragen betalen, maar nog altijd geen perspectief op aansluiting hebben. Als lapmiddel geeft de gemeente Lommel, onder bepaalde voorwaarden, een tegemoetkoming van maximum 50 euro aan inwoners die niet kunnen aansluiten op de riolering.

Verder is er het klachtenbeeld over de opgelegde afkoppeling van regenwater bij de (her)aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel. Hier beslissen de gemeenten (en de rioolbeheerders) zelf over financiële ondersteuning, wat leidt tot grote verschillen. De ombudsman respecteert de lokale autonomie, maar rekent toch op betaalbare afkoppelingswerken en soepele afbetalingsplannen. Voor de burger die diep in de buidel moet tasten, is het namelijk extra frustrerend om vast te stellen dat de overheid zichzelf wel uitstel geeft om ontbrekende schakels in het rioleringsnetwerk weg te werken, waardoor de afkoppelingsinspanning van de burger niet eens het beoogde resultaat oplevert.

Samengevat leidt dit tot de volgende suggestie van de ombudsman voor de nieuwe lokale bestuursakkoorden: "We schakelen een versnelling hoger en bereiken tegen het einde van de legislatuur de maximale rioleringsgraad en zuiveringsgraad (samen met Aquafin en Vlaams Gewest). Tegelijk trachten we de kosten voor de burger betaalbaar te houden."

Naast de 98% riolering liggen een goeie 50.000 woningen in een zogenaamd 'individueel te optimaliseren buitengebied', wat betekent dat zo'n 2% van de inwoners in Vlaanderen hun afvalwater in principe zelf zouden moeten zuiveren via Individuele Behandeling van Afvalwater (IBA). Naar schatting zou momenteel slechts ongeveer een zesde van het totaal te plaatsen IBA's in werking zijn en er wacht dus nog een grote inhaalbeweging. In haar klachtenrapport blijft de VMM vooral stilstaan bij de vrijstelling van de afvalwaterheffing waarop die IBA's recht geven: de procedure is te weinig gekend en – vooral voor wie een IBA in eigen beheer heeft – een administratieve last. Hier is duidelijk ruimte voor verbetering, onder meer van de kant van de gemeente.

De burger die zelf een IBA moet plaatsen, zou eerst en vooral tijdige en (heerlijk) heldere informatie moeten krijgen over die vrijstelling. De effectieve plaatsing van de IBA zal de burger zelf moeten melden, maar daarna hoort de gemeente de vrijstelling te faciliteren door de nodige gegevens aan de VMM en de drinkwatermaatschappij te bezorgen. De vrijstelling geldt voor vijf jaar en moet dan worden vernieuwd. Ook die vernieuwing moet uiteraard op een zo vlot mogelijke wijze kunnen verlopen. De burger die deel uitmaakt van een project waarin de IBA's collectief beheerd worden, mag er natuurlijk op rekenen dat de betrokken overheden samen uit eigen beweging de vrijstelling in orde brengen.

Samengevat geeft dat volgende suggestie voor de lokale bestuursakkoorden: “We houden de administratieve last voor inwoners met een individuele behandeling van het afvalwater zo beperkt mogelijk en opteren maximaal voor collectief beheer.”.

Op het snijpunt tussen IBA en riolering situeert zich het klachtenbeeld van burgers die eerst een IBA moeten plaatsen, maar – bijvoorbeeld door een wijziging van het zoneringsplan – nadien toch verplicht worden aan te sluiten op riolering.

Zo is er een woonbos te Essen, gelegen in een ‘collectief te optimaliseren buitengebied’. Met andere woorden: er komt riolering. Wegens de ligging in een waterwin- gebied kan een stedenbouwkundige vergunning er alleen worden verleend mits de voorafgaandelijke aanwezigheid van riolering of mits de aanleg van een IBA. Maar begin 2018 zit het rioleringsproject nog altijd niet in de uitvoeringsfase, waardoor de gemeente nu al jaren bij elke vergunning een IBA moet opleggen. Die IBA’s zullen ruim vóór hun afschrijvingstermijn wellicht overbodig worden en jagen bewoners dus onnodig op extra kosten.

De ombudsman beveelt de overheid aan om deze problematiek op te lossen.

## Omgeving

Een meldpunt geur en geluid

In het licht van de komende lokale verkiezingen, besteedt dit jaarverslag extra aandacht aan de link tussen Vlaamse en lokale overheid. Daarbij staan meldingen van burgers over geluid, geur, en trillingen, prominent bovenaan het verlanglijstje van de ombudsman.

Op dat punt toont het “meldpunt wegen” de te bewandelen weg. Het is een prima voorbeeld van een meldpunt dat ten dienste staat van de burger die zich zo het hoofd niet hoeft te breken over welke overheid nu precies verantwoordelijk is voor welke weg. De ombudsman vraagt zich al jaren af waarop het beleidsdomein omgeving wacht om het voorbeeld van mobiliteit te volgen en dus hetzelfde te doen voor geluid, geur, trillingen en dergelijke. De ombudsman beveelt de Vlaamse overheid dus nogmaals aan om werk te maken van dat meldpunt, dat overigens ook al aangekondigd werd in het Vlaamse regeerakkoord 2014-2019. Een klein lichtpunt alvast is dat de betrokken pagina’s op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) wel al een goed idee geven van de escalatie van zo’n meldpunt.

Positief is ook dat het departement Omgeving met [klachten.omgeving@vlaanderen.be](mailto:klachten.omgeving@vlaanderen.be) eindelijk zijn vlot vindbare contactpunt voor klachten over zijn werking heeft. Met het nieuwe centrale registratie- en opvolgingssysteem (JIRA) beschikt het ook over het nodige opvolgssysteem.

Het aantal geregistreerde klachten bleef in 2017 beperkt, deels omdat veel ongenoegen al opgevangen werd door de helpdesk van het digitale loket voor vergunningsaanvragen en bij de afdeling Handhaving.

Overigens is de afdeling Handhaving van het departement wellicht vandaag al de belangrijkste Vlaamse ontvanger van meldingen en klachten over milieuhinder en bouwovertradingen. Een groot deel ervan wordt voor verder gevolg doorgezonden naar de gemeenten, conform de taakverdelingen. De ombudsman merkt vaak dat de burger het daar moeilijk mee heeft. Bij handhaving geniet de Vlaamse overheid vaak meer vertrouwen dan de gemeente zelf.

Het departement verklaart zich wel bereid om ook in die doorgezonden dossiers een rol te spelen, maar dan als kennispartner en coach. Het handhavingswerk zelf blijft bij de gemeenten die daar met wisselende ambitie en energie mee om-

gaan (zie Jaarverslag 2016), al botsen ze vaak ook gewoon op de grenzen van hun bestuurskracht. Uit het Handhavingsrapport Ruimtelijke Ordening 2016 blijkt inderdaad dat gemeenten pas vanaf een bepaalde schaalgrootte investeren in reactieve handhaving, via eigen gemeentelijke verbalisanten en zelf gevorderde herstelmaatregelen.

De gevolgen ziet de ombudsman onder meer in weekendzones. Zo verbaliseert Sint-Gillis-Waas na een melding (ombudsman 2017-5104), maar vervolgens zijn er onvoldoende mensen en middelen om de andere, gelijkaardige overtredingen in dezelfde zone eveneens te verbaliseren. Ook de handhavingpartners (politie en Vlaams Gewest) verbaliseren niet, opgeslorpt door hun eigen prioriteiten. Het effect van vroegere handhavinginspanningen in weekendzones gaat zo deels teniet.

In zijn Handhavingsrapport Ruimtelijke Ordening 2016 pleit de Vlaamse Hoge Raad voor bovenlokale samenwerking op het vlak van ruimtelijke handhaving, zowel voor het opsporen en vaststellen van inbreuken als voor het verdere traject. Dat veronderstelt een handhavingvisie, maar het rapport wijst erop dat de grote meerderheid van de gemeenten nog altijd geen handhavingsprioriteiten vastgesteld heeft.

Dezelfde teneur in het Milieuhandavingsrapport 2016: de Vlaamse Hoge Raad beveelt daarin nogmaals aan om de mogelijkheden tot intergemeentelijke samenwerking te onderzoeken, en om meer in te zetten op een programmatisch toezicht vanuit een risicogerichte benadering. De Raad schuift de vele niet of deels vergunde inrichtingen als prioriteit naar voor. Een kleine 100 gemeenten hadden namelijk aangegeven er samen ongeveer 7.000 te kennen. Zelf botste de ombudsman het afgelopen jaar op een tiental van die inrichtingen, gaande van een klasse 1-bedrijf (ombudsman 2017-1126) tot een kleine feestzaal (ombudsman 2017-0297), en van Assenede (ombudsman 2017-2694) tot Zuienkerke (ombudsman 2017-4502).

Maar de burger verwacht uiteraard ook aandacht voor zijn meldingen over niet-naleving van vergunningsvoorwaarden en meldingen over hinder door niet-vergunningsplichtige activiteiten.

Zo aanhoorde de ombudsman een brede waaier van klachten over onvoldoende optreden tegen geurhinder, bijvoorbeeld van een biogascentrale (2017-1996) of de afvalverbranding door de buur (2017-2047), en klachten over geluidshinder rond luchthavens (2017-1362) of van een vogelschrikkanon (2017-2600). Sommige klachten bleken onterecht, maar te dikwijls ziet de ombudsman een handhavende overheid die zich wel inspant, maar er niet in slaagt gerechtvaardigde verwachtingen van de burger waar te maken en de hinder daadwerkelijk binnen de normen te houden.

Samengevat doet de ombudsman de volgende suggestie voor de nieuwe lokale bestuursakkoorden: "We investeren – waar mogelijk in bovenlokale samenwerking – in een gedegen omgevingshandhaving met onderbouwde prioriteiten maar ook met een vertrouwenwekkende opvolging van meldingen."

Ook de Vlaamse handhaver mag soms wel eens een tandje bijsteken. In ombudsman 2017-1533 hebben burens al jaren 's nachts last van de geluidshinder afkomstig van de ventilatoren van een kippenkwekerij. De communicatie met de milieu-inspectie verloopt moeilijk en dreigt de aandacht af te leiden van het echte probleem. De ombudsdienst neemt tijdelijk de rol van boodschapper over, zonder dat het tot een doorbraak komt. De afdeling Handhaving heeft uiteindelijk een deadline ingesteld op 1 mei 2018. Als het bedrijf niet conform de norm uitbaat tegen dan, zal de schorsing van de vergunning gevraagd worden. Deze stok achter de deur is jammer genoeg noodzakelijk om de regels toegepast te krijgen en komt rijkelijk laat in het traject.

## Het klachtenboek omgeving 2017

In het klachtenboek 2017 onderstreept de rapportage van de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) vooral het belang van een (heerlijk) heldere, doeltreffende en tijdige communicatie en een veilig gegevensverkeer. De omschakeling naar digitale dienstverlening lijkt op zich vlot te zijn verlopen, al heeft die onvermijdelijk haar tegenstanders. Verder waren er klachten over de afbouw of stopzetting van bepaalde dienstverlening als gevolg van het doelmatigheidsonderzoek van overheidsmiddelen, zoals de vermindering van het aantal locaties waar de Mestbank toelichting geeft of de stopzetting van individuele bedrijfsbegeleiding door de dienst Bedrijfsadvies.

De Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) focust op de behandeltermijnen, maar globaler lijkt het klachtenmanagement voldoende ingebed in de organisatie. Zo brengen OVAM-medewerkers de klachtenmanager vooraf op de hoogte van bepaalde situaties die kunnen leiden tot een klacht. Na klachten over het krijgen van ongeadresseerde reclame in brievenbussen met een NEE-sticker werkt de OVAM samen met de VVSG een aangepast model van politiereglement uit op basis van de GAS-regelgeving.

De ombudsman gaat in zijn rapport over de problematiek een stap verder en pleit voor proefprojecten die de sticker-regeling omdraaien, zoals in Amsterdam: alleen ongeadresseerd drukwerk in een brievenbus met een JA-sticker, zie: [http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/20171127\\_rapport\\_20175b.pdf](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/20171127_rapport_20175b.pdf).

Suggestie voor het lokaal bestuursakkoord: "We zetten een proefproject op waarbij we alleen ongeadresseerd drukwerk in de brievenbus toelaten, als een burger met een sticker aangeeft dat ongeadresseerd drukwerk welkom is."

Bij het agentschap Natuur en Bos gaat twee derde van de klachten over 'terreinbeheer'. Dat heeft tot concrete ingrepen geleid voor het toegankelijker maken van domeinen en paden, het aanpakken van zwerfvuil, het snoeien van overhangende takken, het verwijderen van gevaarlijke bomen en extra communicatie bij beheerwerken of gemaakte keuzes bij de inrichting van domeinen.

In zijn tweedelijnsklachtenbehandeling is de Vlaamse Ombudsdienst vooral gestruikeld over de behandeling van enkele ontheffingsdossiers voor percelen in een Limburgs recreatiegebied (ombudsman 2017-4461 en 2017-6908). Op zich heeft het agentschap aanvaardbare argumenten om voorlopig het bos te laten zoals het is (in heerlijk onhelder Nederlands "de ontheffing van het verbod op ontbossing te weigeren").

Het agentschap wacht namelijk op de visie van de gemeente over de ruimtelijke ontwikkeling van het gebied met vrijwaring van de belangrijke natuurwaarden ervan. Heldere communicatie over dat standpunt in een eerdere fase had heel wat kosten en frustratie kunnen besparen. Het agentschap heeft de verbeterpunten inmiddels opgepikt.

Overigens beveelt de ombudsman de decreetgever aan om een administratieve beroepsprocedure in te voeren voor ontheffingsdossiers. Wie het niet eens is met het agentschap, moet nu meteen naar de Raad van State.

## Het digitale loket

Sinds februari 2017 zijn architecten verplicht om vergunningsaanvragen digitaal in te dienen. Het loket Digitale Bouwaanvragen zou "snel, efficiënt, goedkoop en transparant" zijn, maar kende vooral bij piekmomenten heel wat problemen, niet alleen bij architecten maar ook bij de gemeenten die de aanvragen behandelen.

Het departement zag zich genoodzaakt om tijdelijk een gemengde dossiersamenstelling mogelijk te maken, waarbij men de belangrijkste gegevens nog wel digitaal moest invoeren, maar het dossier analoog mocht aanvullen. Dat bood een oplossing voor 90% van de probleemdossiers.

De grote piek in december, als gevolg van strengere energieprestatieregels vanaf 2018, zorgde echter opnieuw voor groot ongenoegen. Architecten zagen zich verplicht om tijdens de daluren, tot diep in de nacht, dossiers in te dienen. Het departement maakt zich sterk dat de opvolger in 2018, het Omgevingsloket, wel piekbestendig is, maar beseft zelf ook dat het nog werk heeft om het systeem gebruiksvriendelijk te maken.

Als de overheid het gebruik van een digitaal loket verplicht maakt, moet zij meteen een vlekkeloze werking kunnen garanderen. Voor de gebruikers zijn problemen met het digitale loket immers factoren waarop zij geen vat hebben, maar die hen wel op extra werkuren en kosten jagen.

De ombudsman maakt zich ook zorgen over de betaalbaarheid van het systeem voor de niet-professionele gebruiker die eenvoudige aanvragen nog analoog mag indienen. De klachtenmanager van het departement signaleert alleszins dat de vergoeding die de gemeenten autonoom bepalen voor het digitaal verwerken van aanvragen, wel erg varieert, en vraagt een stroomlijning.

Samengevat geeft dat volgende suggestie voor de nieuwe lokale bestuursakkoorden: "We houden de verwerking van aanvragen voor een omgevingsvergunning betaalbaar, en helpen de particulier met een analoog dossier zo vlot mogelijk".

#### Bekendmakingen en kennisgevingen

Het Jaarverslag 2016 onderstreepte dat de gemeente de aanplakking bij openbare onderzoeken en afgeleverde vergunningen ook echt moet controleren. Die aanbeveling heeft alleen maar aan belang gewonnen door de beperking van de beroepsmogelijkheid tot wie tijdens het openbaar onderzoek een bewaarschrift ingediend heeft (een beperking die de ombudsman overigens betreurt).

Een troef van het Omgevingsloket is wel dat iedereen er eenvoudig kan nagaan of in zijn woonomgeving een openbaar onderzoek loopt of een vergunning afgeleverd is. Ook het indienen van bezwaarschrift en beroep kan digitaal. Wie vooraf het volledige aanvraagdossier wil inkijken, moet – mede wegens de regelgeving ter bescherming van privacy en vanwege auteursrechten – wel nog naar het gemeentehuis.

Volgens enkele reacties bij de ombudsman loopt dat niet altijd vlot, maar de ombudsman rekent op behulpzame ambtenaren zodat iedereen zijn inzagerecht voldoende kan uitoefenen en procedurefouten op dat vlak vermeden worden. En eigenlijk zou de bezwaarindiener via het Omgevingsloket ook vlot de vergunningsbeslissing moeten kunnen raadplegen.

Bij projecten met een bepaalde maatschappelijke gevoeligheid, zoals de plaatsing van windturbines (bijvoorbeeld ombudsman 2017-6084), verwacht de Vlaamse ombudsman wel dat de overheid verder gaat dan de minimale bekendmaking van een openbaar onderzoek.

