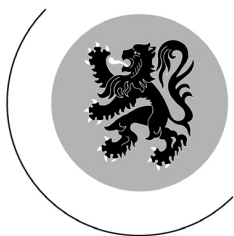


Jaarverslag 2018

10.000
oplossingen

Vlaamse
Ombudsdienst



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2018-2019) – Nr. 1
19 maart 2019 (2018-2019)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2018

Vlaamse Ombudsdienst

Mijnheer de parlementsvoorzitter,
Mijnheer de minister-president,

U krijgt dit jaarverslag 2018 van de Vlaamse Ombudsdienst aangeboden op 19 maart 2019. Dat is twintig jaar nadat de Vlaamse Ombudsdienst van start ging op 1 maart 1999. Tegelijk staat Vlaanderen in diezelfde maand maart 2019 aan de vooravond van de Vlaamse verkiezingen van einde mei 2019. Twee redenen om u hierna meer te presenteren dan alleen maar een jaarverslag van het afgelopen kalenderjaar 2018.

Dit jaarverslag trekt ruimer conclusies uit vijf jaar alternatieve geschillenbeslechting tijdens de legislatuur 2014-2019. En het jaarverslag blikt ook vooruit. Het bevat namelijk 19 aanbevelingen voor de komende legislatuur 2019-2024.

De ambitie is dat de 10.000 oplossingen door Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2018 de voorbode zijn van 100.000 bemiddelde resultaten in de komende legislatuur 2019-2024.

Omdat er in mei 2019 verkiezingen zijn, vraagt de ombudsman om enkel in de parlementaire commissie Algemene Zaken gehoord te worden, in aanwezigheid van de minister-president.

Het eerstvolgende jaarverslag 2019 zal dan de gelegenheid geven om in het voorjaar van 2020 opnieuw thematische hoorzittingen te organiseren in parlementaire commissies in aanwezigheid van de verschillende vakministers.

Met vriendelijke groeten,

Bart Weekers,
Vlaams ombudsman



INHOUD

Vlaamse overheid: 10.000 bemiddelde oplossingen in 2018	5
100.000 oplossingen de ambitie voor 2019-2024	
Gezinswoning klachtenbeeld nr. 1 (Wonen en Energie).....	7
Aanbeveling 1 – Schaaf energieprestatieboete bij	
Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie	
Aanbeveling 3 – Zorg voor eenheidsprijs leidingwater en energiedistributie	
Aanbeveling 4 – Overstijg de verzekeringsaanpak bij schade aan de woning	
Aanbeveling 5 – Maak de overheidsorganisatie voor sociale huur lichter	
Mobiliteit en Fiscaliteit.....	11
Aanbeveling 6 – Hou rekening met stiptheid bij tijdtickets De Lijn	
Aanbeveling 7 – Gedraag u als goede buur bij lawaai en trillingen	
Aanbeveling 8 – Rijgeschiktheid en rekeningrijden: hou zelf het stuur	
Onderwijs en Welzijn.....	15
Aanbeveling 9 – Onderwijsbemiddeling kan beter	
Aanbeveling 10 – Meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen	
Aanbeveling 11 – Respecteer elkaar rond het ziekenhuisbed	
Omgeving en Dierenwelzijn.....	20
Aanbeveling 12 – Windbedrijven: lanceer minder windturbineballonnetjes	
Aanbeveling 13 – Hanteer 107 euro als boete-ijkpunt	
Aanbeveling 14 – Verfijn sanctieregime Dierenwelzijn	
Werk, Economie, Cultuur, Jeugd, Sport en Media.....	24
Aanbeveling 15 – Ban gokreclame bij VRT	
Aanbeveling 16 – VDAB-platform voor vacatures moet beter	
Aanbeveling 17 – Samen op zoek naar vertrouwen na #metoo	
Bestuurszaken en Mensenrechten	29
Aanbeveling 18 – Veralgemeen burgerprofiel en recht om teruggebeld te worden	
Aanbeveling 19 – Ombudsman geen doel op zich	
Cijfers en statistieken	35
Bijlagen:	
– Vlaams Bemiddelingsboek 2018	
– Studie UHasselt rechtsbescherming rekeningrijden	

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

**Vlaamse overheid: 10.000 bemiddelde oplossingen in 2018
100.000 oplossingen de ambitie voor 2019-2024***Ombudsman valt met de (voor)deur in huis*

Een resultaat rond een voordeur illustreert de huidige stand van zaken bij de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting, dat is de aanpak van geschillen zonder tussenkomst van een rechter.

Verhaal ombudsman 2018-2014 – An en Jan (dit jaarverslag hanteert fictieve namen om te vertellen over echte situaties) vragen een renovatiepremie voor hun gerenoveerde garagepoort. De premie wordt tot en met in beroep bij de overheid geweigerd. Zo'n premie is er namelijk enkel voor een gerenoveerde voordeur en niet voor een gerenoveerde garagepoort.

Maar Jan heeft een ernstige handicap en voor hem is dit de enige mogelijke toegang tot zijn woning. Met andere woorden, voor Jan is de garagepoort meteen ook zijn voordeur. Wonen-Vlaanderen hoort het pleidooi van de Vlaamse Ombudsdienst en kent daarop de renovatiepremie toe vergelijkbaar met de tussenkomst voor een gerenoveerde voordeur.

Dit resultaat is slechts één van de 10.678 resultaten uit de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2018. En dus is de allereerste boodschap van dit jaarverslag: bemiddelen slaagde 10.000 keer in 2018 en de ambities reiken nu nog een stuk verder dan dat.

Inderdaad, het mag dan klachten regenen over een toenemende polarisatie in de samenleving en Statistiek Vlaanderen mag dan verminderd vertrouwen rapporteren in de Vlaamse instellingen voor wat betreft de periode 2008-2018, toch kan men tegelijk niet voorbij gaan aan een belangrijke evolutie.

Het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst stond bij het einde van de vorige legislatuur 2009-2014, nog in het teken van in totaal 242.050 klachten tijdens die legislatuur.

Maar ondertussen bereikt de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting elk jaar meer verzoeningsresultaten. Zo rapporteerde de Vlaamse overheid voor het jaar 2017 al meer dan 5.500 oplossingen via alternatieve geschillenbeslechting en voor 2018 zijn dat er ondertussen 10.678, waaronder het resultaat bij die voordeur van An en Jan.

10.000 verzoeningsresultaten per jaar, dat is nog altijd weinig voor een organisatie van de omvang van de Vlaamse overheid, maar wel al voldoende substantieel om de bemiddelde verzoeningsresultaten centraal te zetten. Het totale aantal van 309.275 klachten deze legislatuur (2014-2019) verhuist op die manier meer en meer naar de achtergrond.

Die 10.000 verzoeningsresultaten maken het in één beweging vooral ook mogelijk om het Vlaams klachtenmanagement en ook het werk van de Vlaamse Ombudsdienst steeds verder weg te leiden van het louter optellen van klachten en klachtenbeelden.

Samen met het Bestuursdecreet, dat sedert 1 januari 2019 de opvolger is van het Klachtdecreet, vormen deze verzoeningsresultaten mee de basis voor nog meer verzoeningsresultaten en nog meer succesvol bemiddelen tijdens de volgende legislatuur.

Het moet daarbij alleszins de ambitie zijn om uiteindelijk in totaal 100.000 verzoeningsresultaten te kunnen aantonen tijdens die komende legislatuur 2019-2024. Dat betekent 20.000 resultaten per jaar.

Hoe één en ander vandaag al bereikt werd en hoe de weg loopt richting die 100.000 verzoeningsresultaten voor 2019-2024, leest u verder in dit jaarverslag en in het Bemiddelingsboek 2018, dat is de opvolger van het traditionele Klachtenboek.

Maar zoveel meer dan louter een voordeur alleen

Maar eerst past het om erop te wijzen dat de Vlaming vanzelfsprekend met veel meer bezig is dan alleen maar met zijn voordeur of met zijn gezinswoning, de bezorgdheid nummer 1 die dus als eerste aan bod zal komen bij de 19 thematische aanbevelingen van de ombudsman.

Wanneer mensen hun voordeur achter zich dichtslaan, staan ze eerst op de stoep voor hun deur en dat leidt dan bijvoorbeeld tot 93 gegronde klachten bij de Watergroep over slecht of laattijdig stoepherstel (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 344). Het zou makkelijk zijn om daar neerbuigend naar te kijken, tot u en ik zelf geconfronteerd worden met aanslepende werken of moddervoeten in onze eigen straat.

Vervolgens belanden mensen in hun woonbuurt. Hun bezorgdheid gaat dan mee uit naar de levenskwaliteit daar en ook dat hoeft heus niet steeds #nimby genoemd te worden. Een voorbeeld is dat van de medeburgers die zich inspanden voor het hartverwarmende #curieuzeneuzen in 2018, terechte laureaat van één van de Gouden Erepenningsen van het Vlaams Parlement in het voorjaar van 2019.

Vanzelfsprekend vragen mensen zich ook af hoe ze zich zullen kunnen blijven verplaatsen van en naar hun woning.

Evengoed kijkt de Vlaming naar de Vlaamse overheid voor Welzijn en Onderwijs. En zo zijn er nog heel erg veel andere thema's, denk aan het klimaat, de armoede-problematiek, de wachtlijsten, de elektriciteitsfactuur of de mensenrechten.

En als al die thema's mensen beroeren, dan start alles uiteraard bij het democratisch debat, bij beleidsbeslissingen en vervolgens bij kwaliteitsvolle dienstverlening van de kant van de overheid.

Succesvolle alternatieve geschillenoplossing zal om die reden dan ook enkel gedijsen in het verlengde van vertrouwen in dat debat en in de kwaliteit van de operationele processen binnen de Vlaamse overheid en hun eigen eerstelijnsklachtenmanagement.

Het zou inderdaad absoluut een verkeerde evolutie zijn indien de bemiddelaar-ombudsman vanuit Brussel constant zou moeten springen op elke rimpel in dienstverlening van een organisatie van de omvang van de Vlaamse overheid.

Dat moet deze organisatie in eerste instantie zelf doen via het eigen kwaliteitsmanagement, eerstelijnsklachtenmanagement inbegrepen.

Hierna, bij de 19 thematische aanbevelingen 2019-2024, gaat het meer in detail over de vele sterktes van dat klachtenmanagement, enkele zwaktes inbegrepen.