Het departement kan voor bredere bekendmaking en ruimere inspraak wellicht een aantal goede praktijken verzamelen. Genk heeft alvast de ombudssuggestie ter harte genomen om het openbaar onderzoek over een regularisatieaanvraag ruimer te organiseren dan verplicht, gelet op de klachten van omwonenden over de reeds ervaren geluidshinder (ombudsman 2017-5245).

Net als bij de ontheffingsdossiers van het agentschap Natuur en Bos is er ook hier een categorie zonder administratieve beroepsmogelijkheid: wie het niet eens is met een vergunningsbeslissing van de gewestelijke omgevingsambtenaar, moet meteen een hoogdrempelige procedure starten bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen.

Over die Raad waren er het afgelopen jaar nauwelijks klachten bij de ombudsman. Voortgaand op zijn laatste jaarrapport, werkt de Raad zijn achterstand verder weg. Ook 12 succesvolle bemiddelingen op 24 dossiers de voorbije 3 jaar, zijn een mooi resultaat als men bedenkt hoe ver geëvolueerd geschillen in die fase zijn.

Ten slotte, nog steeds wat bekendmakingen en kennisgevingen betreft, is er de planschade. De ombudsman kijkt hier vooral uit naar het Instrumentendecreet, dat in zijn voorontwerp de lang verwachte administratieve procedure bevat voor het verkrijgen van planschadevergoeding. Nu moet de planschadelijder nog een lange, dure én onzekere procedure starten bij de rechter. Een ander zwak punt in de regeling blijft wel bestaan: de burger is vaak niet (tijdig) op de hoogte van zijn planschade.

Als het de overheid werkelijk menens is met de omslag naar gepersonaliseerde digitale dienstverlening aan de burger, dan is het in zulke zaken dat echt een verschil gemaakt kan worden: anno 2018 moet een individuele kennisgeving mogelijk zijn.

Nog maar eens de polders

Jaar na jaar vragen burgers de ombudsman om de authenticiteit van aanslagbiljet én afzender te bevestigen. Het vertrouwen is laag en de website van de Vereniging van Polders en Wateringen is een hulpmiddel om burgers te overtuigen dat er geen oplichterij in het spel is.

Verzoening was er in 2017 na een heel pakket onterechte aanslagbiljetten bij de Watering Oude Kale & Meirebeek (ombudsman 2017-6992). Door fouten in de afbakening van het wateringgebied op de GIS-kaart (Geografisch InformatieSysteem) werd een deel van Mariakerke onterecht bij de Watering ingelijfd. De Watering reageerde alert en schreef snel alle betrokkenen aan in afwachting van de formele ontheffing.

Desalniettemin herhaalt de ombudsman zijn standpunt: Polders en Wateringen horen fiscale samenwerking op te zetten met bijvoorbeeld Vlabe (zie voorts ook het onderdeel belastingen "rechtsbescherming" van dit jaarverslag).

Dierenwelzijn: voluntarisme, maar administratie moet kunnen volgen

In het klachtenboek 2017 meldt Dierenwelzijn zelf welgeteld één klacht over de inspectie Dierenwelzijn.

Er bereiken de ombudsman nochtans kleurrijke verhalen van het terrein. Bijvoorbeeld over een inbeslagneming van 25 katten, twee valkparkieten, en drie ratten (ombudsman 2017-7305). Of over een ontsnapte kat tijdens de inbeslagneming van twee honden, twee katten, en één konijn op een appartement (ombudsman 2017-7020).

De ombudsman heeft bij dit klachtenbeeld begrip voor de overheid en werkt achter de schermen mee aan administratieve optimalisatie. Het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat een vloedgolf aan niet te managen meldingen en klachten over details keer op keer stokken in de wielen komt steken bij een voluntaristisch Vlaams beleid waar ook een duidelijk maatschappelijk draagvlak voor bestaat.



Wanneer baasjes bij de ombudsman klagen over inbeslagnemingen bijvoorbeeld, zal de ombudsman nooit de administratie contacteren zonder zelf eerst aan de melder gevraagd te hebben om aan de ombudsman de processen-verbaal te tonen die de overheid baasje bezorgde.

In die zin heeft ook de ombudsman in 2017 nog geen enkele klacht doorgestuurd naar Dierenwelzijn. Het mag echter duidelijk zijn dat het klachtenbeeld rond dierenwelzijn de komende jaren geleidelijk aan wel een plaats zal krijgen in het klachtenboek en in het jaarverslag van de ombudsman. De ombudsman weet immers dat eender welke inspectiedienst in eender welk domein zeer gebaat is met het capteren van signalen van ongenoegen komende van het terrein.

### **Onroerend Erfgoed**

Onroerend Erfgoed registreert 18 eerstelijnsklachten, waarvan er vier konden worden opgelost. Onroerend Erfgoed monitort de kwaliteit van zijn diensten door periodieke tevredenheidsenquêtes en dossiergebonden klantenfeedback en tracht zo klachtpreventief te werken.

Bij de digitalisering van de beschermingsdatabank bleken er fouten op te duiken bij de afbakening van de bescherming van het betrokken erfgoed. Zo klaagde een eigenaar van een vroegere pastorij tot bij de ombudsman (2017-0862) over de manier waarop de interpretatie van de bescherming aan hem werd meegedeeld, namelijk bij gewone brief. De bescherming wordt in zijn ogen plots zwaar uitgebreid tot de volledige tuin (met een ander kadastraal perceelnummer) en dit niet volgens de juiste procedure.

Ook de ombudsman vindt dat op die manier juridische onzekerheid wordt gecreëerd, zowel voor de beschermende overheid als voor de eigenaar. Onroerend Erfgoed kondigt overleg aan, maar het is nu tijd om te komen met een werkelijk standpunt, want het probleem sleept al even aan.

### **Wonen**

#### **2000 klachten**

De interne klachtenbehandelaars voor Wonen behandelden klachten over woonpremies (Wonen-Vlaanderen) en over sociale woonorganisaties (SHM's en VMSW). De ombudsman zelf zag 600 burgers met een woonklacht. 500 verzoekers kon hij snel helpen en 100 dossiers werden grondig onderzocht met heel wat verzoeningsresultaten, zoals voor de aanvrager die zijn hele woning verwarmt met een pelletkachel en die pas een renovatiepremie kreeg nadat de ombudsman een aantal technische kenmerken van de kachel op tafel legde (ombudsman 2017-2095).

#### Klachtenbeeld

De website van de VMSW maakt het de surfer gemakkelijk om te klagen: de voettekst op elke pagina bevat de link naar de klachtenpagina. De geregistreerde klachten hebben betrekking op de sociale leningen en infrastructuurwerken bij sociale woonprojecten. Bij dat laatste klachtenbeeld is (heerlijk) heldere communicatie doorgaans de sleutel tot meer begrip.

Bij de aanvragen van sociale leningen zorgt de bepaling van de solvabiliteit van de kandidaat-ontlener voor ongenoegen, zoals wanneer een integratietegemoetkoming niet meegeteld wordt om het inkomen en dus de solvabiliteit vast te stellen (ombudsman 2017-2805). Het onderdeel mensenrechten van dit jaarverslag legt dan weer uit hoe de Vlaamse Ombudsdienst verzoening heeft kunnen bewerkstel-

ligen in dit klachtenbeeld ten voordele van een kandidaat-ontlener in bevallingsverlof.

Bij het Agentschap Wonen-Vlaanderen waren er in 2017 meer klachten en dat is mede te wijten aan complexe regelgeving, denk bijvoorbeeld aan de éénmalige weigering van een aangeboden sociale woning. Zo'n weigering is zonder gevolgen voor de plaats op de wachtlijst, maar doet wel het recht op de huurpremie vervallen. In ombudsman 2017-0206 wees de Vlaamse ombudsdienst erop dat een kandidaat-huurster terecht een aangeboden woning weigerde omdat de woning niet in de wijken van haar keuze lag. Op die manier behield betrokkene haar recht op een huurpremie.

Van de 74 gegronde klachten bij Wonen-Vlaanderen werden er 46 opgelost, een hoge graad van verzoening dus. Daarnaast bleken 34 klachten niet vatbaar voor herstel door de aard van de klacht. De wijze van herstel wordt in het rapport niet toegelicht.

De overschakeling van het oude naar het huidige stelsel voor de renovatiepremie blijft in 2017 klachten genereren. Ongenoegen is er vaak over het in rekening brengen van het inkomen van de partner ook wanneer die geen aandeel heeft in de woning of nog niet in zicht was op het moment van de uitgevoerde werken, (ombudsman 2017-5295 en 2017-1052). Onvrede werd weggenomen in ombudsman 2017-1344 waar Wonen-Vlaanderen een renovatiepremie gescheiden uitbetaalde aan partners die na de aanvraag van de premie uit elkaar gingen.

Een constructieve verzoening (ombudsman 2017-3938) was er ook in een situatie waarin kort na de aanvraag van de huursubsidie een kind geboren werd, waardoor de woning die verhuurd was via een SVK niet meer voldeed aan de oppervlakenorm. Met wat goede wil van de eigenaar werd de woning aangepast en de huursubsidie toegekend.

De minister voor Wonen erkent de complexiteit van de regelgeving, zowel wat tegemoetkomingen als wat sociale huur betreft, en kondigt in haar beleidsbrief 2017-2018 vereenvoudiging aan. De lang beloofde mogelijkheid om woonpremies digitaal aan te vragen is er in februari 2018 nog altijd niet.

Het klachtenboek 2017, luik sociale huur, p. 849 tot 1136.

De 96 sociale huisvestingsmaatschappijen rapporteren 1684 klachten waarvan 1326 verzoeningen, wat een mooi resultaat is. Vijf SHM's hebben geen geanonimiseerd rapport en zes SHM's komen hun rapporteringsverplichting niet na, waaronder de SHM Gezellige woningen (Bornem), die al twee jaar op rij verstek laat gaan. Uit het visitatierapport blijkt ook dat deze SHM nog wat werk heeft aan haar sociaal beleid en haar communicatie.

Ook Woonzo (Tongeren), de Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en de Gewestelijke maatschappij voor Woningbouw (Zelee) rapporteren niet. De nieuwe fusie SHM Impuls (Eigen Haard is goud waard uit Lauwe en Ons Dorp uit Menen) streeft volgens haar visie op de website naar tevreden burgers, maar heeft geen klachtenrapport voor 2017.

De SHM Sociale Huisvesting regio Landen is al jaren een slechte leerling. De fusie met de SHM uit Tienen (Huisvesting Tienen) en Aarschot (SBGW) tot de nieuwe SHM Cnuz zal hopelijk beterschap brengen. De ombudsman bracht een bezoek aan de wijken Attenhoven en Neerwinden (ombudsman 2017-4917) en zag dat het niet goed was. Hij maande de maatschappij in Landen aan om de huurders te informeren over de globale aanpak en de SHM toonde zich prompt bereid om met de bewoners te communiceren.



Ook klachten over de huurprijsberekeningen bereiken de tweede lijn. Zo moet Zonnige Kempen effectief een lagere huurprijs aanrekenen vanaf 1 januari wegens verlaagde inkomsten en niet vanaf 1 februari. De nodige bewijsstukken werden immers in december bezorgd (ombudsman 2017-2505).

Woonpunt Zennevallei rapporteert uitgebreid over de 77 geregistreerde klachten die allemaal (minstens deels) konden worden opgelost. De Zonnige Woonst uit Hamme stelde een klachtenmailadres in en dat bereikt zijn doel. SHM De Noorderkempen uit Merksplas heeft een kwaliteitsmanager aangesteld die ook klachtenbehandelaar-met-enthousiasme is. Bij deze maatschappij wordt een vroegere aanbeveling van de ombudsdienst realiteit: bij actualisatie van de wachtlijst ontvangt de kandidaat-huurder ook een mail. SHM De Gentse Haard meldt de uitbesteding van metingen bij vochtproblemen om twijfels rond de objectiviteit ervan weg te nemen. De Mandel uit Roeselare blijft timmeren aan de weg voor een betere communicatie met de huurder. Verder zien we goede initiatieven rond bewonerswerking of het opstellen van tarievenlijsten voor herstellingen.

#### Verzoenen via de ombudsman

Met een kleine honderd autonome partners aan zet blijft de leercurve klachtenmanagement moeilijk te sturen. Vele SHM's melden wel hun deelname aan een workshop rond klachtbehandeling bij de VMSW in 2017.

Er zijn ook mooie resultaten: vaak kleine technische ingrepen, of zoals in ombudsman 2016-5940 waar een verzoeningsresultaat bereikt werd in een vastgelopen situatie. Een groot gezin bewoonde een appartement met veel vochtproblemen door lekkende verwarmingsbuizen en een ondermaats dak. Maar er was ook huurschade en veel slijtage door de bewoning. Het gezin wilde uit de wijk weg. De ombudsdienst kon het gezin overtuigen om binnen de wijk een gezonde gerenoveerde woning te aanvaarden en de maatschappij liet de huurschade voor wat ze was. Die woning moest toch helemaal gerenoveerd worden.

En de SHM Huisvesting Tienen bijvoorbeeld plaatste na aandringen van de ombudsman een hellend vlak aan de ingang voor een bejaarde huurster die afhankelijk is van een rollator (ombudsman 2017-3582). Zo kwam de SHM tegemoet aan de redelijkeaanpassingenplicht bij huisvesting. Op de vraag naar een visie van de maatschappij op aanpassingen van het patrimonium ten behoeve van bejaarde personen kwam geen antwoord. Nochtans is een kwart van de huurders bij de SHM 65+.

Zulke zwaluwen maken de lente natuurlijk niet. Nog te vaak moet de bewoner naar het instrument van de woningkwaliteitscontrole grijpen om een SHM aan te zetten tot noodzakelijke herstelwerken aan de woning. In ombudsman 2017-0106 "scoort" een woning 44 strafpunten (bij verhuring moet de woning minder dan 15 strafpunten hebben) en de maatschappij start maar moeizaam een renovatie op. De kwetsbare huurder hangt een vordering tot uithuiszetting boven het hoofd wegens wooncultuur.

De ombudsman ziet helaas ook dat er anno 2018 nog steeds sociale huurwoningen worden aangeboden zonder enig verwarmingssysteem. Strikt genomen voldoet een stopcontact of een gastoevoerleiding nog altijd. Daarnaast beschikt 14% van de sociale huurwoningen niet over een hoog rendementsverwarming. Het renovatiepact 2020 nadert wel.

De ombudsman is geen instantie die absoluut het onderste uit de kan wil halen, langs geen van beide kanten. Zo weet de ombudsman dat sociale verhuring anonieme klaggers kent die repercussies van de SHM vrezen als ze met naam en

toenaam melden, maar sociale huur kent ook "stille verzoeningen": gedoogbeleid zolang er geen klachten van andere bewoners zijn (ombudsman 2017-5907).

Soms is het water ook gewoon te diep voor een verzoening. In ombudsman 2016-6563 heeft een alleenstaande dame plots een waterfactuur van 900 euro (tegen 225 euro op jaarbasis eerder). Een defecte verwarmingsketel is de oorzaak. De waterleverancier is bereid om tussen te komen wegens een verborgen lek voor 319,42 euro maar SHM De Volkshaard uit Gent komt na aandringen van de ombudsman slechts zuinig over de brug voor 180 euro.

Andere sociale huurders (ombudsman 2017-3420) met één centrale watermeter voor een groot appartementsgebouw hebben nog minder geluk. De waterfactuur is en blijft hoog. Iedereen betaalt mee voor kleine lekken en slordig verbruik.

Soms biedt regelgeving een oplossing

Bij de ombudsman klopt een moeder aan (2017-4668). Haar dochter heeft een handicap. Ze maakt aanspraak op een persoonsvolgend budget (24.000 euro/jaar) en een "Activiteiten van het Dagelijks Leven-woning" (kort ADL) binnen sociale huur. De vaste zorgaanbieder van het ADL-Project in Kapellen vindt het toegekende budget niet toereikend en zoekt bewoners met een zwaarder zorgprofiel waardoor vijf van de twaalf dure woningen leeg staan, dit terwijl dit project al enkele jaren in de pijplijn zit en al ruim een half jaar definitief is opgeleverd. Een spijtige zaak.

Na een bemiddelend gesprek bij de SHM, kijkt die uit naar andere mogelijkheden binnen haar patrimonium voor de verzoekster. De aanpassing van het ADL-besluit aan het persoonsvolgend budget ligt op tafel en kan wellicht een oplossing bieden. In de toekomst bedraagt de verplichte minimum afname zeven zorguren per week en kan de zorg voor het overige vrij worden ingekocht.

SVK's

De sociale verhuurkantoren vallen onder het Ombudsdecreet, waarbij de ombudsman bedenkt dat rapportage over hun eerste lijn erg zinvol zou kunnen zijn.

Een eigenaar mist een renovatiepremie omdat het SVK die te laat aanvraagt. Na ombudstussenkomst biedt het SVK de eigenaar een tegemoetkoming aan voor zijn geleden schade (ombudsman 2017-2548).

Ombudsman 2017-2160 betreft een zaak die wellicht ook elders in Vlaanderen speelt, maar bij gebrek aan rapportage is de ombudsman er niet in geslaagd om cijfermateriaal voor gans Vlaanderen te krijgen. Het gaat om de vermindering van de onroerende voorheffing van woningen die aan een SVK verhuurd worden. Dit voordeel geldt sinds het aanslagjaar 2014, maar de woningen moeten wel aangemeld zijn bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel). De aanmeldingsplicht rust immers op het SVK.

Het betrokken SVK meldt meerdere woningen niet aan en dit voor meerdere jaren. De eigenaar kende het recht op vermindering van de onroerende voorheffing niet, had geen bezwaar aangetekend tegen de aanslag aan vol tarief en van ambtshalve ontheffing kan er geen sprake zijn. Na lang aandringen via de ombudsman is de eigenaar uiteindelijk vergoed door de verzekeraar van het SVK.

Het doel heiligt de middelen niet – lokale woonfiscaliteit

Vlaanderen had een heel verbeteringstraject afgelegd bij het opleggen en de inning van de verkrottingstaks (zie jaarverslagen 2000-2010), maar nu die heffing bij de gemeente ligt, lijkt het vaak terug naar af. De heffingen zijn er niet minder om.

Heffingen zijn een belangrijk instrument voor het (lokaal) woonbeleid. Ze kunnen invloed hebben op het aanbod van betaalbare woningen en zijn noodzakelijk bij het bewaken van de woning- en omgevingskwaliteit. De ombudsman geeft inkijk in het klachtenbeeld in het hoofdstuk fiscaliteit van dit jaarverslag.

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

#### **samen 4301 klachten**

Werk en Sociale Economie (Klachtenboek 2017, p. 222 tot 328) rapporteert 2416 klachten; 590 daarvan kenden (één of andere vorm van) verzoening.

Ook Sodexo rapporteert bijna 300.000 contactnames (totaalbeeld particulieren en erkende ondernemingen): een pak minder dan de 416.000 contactnames uit 2016. Sodexo zelf ontving via het online klachtenformulier 1452 klachten, daarnaast waren er nog 377 klachten via bijvoorbeeld de ombudsman. De klachten via de ombudsman kennen een hoge oplossingsgraad waardoor verdere tweedelijns-klachtenbehandeling zo goed als achterwege kan blijven.

De klachtenbeelden zijn bekend. Onvrede over de beperkte geldigheidsduur van cheques en gebruikers die op de valreep hun cheques terugsturen en dan net te laat zijn. In enkele dossiers kunnen verzoekers succesvol aantonen dat zij wel degelijk tijdig online een terugbetaling aanvroegen alhoewel hun papieren cheques pas na de deadline bij Sodexo ontvangen werden (ombudsman 2017-5630 en 2017-6817). Een klassieker is ook ongewild bijvoorbeeld 400 cheques aanvinken in plaats van 40 en vervolgens per cheque 0,5 euro rechtzettingkost betalen (ombudsman 2017-6043 en 2018-0944). De ombudsman vraagt een beperking van deze administratieve kost tot een maximumbedrag.

De Syntra-vzw's dienen voor het eerst een gecoördineerd rapport in over 397 klachten. Communicatie blijkt daarin een belangrijk item. En helaas is die blijkbaar niet altijd heerlijk helder. Zo blijven cursisten ondanks verbeterde communicatie rond de annuleringsvoorwaarden toch ontevreden wanneer zij zich (te laat) uitschrijven voor de cursus en toch kosten moeten dragen. In de meeste gevallen blijven de Syntra's streng vasthouden aan het contract. Hier en daar wordt een afbetalingsplan toegestaan (ombudsman 2017-7225) of worden incassokosten geschrapt (ombudsman 2017-5855).

Soms is er ook verwarring bij cursisten over de aard van hun opleiding. Gaat het om een deel van een ondernemerschapstraject of betreft het een louter commerciële opleiding? Het onderscheid is belangrijk, gelet op de gevolgen bijvoorbeeld voor het in aanmerking komen voor educatief verlof (ombudsman 2017-5118).

De Vlaamse ombudsman beveelt alle Syntra's aan om de interne ombudsfuncties volop hun rol te laten spelen. In ombudsman 2017-5780 wordt een klacht stap voor stap complexer, wat niet zou zijn gebeurd als de zaak in een vroege fase bij de interne ombudsdienst was beland.

Het Departement WSE is slachtoffer van het succes van het Vlaams Zorgkrediet: 17.000 in plaats van de verwachte 8.000 aanvragen en ongenoegen over wachttijden tot vier maanden voor aanvragen op papier (ombudsman 2018-0215, 2018-0712, 2018-0717). WSE benadrukt dat aanvragen best digitaal worden ingediend, maar 75% blijft een aanvraag op papier. Niet enkel de aanvragers zelf, maar wellicht nog meer de werkgevers moeten meer overtuigd worden van de voordelen van de digitale aanvraag.

Bij papieren aanvragen is er ook geen ontvangstbevestiging. Gevolg: bewijsdiscussies zoals in ombudsman 2017-5986 of 2018-0223 waar een verzoeker kon aantonen dat ze verscheidene keren contact nam om te informeren naar de stand van zaken, waarna haar aanvraag toch ontvankelijk was.

In enkele dossiers liep het mis vanwege een laattijdige indiening van aanwezigheidsattesten voor de onderbrekingen met als motief opleiding (ombudsman 2018-0320). Billijkheid wordt dan betoond voor overmacht, zoals een onmiddellijk na de laatste les gesloten school. Enkele dossiers konden opgelost worden door het zorgkrediet met een ander motief aan te vragen (ombudsman 2017-4472, 2017-4539 en 2017-4549).

Algemeen lijkt er nood aan heerlijk heldere communicatie. Zo is er geen automatische herinneringsmail bij het nakende verstrijken van termijnen en ook beslissingsbrieven zouden best standaard verwijzen naar het gebruiksgemak van het digitaal aanvragen. Dit zou de papieren aanvragers bij een eventuele verlengingsaanvraag voor de digitale weg kunnen doen kiezen.

Traditiegetrouw, maar wel in dalende lijn, behandelt VDAB de meeste klachten binnen dit beleidsdomein (1719 klachten met een gemiddelde behandeltermijn van 15 dagen). In 372 VDAB-dossiers kwam het tot een verzoening.

Een nieuwkomer in het klachtenbeeld zijn de vrijstellingen voor het volgen van een opleiding, studie of stage. Om dergelijke vrijstelling te kunnen genieten moet de werkzoekende voldoen aan enkele formele voorwaarden, maar moet de opleiding best ook passen in het individuele traject naar werk (ombudsman 2017-5816, 2017-6753, en 2017-6994). VDAB onderneemt actie om tot meer uniformiteit te komen. Cursisten kijken soms ook vreemd op wanneer ze wel vrijstelling krijgen voor een niet-erkende opleiding, maar toch moeten toezien hoe hun uitkering niet gefixeerd wordt (ombudsman 2017-6166 en 2018-1097).

In enkele dossiers kon toch een verzoening worden bereikt. Bijvoorbeeld in ombudsman 2017-6079 waar VDAB uiteindelijk het verplichte stageblok mee in rekening bracht en zo afstapte van het aanvankelijke weigeringsmotief dat er niet voldoende uren les gevolgd waren. Ook in ombudsman 2018-0622 was er een verzoeningsresultaat voor een verzoeker met goede resultaten bij een opleiding die wel degelijk past in zijn traject naar werk. Verzoekster in ombudsman 2018-0260 werd initieel verkeerd geïnformeerd en kon toch starten met haar opleiding.

De eigen kernopdracht getrouw, tracht de ombudsman vooral mee verzoening na te streven in plaats van minutieus te onderzoeken wat er mis ging. Af en toe en eerder uitzonderlijk zal de ombudsman het functioneren van de instructeur verder toetsen (ombudsman 2017-0753, 2017-1488, 2017-3013, 2017-6750). Zelden echter levert dit structurele aandachtspunten op. Wel is er hier en daar een gesprek met de instructeur om bepaalde zaken anders aan te pakken. Dezelfde methodiek wordt gebruikt bij bejegeningklachten over VDAB-bemiddelaars. In 2017 was de ombudsman ook vaker aanwezig bij bemiddelingsgesprekken, zowel op vraag van verzoekers (ombudsman 2017-4970), als op vraag van VDAB (ombudsman 2017-6480).

In enkele dossiers werden verzoekers onbedoeld ongepast behandeld. Zo is er ombudsman 2017-3817 over een werkzoekende met een autismespectrumstoornis. Er volgden excuses en een aangepaste begeleiding. In ombudsman 2017-2155 blijft de dove verzoekster ook na een verzoeningsgesprek ontevreden. In ombudsman 2017-6480 zorgde een open gesprek tussen dove cursist, VDAB en school ervoor dat de cursist haar traject toch verder kon zetten. Hoewel de procedure correct was toegepast, leidde onduidelijke en verkeerd begrepen communicatie

tot misverstanden. VDAB engageerde zich om meer aandacht te besteden aan de specifieke noden van bepaalde doelgroepen.

#### Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI)

Het beleidsdomein EWI rapporteert 56 klachten, vooral over de hinderpremie. Op nauwelijks 6 maanden tijd waren er meer dan 2000 contacten met de Vlaamse Infolijn 1700, waarvan er 350 geëscaleerd werden naar de dienst zelf. Dat is vanzelfsprekend te veel voor een premie die louter wat financiële ademruimte biedt "aan kleine ondernemingen om vindingrijk te werk te gaan bij werken voor hun deur. Zo kan je je klanten informeren en blijven bedienen tijdens deze periode". Helaas geraakt deze boodschap niet heerlijk helder tot bij de ondernemers, waar te vaak te grote verwachtingen leven.

De overheid houdt sterk aan de beleidslijn 'radicaal digitaal', maar de methodiek blijkt kwetsbaar. De potentiële aanvrager wordt automatisch en op basis van twee authentieke bronnen gedetecteerd: de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en het Generiek InformatiePlatform Openbaar Domein (GIPOD).

Op één luik van de authentieke bronnen heeft de ondernemer zelf nog impact. De ondernemer moet immers zelf zijn gegevens in de KBO juist invoeren. Een restaurant dat in de KBO bijvoorbeeld als traiteur vermeld staat, komt niet in aanmerking (ombudsman 2017-7271). Bij enkele ondernemers ging de brief verloren in de post (ombudsman 2017-4867, 2017-5302, en 2017-6385) en om soortgelijke problemen in de toekomst te ondervangen zal er voortaan ook gecommuniceerd worden via het e-mailadres, voor zover de KBO dit vermeldt uiteraard.

Op het andere luik heeft de ondernemer geen vat, aangezien die gegevens door anderen ingevoerd worden. Hij is dus afhankelijk van de samenwerking met andere diensten. De beheerder van de werken moet nuts- of wegenwerken correct in GIPOD ingeven, zoals in ombudsman 2017-6399 waar Eandis foutieve gegevens inbracht, maar die tijdig (en dus voor het einde van de werken) corrigeerde waardoor de verzoeker toch nog aanspraak kon maken op de hinderpremie. En ook lokale besturen spelen een belangrijke rol. Zij moeten correct kunnen communiceren met hun burgers en kunnen antwoorden op vragen over de geplande werken.

Om zulke knelpunten te verhelpen zal de overheid verder inzetten op het versterken van de procesketen, onder meer in samenwerking met VVSG en beheerders. VLAIO en AWV namen al maatregelen om de communicatie beter op elkaar af te stemmen.

Dit stukje sluit de ombudsman af met een hart onder de riem voor de klachtencoördinator van dit alles. In ombudsman 2018-0001 (er zijn prettiger dossiers om het werkjaar mee te beginnen) laat een ontevreden verzoeker hem per mail en telefoon weten dat hij alles zal doen om de organisatie te schaden. De verzoeker noemt de klachtencoördinator ook via linkedin met naam en toenaam, verwijt hem volkomen onterecht racisme en raakt de klachtencoördinator zo zwaar in zijn professionele integriteit. Klein lichtpunt: de verzoeker heeft intussen al wel verontschuldigheden aangeboden en de post verwijderd. Zie ook verder in dit jaarverslag, de bijdrage over aanhoudend klagen.

#### **Welzijn (2080 klachten)**

Klachtenboek 2017, p. 465 tot 584

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) behandelde 2080 klachten in 2017. De klachten over dienstverlening door welzijnsvoorzieningen die erkend of gesubsidieerd worden door de welzijnsentiteiten (de zogenaam-



de 'interne tweede lijn') stijgen (776 klachten in 2017 tegenover 487 in 2016). Globaal kan Welzijn mooie verzoeningscijfers voorleggen in 110 eerstelijnsdossiers en in 348 interne tweedelijnsdossiers.

Kind en Gezin (KG) ziet het aantal eerstelijnsklachten met een kwart dalen, mede dankzij sensibilisering van de eigen dienstverleners die zo sneller inspelen op signalen over negatieve klantenervaringen. Van de 305 eerstelijnsklachten werd bijna de helft conciliërend aangepakt. De inhoudelijke behandeling komt dan bij de rechtstreeks betrokkenen zelf, zonder verdere tussenkomst van de klachtendienst. Het zijn vooral de preventieve dienstverlening (regioverpleegkundigen) en de dienst Inkomenstarief (IKT) die hier een rol spelen.

Ook bij de behandeling van klachten over dienstverlening door de kinderopvang gaat KG conciliërend te werk. Wanneer de ouder niet tevreden is over het resultaat kan hij de klachtendienst opnieuw contacteren. In 2017 gebeurde dit in geen van de dossiers. Uiteraard kunnen ook de organisatoren zelf bij de klachtendienst terecht. Zo vertelt het klachtenboek over een opvang die naar aanleiding van een klacht door een ouder zelf ook de klachtendienst om raad kwam vragen om in de toekomst hetzelfde probleem te kunnen vermijden.

In het formele klachtencircuit belandt ook regelmatig onvrede over regelgeving. Zo wordt in de inkomensgerelateerde kinderopvang het vereiste van 50%-inkomensdaling als te streng ervaren (ombudsman 2017-3426 en 2017-6461, 2018-0707). Ook de kindkorting is soms onvoldoende bekend. Een verbeteractie hier bestaat erin dat de regioverpleegkundigen voortaan een sticker zullen kleven in het kindboekje zodat ouders er sneller aan denken om hun inkomensgerelateerd tarief te herberekenen.

Nog over het inkomenstarief komen enkele verzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen omdat een aanpassing van het tarief pas gebeurt vanaf de maand na de melding (ombudsman 2017-6207). Verzoekster in 2017-3909 verliet de gezinswoning in juni, bracht KG op de hoogte in juli en betaalde in totaal een periode van zes weken nog het hogere, oude tarief. Dit woog zwaar door op haar inkomen als alleenstaande ouder. In individuele dossiers komt het soms tot een verzoening via de (omslachtige) omweg van het verminderd tarief via het OCMW.

In opvolging van het vorige jaarverslag werd er samen met Kind en Gezin en met representatieve actoren uit de sector geschreven aan een discussietekst rond een verzoeningskamer voor contractuele consumentenproblemen in de kinderopvang. Een aangelegenheid die wellicht weldra rijp zal zijn voor verder parlementair debat, waarbij de ombudsman onvermijdelijk de aandacht zal vestigen op nog andere zeer specifieke consumentenzaken die zich situeren in een context van overheidsbeleid, denk bijvoorbeeld aan de schoolfacturen.

Bij Kind en Gezin is het verder alle hens aan dek richting 1 januari 2019 wanneer de kinderbijslag volledig tot de Vlaamse bevoegdheden zal horen. Het Groeipakket doet het budget van WVG toenemen met 3,6 miljard euro. Ook de Vlaamse Ombudsdienst volgt dit nauw op. Beide diensten overlegden al regelmatig over dit dossier, onder meer over de positionering van de klachtendiensten.

Met de hervorming van de schooltoelage tot een selectieve participatietoelage in het groeipakket attendeert de ombudsman het parlement op het advies van de Vlaamse Onderwijsraad bij het ontwerp van decreet tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid (stuk 1450 (2017-2018) – Nr. 1). Net als de ombudsman zelf, ziet de raad geen brood in de terugvordering van schooltoelagen bij onvoldoende aanwezigheid, precies omdat het hier bijna altijd om zeer kwetsbare gezinnen gaat. Daarnaast is nog niet duidelijk of de schooltoelage nog kan berekend worden op basis van recente vermoedelijke inkomsten. Het groeipak-

ket spreekt wel van een alarmbelprocedure bij inkomensdaling die de Vlaamse Regering moet uitwerken, maar alleen in het kader van de sociale toeslag.

Het VAPH ziet zijn klachten in eerste lijn meer dan verdubbelen van 42 klachten tot 99. Klachten gaan vaak over de transitie naar de persoonsvolgende financiering, in het bijzonder bij dossiers waarin er geen inschaling gebeurde waardoor een verzoeker niet in aanmerking kwam voor het basisondersteuningsbudget (ombudsman 2016-6298, 2017-1231 en 2017-1338).

In ombudsman 2017-0092 kwam het tot een verzoening voor een verzoeker wiens inschalingsverslag destijds niet ontvangen werd maar die uiteindelijk zijn dossier toch nog tijdig kon vervolledigen. Ook klagen verzoekers aan dat ze principieel een persoonsvolgend budget toegewezen kregen, maar wel zonder zicht op de termijn waarbinnen het hen toegewezen budget effectief beschikbaar zal zijn (ombudsman 2017-4525 en 2017-6005).