Het spreekt tegelijk ook voor zich dat die klachten verder strekken dan de zuivere dienstverlening: het democratische debat en beleidsdiscussies sijpelen evident mee door tot in de klachtenbeelden bij de klachtendiensten en bij de ombudsman.

Zo spelen de langdurige droogte van de zomer van 2018 en de slechte oogst die hier het gevolg van was, op de achtergrond van het klachtenbeeld rond staalnames nitraatresidu door de overheid (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 313).

En Aquafin, de Vlaamse instantie belast met de bovenlokale aspecten van de Vlaamse afvalwaterzuivering, stipt bijvoorbeeld aan dat de gevolgen van de klimaatverandering merkbaar zijn in de klachtenbeelden rond wateroverlast en geurhinder (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 361).

Bemiddelen en het zoeken naar concrete oplossingen draaien dan uiteraard niet om het voeren van het hoge politieke woord te midden van debatten over zulke belangrijke maatschappelijke discussies. Waar het wel om gaat, is om het geven van duiding, het vinden van concrete oplossingen en om het verbeteren van de dienstverlening waar mogelijk.

Dat laatste, het verbeteren van de dienstverlening, is meteen de reden waarom het oprichtingsdecreet van de Vlaamse Ombudsdienst tegelijk ook aan de ombudsman vraagt om zich te laten inspireren door zijn bemiddelingen en publiek de accenten te presenteren die hij nuttig acht op basis van zijn klachtenbeelden.

Die specifieke en soms heel concrete accenten worden hierna per thema opgesomd in de vorm van 19 aanbevelingen voor de volgende legislatuur.

Gezinswoning klachtenbeeld nr. 1 (Wonen en Energie)

Dit jaarverslag start bij een oplossing en een illustratie van dé hoofdbezorgdheid van de Vlaming bij de Vlaamse overheid: de gezinswoning.

Het gemiddelde Vlaamse gezin woont met twee en een half, plus een huisdier, in een woning. De woning is voorzien van de vier basisverbruiksgoederen: water, gas, elektriciteit en internet. Alles samen geeft dat zowat 2,7 miljoen Vlaamse private huishoudens.

Een belangrijke bemerking is op zijn plaats. Vanuit die gezinswoning kijkt de Vlaming vandaag heel anders naar de Vlaamse overheid dan twintig jaar geleden, toen de Vlaamse Ombudsdienst van start ging op 1 maart 1999.

In 1999 stond de Vlaamse uitgavenbegroting op het equivalent van 15 miljard euro. Ook toen al beroerde de gezinswoning de gemoederen in het Vlaamse klachtenbeeld. In 1999 bestond het gehele Vlaamse klachtenbeeld uit in totaal 1809 klachten en vragen. De topklacht was toen het jaarlijks kijk- en luistergeld van rond de 190 euro.

En hoewel bijvoorbeeld de bouwvergunning destijds wel al Vlaams geregeld was, had de Vlaamse overheid destijds nog geen bevoegdheid over dat huisdier of de algemene huurwetgeving. De Vlaamse overheid stond ook niet in voor de energiefactuur, de huishoudhulp, de woonbonus of de registratierechten.

Nu, twintig jaar later, is diezelfde Vlaamse overheid wel verantwoordelijk voor alle hierboven genoemde aangelegenheden die in 1999 nog federale bevoegdheden waren. Deze en andere bevoegdheidsuitbreidingen gaan ook samen met stijgende Vlaamse begrotingsuitgaven die intussen driemaal hoger liggen, op 47 miljard euro in 2019.

Die bedragen staan ten dienste van de Vlaamse burgers en die burgers gaan gewoonlijk uit van een ik-reflex in hun meldingen en klachten bij de Vlaamse overheid. En dat mogen zij ook.

En wanneer de ombudsman al die klachten en meldingen weegt, dan luidt de slotsom dat burgers aan de Vlaamse overheid laten weten dat “mijn gezinswoning” hun topbezorgdheid is.

Vlaanderen kent inderdaad een hoog percentage eigen woningeigenaars en die woningen zijn doorgaans ook van goede kwaliteit, al liggen er nog belangrijke energiebesparingsdoelstellingen voor woningen voor ons. De problemen liggen voornamelijk in het onderste segment van de private woningmarkt en op de private huurmarkt.

Toch is het zo dat ook een eerder rooskleurig uitgangspunt tot klachten kan leiden. Het is evident dat de Vlaming mag klagen over dienstverlening door de overheid en alternatieve geschillenbeslechting is ook nuttig voor de dingen van elke dag die u en alle medeburgers raken.

Hierna volgen vijf aanbevelingen over “mijn gezinswoning” voor de volgende legislatuur 2019-2024.

Aanbeveling 1 – Schaaf energieprestatieboete bij

Met handen en voeten legt de ombudsman mensen mee uit dat de energie-omslag een gedeelde verantwoordelijkheid van ons allen is.

Tegelijk zijn er jaar na jaar opnieuw heel wat, vaak jonge, gezinnen die een geldboete van duizenden euro's krijgen in het kader van de energieprestatieregeling bij nieuwbouw. In 2018 werden er 1819 EPB-boetes opgelegd.

Deze regelgeving heeft vele verdiensten, maar gesanctioneerde gezinnen blijven herhalen dat de boete onrechtvaardig is voor degenen die sinds de indiening van de EPB-aangifte nog bijkomende werken hebben uitgevoerd die het EPB gunstig beïnvloeden of voor degenen die alsnog in extremis bijkomende maatregelen nemen om de tekortkomingen weg te werken of te beperken.

Wie wel nog inspanningen heeft gedaan of wil doen, krijgt echter dezelfde boete als wie niets (meer) onderneemt. Dit wekt de indruk dat het de overheid louter om de boete te doen is, terwijl de overheid en de samenleving er meer baat bij hebben dat zoveel mogelijk woningen zo goed mogelijk aan de normen voldoen.

Daarbovenop zijn het alleen de gezinnen die de last van de boete dragen, terwijl zij meestal gewoon vertrouwen op de kennis en kunde van de bouwprofessional die de gezinnen juist zou moeten behoeden voor inbreuken. En ook het toeleveren van de nodige stavingsstukken aan de EPB-verslaggever zou een taak moeten zijn van die bouwprofessional, en niet van het gezin-bouwheer dat geen kaas gegeten heeft van Lambdawaarden, stookrendementen of ventilatiedebieten.

Het volgende regeerakkoord zou dus best het voornemen bevatten om de EPB-regeling op een aantal punten bij te schaven.

Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie

Een tweede kwestie wordt zichtbaar wanneer gezinnen een grondige renovatie van de gezinswoning (laten) uitvoeren.

De Vlaamse overheid heeft te weinig mededogen voor tegenslag die ertoe leidt dat het gezin meer dan twee jaar nodig heeft voor de renovatie. Die gezinnen verliezen dan hun verminderd belastingtarief van 7% in de registratierechten en krijgen daarbovenop ook een belastingverhoging. In 2018 werden er 14.245 aanslagbiljetten ‘verlies gunstregime’ verstuurd.

Het is een goede evolutie dat de overheid nu na goed anderhalf jaar renoveren een herinneringsbrief stuurt (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 700).

Toch verandert dat op zich niets aan de vaststelling dat de overheid slechts in heel uitzonderlijke gevallen overmacht aanvaardt en op geen enkele wijze oog heeft voor het verdere lot van de renovatie na de deadline van twee jaar.

En zo blijft de ombudsman te veel dossiers zien rond aanslepende maar uiteindelijk wel gerealiseerde renovaties met een te harde financiële sanctie van vaak vele duizenden euro. Die sanctie maakt verder geen enkel onderscheid tussen situaties waarbij de renovatie uiteindelijk wel werd afgerond en het gezin ook is gaan wonen in de woning; en de gevallen waarbij dat alles niet gebeurde.

De ombudsman blijft van oordeel dat het hier te hardvochtig is om overmacht zo nauw te bemeten dat het alleen kan gaan om bijvoorbeeld de ontstane chronische ziekte van de koper of het faillissement van de aannemer.

Elk Vlaams gezin weet dat er heel wat andere vormen van tegenslag bestaan die ook mededogen verdienen. Opnieuw rekent de ombudsman op empathie in het regeerakkoord.

Aanbeveling 3 – Zorg voor eenheidsprijs leidingwater en energiedistributie

De vier basisgoederen in de gezinswoning (water, elektriciteit, gas en internet) hebben een belangrijk gemeenschappelijk kenmerk. Ze komen allemaal de woning binnen via het net waarop die woning aangesloten is. In de meeste gevallen heeft een gezin geen keuzemogelijkheid qua aansluiting, terwijl dit toch een impact heeft op de te betalen prijs.

Vandaag betaalt een gezin voor zijn gemiddelde waterverbruik van 84 m³ op een jaar (vaste kosten en saneringsbijdragen inbegrepen) 419 euro bij (het Gentse) Farys en maar 350 euro bij (het Antwerpse) PIDPA. De verklaring voor het verschil ligt bij het basistarief voor het water (2,08 euro/m³ bij Farys tegenover 1,31 euro/m³ bij PIDPA, dat is een verschil van 0,77 cent/m³). Het verschil verdubbelt zelfs tot 1,5 euro/m³ bij het comforttarief, dat is het tarief voor al het water dat het gezin méér verbruikt dan het basisverbruik.

En de meer dan tien intercommunales die zorgen voor het vervoer van elektriciteit en aardgas tot aan de woning, zorgen voor evenveel verschillende distributietarieven. Dit geeft aanleiding tot aanzienlijke prijsverschillen tussen gezinnen die toevallig wonen in het werkingsgebied van de intercommunale met de laagste tarieven in vergelijking met gezinnen die onder de duurste tarieven vallen.

Iets vergelijkbaars doet zich voor bij de aansluiting op de riolering. Die kost bijvoorbeeld 1300 euro in Kortrijk (ombudsman 2018-3415) tegenover slechts 530 euro in het Kempense werkingsgebied van PIDPA-Hidrorio.

Die verschillen houden geen steek omdat de markt niet speelt bij drinkwater en energiedistributie. Gezinnen hebben geen vrije keuze.