Bij de behandeling van de interne tweedelijnsklachten houdt het VAPH zeer strikt vast aan de vereiste om eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen. Klachten worden evenmin conciliërend benaderd. Klachten over voorzieningen worden voor onderzoek voorgelegd aan Zorginspectie en de verzoeker krijgt na afloop van het onderzoek bericht over de vaststellingen. Of daarmee de individuele klacht ook opgelost raakt, kan niet worden afgeleid uit de cijfers.

In dossier ombudsman 2017-4668 wil de dochter van verzoekster graag een appartement betrekken in een aangepaste sociale woning maar wordt ze daarbij geconfronteerd met de verplichte afname van zorg bij één bepaalde – volgens haar té dure – vergunde zorgverlener. Het VAPH geeft aan dat de prijszetting door zorgverleners niet gereguleerd is maar volgt wel het gebrek aan transparantie over de prijzen op. In het onderdeel Wonen van dit jaarverslag komt dit dossier ook aan bod.

JO-lijn rapporteert over 2017 als het jaar van de aanhoudende melder (zie ook verder in dit jaarverslag waar het gaat over aanhoudend klagen). Enkele melders zorgen voor een buitenproportionele belasting van de diensten. Daarnaast zijn jongerenwelzindossiers vaak menselijk erg schrijnend en dossierbehandeling vraagt veel (emotionele) energie, zowel bij verzoekers als bij klachtenbehandelaars.

In tweede lijn komen enkele verzoekers bij de ombudsman aankloppen met de vraag om hun consulent bij de Sociale Dienst Jeugdrechtbank te laten vervangen. Slechts zelden gaan teamverantwoordelijken hierop in, ook al is in sommige situaties de relatie zo verzuurd dat er geen sprake meer kan zijn van een zinvolle hulpverlening (ombudsman 2017-5517). In ombudsman 2017-4269 kwam men uitzonderlijk wel gedeeltelijk tegemoet aan de vraag door het hulpverleningsdossier voortaan door 2 consulenten te laten behandelen.

Binnen het Departement ziet de afdeling Zorginspectie zijn klachtenaantal stijgen tot 15 eerstelijnsklachten, vooral in de sector van de kinderopvang (verloop inspectiebezoek en/of inspectieverslag). Dit klachtenbeeld vertaalde zich evenwel niet tot in tweede lijn. De afdeling justitiehuisen werkte in 2017 verder aan het verfijnen van het klachtenmanagement en zag het aantal eerstelijnsklachten dalen.

In het jaarverslag over 2016 ontbrak recente verslaggeving van de Woonzorglijn. Ditmaal is die er wel: 227 klachtendossiers die in 793 deelklachten worden onderverdeeld. In één geval op drie wordt er effectief een inbreuk vastgesteld op één van de erkenningsvoorwaarden. Zorg en kwaliteit van de zorg en (personeels) omkadering blijven de grootste pijnpunten. Verzoekers geven regelmatig aan niet tevreden te zijn met het verloop van de interne klachtenbehandeling.

De afdeling Vlaamse Sociale Bescherming (VBS) werd in 2017 regisseur voor de Tegemoetkoming Hulp aan Bejaarden (THAB). De effectieve dossierbehandeling gebeurt door de verschillende zorgkassen. Ontevredenheid was er over de lange behandeltermijn van de dossiers die was ontstaan door informaticaproblemen bij de FOD Sociale Zekerheid. Deze achterstand is nog niet volledig weggewerkt en een deel van de 60.000 jaarlijkse aanvragen zit nog steeds geblokkeerd omdat de gegevens van de medische inschaling niet tijdig doorstromen. Het klachtenboek rapporteert een twintigtal klachten over dit thema, wat weinig lijkt.

Maar heel wat onvrede wordt wel weggewerkt door goed en uitgebreid te communiceren naar burgers en intermediaire partners. Het klachtenrapport geeft echter geen zicht op de klachtaantallen die de zorgkassen hierover zelf ontvangen. Bij de Vlaamse Ombudsdienst kwam een aantal verzoekers aankloppen met vragen over de verrekening van schenkingen en verkopen bij de bepaling van hun inkomen (ombudsman 2017-2408 en 2017-5376; 2018-0226).

In ombudsman 2017-4926 klaagde verzoeker over de lange tijd die de overheid intern nodig had om De Lijn te berichten dat verzoeker in aanmerking komt voor een gratis abonnement. VSB verduidelijkte dat nieuwe erkenningen in principe maandelijks worden doorgestuurd, maar erkende ook dat er even vertraging was bij het verwerken van de gegevensstroom door De Lijn. Voor de burger is die vlotte doorstroming van data belangrijk, bijvoorbeeld ook voor het sociaal tarief voor gas en elektriciteit en de vermindering van de waterfactuur. Hier gebeurt de doorzending van de erkenningen driemaandelijks.

#### 34.948 contacten ombudsdiensten ziekenhuis/geestelijke gezondheidszorg

Een primeur bij dit jaarverslag is de rapportage over in totaal 20.714 klachten, 3509 informatievragen, 1336 proactieve meldingen, 1408 andere, en 5219 inzage patiëntendossier, of in totaal 32.186 contacten bij de ziekenhuisombudsdiensten. Daarbij kwamen nog eens 2762 aanmeldingen via de externe ombudsdiensten geestelijke gezondheidszorg, wat een eindtotaal geeft van 34.948. De rapportagegraad was hoog. Zo bezorgen de ombudsdiensten van alle algemene ziekenhuizen (op twee na) een jaarverslag. De voorzieningen die aangesloten zijn bij de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg dienden één gezamenlijke rapportage in voor hun externe ombudsfunctie. Twee psychiatrische ziekenhuizen bezorgden daar bovenop een jaarverslag van hun interne ombudsdienst.

Alle rapporten zijn terug te vinden in hun eigen rubriek Bemiddelingsboek 2017 op de site van de Vlaamse Ombudsdienst, rubriek Documentatie. Het Bemiddelingsboek 2017 levert herkenbare en erg nuttige gespreksstof voor betere kwaliteit van de zorg.

Hier volgen vijf observaties van de Vlaamse Ombudsdienst. Nadere analyse en dialoog zullen de komende jaren geleidelijk aan opgebouwd worden, zodat in volgende edities meer nadruk komt te liggen op klachtenbeelden en verzoeningsresultaten.

1. Inhoudelijk rapporteert men vaak over pijnpunten inzake communicatie zowel door artsen als door verpleegkundigen; zowel qua stijl als qua inhoud is er daar veel ruimte voor verbetering. Een opvallend punt in veel rapporten en ook in het klachtenrapport WVG is de onduidelijkheid over het tarief van het niet-dringend liggend ziekenvervoer. Als ziekenhuizen steeds meer vanuit een netwerkmodel gaan werken, kan verwacht worden dat de klachten over dit thema in de toekomst enkel zullen toenemen.
2. Veel patiënten willen met een klacht niet zozeer zelf gelijk krijgen maar willen een signaal geven en ertoe bijdragen dat gelijkaardige klachten in de toekomst vermeden worden. Ombudspersonen rapporteren wel dat er vaak verkeerde



verwachtingen bestaan over hun mogelijkheden. Ze zijn geen klachtenbehandelaars maar werken vanuit een bemiddelende rol. Opvallend is ook dat de mondigheid van de patiënten en de assertiviteit toeneemt. In bepaalde gevallen is er zelfs sprake van agressie en een racistische ondertoon.

3. Voorts beperken de meeste ombudsdiensten zich niet tot het eiland van de patiëntenrechten. Ze werken ruimer en zijn aanspreekpunt voor allerlei klachten. Dit is uiteraard positief vanuit het perspectief van de patiënt die zo een duidelijk aanspreekpunt heeft bij ongenoegen.
4. Complexere klachten en meer veeleisende patiënten leiden echter tot een toename van de werklast. Die werklast wordt nog meer vergroot doordat ombudspersonen worden ingeschakeld in het bredere kwaliteitsverhaal, met soms opdrachten die eerder in de lijn van preventie liggen. In een ideale wereld maakt een ombudsdienst zichzelf op termijn gedeeltelijk overbodig door duidelijke aanbevelingen te formuleren die opgepikt worden door het beleid en die op zijn minst al zorgen voor het verdwijnen van repetitieve meldingen.

De Vlaams ombudsman waarschuwt voor het uitbreiden van het takenpakket. Zonder adequate financiering is het niet mogelijk om kwalitatief werk te blijven leveren. Taken die bijna louter uitvoerend zijn, bijvoorbeeld het bezorgen van afschriften van medische dossiers, worden best uit het kerntakenpakket van de ombudsdiensten weggenomen zodat er meer tijd is voor het zuivere bemiddelingswerk.

5. De ombudspersonen geven aan dat er openheid is vanwege de directies om te leren uit klachten. De Vlaamse ombudsman neemt zich alvast voor om er mee over te waken dat hetzelfde gezegd kan worden van elke beroepsbeoefenaar, ook hij of zij die, om zichzelf in te dekken, niet onmiddellijk geneigd is info bloot te geven en zichzelf afschermt met het medisch beroepsgeheim.

Drie interlandelijke adoptiediensten zijn van het goede te veel

Ten slotte onderzocht de ombudsman een interlandelijke adoptieprocedure (ombudsman 2017-6396) met als conclusie dat een samenloop van factoren aan de grondslag lag van het moeilijke verloop van de adoptie. Tot ongenoegen van de verzoekers zag de ombudsman niet meteen een aansprakelijkheidsgrond voor een claim tegen de Vlaamse Gemeenschap.

Dossieroverstijgend vraagt de Vlaamse Ombudsdienst zich wel af of de Vlaamse overheid drie interlandelijke adoptiediensten in stand moet houden?

De fragmentering van de diensten bemoeilijkt een diepgaande aanpak van moeilijke dossiers. In het onderzochte dossier zag de ombudsman bijvoorbeeld dat de adoptiedienst niet de juiste (juridische) knowhow in huis had en bijgevolg zeer sterk moest vertrouwen op de contactpersonen ter plaatse. Het subsidiemechanisme stimuleert deze fragiele diensten bovendien om zoveel mogelijk adoptiekanalen te openen, wat het niet eenvoudiger maakt om (de wijzigingen in) de toepasselijke wetgeving van al die adoptielanden voldoende op te volgen.

De ombudsman beveelt aan om de mogelijkheid te onderzoeken enige vorm van genoegdoening te voorzien voor die situaties waar adoptieprocedures met werkelijk onverwachte problemen te kampen hebben door gewijzigde situaties in het herkomstland.

De Vlaamse Ombudsdienst weet daarbij wel dat het vanuit het gelijkheidsbeginsel niet evident zal zijn om af te lijnen in welke omstandigheden deze vraag naar

compensatie mogelijk zal zijn. Een solidariteitsfonds binnen een adoptiedienst zou misschien soelaas kunnen bieden.

## Onderwijs

### 719 klachten in klachtenboek 2017, p. 660 tot 779

Na jarenlang te veel ter plaatse te trappelen, bevat het klachtenrapport van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming aanzetten voor meer durf en doortastendheid bij het klachtenmanagement. Er is, met andere woorden, eindelijk wat perspectief op bredere analyses van problemen op en rond school vanuit het klachtenmanagement.

Zo is er het plan om participatief en interactiever samen te werken met het onderwijsveld bij het klachtenmanagement. Er start ook een project om een jaar lang anonieme klachten te monitoren (in het onderdeel overheidsorganisatie van dit jaarverslag gaat de ombudsman daar verder op in).

Net zoals dat succesvol het geval is in wel meer beleidsdomeinen, wordt bekeken hoe communicatie en klachtenbehandeling kunnen integreren, met bemiddeling als richting. En de ombudsman kan bevestigen dat dit inderdaad de door andere beleidsdomeinen reeds lang beproefde weg is, die toelaat om het klachtenmanagement te koppelen aan initiatieven om de regelgeving of de eigen Vlaamse dienstverlening te verbeteren.

Mogelijke initiatieven voor dit beleidsdomein zijn legio. Denk bijvoorbeeld aan de herhaalde, vooralsnog onbeantwoorde vraag van de ombudsman om algemene informatie over afbetalingsregelingen te communiceren (ombudsman 2017-3665). Verschillende klachten in verband met een terugvordering van wedde in het basisen secundair onderwijs werden namelijk ook in 2017 opgelost door een gespreide betaling af te spreken. Maar opnieuw hoorde de ombudsman geregeld de opmerking dat het soms pijnlijke terugvorderingen zijn en er geen informatie is over gespreide betaling.

Wat het eigenlijke klachtenrapport 2017 betreft, worden er op zowat alle onderwijsniveaus klachten gesignaleerd over (tucht)sancties, pesten, niet naleven van afspraken, kwaliteit van opleidingen, berekening en terugbetaling van inschrijvingsgelden. Helaas klasseert het klachtenrapport deze klachten systematisch als onontvankelijk en geeft het geen inzicht in de inhoud en in de rol die het Vlaamse niveau kan spelen om oplossingen te bieden. Zo besprak AGODI (Agentschap voor Onderwijsdiensten) verbeterpunten in de procedure ziektecontrole maar het rapport zegt niet waar de onvrede zit.

Nochtans kan verzoening soms heel eenvoudig zijn en kan het Vlaamse niveau daar zijn rol in opnemen. Een cursiste in het DKO (Deeltijds Kunstonderwijs) die pas op maandag 2 oktober kon inschrijven nadat er plots een plaats vrij kwam, kreeg geen verminderd inschrijvingsgeld voor werkzoekenden. De school voerde aan dat de Vlaamse regelgeving bepaalde dat de inschrijvingen sluiten op zaterdag 30 september. Een eenvoudig telefoontje met de verificateur die geen probleem zag, bracht soelaas, (ombudsman 2017-5481).

#### Personeelsklachten

De gemengde gevoelens die spelen bij personeelsklachten (waar het onderdeel overheidsorganisatie van dit jaarverslag op ingaat), spelen zeker in de leraarskamer.

Specifiek in de eigen onderwijsdossiers uit 2017 zag de ombudsman opnieuw grote verschillen in aanpak. Zo was er verzoening met dank aan een beslissing tot vrijwillige overplaatsing van een leidinggevende na een schorsing (ombudsman 2017-6167); in een ander geval werd de externe preventiedienst ingeschakeld na diverse klachten over de schoolleiding (ombudsman 2016-6538), maar evenzeer botste ook de ombudsman op een afwijzing van bemiddeling en de keuze om het conflict langs juridische weg te beslechten (ombudsman 2017-3174).

In 2017 kreeg de ombudsman opnieuw een klacht over een inrichtende macht die een sollicitante had gevraagd om haar kinderen naar de school van de vacature te verplaatsen (ombudsman 2017-4833). Ditmaal ging het niet om een directeursfunctie en anders dan in 2016 erkende de school ook onmiddellijk dat deze vraag niet door de beugel kon. Verontschuldiging en de zaak werd besproken op het college van directeurs. In een afsluitend gesprek bleek de school dan toch weer begrip te vragen voor het loyaliteitsaspect. Voor de Vlaamse ombudsman gaat begrip echter een brug te ver in het licht van de grondwettelijk gegarandeerde vrije schoolkeuze.

Samengevat blijft de ombudsman vaststellen dat nogal snel geoordeeld wordt in termen van ongepaste kritiek of gebrek aan loyaliteit als het misloopt in de leraarskamer. De ombudsman blijft zitten met het gevoel dat er vaak kansen op verzoening gemist worden.

#### Van schooltoelage naar schooltoeslag

Bij de school- en studietoelagen is er een flinke toename tot 30% van het aantal volledig automatisch afgehandelde dossiers. Tegelijk blijven lange wachttijden prominent aanwezig in het klachtenbeeld. In de piekperiode blijft het bijvoorbeeld wachten tot maart/april om stukken ingediend in december/januari verwerkt te zien. Voor een vlotte verwerking is het cruciaal dat zo weinig mogelijk informatie opgevraagd wordt bij de burger, bijvoorbeeld door vermoedelijke inkomsten af te leiden uit een deel van de inkomstgegevens. Vanaf 2017-2018 kan daarenboven ook het leefloon rechtstreeks uit een databank gehaald worden.

De schooltoelage zal in 2019 omgevormd worden tot een selectieve participatietoelage in het groeipakket: de schooltoeslag. Alleen de studietoelagen hoger onderwijs blijven dan apart bestaan. De schooltoeslag zal een volledig automatische toekenning mogelijk maken, wat allicht perspectief biedt om dit door te trekken naar de studietoelagen hoger onderwijs. Het onderdeel Welzijn in dit jaarverslag gaat verder in op wat die nieuwe regelgeving precies betekent voor de schooltoeslag inzake inkomstenberekening en terugvordering.

#### Geen indexering, verlies van studietoelage

Studenten die zelf in hun onderhoud voorzien, genieten een hogere studietoelage als zelfstandig student. Daarvoor geldt naast een maximum- ook een minimuminkomensgrens: het leefloon of de equivalente InkomensVervangende Tegemoetkoming voor personen met een handicap (IVT). Een verzoekster zag haar aanvraag studietoelage éénmalig afgewezen doordat de IVT in april 2016 de indexering van het leefloon niet volgde (ombudsman 2017-6557). De ombudsman was van mening dat een indexsprong op een uitkering niet zou mogen leiden tot een geweigerde studietoelage. Verzoening kon op de valreep geboden worden doordat de IVT vanaf september 2017 opnieuw gelijke tred houdt met het leefloon en verzoekster alsnog het minimumbedrag haalt. De ombudsman beveelt aan om studenten die van dit vervangingsinkomen leven, de zekerheid te verlenen dat ze kunnen rekenen op een studietoelage.