Er hoort in heel Vlaanderen eenzelfde prijs te gelden voor basisgoederen waarvoor gezinnen aangewezen zijn op een vaste leverancier. Het gaat om een vaste Vlaamse prijs per m³ leidingwater en de andere tarieven van de drinkwatermaatschappijen. En ook om een eenheidstarief voor de distributie van gas en elektriciteit, zeker nu er slechts één overkoepelende werkmaatschappij, Fluvius, overblijft. Ten slotte, komt er eveneens best een eenheidstarief voor de rioleringsaansluiting.

Aanbeveling 4 – Overstijg de verzekeringsaanpak bij schade aan de woning

Op tal van plaatsen in het Vlaams Bemiddelingsboek staan verhalen over schade in en om de gezinswoning. Zo beseft De Watergroep dat er werk aan de winkel is rond stoepherstel; tegelijk heeft Aquafin op dat vlak al een hele weg afgelegd.

Nog bij De Watergroep is er een mooi resultaat nadat het misliep bij de renovatie van een belangrijke onthardingsinstallatie. De Watergroep hanteerde niet de klassieke strenge bewijslogica van haar verzekeraar, maar gaf wel het voordeel van de twijfel aan de schadelijder (ombudsman 2018-6296). Burgers zijn nu eenmaal niet altijd alert genoeg om tijdig de nodige bewijzen te verzamelen.

In ombudsman 2018-0607 vergoedt de PIDPA zelf de schade die haar aannemer van rioleringswerken veroorzaakt had in een tuin. De PIDPA nam op die manier de vergoedingsdiscussie met de aannemer over van de burger.

Dit zijn alvast goede voorbeelden. Op het regelgevende vlak kan er, in vergelijkbare zin, nu best snel werk gemaakt worden van de, door de ombudsman al lang aanbevolen, laagdrempelige administratieve procedure voor planschadelijders. Tot vandaag moeten zij nog steevast naar de rechter trekken bij waardevermindering van hun eigendom door een gewijzigd ruimtelijk uitvoeringsplan.

Globaal verwacht de ombudsman inderdaad dat de overheid de aanpak van een verzekeraar kan overstijgen, mits onderbouwing, om zo empathisch om te springen met schadelijders.

Daarbij hoort eveneens een constructieve houding bij aankoop en onteigening. De goede principes uit het nieuwe Onteigeningsdecreet moeten waargemaakt worden in de praktijk. Alvast de mooie insteek van de bemiddelaar grootschalige infrastructuurprojecten Anouk Pattyn in het Vlaams Bemiddelingsboek 2018 (p. 109) inspireert.

Zelf was de ombudsman getuige van een verzoening tussen de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en een klager (ombudsman 2018-1579). Er was een dispuut rond een toegangsweg die VMM nodig had voor werken aan een beek. De verzoening kwam er toen de VMM begreep dat door de verwerving van alleen de toegangsweg het perceel versnipperd zou worden, waarbij de burger dreigde achter te blijven met een aantal kleine betekenisloze restpercelen. Het verzoeningsresultaat droeg ook die restpercelen over aan de VMM.

Er is dus wel degelijk hoop op beterschap bij onteigening, al blijft de overheid het schattingsverslag met concrete vergelijkingspunten pas bij de formele onteigeningsprocedure vrijgeven en niet eerder. Meer en snellere transparantie vergemakkelijkt nochtans de motivering en daarmee ook de kansen op een minnelijke regeling (ombudsman 2018-0405 over geplande onteigening voor aanleg van R4). Hoe beter gemotiveerd, hoe groter de kans op begrip en een akkoord.

Aanbeveling 5 – Maak de overheidsorganisatie voor sociale huur lichter

De ombudsman ontvangt nu al vele jaren de klachtenrapporten van de sociale huisvestingsmaatschappijen, maar dit blijft een verhaal van trekken en sleuren en dus een gemiste kans.

Dit jaar zond de ombudsman geen reminder voor de klachtenrapportage en dit resulteerde in een onmiddellijke terugval van bijna 50% in de rapportages. Daarnaast bezorgden 27 maatschappijen een rapport dat melding maakt van minder dan 10 klachten in 2018.

Grotere huisvestingsmaatschappijen (onder andere WoninGent en Woonhaven) durven wel te rapporteren over grotere aantallen klachten.

In de ogen van de ombudsman is die duidelijke onderrapportage maar een symptoom van een veel bredere vaststelling: de hele sector van de sociale huur moet een stevige inhaalbeweging maken op het vlak van dienstverlening.

Enkele recente fusies zijn wellicht een stap in de goede richting, maar de hele overheidsorganisatie in de sociale huur lijkt te zwaar en te versnipperd om een en ander ook werkelijk te kunnen realiseren.

In zijn klachtenbeelden ziet de ombudsman immers maar al te goed hoe de tientallen maatschappijen elk apart op eigen ritme vergelijkbare leertrajecten doorlopen. De huurder ondergaat het en ook de ombudsman merkt het jaar na jaar aan de kwaliteit van de hem bezorgde klachtenrapporten. Het blijken erg moeizame leercurves voor de organisaties en de rapporten zijn globaal geen barometers van de onvrede.

De ombudsman somt hier niet opnieuw de al in vorige jaarverslagen geïllustreerde tekortkomingen in de dienstverlening op. Wat 2018 betreft, volstaan twee voorbeelden.

Zo was er de erg defensieve omgang met de Vlaamse Ombudsdienst van de kant van sociale huisvestingsmaatschappij ABC (Antwerpen) naar aanleiding van ernstige problemen op de werkvloer (ombudsman 2018-1744). Pas na vele maanden moeizaam aandringen, kon de ombudsman recent vaststellen dat zijn interventies de organisatie mee in de gewenste goede richting deden evolueren.

SHM De Leie schoot dan weer de negatieve hoofdvogel af inzake communicatie. Het project heerlijk helder rond begrijpbare overheidsinformatie had eind 2018 blijkbaar ook De Leie bereikt. De ombudsman kan enkel heel diep zuchten bij het lezen van onderstaande vrijwaringsclausule als afsluiter in brieven die De Leie stuurt aan huurders:

“Op vraag van de Vlaamse Overheid werd deze brief geschreven in “klare taal”, waardoor bepaalde informatie misschien niet helemaal volledig werd vermeld. Indien u meer uitleg wenst of bepaalde zaken niet goed begrijpt, kunt u steeds terecht bij www.wonenvlaanderen.be (waar U de volledige wetgeving kunt terugvinden) of bij onze medewerker. Omdat dit document omwille van de “klare taal” misschien niet helemaal duidelijk of volledig is, geldt het onder uitdrukkelijke voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning vanwege de CVBA DE LEIE.”

Mobiliteit en Fiscaliteit

De gezinswoning mag kwalitatief op nummer 1 staan in het Vlaams klachtenbeeld, in absolute aantallen is mobiliteit nog steeds de topklacht. De onvrede in dit domein is kort en krachtig samen te vatten. Onvrede ontstaat omdat we allemaal samen in de file staan en omdat het openbaar vervoer slechts een druppel is op die hete fileplaat.

In het Vlaams Bemiddelingsboek 2018 (p. 83) vertaalt zich dat dan bijvoorbeeld in 20% meer reizigersklachten over niet of te laat gereden ritten door bussen en trams van De Lijn (11.656 klachten daarover in 2018 tegenover 9825 klachten in 2017).

En tegen zulke achtergrond kan ook de Klantendienst van De Lijn uiteraard niet toveren. Wel biedt deze klantendienst een luisterend oor en een oplossing waar

mogelijk. Het rapport bevat dan ook enkele mooie voorbeelden van verfijningen van het aanbod en verbeterde reistijden als gevolg van klachten.

Globaal is het rapport 2018 van De Lijn wel van iets mindere kwaliteit dan in 2017: enkele nog steeds actuele klachtenbeelden blijven te onderbelicht, denk aan de reizigersklacht over slecht werkende aankondigingsborden.

De ombudsman beveelt de klantendienst van De Lijn aan om goed over het muurtje te blijven kijken, in het bijzonder bij de collega's van de klantendienst van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) die een uitstekend klachtenrapport 2018 presenteren. AWV zet inderdaad opnieuw een extra stap in de goede richting door de rapportering op te bouwen rond de 10 bezorgdheden van de Vlaming rond wegen en verkeer.

Maar opnieuw wat De Lijn betreft, verheugt het de ombudsman vanzelfsprekend wel dat er in 2018 al 2324 compensaties waren via de klantendienst van De Lijn.

De aanwezigheid in het klachtenrapport van dit mooie, becijferde verzoeningsresultaat is dan weer een element dat de ombudsman mist in het klachtenrapport 2018 van AWV.

Maar samen zijn het klachtenmanagement van De Lijn en het Agentschap Wegen en Verkeer duidelijk op de goede weg.

Helaas was er ook een hele legislatuur lang, en ondanks talloze interventies van de ombudsman, een notoir tegenvoorbeeld: het klachtenmanagement bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken liep en loopt zeer stroef, en hiermee drukt de ombudsman zich nog betrekkelijk zacht uit.

Dit is zeer te betreuren. Zo blijven bijvoorbeeld de klachten over aanslepende homologaties van bedrijfsvoertuigen te vaak zonder gepast gevolg. En zo iets heeft uiteraard zware economische consequenties voor de betrokken ondernemers. Maar ook de behandeling van andere klachten (rijopleiding, autokeuring, erkenningen, attesten, ...) laat te wensen over.

Ditmaal belooft het departement doorheen het klachtenrapport over 2018 (Vlaamse Bemiddelingsboek 2018, p. 94 tot 113) beterschap voor de komende legislatuur 2019-2024, met de eerste schuchtere aanzetten die ondertussen gerealiseerd werden in 2018.

Opvallend is vooral dat het Departement en Goca, dat is de private overheidspartner bij autokeuring en rijopleiding, nog altijd niet de boodschap begrepen hebben dat Goca integraal deel uitmaakt van een overheidsproces en dus publiek dient te rapporteren over de eigen klachtenbeelden. De voorbije jaren hebben meer dan eens aangetoond dat het in de praktijk wel eens misloopt.

Hierna volgen 4 aanbevelingen van de ombudsman met betrekking tot mobiliteit en fiscaliteit; het gaat om de aanbevelingen 6 tot 9 in dit jaarverslag.