Een ander klachtenbeeld bij Studietoelagen betreft de vragen van ex-partners naar al dan niet toegekende toelagen. In enkele dossiers bleef een antwoord veel te lang uit (ombudsman 2017-1618 en 2017-1757); een enkele keer werd er telefonisch te veel informatie vrijgegeven en was er een klacht over schending van de privacy (ombudsman 2018-0077). De dienst Studietoelagen tracht deze vragen apart te kanaliseren via het contactformulier op de website.

Verzoening was er ten slotte, via samenwerking met externe partners zoals het Agentschap Inburgering en de Dienst Vreemdelingenzaken. De afdeling herzag beslissingen na herhaald standpunt van deze diensten over de correcte interpretatie van de regels rond gezinshereniging (ombudsman 2017-5362) of de juiste startdatum van het statuut subsidiaire bescherming (ombudsman 2017-3990).

Enkele andere thema's en pijnpunten

De Examencommissie secundair onderwijs verbetert de inzage in examens, een proces dat bij het (in het klachtenrapport ontbrekende) Toelatingsexamen Arts & Tandarts al structureel geregeld is.

Over dat Toelatingsexamen is er geen klachtenrapport, hoewel enkele deelnemers wel degelijk weer zaten te nagelbijten bij de ombudsman en er uiteindelijk ook opnieuw een bijkomende deliberatie kwam die 99 deelnemers pas op 30 september toelating gaf om te starten met de opleiding. Onder het regime van het vernieuwde toelatingsexamen zal dit klachtenbeeld wellicht verdwijnen aangezien de interne beroepsprocedure voortaan op 1 september afgehandeld zal zijn. De ombudsman bracht overigens ook een werkbezoek aan het examen van juli 2017 en kon een professionele en zorgzame organisatie vaststellen, bijvoorbeeld in de rustigere examenhal voor studenten met een functiebeperking.

NARIC (National Academic and professional Recognition and Information Centre) rapporteert knelpunten bij de behandeltermijn en de online opvolging van de fase waarin een aanvraag zich bevindt.

Zo zag de ombudsman zelf een gelijkwaardigheidsaanvraag van een Congolees diploma aanslepen. Een fraudecontrole via de FOD Buitenlandse Zaken nam een jaar in beslag, waarna de inhoudelijke adviesverlener ook op zich liet wachten (ombudsman 2017-0464). Dat de adviesverlener in zo'n geval niet wordt vergoed, is een doekje voor het bloeden. De fraudecontrole door de FOD blijft een soms moeilijke samenwerking. Dat NARIC zijn regels aanpaste zodat inburgeraars altijd verzekerd zijn van een gratis procedure, valt dan weer alleen te lezen in het klachtenrapport van het Agentschap Inburgering en Integratie.

De klachtenbehandeling van de UGent zorgt voor een aantal aanpassingen in het Onderwijsreglement, zoals een versoepeling van de terugbetaling van het studiegeld bij uitschrijving en het uitbreiden van de geldige taalattesten voor anderstalige studenten.

Bij het GO! ontbreken concrete realisaties. Te veel aandacht gaat exclusief naar de uitbouw van structuren en procedures met daarbij het aanbod aan sjablonen, infossies en verschillende opleidingen voor de medewerkers. Wat dit in de praktijk oplevert, blijft onderbelicht. Welke problemen de scholen ervaren met bijvoorbeeld het M-decreet of onbetaalde facturen, weet het rapport niet te zeggen, terwijl net hier een enorm potentieel zit om de knelpunten te benoemen en om na te gaan hoe scholen daarmee omgaan. En terwijl het beleidsdomein wel reflecteert over de omgang met anonieme klachten, beperkt het GO! zich tot de melding dat er 6 anonieme klachten waren.

Overigens vond het georganiseerde klachtenlandschap uitbreiding bij het Katholiek onderwijs dat nu een regeling kent, zij het nog zonder rapportage. Goed nieuws voor de ouders en leerlingen, én voor de ombudsman die voortaan vlot kan doorverwijzen (ombudsman 2017-3001).

In Antwerpen wordt op stadsniveau overlegd over één lokaal meldpunt Onderwijs, waarna elk onderwijsnet zijn eigen klachten opvolgt. Een interessant initiatief want het begrip inrichtende macht of zelfs onderwijsnet is duidelijk geen algemene basiskennis, noch heerlijk helder voor heel wat mensen.

Ten slotte, ging de ombudsman ook op werkbezoek bij de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen. De Raad publiceert zijn arresten nu met naam en toenaam, maar legt daarbij wel de nodige voorzichtigheid aan de dag als het om examentuchtbeslissingen gaat en vraagt ter zitting of anonimiseren gewenst is (ombudsman 2017-1278). Verzoekschriften moeten in het Nederlands worden ingediend maar op de zitting is er wel soepelheid voor anderstalige studenten die hun zaak willen toelichten. De instroom is stabiel en de behandeltermijn blijkt in 2017 onder controle. Vanaf volgend jaarverslag zal er gerapporteerd worden over de doorlooptijden.

Vooraleer men in beroep kan bij de Raad, moet de student de interne beroepsprocedure bij de hogeschool of universiteit zelf doorlopen. Meestal heeft die interne beroepsinstantie volheid van bevoegdheid (het nemen van een nieuwe beslissing). Maar bij UHasselt en in bepaalde gevallen bij PXL Hogeschool beperkt het interne hoger beroep zich nog tot al dan niet vernietigen en terugsturen van de beslissing. Hoewel duidelijk een onderdeel van eigen inrichtingsvrijheid, zou het toch aangewezen zijn dat alle interne beroepsprocedures ten gronde kunnen beslissen.

## **Belastingen**

### **1306 klachten in klachtenboek 2017, p. 585 tot 659**

Vooraf: wanneer de ombudsman over belastingen spreekt, dan is dat niet omdat de ombudsman de hoofdlijnen van het fiscaal beleid zou willen bepalen. De ombudsman is wel bezorgd om de rechtsbescherming. Hierna aandacht voor de twee decreten die daarbij centraal staan: de Vlaamse Codex Fiscaliteit en het decreet van 7 juli 2008 betreffende de vestiging, de invordering en de geschillenprocedure van provincie- en gemeentebelastingen

Eerst de lokale fiscaliteit. Wanneer de ombudsman terugkijkt op zes jaar onvrede over lokale fiscaliteit, dan drukte een verzoeker het heerlijk helder zo uit: "Voor die boete in de bib van drie euro krijg ik een bericht, maar over die gemeentelijke leegstandsheffing van 1500 euro zwijgt mijn gemeente in alle talen".

De lokale belasting die er uitspringt is de fiscale strijd tegen leegstand en verkrotting. Eerder had Vlaanderen een heel verbetertraject afgelegd, maar nu de lokale overheid die fiscale strijd meer en meer overneemt, zijn we vaak terug naar af. Het klachtenbeeld bij de ombudsman sluit aan bij de conclusies van een thema-auditrapport van Audit Vlaanderen over gemeentelijke belastingen en retributies (16 februari 2016).

1. De bekendmaking van de lokale reglementen laat soms te wensen over. Ofwel zijn ze erg moeilijk te vinden op de website van de gemeente, ofwel wordt alleen het laatste reglement gepubliceerd terwijl er nog discussies lopen die betrekking hebben op een vorig reglement. Burgers geven aan dat ze (soms subtiele) wijzigingen moeilijk kunnen volgen.

2. De gemeentelijke aanslagbiljetten zijn niet altijd "heerlijk helder". Ze bevatten te weinig gegevens (tegenover de aanslagbiljetten van Vlabel). Zo wordt bijvoorbeeld de datum van de eerste opname op de inventaris of het aantal jaren op die inventaris niet vermeld. Ook laat de algemene informatie rond de heffing te wensen over. Zelden wordt het normdoel toegelicht.
3. De belastingplichtige wordt niet altijd even goed geïnformeerd over wat hem precies te doen staat. Oplossingsgericht denken is te zeer afwezig en de inventarisatie (dienst huisvesting) en de heffing (financiële dienst) zitten vaak bij verschillende diensten waardoor er niet samen wordt nagedacht.
4. De minimumheffing bij ongeschiktheid bedraagt 990 euro voor een woning (decretaal vastgelegd), maar de eerste heffing is al gauw 1500 euro.
5. Het gebeurt dat beslissingen op bezwaar zwak en/of onduidelijk gemotiveerd worden. Soms wordt de beroepsmogelijkheid bij de fiscale rechtbank (gemeente Lint 2017-6266) niet vermeld.
6. Soms vindt de inkohiering erg laat op het jaar plaats, waardoor het aanslagbiljet pas heel lang na het belastbaar feit bij de burger in de bus valt. Omdat de burger dan pas wakker schiet, gaat veel tijd verloren die beter gebruikt kon worden om de situatie echt op te lossen.

Wat de Vlaamse fiscaliteit betreft, herhaalt de ombudsman zijn bezorgdheid over de rechtsbescherming als belastingen geïnd worden via niet-fiscale weg. Het jaarverslag 2016 wees bijvoorbeeld op de kilometerheffing voor zware vrachtwagens, waar Vlabel enkel toekijkt op de boete, maar niet op de belasting zelf. Dit levert een spanningsveld waarbij de burger van belastingplichtige naar consument evolueert, wat impact heeft op de rechtsbescherming die transparantie, duidelijkheid en gelijke behandeling veronderstelt.

En vanzelfsprekend valt het historisch te verklaren waarom sommige Vlaamse gewestbelastingen (energieheffing, belasting op de waterverontreiniging, heffing op grondwater, milieuheffing op de verwijdering van afvalstoffen, mestheffing) buiten de geüniformeerde regeling van de Vlaamse Codex Fiscaliteit vallen. Maar de ombudsman blijft mee zoeken naar de best mogelijke rechtsbescherming voor de burger in het kader van niet-fiscale invorderingsprocedures en hoe die zich verhouden tot de fiscale weg en wat dan precies de aandachtspunten zijn voor de beleidsmakers.

Het klachtenboek 2017, luik belastingen

Wat ondertussen de eigenlijke Vlaamse fiscaliteit op het terrein betreft, blijft de Klachtendienst Financiën een sterke speler. Opmerkelijk is dat de oudste 'Vlaamse' belasting, de onroerende voorheffing, in 2017 de meeste klachten genereerde. De burger kijkt naar de Klachtendienst om te controleren of een aanslagbiljet correct berekend werd of om na te gaan of een bezwaar wel terecht is afgewezen.

Waar nodig wordt verwezen naar de beroepsprocedures, maar de Klachtendienst geeft ook de eigen bevindingen mee en overlegt met de Vlaamse Belastingdienst, wat in een aantal gevallen leidt tot verzoening door een herziening van de beslissing en dus het vermijden van een gerechtelijke procedure. Verzoening kan ook een afbetalingsplan zijn of simpelweg de vaststelling dat de belastingplichtige uiteindelijk een belasting of intrest aanvaardt en betaalt, na de heldere uitleg van de Klachtendienst.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst was er in 2017 onder meer een zaak rond de procedure van afgifte van kunstwerken als erfbelasting (ombudsman 2017-1179). Deze



procedure werd op essentiële punten verbeterd, vooral door het waarborgen van het hoorrecht van de erfgenamen. Tenslotte is dit toch een basisprincipe in fiscale procedures.

Het zwaartepunt in het klachtenbeeld bij de ombudsman lag in 2017 echter bij de registratiebelasting, meer bepaald bij het verlies van de belastingvermindering klein beschrijf of abbattement omdat de koper zich te laat domicilieerde of niet lang genoeg in de woning bleef wonen.

Alleen bij overmacht zijn de aanvullende rechten plus belastingverhoging niet verschuldigd. Dat een relatiebreuk of verhuis na ontslag (ombudsman 2017-2364) wel overmacht uitmaakt, maar een ongeplande zwangerschap toch net niet (ombudsman 2017-3655), dat valt nog uit te leggen.

Moeilijker liggen aanslepende renovaties. De typische klacht bij de ombudsman is de burger met een beperkt budget die een verouderde te renoveren gezinswoning aankoopt, waarin hij dikwijls ook nog zelf aan de slag gaat om de kosten beheersbaar te houden (ombudsman 2017-2800, 2017-6958). Doorgaans blijft de Vlaamse Belastingdienst erbij dat er geen sprake is van overmacht om te late domicilie te verantwoorden. "Men kon voorzien dat er zich bij verbouwwerken problemen en vertragingen kunnen voordoen", luidt een typische bezwaarbeslissing (ombudsman 2017-4485). Slechts in één uitzonderlijke situatie (ombudsman 2018-0220) zag de ombudsman zware ziekte aanvaard als overmacht voor een te late domiciliëring. Meestal is de conclusie dat tijdelijke ziekte kan opgevangen worden door "een aannemer te contacteren" (ombudsman 2017-6958). Burgers verwachten hier mee empathie van hun overheid.

Als je een gezinswoning in slechte staat koopt, moet je dus heel goed kunnen inschatten of je de nodige werken tijdig kan uitvoeren. Bovendien definieert de Vlaamse Codex Fiscaliteit een woning als een onroerend goed dat hetzij dadelijk, hetzij na normale herstellings- of onderhoudswerken dient tot huisvesting. In die zin voldoet een langere renovatie sowieso al niet aan de basisvoorwaarde.

Ondertussen staat een hervorming in de steigers, die een eenvoudige belastingvermindering biedt voor alle gezinswoningen, maar wel op voorwaarde van domicilie binnen de 2 jaar (een jaar minder dan nu bij klein beschrijf). Alleen voor een specifieke energetische renovatie krijg je 5 jaar de tijd, niet voor algemene werken aan de gezinswoning. Kan een langere domicilietermijn ook daar gelden of kan je je in regel stellen zonder belastingverhoging? De ombudsman beveelt aan om in de parlementaire voorbereiding te kijken naar die situatie waarbij kopers gaandeweg vaststellen dat hun renovatie van de gezinswoning de domiciliëdeadline niet haalt.

Heerlijk Helder

De Vlaamse Belastingdienst herschreef in 2017 een aantal typebrieven. De brieven bij de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing blijven echter moeilijk te begrijpen. Verzoening (en vermindering) werd geboden doordat de belastingplichtige alsnog de juiste documenten voorlegde (ombudsman 2017-3176). Documenten waarvan hij voordien nooit begrepen had dat die nodig waren als bewijs. Hoewel de website van Vlabel wel degelijk informeert over de (onvrijwillige) leegstand, blijft het voor de doorsnee burger toch iets erg moeilijk. Een zin als "de bewijsstukken zijn niet afdoende" is niet heerlijk helder en roept meer vragen op dan antwoorden.

Betere informatie is ook nodig inzake de vermindering van de onroerende voorheffing voor assistentiewoningen. In de eerste plaats blijft het jammer dat deze vermindering niet automatisch kan worden toegekend aan de hand van bijvoorbeeld de erkenning door het agentschap Zorg en Gezondheid. Dat blijkt niet haalbaar

wegens de controle op het winsttoogmerk (ombudsman 2017-7298). Zeker bij een vermindering op aanvraag moet er voldoende algemene informatie voorhanden zijn, wat nu niet het geval lijkt.

Vlabel gaat verder aan de slag met het vernieuwde Portaal Fiscaliteit, wat binnenkort moet toelaten om ook bezwaardossiers online op te volgen en de beslissing te kunnen lezen, wat discussie over niet ontvangen beslissingen helpt vermijden (ombudsman 2017-6519).

#### Beroepsaansprakelijkheid versus de zorgvuldige burger

Een onvolledige aangifte van een nalatenschap levert een belastingverhoging op van 10% voor wie spontaan een bijvoeglijke (heerlijk helder: aanvullende) aangifte indient, tot 20% wanneer Vlabel de onvolledigheid vaststelt.

Een boete van 20% werd alsnog kwijtgescholden omdat de erfgenamen vertrouwden op de gegevens van de FOD Financiën waaruit bleek dat er geen andere onroerende goederen waren (ombudsman 2017-2463). In een ander geval bleef een boete van 10% behouden omdat de onvolledige aangifte te wijten was aan een fout van de notaris. In dit geval wees Vlabel op de mogelijkheid om de notaris aan te spreken op grond van zijn beroepsaansprakelijkheid (ombudsman 2017-2331). De ombudsman kan hiervoor begrip opbrengen.

### **Overheidsorganisatie**

#### Bestuursdecreet en Lokale Kamer Vlaamse Ombudsdienst

In het Vlaams Regeerakkoord staat dat een aantal bestuurlijke decreten worden samengebracht in één Vlaams bestuursdecreet met als uitgangspunten het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en het recht op digitale dienstverlening. De voorbereiding van dit decreet loopt volop en de ombudsman draagt momenteel ook zijn steentje bij, onder andere via dit jaarverslag.

Elders in dit jaarverslag is er veel aandacht voor het recht op digitale dienstverlening, hier staat de ombudsman stil bij het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening en in het bijzonder bij de omgang met klachten, meldingen en voorstellen.

De belangrijkste vaststelling is dat het met het ontwerp van Vlaams bestuursdecreet de goede kant opgaat. Immers, het decreet verleent zowel een recht om te klagen en te melden, als een recht om voorstellen te formuleren. Het decreet reikt ook een kader aan om effectief een antwoord te krijgen.

Twee dingen apprecieert de ombudsman: het decreet geeft de burger ook de mogelijkheid om de overheid aan te spreken op (externe) instanties die onder de verantwoordelijkheid van de overheid werken (dit jaarverslag toont welke weg er nog te gaan is op dat punt).

En wat de ombudsman, ten tweede, vooral apprecieert: het decreet geeft bemiddeling een centrale plaats. En als de ombudsman één voornemen maakt, dan is het om mee de schouders te zetten onder een organisatiecultuur met meer bemiddeling en verzoeningsresultaten. Het klachtenboek 2017 en dit jaarverslag vormen alvast een voorafname met duidelijk stijgende verzoeningsresultaten tegenover eerdere rapportages. De verschillende onderdelen van dit jaarverslag meten telkens ook duidelijk de globaal aangename temperatuur binnen elk van de beleidsdomeinen.

Wat Lokaal Bestuur betreft, is het uitkijken naar de lokale stembusgang van oktober 2018. Verschillende onderdelen van dit jaarverslag besteden daarom extra aandacht aan de link tussen Vlaamse en lokale overheid, vanuit de vaststelling dat



burgers met klachten over hun gemeente geregeld ook aankloppen bij de toezicht-houdende overheid en de Vlaamse ombudsman.

Daarbij gaat het vanzelfsprekend eerst om de "eigenlijke" klachten bij toezicht. Zo zag de Vlaamse ombudsman bijvoorbeeld de provinciegouverneur onder meer de gemeenteraad van Aalst terecht op de vingers tikken omdat aan de indieners van een burgervoorstel geen spreekrecht gegeven was. De gemeenteraad achtte zich inhoudelijk niet bevoegd, maar dat belet niet dat de indieners vooraf gehoord moeten worden, eventueel ook over de bevoegdheidskwestie zelf (ombudsman 2017-5817).

Maar daarnaast blijkt uit een antwoord op een schriftelijk vraag dat de teller van de lopende lokale legislatuur bij toezicht in september 2017 op 3762 klachten stond. Ongeveer twee derde had helemaal geen betrekking op beslissingen van de gemeenteraad of het schepencollege (op "eigenlijke" klachten bij toezicht dus), maar handelden wel over de gewone werking of dienstverlening van de gemeente (<http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1337896>).

Een enigszins vergelijkbare analyse geldt de onvrede over gemeenten op het bord van de Vlaamse Ombudsdienst. Diens bevoegdheid is ten aanzien van gemeenten beperkt tot klachten over medebewindstaken, met als bekendste voorbeeld tot nu toe de meer dan 50.000 stedenbouwkundige vergunningen die de Vlaamse gemeentebesturen jaarlijks uitreikten in toepassing van Vlaamse regelgeving, in dit geval de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening.

Een bekende klassieker bij de ombudsman is daarnaast de trage weg die niet gehandhaafd of onderhouden wordt. Hier kijkt de ombudsman uit naar het aangekondigde decreet voor gemeentewegen. De ombudsman verwacht van de gemeenten in elk geval klare taal en een consequente houding: garandeer het normale gebruik van trage wegen die men wil behouden, of schaf ze anders af. Uit de klachtdossiers is ook gebleken dat gemeenten best open communiceren over het onderhoudschema voor de trage wegen, zodat de trageweggebruiker ook geen onredelijke onderhoudsverwachtingen heeft.

Maar meer globaal ervaart de ombudsman wel degelijk dat lokale besturen vandaag beter omgaan met onvrede dan zes jaar geleden. Want al zijn er nog gemeentesecretarissen die pas in actie schieten als de ombudsman aan de deur klopt, het doorsnee Vlaamse lokale bestuur heeft wel degelijk een klachtenmanagement. Maar ondanks al die inspanningen, is er pas een echt sluitstuk voor het klachtenmanagement, wanneer er een volwaardige lokale ombudsfunctie is, zoals in Antwerpen, Gent, Brugge, Leuven en Sint-Niklaas.

Positief nieuws op dat vlak komt uit Kortrijk, dat recent besloot, als eerste Vlaamse stad ooit en naar Nederlandse inspiratie, om de centrale (Vlaamse) ombudsman aan te wijzen als eigen lokale ombudsman. In het licht van de groeiende behoefte aan alternatieve geschillenbeslechting buiten de rechtbanken om, kijkt de Vlaamse ombudsman nu al welwillend naar nieuwe bestuursakkoorden in gemeenten die vandaag geen eigen ombudsman hebben en die afspreken om met de Vlaamse Ombudsdienst te gaan samenwerken.

Gemengde gevoelens bij klachten rond het eigen overheidspersoneel

Vooraf: de ombudsman is ervan overtuigd dat de Vlaamse overheid fundamenteel gezond is, ook in het eigen personeelsbeleid. Toch blijven klachten van het eigen overheidspersoneel over de eigen organisatie (personeelsklachten dus) in zowat alle beleidsdomeinen een te groot aandeel hebben in het klachtenbeeld, daaronder begrepen jaar na jaar, enkele vragen om klokkenluidersbescherming.

Vaak komt de interventie van de ombudsman erop neer dat hij, achter de schermen, een milderende en ontmijnende rol speelt, soms zonder de werkgever zelf te contacteren (ombudsman 2017-5808); een andere keer na bijkomend contact met de werkgever (ombudsman 2017-5174). Af en toe zorgt de ombudsman voor een verzoening onder de vorm bijvoorbeeld van een gesprek waarbij een werkgever verontschuldigen aanbiedt voor een onorthodox verlopen sollicitatieprocedure (ombudsman 2017-4044).

Maar het moet gezegd, te vaak geraakt de wrevel niet opgelost (ombudsman 2017-2018, 4618, en vele andere). De ombudsman zorgt er misschien wel mee voor dat het niet tot een rechtszaak komt, maar van een verzoening is in realiteit geen sprake. Die vele zaken zorgen ervoor dat de ombudsman gemengde gevoelens rapporteert bij de werking van zijn Personeelskamer. Eens de personeelsproblematiek een stuk complexer ligt, zoals bij de in het voorjaar van 2017 ontslagen diversiteitsambtenaar, is het resultaat van de interventie van de ombudsman bescheiden. Evenzo waren er in 2017 ook twee klokkenluiderszaken, waar de ombudsman op zijn limieten botste.

In een eerste zaak (ombudsman 2017-3174) meldde een klokkenluider intimidatie van de kant van zijn werkgever. Het onderzoek van de ombudsman maakte die intimidatie niet hard. Wel stelde de ombudsman een weinig verbindend klimaat op de werkvloer vast. Een en ander liep tijdens de interventie van de ombudsman vervolgens echter dermate uit de hand dat er uiteindelijk twee mekaar tegensprekende petitie rondgingen op die werkvloer over de al dan niet aanwezigheid van een angstcultuur. Dezer dagen leeft de ombudsman weliswaar op hoop dat deze werkvloer toch langzaam weer richting onderlinge verbinding evolueert, maar het besluit is zeker dat één en ander dan toch vooral een gezamenlijke opdracht voor de werkvloer zelf is, met een erg bescheiden rol voor een buitenstaander als de ombudsman.

En ook in een tweede klokkenluiderszaak (ombudsman 2015-4505) die teruggaat tot 2015, heeft de ombudsman recent zijn interventie moeten sluiten met de slotboodschap "verzoenen doe je samen". Ook hier geraken werkgever en klokkenluider het samen maar niet eens over een constructieve verdere samenwerking. De ombudsman bezorgde zijn eindrapport ook aan de Raad van State omdat het lang wachten is op de behandeling aldaar van een benoemingsdispuut van begin 2016 dat nauw samenhangt met de klokkenluiderszaak bij de ombudsman.

En dan is er nog ombudsman 2017-4803. Verzoekster, met Nederlands als moedertaal, wil deelnemen aan de selectieprocedure voor een master binnen de Vlaamse overheid. Verzoekster heeft echter haar masterdiploma behaald in het Engels, waardoor ze nog een taalproef Nederlands op het niveau van het vereiste diploma moet afleggen. Hierover is ze zelf verbaasd, maar dit is volledig in overeenstemming met de taalwetgeving. Wanneer een kandidaat die taaltest pas aanvraagt als hij in een selectieprocedure stapt, zal hij de vereiste taaltest (die uit enkele tests bij Selor bestaat) mogelijk niet tijdig kunnen afronden voor zijn mogelijke indiensttreding. De Vlaamse ombudsman vraagt zich af of deze procedures niet beter op elkaar kunnen afgestemd worden.

Een beleid rond anonieme klachten

In het klachtenboek 2017, p. 714, geeft het beleidsdomein onderwijs een belangrijke aanzet tot breed overleg binnen de Vlaamse overheid over een beleid rond anonieme klachten. Een jaar lang zullen anonieme klachten en meldingen gemonitord worden.

Vanzelfsprekend wil ook de ombudsman zijn steentje bijdragen tot dit debat, waarbij het dansen is op het slappe koord: niemand heeft immers baat bij een ano-

nieme klikmaatschappij. De ombudsman is met andere woorden geen grote voorstander van anonieme klachten en zijn eigen decreet verbiedt hem zelfs om erop in te gaan. Een klager kan wel een beroep doen op de vertrouwelijkheid bij de ombudsman en vragen dat zijn identiteit niet wordt bekend gemaakt.

In de ontwerptekst van het Bestuursdecreet zijn naam en (post)adres voortaan een ontvankelijkheidsvereiste. Dit is strenger dan het Klachtendecreet dat wel nog ruimte laat om zulke klachten te behandelen: in het Klachtendecreet liet de decreetgever een beoordelingsmarge aan de klachtenbehandelaar.

Een klacht slechts ontvankelijk kunnen verklaren als het postadres van de indiener van de klacht bekend is, getuigt van een grote achterdocht.

Misschien is de bepaling eerder bedoeld om klachten te weren die via sociale-media-kanalen aangebracht worden. De ombudsman bedenkt dan dat als de Vlaamse overheid zelf de sociale media aanwendt om te communiceren, die overheid ook bereid moet zijn om signalen van burgers die via die kanalen ontvangen worden, te capteren en nuttig te verwerken, met inbegrip van klachten. Overigens, toont het klachtenboek 2017 op heel veel plaatsen hoe vele Vlaamse overheidsorganisaties vandaag al aan de slag gaan met de ontvangen signalen op de sociale media.

De ombudsman dwaalt af. Waarom wordt er anoniem geklaagd? Soms om te beschadigen, maar vaker wil de klager zichzelf beschermen.

Zo is er het volgende verhaal, opnieuw een personeelsklacht overigens. Vroeg in 2016 klaagt een anonieme ambtenaar bij zowel de parlementsvoorzitter, als bij Audit Vlaanderen en bij de ombudsman over een op stapel staande bevorderingsronde binnen een grote Vlaamse overheidsorganisatie.

De gedetailleerde anonieme melding brengt de ombudsman er wat later in 2016 uiteindelijk toe om de toenmalige leiding aan te bevelen om die brede bevorderingsronde "on hold" te zetten. Tegelijk moest de ombudsman echter ook zijn eigen decreet respecteren en dus vaststellen dat de klager anoniem was gebleven, ook tegenover de ombudsman zelf – en dus geen klokkenluidersbescherming vroeg –, waardoor de ombudsman besloot om de zaak verder los te laten.

Maar nog in 2018 ziet de ombudsman dat de anonieme meldingen niet beperkt zijn gebleven tot de indertijd in 2016 aan de Parlementsvoorzitter en de ombudsman bezorgde anonieme meldingen.

De ombudsman heeft intussen kennis van een forensisch rapport van Audit Vlaanderen (dat wel verder aan de slag is kunnen gaan met bijkomende anonieme meldingen) uit het najaar van 2017 dat absoluut geen fraai beeld schetst over de bevorderingen die kennelijk wel nog door konden gaan.

De ombudsman kan de nieuwe leiding van de bewuste organisatie enkel maar aanmoedigen om de aanbevelingen van Audit Vlaanderen ter harte te blijven nemen. Maar de ombudsman vertelt dit verhaal hier vooral om aan te geven dat de Vlaamse overheid best genuanceerd antwoordt op de vraag naar een beleid over anonieme meldingen.

Alles hangt heel erg af van de context of van het voorwerp van de melding en de beoordeling met voldoende gezond verstand door de instantie die de anonieme melding ontvangt. We kunnen beter focussen op de boodschap dan op de boodschapper.

## Over de aanhoudende melder en ook over klachten over de ombudsman

Van anoniem klagen en het goed inschatten van de werkelijke impact van veelvuldig gemelde zaken, komt de ombudsman bijna vanzelf bij een ander fenomeen: het heel nadrukkelijk en vooral heel vaak en op verschillende plaatsen klagen over steeds hetzelfde.

In dit jaarverslag zien we het bij die ene reiziger van De Lijn die niet-opdagende trams meldt, maar het fenomeen komt ook ter sprake in het rapport van de luchthavens, van de VRT-nieuwsombudsman, van Jongerenwelzijn, ... Jo-Lijn noemt 2017 zelfs het jaar van de aanhoudende melder. In een ook bij de ombudsman bekende zaak (ombudsman 2017-4269) is er klacht na klacht, ook bij het Kinderrechtencommissariaat, de Commissie Openbaarheid van Bestuur of bij de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement (ombudsman 2016-5599 en 2017-0949).

Maar net zoals dat het geval is bij anoniem klagen, wil de ombudsman ook hier niet alle klagers over één kam scheren. In de gereedschapskist van de ombudsman zitten verschillende technieken.

Eerst toch ook dit. Af en toe is er wel degelijk een beschaafd gesprek mogelijk (ombudsman 2018-0740), zeker wanneer de veelmelder ook wel ergens begrijpt dat er tal van beleidsaspecten schuilen achter zijn klachten. Wat alvast de ombudsman ook voor deze categorie niet doet, is telkens een nieuw dossier openen of telkens opnieuw een standaardantwoord sturen. Het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat enkele melders voor een buitenproportionele belasting van de diensten zorgen, zoals de Jo-Lijn in het klachtenboek vaststelt.

Maar toegegeven. Er zijn er ook andere. Zij laten uitschijnen dat de ombudsman voor hen "Kaap de Goede Hoop" is. Maar al gauw maakt de ombudsman duidelijk dat hun schip strandt op die Kaap. Ze krijgen een duidelijke afsluitboodschap die aangeeft dat ze de top van de piramide van het Vlaams klachtenmanagement bereikt hebben en dat het welletjes is.

Helaas, jaar na jaar is deze categorie goed vertegenwoordigd in het twintigtal zeer duidelijke reacties van burgers die het absoluut niet eens zijn met de ombudsman. Af en toe start een burger ook een procedure tegen de ombudsman (zie bijvoorbeeld Raad van State, nr. 239.783 van 7 november 2017).

Maar er zijn ook andere methoden bij aanhoudend klagen of wild om zich heen klagen. Proactief doorverwijzen bijvoorbeeld. De ombudsman geeft dan raad ook buiten zijn eigen actieterrein (ombudsman 2017-3168 en vele andere zaken). Dat gaat dan bijvoorbeeld over een doorverwijzing van een burger die een lokale parkeerboete betwist. De ombudsman bezorgt dan de juiste contactgegevens, maar voegt er onmiddellijk aan toe dat de inhoudelijke argumentatie wel wat zwaarder zal moeten wegen dan wat verzoeker alvast als bezwaar opsomt in zijn mail aan de ombudsman.

En ja, af en toe zou ook de ombudsman een ombudsman kunnen gebruiken. Zo blijft een onvrede aanslepen over een boekvoorstelling die de ombudsman eind 2015 samen met een uitgeverij organiseerde (ombudsman 2017-5850). Op aanraden van haar raadgevers ging verzoekster niet in op een aanbod van de ombudsman om haar tolkkosten Vlaamse Gebarentaal te vergoeden. Dit komt de relatie tussen de ombudsman en deze raadgevers niet ten goede. Het incident zelf zorgde intussen wel voor een aangescherpt beleid binnen de uitgeverij.

Klachtenboek 2017, luik beleidsdomein Kanselarij en Bestuur (p. 781 tot 825)

De klachtencoördinator van het beleidsdomein Kanselarij en Bestuur heeft een erg heterogeen klachtenrapport ingediend. Het bevat uitstekende onderdelen, maar bijvoorbeeld het agentschap Overheidspersoneel en het agentschap Binnenlands bestuur hebben ongetwijfeld meer te vertellen over ongenoegen binnen en over de Vlaamse overheid en hun omgang daarmee.

Het Facilitair Bedrijf rapporteert over meer dan 6000 vragen, klachten én complimenten. De ambitie blijft om 90% daarvan binnen de twee werkdagen te beantwoorden, met ongetwijfeld een hoog verzoeningspercentage. De klachten gaan hoofdzakelijk over de catering, de bestellingen en de uitbating van de gebouwen. Zo verliep de overschakeling naar een nieuw toegangsrechtensysteem moeizaam, waardoor klanten geregeld vaststelden dat ze niet meer in gebouwen binnenraakten.