Aanbeveling 6 – Hou rekening met stiptheid bij tijdtickets De Lijn

In afwachting van Spartacus (reistijd 37 minuten) doet niemand zomaar voor zijn plezier de 33 km tussen de Limburgse hoofdsteden Hasselt en Maastricht met het openbaar vervoer.

De trein doet er ruim anderhalf uur over via Luik en ook met de lijnbus (21a) is het een uur reizen. En dan werkt De Lijn ook nog eens steeds vaker met tijdtickets (en niet langer met af te leggen zones), zoals het nieuwe M-ticket. Dit M-ticket

verkoopt geen afstand of bestemming, maar wel 60 minuten bus en geen seconde langer.

Onnodig te zeggen dat de ombudsman niet vrolijk wordt van zwartrij-PV's ter hoogte van het vlakbij Hasselt gelegen Diepenbeek (ombudsman 2018-7398), al zeker niet wanneer de bus achterophinkt op de theoretische reistijd. Even goed begrijpt de ombudsman gesakker van de reiziger die al een sms-ticket nam om dan vast te stellen dat de bus de halte niet bedient (ombudsman 2018-5567).

Voor de reiziger is een bus- of tramrit geen tijdreis, maar wel een manier om een afstand af te leggen of om een bestemming te bereiken. De tijdtickets van De Lijn horen er voldoende rekening mee te houden dat stiptheid dan ook nog eens de topklacht bij De Lijn is – een kwart van de klachten gaat daarover.

De ombudsman weet dat het seponeringsbeleid bij de boetedienst van De Lijn nu al rekening houdt met het spanningsveld tussen reistijd en tijdreis, maar voor rit-ten als de rit Hasselt-Maastricht volstaat dit niet. Hier ontwikkelt De Lijn best een specifiek vervoerbewijs.

Een andere aanbeveling, eerder al besproken in het jaarverslag 2017 van de ombudsman, luidt dat het nieuwe regeerakkoord de toegankelijkheid van voertuigen en haltes bij De Lijn voluit in het vooruitzicht moet stellen.

Er worden alvast goede stappen gezet. Het proefproject van de toegankelijke rit-ten werd intussen verruimd naar een veel groter aantal lijnen (61 lijnen) en ook daarbuiten is er een veel flexibelere omgang met de reserveringsplicht. De Lijn scant toegankelijkheid op de juiste manier, namelijk door ook echt de bril van de gebruiker op te zetten en door te steunen op ervaringsdeskundigen.

Dit moet nu aangevuld worden met een becijferde ambitie in het regeerakkoord om samen met lokale wegbeheerders grote vooruitgang te boeken in de toegankelijkheid van haltes. Want zonder toegankelijke haltes hebben de inspanningen van de Lijn om toegankelijk materieel aan te kopen onvoldoende effect.

Aanbeveling 7 – Gedraag u als goede buur bij lawaai en trillingen

In het klachtenrapport van Wegen en Verkeer staan lawaai- en trillingsklachten in de top-10 (op nr. 9 met 734 dossiers in 2018, Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 28 tot 30). Ook het klachtenrapport van Aquafin besteedt ruim aandacht aan dezelfde problematiek.

Lawaai en trillingen komen voorts nog in andere klachtenrapporten aan bod, al krijgen ze niet steeds de prioritaire aandacht die ze verdienen. Zo laat het klachtenrapport van De Lijn de 269 lawaai- en trillingsklachten rond trams en bussen onderbelicht.

Over geluidsnormen zegt de ombudsman al jaren het volgende: de overheid hanteert die normen in tal van sectoren. Er is dus geen enkele reden om dat niet door te trekken naar de eigen wegen en het openbaar vervoer.

De ombudsman rekent op een concrete geluidsnorm in het regeerakkoord voor wegverkeerslawaai, tram- en buslawaai inbegrepen.

Ook de trillingsklachten, die vaak samenhangen met geluidsklachten, verdienen een proactievare aanpak door de overheid. Het is aangewezen dat de direct betrokken instanties binnen de Vlaamse overheid samen bekijken hoe ze van elkaar kunnen leren om zich op dat vlak meer te gedragen als een goede buur.

De ombudsman kijkt verder zeker ook uit naar de verdere evoluties rond het STOP-principe van het Vlaamse mobiliteitsbeleid en het Vademecum Fietsvoorzieningen.

Bij te veel plaatsbezoeken blijken fietspaden nog steeds volledig te ontbreken of van bedenkelijke kwaliteit te zijn. Globaal luidt de aanbeveling hier: "zet de theorie om in de praktijk". Het vademecum met de goede principes ligt er, maar het terrein ziet er te vaak anders uit.

Aanbeveling 8 – Beperkte rijgeschiktheid en rekeningrijden: houd zelf het stuur

Er is geen enkele burger, ook geen klagende burger, die wil afdingen op verkeersveiligheid. Dat neemt echter niet weg dat de dienstverlening die daartoe bijdraagt soms klachten genereert.

Goede dienstverlening is immers alleen mogelijk als verwachtingen en diensten sporen en dat is vandaag niet het geval bij Cara, de overheidspartner die rijgeschiktheidsevaluaties uitvoert voor personen met een of andere beperking die een invloed zou kunnen hebben op hun rijgeschiktheid.

Een aantal verzoekers voor wie alles uiteindelijk gelukkig goed komt met een beetje hulp van de ombudsman (ombudsman 2018-2426 en 3782), verwacht dat Cara met hen nagaat welke aanpassingen geschikt en noodzakelijk zijn.

Maar deze verzoekers schrikken wanneer Cara op het einde van het traject een proef afneemt met grote gevolgen voor de kwalificatie bij hun rijbewijs.

Bij deze overheidspartner is de spanning simpelweg te groot, tussen het functioneren als kenniscentrum en adviesverlener enerzijds; en het harde karakter van een uiteindelijk beslissing anderzijds.

De ombudsman verwacht dat het volgende regeerakkoord Cara helemaal tot zijn recht laat komen als cruciale, adviserende schakel in een keten die uiteindelijk leidt tot een harde beslissing.

Die harde beslissing zelf, wordt echter best elders genomen en dus niet door Cara zelf. De overheid houdt best zelf het stuur in handen van die eindbeslissing.

Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst staat sinds 24 oktober 2018 te lezen:

"Een zeldzame keer moet de overheid aan de ombudsman toegeven dat er te veel tegenstrijdigheden zitten in de vaststellingen waarop de overheid steunt om een burger te beboeten. Dat was het geval bij de boete kilometerheffing van Aïsha. Als er na een jaar onderzoek nog altijd geen zekerheid is of er nu wel of niet technische problemen waren met het toltoestel in de vrachtwagen, wordt de twijfel opgeheven. De 3000 euro boete wordt geschrapt." (ombudsman 2018-1082)

Een volgende aanbeveling situeert zich op het snijpunt van mobiliteit en fiscaliteit en steunt mede op de ervaringen van de ombudsman met de kilometerheffing voor vrachtwagens. In dit domein is de ombudsman bijkomend actief binnen de inter-regionale bemiddelende instantie kilometerheffing.

Tot nu toe draait het klachtenbeeld bij rekeningrijden louter om professionelen en vrachtwagens. Binnen zekere tijd kan daar het rekeningrijden voor personenwagens bijkomen.

De ombudsman spreekt zich vanzelfsprekend niet uit over het gevoelige debat rond het rekeningrijden zelf. Wel biedt de ombudsman in een bijlage bij dit jaarverslag een studie van de Universiteit Hasselt aan. Die studie leest als één lange

aanbeveling aan de Vlaamse overheid om zelf het stuur in handen te houden van de eigen Vlaamse fiscaliteit.

De ombudsman rekent erop dat bij een eventuele invoering van het rekeningrijden voor personenwagens er niet opnieuw verregerende fiscale outsourcing zal zijn, zoals bij de kilometerheffing voor vrachtwagens.

Vanuit het oogpunt van de fiscale rechtsbescherming acht de ombudsman het, in navolging van de UHasselt-studie, essentieel dat de Vlaamse overheid voldoende eigen bevoegdheid voor zichzelf voorbehoudt met betrekking tot de feitelijke vaststelling van de belastinggrondslag.

Hetzelfde geldt voor het berekenen van de belasting, de inning en invordering ervan, met inbegrip van de kosten en de interesten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de normale fiscale betalingstermijn van twee maanden niet mag herleid worden tot 15 dagen, zoals nu gebeurt bij de kilometerheffing voor vrachtwagens.

Bij de kilometerheffing voor vrachtwagens komt de Vlaamse Belastingdienst ook pas in beeld bij het beboeten. Op dat moment kan de belastingplichtige bij Vlabel in beroep gaan tegen die boete. Maar voor de aanrekening van de belasting op zich en mogelijke discussie daarover, staat de belastingplichtige te geïsoleerd tegenover een derde partij, namelijk tegenover de firma waarbij de belastingplichtige klant is.

Waar dit nog nét aanvaardbaar is bij een overheidsproces dat zich louter richt op professionals zoals de kilometerheffing voor vrachtwagens, hoort het rekeningrijden voor gewone bestuurders meer aansluiting te vinden bij de principes en ambities van de Vlaamse Codex Fiscaliteit.

Die codex staat voor helderheid, duidelijkheid, uniformiteit in de procedure voor de belastingplichtige en gaat ook uit van een overheid die voldoende inzicht en controle bewaart.

Bij de realiteit van de kilometerheffing vandaag heeft de overheid te weinig zicht op die derde partij, zoals in het voorbeeld hierboven waar VLABEL een boete liet vallen omdat de derde partij tegenstrijdige informatie had aangeleverd.

Onderwijs en Welzijn

Het allereerste jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst onderscheidde vier rollen van de overheid: regelgeven, handhaven, geven (subsidies) en nemen (belastingen). Vandaag, twintig jaar later, valt een andere rol steeds meer op: de overheid die enkel optreedt als regisseur, maar die door de burger wel wordt aangesproken als de acteerprestatie tegenvalt.

Via de besteding van 47 miljard euro aan Vlaams belastinggeld levert de Vlaamse overheid inderdaad heel wat eigen diensten rechtstreeks aan gezinnen en aan de hele samenleving, maar nog vaker gaat het om dienstverlening onder regie of volgens de richtlijnen van de Vlaamse overheid.

Dan besteedt de Vlaamse overheid de eigenlijke dienstverlening op het terrein dus uit en dan moet iedereen mee in het bad, ook bij bemiddelingen.

Twee van de zwaarste begrotingsposten van de Vlaamse overheid verlopen bijna helemaal via regie: de domeinen Onderwijs en Welzijn. De overheid financiert hier grote autonome partners en geeft hen ook regels en richtlijnen mee.

Maar vervolgens zijn het wel die partners, die heel concreet de diensten verlenen aan leerlingen, studenten, cursisten, patiënten, personen met een beperking, ouders, kinderen, jongeren, en noem maar op.

Aanbeveling 9 – Onderwijsbemiddeling kan beter

Onderwijs en Welzijn worden hier in dit jaarverslag samen gepresenteerd, vooral toch omdat de regisseursrol er heel vergelijkbaar is.

Daarbij drukt de ombudsman eerst zijn appreciatie uit voor de klachtenrapporten van zowel Welzijn als Onderwijs in het Vlaams Bemiddelingsboek 2018. De ombudsman kan Onderwijs ook volgen wanneer het erkent dat het uiterst moeilijk is om een volledig en genuanceerd beeld te geven van de onderwijsklachtenbeelden.

Desalniettemin blaast onderwijs nog te veel warm en koud tegelijk. Binnen onderwijs klinken vaak verzuchtingen over steeds verdere juridisering, maar het klachtenmanagement blijft tegelijk onderbenut. Zeker nu het Bestuursdecreet er is, horen de centrale Vlaamse onderwijsadministraties voortrekkers te zijn richting een moderne cultuur van onderwijsbemiddelingen.

Overheidsinformatie en captatie – Beide beleidsdomeinen beschikken over marge voor verbetering, te beginnen bij overheidsinformatie en klachtencaptatie.

Het klachtenrapport onderwijs erkent dat het eigen meldpunt onvoldoende sterk presteert op het vlak van klachtencaptatie (Vlaamse Bemiddelingsboek 2018, p. 861).

De ombudsman kan dat bevestigen. Er zijn inderdaad te weinig gerapporteerde onderwijsklachten en ook de 3000 meldingen en vragen bij het Informatiepunt Ouders en Leerlingen liggen te laag. In het jaarverslag van de Onderwijsinspectie bijvoorbeeld, mist de ombudsman een analyse van de meldingen aan de inspectie rond onvrede over onderwijsinstellingen.

Bij Welzijn maakt de ombudsman zich zorgen over de Jo-Lijn, die door langdurige afwezigheden van enkele medewerkers duidelijk een moeilijk jaar 2018 achter de rug heeft. Bezorgdheid is er ook om de Woonzorglijn. Wie 97% van de meldingen doorsluisst naar Zorginspectie is een veredeld doorgeefluik en hinkt achterop bij de evoluties elders in het klachtenmanagement.

In beide beleidsdomeinen zijn er zeker nog bijkomende opportuniteiten om te evolveren richting meer robuust en volwaardig eerstelijnsklachtenmanagement dat zelf meerwaarde creëert via eigen bemiddelingsresultaten en klachtenafhandeling.

Zo rekent de ombudsman er bijvoorbeeld op dat de sociale kaart, een zoekmachine voor het welzijnslandschap, evolueert naar een @gezondheid.

De kaart is echter vandaag nog te onbekend bij de doorsnee Vlaming, terwijl de kaart kan uitgroeien tot het digitale venster bij @gezondheid. En er zijn vele bijkomende ontwikkelingen mogelijk via deze site, denk bijvoorbeeld alleen al maar aan de mogelijkheid voor de zorgaanbieders om hun openingsuren bekend te maken. De kaart kan bijvoorbeeld ook het kanaal zijn om meldingen en klachten te capteren. En als zoiets kan bij Welzijn, dan ziet de ombudsman niet in waarom ook Onderwijs niet zou kunnen volgen.

Klachtenmanagement inhoudelijk – Nog wat onderwijs betreft, maar dan met betrekking tot de inhoud van het klachtenmanagement, ziet de ombudsman bijvoorbeeld vaak leerkrachten met verwachtingen in de centrale Vlaamse onderwijsadministratie. De administratie lijkt die verwachtingen vaak niet in te lossen.

Leerkrachten weten dat de Vlaamse overheid een begroting heeft die meer dan 185.000 onderwijspersoneelsleden financiert. En dus kijken zij naar de Vlaamse overheid wanneer ze zich afvragen of hun school hun voorrangrechten wel respecteert wanneer de school een collega laat voorgaan bij een aanstelling als leerkracht (ombudsman 2017-7093).

Te vaak blijft de Vlaamse overheid dan antwoorden dat klagers maar zelf een procedure moeten starten tegen hun werkgever. Zulke antwoorden voldoen duidelijk niet aan de verwachtingen van het onderwijspersoneel.

Vergelijkbare verwachtingen zijn er bij ouders rond de ondersteuning van specifieke zorgbehoeften op school of een tekortschietend pestbeleid, zaken die de Vlaamse onderwijsoverheid toch nauw aan het hart liggen.

Het ijkpunt ligt voor de hand. De voorbije legislatuur zette het beleidsdomein Welzijn, met eveneens sterke autonome spelers, wel al heel wat stappen in de richting van bemiddeling.

Naast klachten over de eigen dienstverlening, behandelt de welzijnsadministratie ook klachten over de voorzieningen in de zogenaamde interne tweede lijn, met inbegrip van de door het Bestuursdecreet nagestreefde conciliërende en bemiddelende aanpak.

Welzijn inspireert ook ruimer doordat het de positie van de klachtindiener in het inspectieproces versterkt. Vooraleer de welzijnsinspecteur een vaststelling maakt in een inspectieverslag bij een welzijnsvoorziening, krijgt voortaan ook de klager de kans om te reageren op het ontwerp van verslag.

Daarnaast is de welzijnsinspectie geleidelijk aan meer open over handhaving en bezorgt de inspectie spontaan de inspectieverslagen die volgen op hun klacht. Klagers zullen het dan niet meer moeten doen met alleen maar een interpretatie of weergave vanuit de klachtendiensten of zij zullen niet meer zelf via de procedure openbaarheid achter de rapporten aan moeten gaan.

Welzijn kan op vele vlakken dan wel een voorbeeld zijn voor het beleidsdomein Onderwijs, maar Welzijn kan soms ook iets leren van Onderwijs, met name over het spontaan aanbieden van de algemene periodieke doorlichtingsverslagen van scholen. Daar heeft Onderwijs wel een duidelijke voorsprong op Welzijn.

Bescherm zwangere leerkrachten – De Vlaamse Ombudsdienst is sedert 2015 ook de Genderkamer waar ombudsvrouw gender Annelies D’Espallier discriminatiemeldingen op basis van geslacht en gender ter harte neemt. De Genderkamer is breed actief op tal van domeinen binnen en buiten de overheid en dat uit zich op verschillende plaatsen in dit jaarverslag.

Eén van de vaak terugkomende thema’s in de Genderkamer, zeker ook in onderwijs, is zwangerschap. Wie een kwetsbaar tijdelijk statuut combineert met een kwetsbare situatie als een zwangerschap, getuigt vaak liefst in stilte van wat zij meemaakt.

Tijdelijke leerkrachten blijken soms plots niet te worden verlengd (Genderkamer 2018-0978), in een enkel geval zelfs met een expliciete verwijzing naar zwangerschap als reden (Genderkamer 2018-4226).

In deze laatste zaak ziet het er trouwens naar uit dat de betrokken school de eerste instantie wordt die te maken zal krijgen met de harde hand van de Genderkamer (in de zin dat de Genderkamer de school voor de rechter zal dagen). Inderdaad, tot op heden lijkt de bemiddelende aanpak van de Genderkamer niet te baten. De be-

trokken gemeentelijke overheid blijft hardnekkig met de hakken in het zand staan terwijl het schriftelijke bewijsmateriaal nochtans vrij helder is. Een rechtszaak tegen de gemeente vanuit de Genderkamer lijkt dan ook onvermijdelijk.

Vooraf op die plekken waar vrouwen lang voor de bevalling niet mogen werken zoals soms in het buitengewoon onderwijs, blijkt zwangerschap een struikelblok. Pluimen dan voor de scholen die deze vrouwen op een nuttige manier aan boord houden (Genderkamer 2018-5821).

Nog meer pluimen voor een minister die in een breder loopbaanpact een antwoord kan vinden voor mensen in deze positie.

Aanbeveling 10 – Neem meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen

Dit jaarverslag staat in het teken van de geboekte verzoeningsresultaten, maar uiteraard zijn er ook tegenvallers en mislukkingen, zoals bij dit verhaal uit Grimbergen.

Verhaal ombudsman 2018-5770 – Op vraag van de overheid nam de Vlaamse ombudsdienst in het najaar van 2018 een actief bemiddelende rol op in de afhandeling van het financiële geschil tussen de verplicht gesloten kinderopvang Pimpeloentje uit Grimbergen met 50 kindjes en de ouders die nog waarborgen en te veel betaalde bedragen tegoed hadden. Gemiddeld zo'n 500 euro per kind. Deze bemiddeling was geen succes.

In Grimbergen stond de overeenkomst tussen de ouders en de kinderopvang centraal in de discussie. Grimbergen staat daarmee helaas niet alleen.

De dienstverlening binnen Welzijn en Onderwijs kent veel van die voorbeelden. Zo spreekt Kind & Gezin over maar liefst 158 klachten rond consumentenkwesaties in de kinderopvang. GO! bijvoorbeeld (onder-)rapporteert 7 klachten over de schoolfactuur (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 610 en 895).

Maar de ombudsman denkt ook aan het persoonsvolgend budget. Tot voor kort volledig Vlaams bij de klachtenbehandeling. Ondertussen loopt de zorgrelatie echter via een overeenkomst en is die relatie dus deels een federale consumentenangelegenheid.

Een persoon met een handicap die nu een probleem aankaart rond een concrete dienst, riskeert meer en meer te horen te krijgen dat het gaat om een consumentenprobleem op basis van zijn overeenkomst met een zorgaanbieder. En dan is het dus niet langer aan de eigen Vlaamse specifieke rechtsbescherming, maar wel aan het meer algemene federale consumentenrecht om dat probleem aan te pakken.