Het agentschap Informatie Vlaanderen registreert op zich weinig klachten maar overtuigt door zijn constante en actieve opvolging van de kwaliteit van haar dienstverlening. De klachtenbehandelaar signaleert wel dat andere Vlaamse overheidsdiensten die van het nummer 1700 gebruik maken, vaak niet bereid zijn om telefonische permanenties te verzekeren voor moeilijke vragen van burgers. Dat wordt toegeschreven aan minder personeel en meer werk, maar de burger heeft daar geen boodschap aan.

Het agentschap Inburgering en Integratie heeft zijn klantgerichte houding nog eens onderstreept door de klachtenprocedure grondig te evalueren en heerlijk helder te herschrijven, zodat de werkwijze duidelijker en begrijpelijker is zowel voor de klanten als voor de eigen medewerkers. Het klachtenbeeld is uiteenlopend, met enkele mooie verzoeningen. In 2018 zoekt het agentschap naar mogelijkheden om de cursus Maatschappelijke Oriëntatie meer op maat van de gebruiker te kunnen aanbieden. Het blijft wel moeilijk om een gepast aanbod van die cursus in weinig voorkomende talen te vinden.

Nog in deze sector, betreurt de Vlaamse ombudsman de te formalistische houding – ook van de minister – rond onontvankelijke subsidieaanvragen wegens het ontbreken van één handtekening, terwijl het aanvraagdossier in zijn geheel ondubbelzinnig duidelijk maakte welke instelling de aanvrager was en dat het wel degelijk de verantwoordelijke was die de aanvraag ingediend had (ombudsman 2017-3263).

Het klachtenrapport verwijst voorts naar een gesprek dat de ombudsman had met het Rampenfonds over een lang aanslepende uitbetaling van schade aan een slachtoffer van een erkende ramp. Tijdens het onderhoud met het Rampenfonds kon de ombudsman een aantal suggesties meegeven om de zaken administratief beter aan te pakken. Meer ten gronde zou de Vlaamse overheid best bekijken of en hoe de administratieve aanpak van algemene rampen en landbouwrampen beter op mekaar afgestemd kan worden. Dat kan zeker voordelen opleveren op momenten van piekbelasting in de dienstverlening bij één van beide diensten (die nu verspreid zitten over twee beleidsdomeinen).

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

Behandel het internet zoals water, gas, en elektriciteit

Het internet dringt steeds dieper in de samenleving. En in dit gehele jaarverslag en klachtenboek toont de Vlaamse overheid zich als een moderne digitale overheid. Het klachtenboek en het jaarverslag tonen echter ook de kinderziekten: onder meer bij het Omgevingsloket en de hinderpremie is de realiteit soms weerbarstig.

Die ervaringen horen minstens een leercurve te zijn voor toekomstige digitale loketten, denk bijvoorbeeld aan het loket voor onteigeningen. De overheid opent zo'n loket best pas als er voldoende zekerheid bestaat over het gebruiksgemak.

De ombudsman is uiteraard een voorstander van automatische toekenning van rechten, maar kan voorts begrijpen dat sommige processen toch met aanvragen moeten blijven werken. De ombudsman steunt de overheid doorgaans ook wanneer die digitale aanvragen voorrang geeft op papieren aanvragen.

Maar het verschil tussen beide moet wel redelijk blijven voor de burger. Dat redelijke verschil is er momenteel bijvoorbeeld niet bij het Vlaams Zorgkrediet, nochtans een belangrijke premie die mensen ook echt voelen in hun portemonnee. Het kan niet dat de verwerking van een papieren aanvraag oploopt tot vier maanden, terwijl een digitale aanvraag in twee weken rond is. Dat verschil is simpelweg te groot.

De ombudsman kijkt ook met instemming (en ongeduld) naar het Portaal Fiscaliteit en het (proefproject) Burgerloket bij Vlabel. Hier maakt de overheid werk van proactieve persoonlijke digitale dienstverlening op maat. Op termijn wordt dit dé plek waar de burger een overzicht krijgt van zijn relatie met zijn overheid.

Maar tegelijk moet een overheid die 'radicaal digitaal' gaat, beseffen dat voor de burger alles start bij zijn klantrelatie met een privaat bedrijf. De ombudsman denkt dat de Vlaamse overheid die toegang tot het internet (een pure private zaak dus) beleidsmatig precies dezelfde plaats moet geven als de drie traditionele basisgoederen water, gas, en elektriciteit.

Voor die drie goederen zijn er tal van beschermingsmaatregelen die ook overeind blijven sedert de liberalisering van de sector. De ombudsman beveelt de Vlaamse overheid aan om "het internet precies zo te behandelen als water, gas, en elektriciteit".

Samen met zijn collega, de ombudsman voor telecommunicatie, heeft de Vlaamse ombudsman daarbij de volgende aandachtspunten: goede proactieve informatie, garanties op vlotte toegang en ononderbroken dienstverlening, vlotte overstapmogelijkheden, bescherming tegen oplopende kosten, transparantie in plaats van verborgen kosten, een duidelijk verschillende behandeling naargelang mensen niet willen betalen of niet kunnen betalen, werkelijk aantoonbare bereidheid om minnelijk te schikken, minimumlevering alvorens klanten af te sluiten, afbetaalplannen en perspectief op heraansluiting voor mensen met betalingsmoeilijkheden, ...

Heel wat van deze garanties zijn er al. Ze zijn vaak ook federaal geregeld.

Maar de burger mag verwachten dat ook de Vlaamse overheid hier oog voor heeft, zeker ook het beleidsdomein media en bijvoorbeeld ook de Vlaamse Regulator voor de Media.

Het klachtenbeeld in de betrokken beleidsdomeinen

Het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport, en Media (Klachtenboek 2017, p. 166 tot 221) komt bij de Vlaamse Ombudsdienst vooral in beeld via de Genderkamer (zie daarover het onderdeel mensenrechten van dit jaarverslag). Maar even goed stond een door de Vlaamse overheid erkend jeugdverblijf centraal bij een buurtbemiddeling door de Vlaamse ombudsman naar aanleiding van lawaaihinder in en om dat verblijf (ombudsman 2017-0913). [http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/20171027\\_rapport\\_20172.pdf](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/nieuws/pdf/20171027_rapport_20172.pdf).



Daarbij is het effectief bemiddelen tussen buren of in de buurt niet meteen een kernopdracht van de Vlaamse Ombudsdienst, noch van de gemeentebesturen. Wel past het dat moderne gemeentebesturen die intern geen buurtbemiddelaar hebben, actief verwijzen naar de externe mogelijkheden van buurtbemiddeling.

Meer concreet wat de klachtenrapportage van het departement Cultuur, Jeugd en Media betreft, valt opnieuw de alerte en klantvriendelijke respons op reacties van bezoekers op, zowel bij het kasteel van Gaasbeek als het domein Alden Biesen. Sport Vlaanderen houdt de vinger aan de pols via evaluatieverslagen na evenementen en organisaties, en tracht vooral snel te communiceren.

Bij de VRT was 2017 het jaar waarin de nieuwsombudsman aantrad met in het klachtenboek 2017 (p. 195 tot 206) ook een eigen jaarverslag dat de nieuwsombudsman zelf mee zal komen voorstellen in de parlementaire commissie.

De nieuwsombudsman behandelde een kleine 1000 klachten over journalistieke keuzes. Verzoening was er voor alle 39 verzoekers die een persoonlijk belang hadden bij hun klacht, in de vorm van excuses, een gesprek met de nieuwsombudsman of de journalist, publicatie van een rechtzetting, een aanvulling of een wederwoord. 139 keer werd een inhoudelijke fout rechtgezet door opmerkingen van burgers.

De nieuwsombudsman verklaarde in 2017 één op vijf van de reacties gegrond. Dat slaat dan vooral op onnauwkeurigheden en in mindere mate partijdigheid. Daarnaast waren er ook opmerkingen zonder dat er sprake was van een journalistieke fout. Bijvoorbeeld in verband met Pano-uitzendingen, waar het spraakmakende karakter van de uitzendingen heel wat voor- en nazorg vergt. De nieuwsombudsman vraagt dat er voor elke Pano-uitzending overleg is over nazorg.

Bij partijdigheid ligt de beoordeling moeilijker. Slechts 5% van de partijdigheidsreacties werd gegrond verklaard aan de hand van het redactiestatuut. Daarnaast zijn er ook aandachtspunten waarbij de redactie de perceptie van partijdigheid mogelijk had kunnen vermijden. Het gevoel dat een bepaalde groep niet aan bod komt of niet erkend wordt, speelt een centrale rol in de reacties. Doordat de website geen reactiemogelijkheid meer biedt, wordt er ook sneller klacht ingediend. De wens naar interactie vergroot jaar na jaar en dus blijft ook het aantal reacties stijgen.

Andere klachten bij de VRT (Klachtenboek 2017, p. 170 tot 194) gingen over VRT NU en VRTNWS. Het online aanbod is een volwaardig kanaal geworden. Naast een aantal technische problemen roept vooral het verplichte profiel om programma's online te bekijken vragen op (ombudsman 2017-2751). In het kader van de Europese privacywetgeving die in mei 2018 ingaat, wil de VRT uitgebreid communiceren over de aanpak om de nieuwe regelgeving na te leven.

Een bewonderenswaardige actie is om klagers persoonlijk te ontmoeten. Mensen die in de loop van het jaar geklaagd hadden over radio Klara of het Eén-programma Thuis, werden uitgenodigd om in gesprek te gaan op het Klarafestival in Brussel en de Thuisdag in Wachtebeke. Positief omgaan met klachten blijft het belangrijkste uitgangspunt.

De VRT engageert zich om klachten via sociale media binnen te halen en één op één te beantwoorden. En er is extra aandacht om te zorgen dat ook klachten over privépartners waarmee de VRT samenwerkt, worden opgelost.



---

**Landbouw en Visserij (Klachtenboek 2017, p. 839 tot 848)**

Het beleidsdomein Landbouw en Visserij bezorgde een gebundeld klachtenrapport, met alleen verzoeningen bij het Instituut voor Landbouw- en Visserij-onderzoek. Het departement heeft slechts 7 klachten geregistreerd, maar neemt de klachtenbehandeling naar eigen zeggen wel ter harte.

In één dossier zag de Vlaamse ombudsman alleszins dat de klachtenbehandelaar uitgebreid de tijd nam om de landbouwer uit te leggen hoe hij de premie voor het behouden van groenbedekkers tijdens oktober en november toch kan combineren met de verplichtingen uit het Mestdecreet om stalmest op percelen onmiddellijk in te werken. Met een verfijnde planning kan hij landbouw en milieu beter verzoenen (ombudsman 2017-6730).

Ongenoegen over de vzw Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM) wordt blijkbaar vooral opgevangen in de bezwaarprocedures en de vergaderingen van allerlei organen en werkgroepen met de leden en de daaraan verbonden ondernemingen. Een volgend klachtenrapport mag dan toch wel een beeld van dat ongenoegen en de daaruit voortgevloeide verbeteracties schetsen, want één geregistreerde klacht – onontvankelijk dan nog – is wel erg weinig.

**Internationaal Vlaanderen (Klachtenboek 2017, p. 826 tot 836)**

Het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen telt enkele klachten bij FIT en Toerisme Vlaanderen. Het klachtenrapport meldt geen specifieke onderwerpen maar noteert wel oplossingen voor alle gerapporteerde klachten.

**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. UGent en de VRT zijn goede voorbeelden, maar ook VDAB, Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) en Sport Vlaanderen rapporteren in die zin. Een ander goed voorbeeld is de Lijn. Enkele jaren al worden de klachten over mensenrechten in categorieën geordend om zo gericht te werk te kunnen gaan. Dit jaar werd dit aangevuld met andere acties zoals de uitbouw van een opleiding professioneel handelen in diversiteit die chauffeurs zullen volgen in het kader van de vakbekwaamheid. Het valt te verhoppen dat deze voorbeelden de andere eerstelijnsklachtenbehandelaars blijven inspireren.

Redelijke aanpassingen voor specifieke oplossingen, toegankelijkheid voor iedereen

In het domein van de mensenrechten blijft een van de bijzondere aandachtspunten voor de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid voor personen met een handicap om op gelijke voet deel te nemen aan het leven. De twee belangrijkste instrumenten zijn de redelijkeaanpassingenplicht en het meer algemene recht op toegankelijkheid.

Ten eerste strekt het instrument van de redelijkeaanpassingenplicht ertoe antwoorden te vinden op specifieke noden van personen met een handicap. VRT rapporteert een samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst rond het redelijkeaanpassingenbeleid voor reizen via Radio 2. Een ander voorbeeld van een redelijke aanpassing blijkt ook uit het klachtenrapport van Sport Vlaanderen. Een jong schaatsertje wilde gebruik maken van een schaatsrek, maar dit werd geweigerd wegens de grote drukte op de schaatsbaan. Achteraf bleek dat de vraag gekwalificeerd kon worden als een vraag om redelijke aanpassingen voor een kind met een handicap en in die gevallen wordt vanzelfsprekend wel een schaatsrek aangeboden. Sport Vlaanderen betreurt niet op de hoogte te zijn geweest van de aanwezigheid van een handicap. In ombudsvrouw gender 2017-04194 riep een blinde verzoeker AWV al sinds 2016 meerdere malen op tot het plaatsen van geluidssignalen aan kruispunten opdat hij veilig zou kunnen oversteken. AWV wil de aanpassing bieden, maar slaagt er niet in verbetering te brengen omdat de geluidssignalen moeten meegenomen worden in een algemene heraanleg die telkens uitstel oploopt. Toen daarbovenop nog andere geluidssignalen in de nabijheid slecht functioneerden, werd voor dat aspect wel diezelfde dag nog soelaas geboden.

Ten tweede zet het instrument van de ruimere toegankelijkheidsplicht de deur open voor iedereen. Zo kon een verzoening bereikt worden tussen een rolstoelgebruikende bewoner die in een discussie verzeild was met een sociale huisvestingsmaatschappij over de afwerking van een oprit en inkomhal. Doordat ook die werken telkens uitgesteld werden, was de toegang voor iedereen belemmerd, in het bijzonder voor de rolstoelgebruiker (ombudsvrouw gender 2017-2326). Ook UGent geeft aan telkens concrete oplossingen te zoeken voor gebouwen die onder meer vanwege hun leeftijd nog niet voldoende toegankelijk zijn.

De toegankelijkheid van openbaar vervoer voor personen met een verminderde mobiliteit beroert de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder als handhaver en rapporteur voor De Lijn in het kader van EU-verordening 181/2011, een verordening die bepalingen bevat ter bescherming van personen met allerlei mobiliteitsproblemen. Vanzelfsprekend zijn deze regels van toepassing op rolstoel- en rollatorgebruikers (ombudsvrouw gender 2017-6230), maar het gaat heel wat verder dan dat.

Dit jaar werden door De Lijn 161 klantenreacties opgetekend over toegankelijkheid, veelal van haltes en voertuigen. Daarnaast waren er ook klachten over toegankelijkheid van informatie. De Lijn is zich bewust van de toegankelijkheidsvereisten en streeft naar beter. Zo gaat de toegankelijkheidsgraad van de voertuigen in stijgende lijn, al blijft dat percentage van 55% van toegankelijke trams het klachtenbeeld bepalen. Twee klachten (ombudsvrouw gender 2017-1446 en 2017-1805) beschreven bijvoorbeeld dat er voldoende toegankelijke trams ter beschikking waren, maar dat ze niet werden ingezet vanwege een welbepaald systeem van rangeren. Uiteindelijk kon een verzoening bereikt worden.

De reservatieplicht voor rolstoelgebruikers blijft een doorn in het oog van de ruime toegankelijkheid (ombudsvrouw gender 2017-4374). Want uiteraard staat dat verplicht reserveren haaks op de rechten uit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap. De Lijn slaagt er nog niet in om hier radicaal komaf mee te maken en geeft evenmin aan wanneer die reservatieplicht algemeen kan verdwijnen. Wel worden er belangrijke proefprojecten opgestart met toegankelijke lijnen, waarvoor geen reservatie meer nodig is.

Uit het klachtenbeeld bij de ombudsdienst blijkt dat de onvrede over ontoegankelijk openbaar vervoer en de reservatieplicht ook te maken heeft met ontoegankelijke perrons (bijvoorbeeld ombudsvrouw gender 2017-2158). De Lijn moet hiervoor vaak doorverwijzen naar de gemeente die beheerder is. Het spreekt voor zich dat toegankelijk openbaar vervoer maar verwezenlijkt kan worden als elke rader

in het geheel er op wordt afgesteld. Om die reden is het evident dat opgeroepen wordt tot het volledig toegankelijk maken van de openbare infrastructuur zodat de toegankelijke voertuigen van de Lijn ook echt toegankelijk worden.

#### De genderkamer in 2017

In 2015 kreeg de ombudsdienst een specifieke opdracht om discriminatie en uitsluiting op grond van geslacht te bestrijden in Vlaamse materies en om toe te zien op de naleving van de Vlaamse regelgeving inzake de gelijkheid van vrouwen en mannen. Bij de 8767 vragen en klachten van burgers die de ombudsman ontving, zaten ook 136 gendergerelateerde meldingen bij de genderkamer van Ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier (vergelijk met de 59 meldingen in het opstartjaar 2015-2016 van de genderkamer). In 2017 was het in 83 van die 136 zaken voldoende om advies en ondersteuning te bieden. Daarnaast werden er 53 dossiers geopend.