Even goed toont het Bemiddelingsboek 2018, p. 840-841, dat mensen zich evident richten tot de centrale onderwijsoverheid met klachten over private onderwijsinstellingen actief inzake levenslang leren.

"Brussel" blijkt die klachten te kwalificeren als onontvankelijk (34 onontvankelijke klachten op 39) en verwijst klagers naar de FOD Economie zodat ze daar klacht kunnen indienen voor consumentenbedrog.

De ombudsman is het niet eens met zulke vorm van klachtenbehandeling. Levenslang leren is een belangrijk principe en het is bekend dat er soms ernstige twijfels rijzen bij de kwaliteit van sommige bijscholingen. Het is dan een gemiste kans om geen inhoudelijke conclusies te trekken uit die 34 onontvankelijke signalen.

Samengevat is er voor de ombudsman maar één besluit. De burgers van Vlaanderen mogen bij consumentgerelateerde problemen met zulke facturen meer van de Vlaamse overheid verwachten dan wat de Vlaamse overheid, eigen alternatieve geschillenbeslechting inbegrepen, hun vandaag aanbiedt.

Versterk dus de alternatieve geschillenbeslechting rond zorg- en schoolfacturen, aangezien het gaat om domeinen waar burgers toch al naar de Vlaamse overheid kijken.

Vlaanderen heeft hier zelf alle mogelijkheden in handen om nog vele stappen vooruit te zetten op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting. Domein per domein kan de Vlaamse overheid onder meer stimulansen tot betere alternatieve geschillenbeslechting inbouwen in overheidsopdrachten of bij vergunningen, erkenningen of subsidievoorwaarden.

Terug in Grimbergen bij de gesloten kinderopvang, blijven gedupeerde ouders vandaag te zeer alleen achter. Wanneer ze alsnog hun geld willen recupereren, moeten ze zich wenden tot de rechter.

Vlaanderen kan ouders bijkomend beter beschermen in deze gevallen door in de komende legislatuur regelgevend op te treden rond een geplafonneerde en geblokeerde waarborg.

Breder zou een duidelijk decretaal mandaat ervoor kunnen zorgen dat bijvoorbeeld inningsmogelijkheden worden opgeschort tijdens de behandeling van klachten.

Aanbeveling 11 – Respecteer elkaar rond het ziekenhuisbed

Een domein dat de stap naar een Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting ondertussen al volop aan het zetten is, is de sector van de ombudsdiensten in de ziekenhuizen en de sector Geestelijke Gezondheidszorg.

Het Vlaams Bemiddelingsboek 2018 bevat de tweede bundeling van hun rapportages. In 2017 sloten deze ombudsdiensten immers voor het eerst aan bij de Vlaamse rapportages via de Vlaamse Ombudsdienst. En ook hier is het vanzelfsprekend de bedoeling dat de coördinatie van de rapportages mee zal leiden tot gezamenlijke aanbevelingen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De ombudsdiensten van bijna alle 62 algemene ziekenhuizen, en van de 31 psychiatrische ziekenhuizen dienden hun jaarverslag 2018 in. Samen ontvingen deze ombudsdiensten 24.452 klachten. In een respectabel aantal dossiers (3685) kwam men ook daadwerkelijk tot verzoening.

De ombudsman leest dat niet alleen patiënten maar ook zorgverleners zelf het moeilijk hebben met een gebrek aan respect. Nog meer aandacht voor doorgedreven communicatietraining in de (zorg)opleidingen kan wellicht betekenisvol zijn.

Die vraag naar respect keert ook terug in de aanbeveling aan de overheid om een sensibiliseringscampagne rond de rol van de spoeddiensten uit te werken.

Ombudsdiensten rapporteren dat er bij patiënten vaak een foutieve perceptie leeft. Ze denken dat een spoeddienst kan gebruikt worden als een eerstelijnsdienst waar men steeds terecht kan. Wanneer blijkt dat dit niet het geval is, durven de frustraties en daaruit volgend de klachten, hoogtij te vieren.

Ook op financieel vlak is er vaak meer nood aan sensibilisering. Het conventiestatuut van de artsen zorgt nog te vaak voor verrassingen. Ook de terugbetalingsregeling van het ziekenvervoer is geen voorbeeld van transparantie. De invoering

van een 'financieel loket' zou hier een belangrijke piste kunnen zijn richting meer transparantie.

Na enkele maanden aanwezigheid op dit nieuwe terrein denkt de Vlaamse ombudsman ook dat er nood is aan een verbetering van de rechtspositieregeling van de collega-ombudspersonen in deze sector. Vooral binnen de sector geestelijke gezondheid, lijkt hun positie soms wankel.

De Vlaamse Ombudsdienst weet daarbij dat ombudswerk binnen ziekenhuizen traditioneel geen klachtenbehandeling is, maar wel bemiddelingswerk. Het lijkt echter stilaan tijd om, in de geest van het Bestuursdecreet, te bekijken of hun mandaat verbreed kan worden zodat zij wel enige beoordelingsvrijheid krijgen.

In een enkel dossier begeeft de Vlaamse ombudsman zich daadwerkelijk ook mee op het terrein om die vooruitgang heel concreet mee te realiseren.

In ombudsman 2018-4144 over de afdeling Levanta van het psychiatrisch ziekenhuis Sint-Jan Baptist Zelzate neemt de ombudsman een actieve rol op in het verbetertraject dat aan de instelling werd opgelegd. De overheid werkt intussen verder aan een referentiekader dat meer houvast moet bieden aan forensische patiënten bij het uitoefenen van hun rechten.

Omgeving en Dierenwelzijn

Aanbeveling 12 – Windbedrijven: lanceer minder windturbineballonnetjes

Verhaal Ombudsman 2018-1276 – U kent het wel, een wat hoger gelegen stukje autosnelweg omzoomd met rijtjes windturbines. Iets minder bekend zijn de vele ballonnetjes die nodig waren om tot die inplanting te komen. De ombudsman heeft geen telraampje met ooit aangekondigde, maar nooit gerealiseerde windturbines, maar weet uit ervaring wel dat het er heel wat zijn.

Bij dit verzoeningsresultaat begrijpen vier windbedrijven via de ombudsman dat ze maar beter kunnen samenwerken in de bewuste zone en dat ze dus best stoppen met elk apart het ene concurrerende project na het andere aan te kondigen. Allemaal samen zijn die toch niet realiseerbaar en ze jagen veel mensen nodeloos de daver op het lijf.

Tijdige communicatie, maximale transparantie en een globale visie op de regio aan de hand van een zo breed mogelijke MER zijn essentieel om het nodige draagvlak te creëren.

Zoals vaak bij Onderwijs en Welzijn, kan de overheid het ook bij Omgeving niet alleen. Dat bleek bijvoorbeeld bij de windturbinebemiddeling uit het verhaal hiervoor.

De achtergrond van de windturbineproblematiek is belangrijk om een beeld te geven van de vorm en reikwijdte van alternatieve geschillenbeslechting in deze kwestie. Die laat zich als volgt omschrijven.

In 2018 kwamen er slechts 36 nieuwe windturbines bij, terwijl het Vlaamse windplan rekent op 70 à 80 nieuwe turbines per jaar.

En ook in deze aangelegenheid neemt de Vlaamse overheid enkel de rol van regisseur op. Dit jaarverslag sprak er eerder al over. Die regisseursrol komt erop neer dat de Vlaamse overheid aanstuurt, maar niet zelf de dienst verleent en dus niet zelf windturbines bouwt om mee de klimaatomslog te realiseren.

Het is tegen deze achtergrond dat de ombudsman een resultaat bereikte in één Vlaamse windzone. Hij deed dat niet zozeer in een bemiddeling met de Vlaamse overheid alleen, maar wel in een bemiddeling waarbij ook private windbedrijven mee aan tafel schoven.

Omwonenden uit nog heel wat anders windzones roepen de ombudsman erbij zodra één van de twaalf Vlaamse windbedrijven een mogelijke inplanting van windturbines aankondigt. De ombudsman legt dan telkens geduldig uit dat windbedrijven vaak en veel aankondigen, maar daarom lang niet altijd realiseren.

Dat belet natuurlijk niet dat de omwonenden terecht pleiten voor een grotere perimeter voor de individuele kennisgeving (onder meer ombudsman 2018-5437) en een transparante omschrijving van het voorwerp in de vergunningsaanvraag (niet '11 pylonen' als men 11 grote windturbines wil plaatsen – ombudsman 2018-5698).

Ook de timing van het openbaar onderzoek is niet onbelangrijk: als dat start net vóór de Gentse Feesten, een periode waarin de betrokken stadsdiensten niet of nauwelijks open zijn en dus geen inzage in het aanvraagdossier kunnen geven, is dat niet bevorderlijk voor het draagvlak (ombudsman 2018-4836).

Ook dat is dus bemiddelen en conclusies trekken uit dienstverlening door de Vlaamse overheid onder de vorm van regie. De aanbeveling is ditmaal geen oproep aan de regisseur, te weten de Vlaamse overheid, maar wel aan de geregisseerde twaalf private windbedrijven. De oproep van de ombudsman luidt: wees voorzichtig met het oplaten van te veel van die ballonnetjes: zij dienen het draagvlak voor windturbines niet en vermoedelijk evenmin het eigen verdienmodel.

Aanbeveling 13 – Hanteer 107 euro als boete-ijkpunt

Handhaving: het alziend oog van de overheid – 2018 was zeker het jaar van ongeziene aantallen (federale) flitsboetes en LEZ-boetes met echo's tot bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De rode draad hier, en ook bij de Vlaamse kilometerheffing voor vrachtwagens bijvoorbeeld, is dat het oog van de overheid almaar meer alziend wordt: altijd prijs bij elke overtreding, handhaving aan 100%. De ombudsman is daar zeker geen tegenstander van en zal burgers dus doorgaans aanraden om te betalen. De ombudsman heeft niet de gewoonte om mee te gaan in allerlei spitsvondige uitvluchten.

Maar burger en ombudsman voelen het verschil in de snelheden en dat komt de geloofwaardigheid van het geheel niet ten goede.

De burger kijkt immers door de beleidsdomeinen heen en zoekt naar een natuurlijk aanvoelende evenredigheid tussen sancties voor de verscheidene mogelijke overtredingen van hemzelf en van zijn medeburger: een flitsboete van rond de 60 euro, zwartrijden op de bus aan 107 euro, een bouwovertrading in de tuin, een onvoldoende geïsoleerde woning (EPB), systematische overschrijding van geluidsnormen, illegale lozingen, zwerfvuil, enz.

Daarbij let hij vooral op de ernst en frequentie van de overtreding, op de concrete omstandigheden en het eventuele herstel ervan. Een sterk verhoogd boetebedrag om een te lage pakkans te compenseren bijvoorbeeld, dat strookt niet met het rechtvaardigheidsgevoel van de burgers.

Het is tegen die achtergrond dat de ombudsman kijkt naar het kwart meer PV's bij De Lijn in 2018 en de 10% meer lijnboetes van doorgaans 107 euro (65.726 boetes in 2018 tegen 59.663 boetes in 2017).

De ombudsman weet dat die stijgingen voor 2018 mede verklaard worden door de verwittigingen via 0 euro-boetes aan reizigers die niet valideren, maar die wel betaald hebben. Tegelijk weet de ombudsman ook dat boetes nooit een doel op zich mogen worden, los van een reëel witrij-effect.

De ombudsman beveelt daarom aan om het boetebedrag van 107 euro te bevroren en te laten uitgroeien tot een ijkpunt voor alle overheden (denk aan de gemeentelijke GAS-boetes, of aan flitsboetes). 107 euro kan het bedrag zijn waaraan andere overheden hun eigen boetebedragen afmeten.

Voorts moet technologie snel kunnen werken in beide richtingen en mag die niet louter overhellen naar de burgerplichtenkant. De overheid moet dus voldoende aandacht besteden aan het verder ontwikkelen van de keerzijde van toepassingen, zodat die ook de burgers ten goede komen.

Wanneer het Omgevingsloket bijvoorbeeld de zaken gemakkelijker maakt voor de aanvrager van de vergunning, dan moet ook de bezwaarindiener voordelen zien. Vandaag is het voor de bezwaarindiener zelfs niet mogelijk om de uiteindelijke beslissing in het loket te raadplegen.

Er zijn nog andere opportuniteiten. Geo-mailing of gebiedsgerichte mailing is een voorbeeld waarbij omwonenden spontaan op de hoogte worden gebracht van alle vergunningsaanvragen in hun woonomgeving.

Het only-once-principe waarbij maar één keer informatie bij de burger wordt opgevraagd en niet telkens opnieuw, kan radicaal doorgetrokken worden. Al kijkt GDPR sedert 2018 mee. Zo mogen de infolijnen van Kind & Gezin en de Vlaamse Infolijn 1700 niet zomaar onderling contactgegevens uitwisselen (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 748). En Kind & Gezin mag bijvoorbeeld ook de geboorte info verkregen met het oog op de preventieve gezinsondersteuning, niet zonder meer gebruiken bij de berekening van het opvangtarief in de kinderopvang. Ook ziekenhuizen geven aan te worstelen met de nieuwe GDPR-regelgeving.

Verhaal ombudsman 2016-5408 – Pal in de woonwijk van Nestor speelt een bedrijfje al jarenlang met de voeten van jan en alleman, ombudsman inbegrepen. Vergunningsvoorwaarden zijn voor dit bedrijf slechts een vodje papier en het is eerder regel dan uitzondering dat lawaaierige machines opgestart worden ruim voor de toegelaten uren aanbreken.

Nestor houdt zich al twee jaar lang stipt aan de afspraken met de ombudsman. Die waren gemaakt om zijn klaaggedrag bij de gemeente te kanaliseren en om er zo voor te zorgen dat de gemeente niet kreunt onder de meldingen van Nestor.

Omgevingshandhaving: Vlaanderen kan beter – Misschien zal alles ooit anders zijn als de gemiddelde Vlaamse gemeente 75.000 inwoners zal tellen, maar vandaag klinkt het dat de burger bij omgevingshandhaving – dit is dus het toezicht op die vergunningen – meer vertrouwen heeft in de Vlaamse overheid dan in zijn gemeente.

De anders zo nagestreefde nabijheid bij de burger lijkt voor deze handhaving inderdaad eerder een nadeel dan een voordeel te zijn. De Vlaamse overheid hoort dit tijdens de legislatuur 2019-2024 beter in te zien dan tijdens de legislatuur 2014-2019.

De ombudsman kan bouwen op zijn ervaringen wanneer hij vaststelt dat de Vlaming geen ruimtelijke anarchist is en dat hij best bereid is zich naar de regels te schikken, als hij maar het gevoel heeft dat de regels ook gehandhaafd worden ten aanzien van de anderen.

Hij wil zien dat blijven dwarsliggen uiteindelijk niet loont. En dus is het nodig om bemiddelen en zacht handhaven uiteindelijk ook aan te vullen met kordaat optreden waar nodig. In Vlaanderen bestaat er een draagvlak voor evenwichtige, transparante, afdoende en consequente handhaving. Dat mag ook de ambitie zijn voor omgevingshandhaving.

Handhaven veronderstelt een voldoende grote pakkans. In zijn Handhavingsrapport Ruimtelijke Ordening 2017 benadrukt de Vlaamse Hoge Raad voor Ruimte en Milieu (VHRM) dat een sterk uitgebouwde Vlaamse inspectiedienst Ruimtelijke Ordening in elk geval essentieel blijft, naast de versterking van handhaving op lokaal niveau.

Voorts bereiken de omgevingshandhavers wel degelijk positieve resultaten. De handhavingsrapporten illustreren dat aan de hand van enkele cases met fotomateriaal. De Vlaamse en lokale handhavingsdiensten mogen de preventieve werking van dergelijke cases niet onderschatten en moeten zelf meer naar buiten komen met hun concrete, positieve resultaten.

Een recent voorbeeld uit de ombudspraktijk. Een burger klaagt over oplopende dwangsommen van de Omgevingsinspectie. De ombudsman gebruikt zijn overredingskracht vooral om deze burger, een volhardende overtreder, toch ertoe te bewegen om eindelijk die koterijen en rommel in de tuin op te ruimen, zoals opgelegd door de rechter (ombudsman 2018-5562).

De burger blijkt oor te hebben naar de ombudsman en de tuin geraakt eindelijk opgeruimd. Daarna was het de beurt aan de overheid om de nodige mildheid te tonen bij de eindafrekening rond de dwangsommen. En die mildheid kwam er ook: met steun van de ombudsman, liet de overheid 60% van de dwangsom vallen, waarna er werd afgeklopt op 2500 euro dwangsom.

Nog wat handhaving betreft, kan het departement Omgeving verder best werk maken van een werkbaar en efficiënt draaiboek met goede praktijken over de doordachte omgang met aanvragen voor toelatingen voor occasionele evenementen en de handhaving van de toelatingsvoorwaarden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vooral tijdens de zomer van 2018 een reeks klachten ontvangen over te soepele toelatingen voor en onvoldoende optreden tegen geluidshinder door grote WK-voetbalschermen op dorpspleinen, jeugdfuiven, muziekfestivals, kermissen enz.

De ombudsman ziet alle betrokken lokale overheden daarmee worstelen. In dat draaiboek verdient burenbemiddeling een plaats.

Aanbeveling 14 – Verfijn sanctieregime Dierenwelzijn

Dierenwelzijn heeft een moeilijk te begrijpen sanctiemechanisme.

De ombudsman zag het in een zaak waarbij twee honden in beslag genomen werden door de overheid en daarna definitief naar het asiel moesten nadat het baasje beide dieren urenlang liet liggen in een in volle zon geparkeerd voertuig (ombudsman 2018-5221).

De ombudsman verdedigde de sanctie van de overheid en wees er de gesanctioneerde burger op dat burgers vaak juist een meer doortastende handhaving vragen binnen het beleidsdomein Omgeving.

De ombudsman zag deze doortastende handhaving tegenover de eigenaar van deze honden als een referentiezaak tegenover andere handhaving binnen het beleidsdomein Omgeving.

Tegelijk was de inbeslagname na een éénmalige verwaarlozing zeker meer dan voldoende. De verdere gerechtelijke procedures waren duidelijk overbodig en konden verder niets toevoegen.

Gerechtelijke vervolging lijkt enkel nodig voor zware dierenmishandeling; bij verwaarlozing kan bestuurlijke handhaving volstaan. Het regeerakkoord bevat best het voornemen om de sanctieregeling Dierenwelzijn in die zin verder te verfijnen.

De Vlaamse Sociale Bescherming introduceerde zo bijvoorbeeld al in 2017 de bevrijdende boete. Op die manier wordt het niet betalen van de zorgpremie niet langer gesanctioneerd met zowel een boete, als bijkomend een opschorting van rechten.

Werk, Economie, Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Werk, Economie, Cultuur, Jeugd, Media en Sport zijn stuk voor stuk belangrijke maatschappelijke aangelegenheden, die echter minder prominent aanwezig zijn in de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting.

Daar zijn verschillende verklaringen voor, waaronder de bevoegdheidsverdeling en de eigen kenmerken van de verschillende sectoren met een overheid veelal in de rol van subsidieverstrekker.

Dat wil natuurlijk niet zeggen dat het daarbij ook eens niet behoorlijk kan mislopen, zo bijvoorbeeld bij de dienst Zorgkrediet die begin 2018 met een onaanvaardbare achterstand te kampen had. Het Departement Werk liet zich daar van zijn creatiefste kant zien via de actie 'alle talenten aan de slag', waarbij letterlijk alle medewerkers tot aan de hoogste ambtenaar, werden ingeschakeld om deze achterstand weg te werken.

Een en ander maakt ook dat de top-drie van de meest burgerintensieve processen tijdens de legislatuur 2014-2019 ongewijzigd bleef. Klachtenbeelden draaien om alles wat van ver en dichtbij met dienstencheques te maken heeft (1); en daarnaast zijn er de VRT (2) en de VDAB (3).

Dienstencheques – Kort eerst, wat de dienstencheques betreft. Het is goed dat Sodexo nu ook uitgebreid rapporteert via het Vlaams Klachtenboek 2018 over de eigen klachtenbeelden. Het is zeker aangewezen dat de overheid bij het nieuwe contract méér aandacht zal hebben voor klachtenwerking en bemiddelingsbereidheid.