#### Wetten en decreten kunnen nieuwe tijden inluiden

De nieuwe transwet (de wet op de aanpassing van de geslachtsregistratie) die intussen op 1 januari van 2018 van kracht werd, luidt zonder twijfel een nieuw tijdperk in. De wet mag dan een federaal werkstuk zijn, de uitdagingen werden in 2017 al gevoeld in Vlaanderen en dat zal in 2018 niet anders zijn.

De wet maakt het een stuk eenvoudiger en sneller om een eenmalige beweging te maken tussen de categorie M en de categorie V. Dat maakt dat het databeheer van organisaties zoals belastingdiensten en onderwijsinstellingen (ombudsvrouw gender 2018-0554) voldoende adequaat en performant moet zijn om te voorkomen dat een persoon die officieel van geslacht en eventueel van naam gewijzigd is, nog geconfronteerd wordt met verouderde gegevens op aanslagbiljetten, studentenkaarten of in studenten e-mailadressen.

Door M en V nu enigszins los te koppelen van het biologische geslacht, zitten die sectoren die nog sterk voortbouwen op de klassieke tweedeling nu met complexe vragen. Uiteraard is sport een domein dat dan meteen in het vizier komt (ombudsvrouw gender 2017-4557, 2018-414). Clubs en federaties vragen zich af welke richtlijnen ze moeten hanteren wanneer een persoon wil meesporten volgens de gekozen geslachtsregistratie terwijl hij of zij nog de fysiologische kenmerken van het geboortegeslacht draagt. Ze willen weten hoe ver de vrijheid van vereniging reikt en waar het discriminatieverbod die vrijheid aan banden legt. En transgender-sporters willen weten welke rechten zij hebben. Een moeilijkheid voor deze thematiek is de internationale rechtspraak die nog in ontwikkeling is.

#### Bakens verzet door de gemeenschap

Na afloop van het jaar 2017, dat voor de gendergelijkheid minstens woelig genoemd kan worden, moet een belangrijke vaststelling gedaan worden. De gelijkheid tussen mannen en vrouwen is al lang verankerd in allerlei juridische instrumenten tot het niveau van de grondwet en internationale verdragen en toch blijkt die gelijkheid niet zodanig vanzelfsprekend te zijn dat zij onbesproken kan blijven.

De genderkamer krijgt voortdurend vragen over de gelijkheid van kansen tussen mannen en vrouwen in sport, onderwijs, tewerkstelling, beroepsopleiding enzovoort. Maar 2017 werd toch in het bijzonder gekleurd door een maatschappelijke beweging onder de vlag #metoo waarbij vrouwen en mannen nee zeiden tegen allerlei soorten van grensoverschrijdend gedrag onder meer bij de Ugent, bij VRT, in onderwijs (ombudsvrouw gender 2017-2017, 2017-2235, 2018-0655, 2018-1051), in de cultuursector, in sportclubs (ombudsvrouw gender 2017-6600).

In deze omstandigheden valt op dat een nieuwe wet weliswaar soms grote deiningen kan veroorzaken of golven kan bestendigen, maar in veel gevallen is geen nieuwe wet nodig om bakens te verzetten. De #metoo-beweging heeft aangetoond dat voor echte gelijkheid een volgehouden maatschappelijke beweging nodig is, misschien zelfs nog liever dan nog meer wetten.

Concreet heeft de nasleep van #metoo aangetoond hoe belangrijk het is om dan toch handvatten te ontwikkelen die gebruikt kunnen worden voor alles waarvoor het strafrecht te beperkt is in zijn instrumentarium. Uit de verzoeningsprocessen blijkt immers hoe moeilijk het is om alle aspecten en standpunten op de juiste manier te belichten en te verbinden. Want uiteraard heeft waarheidsvinding een rol, maar dit samen met onder meer de zorg voor slachtoffers, plegers (onder meer privacy) en de omgeving. Ook de bekommernis om het voortbestaan van een organisatie die waardevolle bijdrages levert aan de samenleving is cruciaal.

VRT verwijst naar aanleiding van de 170 reacties die zij ontvingen over de storm rond Bart de Pauw naar communicatie als handvat. Die communicatie ligt moeilijk omdat net al diezelfde belangen spelen. VRT schrijft daarnaast hoe belangrijk het uitwerken en uitdragen van een goed integriteitsbeleid is. Uit de dossiers in de genderkamer blijkt ook de noodzaak aan het sturen en begeleiden van organisaties zoals sportclubs en -federaties in de richting van een degelijk ontwikkeld tuchtrecht met systemen rond het optreden tegen grensoverschrijdend gedrag, ook waar dat niet strafrechtelijk betoegeld is of wordt.

#### Patronen uitwissen

Een aantal van de klachten in de genderkamer ging in 2017 over het doorbreken van rollenpatronen. Zo is het inderdaad in deze tijd nogal stereotiep om als stad activiteiten aan te bieden en te promoten waarbij vrouwen in de richting van koken en crea geduwd worden, terwijl mannen wandelen en hout hakken (ombudsvrouw gender 2017-5874)

Een stedelijke geboortepremie die wordt meegegeven aan moeders, maar niet aan vaders, is een prachtig cadeau, maar gaat wel voorbij aan de realiteit dat ook vaders voor kinderen zorgen en dat moeders soms een drukke baan hebben die hen verhindert om langs te lopen (ombudsvrouw gender 2017-6122). En hetzelfde geldt uiteraard ook voor de kinderbijslag die in het huidige systeem aan de moeder werd uitbetaald (ombudsvrouw gender 2017-6384). Hier ligt met het nieuwe systeem van het groeipakket een kans om nu een andere boodschap uit te dragen.

#### Een toontje lager kan helpen voor verzoening

Opvallend is de toon van een deel van de vragen over mensenrechten, een toon die zowel uit de klachten blijkt, als uit het publieke debat. Die toon is vaak scherp. Er worden woorden gehanteerd als onaanvaardbaar, beschamend of hallucinant. Die scherpste is vooral op te merken waar klachten raken aan meerdere beschermde gronden, in het bijzonder religie en geslacht. In deze categorie gaat het bijvoorbeeld om hoofddoeken (ombudsvrouw gender 2017-5807), het boerkiniverbod en de vrouwenzwemuurtjes (ombudsvrouw gender 2017-1349, 2017-4569, 2017-5910 en 2017-6189).

Bovenop de scherpe toon worden debatten en gesprekken soms bemoeilijkt doordat de verschillende dimensies van woorden door elkaar gebruikt worden.

Het woord discriminatie wordt erg vaak in zijn gevoelsgeladen betekenis naar voren geschoven. Een verzoeker voelt zich nadelig behandeld en dus claimt hij gediscrimineerd te zijn, terwijl het gevoel niet altijd overeenstemt met het juridische begrip. Dat de verzoeker op een juridische toets botst, is onbekend en vervolgens

vooral onbemind. Zo is het bijvoorbeeld zeker zo dat het hanteren van verschillende kledingvoorschriften voor mannen en vrouwen, bijvoorbeeld leraars op school, een ongelijke behandeling is. Dit betekent nog niet dat er noodzakelijk sprake is van discriminatie in de juridische betekenis van het woord (ombudsvrouw gender 2017-02989, 2017-03028). In andere gevallen blijkt dat verzoekers soms de term discriminatie niet vinden, terwijl het wel degelijk plaatsvond. Om in die gevallen toch de onderliggende problematiek te vatten, werd in 2017 bijvoorbeeld met de klachtenbehandelaars van de Lijn gewerkt rond het thema discriminatie.

Een laatste bemoeilijkende factor is meer dan het door elkaar lopen van betekenissen van woorden. Soms worden incorrecte termen gebruikt, wat het debat echt kan bemoeilijken. Een voorbeeld hiervan is het concept van positieve actie, zoals het is opgenomen in het Vlaams Personeelsstatuut. Soms wordt verkeerdelijk de term positieve discriminatie gebruikt, wat leidt tot een fout beeld van de acties die eronder zouden kunnen vallen. Zuiverheid in de terminologie vergemakkelijkt de weg naar verzoening en is dus van groot belang.

De scherpe toon van sommige klachten staat in fel contrast met de vragen om advies die in 2017 vaker gesteld werden door personen of organisaties die overwogen om een ongelijke behandeling in te voeren. Er werd soms op voorhand afgetoetst of hun voornemen in overeenstemming was met de regelgeving om te vermijden dat nadien klachten geformuleerd werden. In 2017 zagen was er bijvoorbeeld een vraag van een wielclub die zich enkel wilde richten tot mannen en vrouwen wilde weren (ombudsvrouw gender 2017-7176). Ook werden vragen gesteld over studentenkoten die alleen voor een van de geslachten beschikbaar zouden gemaakt worden (ombudsvrouw gender 2017-5043).

Ook in andere mensenrechtzaken is toon soms belangrijk voor een gunstig resultaat. Een dossier over de toegankelijkheid van een bus voor een rollatorgebruiker, leek vast te zitten (ombudsvrouw gender 2017-6230). De Lijn kon geen toegankelijke rit garanderen en achtte de toegankelijkheidsvoorschriften niet van tel voor rollatorgebruikers tot de ombudsdienst een kantelpunt wist te bereiken met de woorden: "daar schrik ik van". Intussen maakt de reiziger haar verplaatsingen gewoon zoals het hoort, met bus én rollator en dit zonder te reserveren.

Ongelijk gelijk: zwangerschap als voorbeeld

De basisregel van het antidiscriminatierecht is meestal gekend. Behoudens rechtvaardiging mag niemand ongelijk behandeld worden. En toch rollen er klachten binnen over vacatures voor een vrouwelijke sportleraar (ombudsvrouw gender 2017-1235) of over goederen en diensten zoals een discotheek (ombudsvrouw gender 2017-0789 en 2017-0911) of een sportclub (ombudsvrouw gender 2017-2830) waar verscheiden tarieven gehanteerd worden voor mannen en voor vrouwen. Ook op de private woninghuurmarkt zijn er nog steeds advertenties te vinden waarin vermeld staat dat slechts verhuurd wordt aan één geslacht (ombudsvrouw gender 2017-0151 en 2017-1608).

Aangezien een onderscheid op grond van zwangerschap onder de noemer onderscheid op grond van geslacht gebracht is, geldt de basisregel van de gelijke behandeling uiteraard ook daarvoor. En toch valt op dat zwangerschap nog steeds een moeilijke precisering op die gulden regel vormt. Er zijn nog steeds klachten over ontslag onmiddellijk na een mededeling van zwangerschap (bijvoorbeeld 2017-5477) Ook een niet-verlenging van een arbeidscontract of op een zijspoor gezet worden na een mededeling van zwangerschap blijven tot het klachtenbeeld behoren (ombudsvrouw gender 2017-0978 en 2017-7203).

Zelfs VDAB moest dit jaar een keer herinnerd worden aan die basisregel toen een verzoeker liet weten dat zwangerschap voor bepaalde opleidingstrajecten gezien



werd als een grond van weigering. De opleiding met een bijzonder VDAB-contract zou immers noodzakelijk verlengd worden door afwezigheid vanwege zwangerschap en bevalling en dit werd niet aanvaard. Gewezen op de basisregel van het verbod op nadelige behandeling vanwege zwangerschap, kwam er een snelle bijsturing van het beleid en de communicatie en werd ook in het concrete dossier een verzoening bereikt.

Het kan in het kader van gelijke kansen soms nodig zijn om uitzonderingen te voorzien op de strikt gelijke behandeling of om zelfs gericht ongelijk te behandelen. In ombudsvrouw gender 2017-1158 kon een personeelslid van de Vlaamse overheid niet deelnemen aan een examen voor statutaire tewerkstelling omdat ze net op die dag moest bevallen. Het discriminatieverbod, maar ook EU-Richtlijn 2006/54 tonen aan dat zij geen beroepskansen mag missen vanwege die zwangerschap en er werd haar een alternatief aangeboden. Dit soort van klachten plaatst structurele vragen bij unieke toetsingsmomenten voor bevordering van personeel, maar ook voor de toekomst werd een beleidslijn gevonden.

Die gerichte ongelijke behandeling vanwege zwangerschap werd in 2017 ook toegepast door de VMSW (ombudsvrouw gender 2017-2243). Een solvabiliteitsonderzoek in een bepaalde referentieperiode bepaalt of een persoon een sociale lening kan krijgen. Een aanvrager had net in die referentieperiode een lager inkomen vanwege bevallingsverlof. De VMSW paste een uitzonderingsregel toe en bekeek de solvabiliteit over een ruimere periode.

Als al duidelijk is dat een ongelijke behandeling geboden moet worden, blijft altijd de vraag hoe ver die mag of moet gaan. Moet de Vlaamse overheid als werkgever bijvoorbeeld aanvaarden dat een sollicitant pas een jaar na de aanwerving in dienst kan treden wegens achtereenvolgens bevallingsverlof en ouderschapsverlof (ombudsvrouw gender 2017-6348)?

De gereedschapskoffer van de genderkamer

De gereedschapskoffer van de genderkamer is goed gevuld met allerlei bemiddelings- en verzoeningsinstrumenten die vaak de klus kunnen klaren. En natuurlijk is er ook het instrument van de gerechtelijke procedure. Toch wordt het werk zo nu en dan bemoeilijkt door inconsistenties in de regelgeving die vooral de andere gereedschappen aantasten. Een grondige evaluatie van de gelijkekansendecreten kan sommige daarvan uit de wereld helpen, iets waaraan de genderkamer graag meewerkt.

Bij wijze van voorbeeld, directe en indirecte discriminatie op grond van geslacht of gender zijn in de federale genderwet van 2007 strafbaar gesteld terwijl dit niet het geval is in de Vlaamse parallelle decreten. Wanneer dus direct of indirect gediscrimineerd wordt op basis van geslacht in het kader van bijvoorbeeld een verzekeringcontract, kan hier een strafrechtelijk gevolg aan gekoppeld worden, terwijl dit niet het geval is voor directe of indirecte discriminatie in sport, onderwijs enzovoort.

Een ander voorbeeld komt uit de welzijnswet van 1996. Die wet bevat een bepaling over het beroepsgeheim van de preventieadviseur waarin geschreven staat dat hij het advies naar aanleiding van een onderzoek over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag onder bepaalde voorwaarden mag delen met de andere gelijkekansinstellingen in België. Die wet heeft ook een toepassingsgebied in de Vlaamse tewerkstelling, maar de genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst werd nog niet in de lijst opgenomen.



## 5780 verzoeningsresultaten in detail

U leest dit jaarverslag vooral in samenhang met het klachtenboek 2017 (zie voorts de primeur van het Bemiddelingsboek 2017 bij welzijn). Dat klachtenboek bundelt de rapporten die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid zelf schrijven over hun eigen werk in 2017. Daarbij bouwt deze editie 2017 voort op eerdere rapportages (die u vindt onder de rubriek "documentatie" op de site van de ombudsman). Hierbij staan de vandaag gerapporteerde 5780 verzoeningsresultaten uit 2017 in het volgende perspectief.

Totaal aantal klachten Vlaamse overheid: 242.050 (legislatuur 2009-2014).

253.042 (tussenstand huidige legislatuur 2014-2019). Resultaten 2017:

Beleidsdomein	Klachten in 2017	Verzoeningen in 2017
Mobiliteit (onder andere De Lijn, wegen, kilometerheffing)	44.964	2.149
Cultuur, Jeugd, Sport en Media (onder andere VRT)	5.601	41
Werk en Economie	4.301	611
Energie, Water, Omgeving en Wonen	3.931	2.239
Welzijn	2.080	458
Belastingen	1.306	131
Onderwijs	719	105
Overige, waaronder gender en mensenrechten	669	46
<b>TOTAAL</b>	<b>63.571</b>	<b>5.780</b>

Een algemene gemiddelde doorlooptijd van de eerste lijn kan de ombudsman niet berekenen. Toch valt het op dat vele overheidsdiensten zeer kort op de bal spelen. De ombudsman beveelt aan om in het aangekondigde Bestuursdecreet de algemene decretale antwoordtermijn van 45 dagen te verlagen tot 30 dagen.

### Dossiers en snelle hulpverleningen

	2017	2016	2015
Nieuwe dossiers	922	946	975
Beoordeelde dossiers	962	870	1.011
Behandelde dossiers	977	956	1.076
Snelle hulpverlening	7.790	7.849	6.004
Totaal	8.767	8.805	7.080

### Verzoeningsresultaten ombudsman (962 beoordeelde dossiers)

	Aantal	%
Verzoend	347	36,1
Niet verzoend	13	1,4
Komen niet in aanmerking voor verzoening	602	62,6

Dossiers per thema (in procenten)	%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	27,9
Omgeving, Water en Energie	24,6
Wonen	10,4
Economie en Werkgelegenheid	8,3
Vlaamse Fiscaliteit	8,0
Gender	5,9
Welzijn en Gezondheid	4,3
Onderwijs	4,0
Andere	2,7
Personeelsaangelegenheden	2,1
Binnenlandse Aangelegenheden	1,7
Totaal	100

Gemiddelde doorlooptijd dossier bij ombudsman: 98 dagen.

Snelle hulpverlening ombudsman: één à twee werkdagen.