Tijdens deze legislatuur duurde het veel te lang om Sodexo aan te porren om enkele evidente dingen te signaleren en aan te pakken, denk aan discussies rond de vervalttermijn van dienstencheques of klachtenbeelden rond te hoge administratieve financiële straffen bij te veel bestelde dienstencheques.

Nog wat de dienstencheques betreft, is het overigens ook geen goede fiscale praktijk om gezinnen te laten switchen tussen twee verschillende gebruikersnummers om een optimale fiscale aftrek te krijgen. De fiscale optimalisatie hoort gewoon per huishouden toegekend te worden.

Daarnaast ziet de ombudsman bijvoorbeeld ook hoe attesten FOD Sociale Zekerheid, ook die voor handicap onbepaalde duur, niet automatisch doorstromen. Op die manier moeten gezinnen dergelijke attesten jaarlijks opnieuw indienen om in aanmerking te komen voor gunstregimes bij de huishoudhulp (ombudsman 2018-3159).

Anno 2019 noemen burgers dit terecht achterhaalde administratieve ballast.

Aanbeveling 15 – Ban gokreclame bij VRT

Bij klachten over de VRT heeft de ombudsman twintig jaar lang tegenover kijkers en luisteraars herhaald dat de Vlaamse Ombudsdienst niet de plek is om dag aan dag de VRT-nieuwsdienst te bashen. Vanaf 2019 is het niet langer aan de Vlaamse ombudsman, maar wel aan de Raad voor de Journalistiek om die boodschap uit te dragen.

De klachten over de afschaffing van digitale antenne-uitzendingen (DVB-T) door de VRT, bieden dan weer heel wat input om de volgende stap in de digitalisering van onze mediawereld beter in te plannen en te communiceren. De stopzetting van FM-radio-uitzendingen zal immers ook onverbidlijk volgen en zal evenzeer weerstand oproepen.

Ten slotte illustreert het VRT-klachtenrapport vele malen het belang dat burgers hechten aan de voorbeeldfunctie van de VRT én hoe de VRT zelf hecht aan die voorbeeldrol. Dat kan dan slaan op verkeersveiligheid of klimaat. Maar er waren in 2018 ook klachten over gokreclame, vooral ten tijde van het WK voetbal in de zomer (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 214).

De ombudsman beveelt de VRT aan om gokreclame van de VRT-schermen te bannen.

De VRT zou alvast kunnen starten bij de eigen sponsorpartners die de VAR om de twee jaar zoekt voor de VRT. Vandaag is Unibet op die manier één van de 44 alliantiepartners uit verschillende sectoren. Unibet en Circus.be hebben daarbij themagebonden sponsoring aangeboden en zijn dus vooral zichtbaar rond sport.

In een volgende fase zou VRT kunnen gaan wegen op de verplichte sponsorbillboards bij bepaalde sportwedstrijden zoals in het voetbal bijvoorbeeld de Crocky-cup, waar er een verplichte billboard is van Betway of de billboard van Unibet bij Jupiler Pro League.

Aanbeveling 16 – VDAB-platform voor vacatures moet beter

Ten slotte is er de VDAB binnen dit beleidsdomein, een instantie waarmee de ombudsman doorgaans goed kan samenwerken.

Meer dan eens krijgen werkzoekenden van de ombudsman te horen dat de VDAB geen Droomfabriek is, maar er wel is voor de kortste weg naar werk. Zo zal de ombudsman bijvoorbeeld bevestigen dat het niet mogelijk is om een opleiding metaalbewerker bijkomend te combineren met een reddersopleiding (ombudsman 2018-5280).

Hetzelfde geldt voor de magazijnwerker die op eigen kracht een opleiding heftruckbestuurder volgt. De ombudsman bevestigt dan dat zoiets vooraf moet worden besproken met de VDAB. Tegelijk blijven klachten leerrijk. Deze klacht liet bijvoorbeeld toe om nu duidelijker op de VDAB-website te preciseren dat de aanvraag vooraf moet gebeuren.

Klachten leren ook dat het VDAB-vrijstellingenbeleid voor opleidingen soms wat rigide is en dat de wachttijd bij opleidingen of opstart van begeleiding soms lang kan zijn. Het klachtenrapport preciseert trouwens dat slechts in 63% van de aanvragen een vrijstelling van beschikbaarheid wordt toegekend. Sinds 2018 gebeurt die inschatting op centraal niveau door de pool vrijstellingen zodat de uniformiteit beter bewaakt kan worden.

Klachten leren verder ook dat de wachttijden bij opleiding of opstart van een begeleiding soms lang zijn.

Het VDAB-klachtenrapport bevestigt jaar na jaar observaties die ook de ombudsman doet. Zo gaan klachten in de sanctiedossiers niet zozeer over de sancties zelf, maar wel onder meer over de rechten van verdediging.

Werkzoekenden vinden bijvoorbeeld dat ze inzage moeten krijgen in het volledige transmissiedossier of dat ze geluidsopnames ter verdediging moeten kunnen aanbrengen. Het (stiekem) maken van geluidsopnames moet niet aangemoedigd worden maar kan soms wel beweringen ondersteunen.

In andere gevallen is de privacy van de werkzoekende in het geding, zoals bij de indringende vragenlijsten van tenderpartners over hun achtergrond. Mensen beschouwen vragen over hun gezondheid in het verleden en hun syndicale achtergrond als een inbreuk op hun privacy.

Het kruispunt geslacht of gender enerzijds en werk anderzijds, komt regelmatig terug in de klachten in de Genderkamer. De ombudsvrouw gender stelt hierover ten eerste vast dat het onderscheid op grond van geslacht nog lang niet vergeten is in Vlaanderen.

Ook in 2018 is er nog werk of zijn er nog soms vrijwilligersposities die men denkt te kunnen voorbehouden aan één geslacht (Genderkamer 2018-0768, 1051, 2515, en 3942).

De enige mogelijke uitzondering voor dat onderscheid – wezenlijke en bepalende beroepsvereisten –, wordt erg ruim geïnterpreteerd. Het is nochtans echt niet wezenlijk dat een onthaalmedewerker een vrouw is, ook niet als de bezoekers van de dienst voornamelijk vrouwen zijn. Het blijkt soms moeilijk om het andere perspectief, namelijk dat van de geweigerde sollicitant, te waarderen. Nochtans is voor hen elke kans om ervaring op te doen ook waardevol.

De zowat 100 discriminatieklachten bij de VDAB blijken voornamelijk te gaan over leeftijdsdiscriminatie en in een aantal gevallen ook over geslacht, onder meer in het kader van opleidingen en de vacaturedatabank (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 478).

Met betrekking tot die laatste luidt de klacht vaak dat sollicitanten in de VDAB-databank vacatures vinden voor bijvoorbeeld verkoopster of tuinman. Die klachten worden extra scherp wanneer sollicitanten door de betrokken werkgevers worden geweigerd op grond van geslacht, soms met de mededeling dat die keuze voor een bepaald geslacht al was aangegeven in de databank.

De VDAB geeft aan dat de grote omvang van de databank maakt dat die moeilijk te overzien is en dat er wel inspanningen geleverd worden om discriminatie uit te bannen, zowel in het verleden als in de toekomst.

Toch blijven er nog veel te veel van die zoekertjes opduiken. Een dienst zoals VDAB die zeilt onder de Vlaamse vlag, hoort geen enkele bijdrage te leveren aan dit soort

van ongelijke behandelingen, ook niet onrechtstreeks (Genderkamer 2016-3670 en 2018-6209, rapport Genderkamer 2018-9).

Het open VDAB-platform voor vacatures leent zich, zonder goede monitoring, te gemakkelijk voor werkgevers of interimkantoren die in woord en daad selecteren op geslacht. De VDAB hoort hier dus nog veel proactiever te zijn en geen advertenties te tolereren die openlijk hengelen naar bijvoorbeeld verkoopsters.

Een tweede thema, soms gerelateerd aan werk, situeert zich in opvallende onevenwichten tussen mannen en vrouwen. Die onevenwichten worden in de samenleving gezien als een symptoom van ongelijkheid. Zogenaamde 'all male panels' in actualiteitsprogramma's op televisie of in publieke debatten beroeren de gemoederen.

Als VRT een foto rondstuurt van de sportredactie die klaarstaat voor de sportzomer en er staan zo goed als alleen mannen op (Genderkamer 2018-3508), dan is het Imke Courtois en Heleen Jaques aan dek om het schip te behoeden voor kapseizen. Dat doen ze gelukkig met verve.

Een omgekeerde situatie blijkt daarbij ook de gemoederen te verhitten. VRT beschrijft in het klachtenrapport dat de voorwaarde om in een gemengd team in te schrijven voor een televisiequiz niet bij alle kandidaten op veel begrip kon rekenen. (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 224)

Onevenwichten wegwerken is een taak van elke dag en van elk niveau. Het vertrekpunt is altijd de idee dat mensen, of ze nu man of vrouw zijn, even geschikt zijn op hun eigen, unieke manier. Het vergt voorts soms een dosis brilwisselen om na te gaan waar het onevenwicht vandaan komt, en soms ook een dosis doorzettingsvermogen om – in veel gevallen – de vrouw te vinden.

UGent zocht in 2018 samen met de ombudsvrouw gender (Genderkamer 2018-2788) naar maatregelen die gelijke vertegenwoordiging van mannen en vrouwen in de hogere professorenranggen zouden kunnen bevorderen zonder daarbij ontoelaatbaar op de gelijkheid van iedereen te wegen.

Hierboven werd al beschreven dat de bescherming van zwangere leerkrachten in een precair statuut, een concrete stap vooruit kan zijn in het bevorderen van de gelijkheid man-vrouw.

Aanbeveling 17 – Samen op zoek naar vertrouwen na #metoo

Zoals hiervoor aangegeven is de Genderkamer breed actief op tal van domeinen, maar najaar 2017 was er uiteraard wel wereldwijde aandacht voor #metoo. Uitlopers daarvan in de Vlaamse sectoren Media en Cultuur echoden tot in de Genderkamer.

In elk onderdeel van het samenleven, of het nu werk (Genderkamer 2018-1051), sport (Genderkamer 2018-5117 en 2019-0449), school (Genderkamer 2018-0655) of nog iets heel anders is, vereist samenleven respect voor ieders waarde en integriteit.

Waar die waarden geschonden worden, bijvoorbeeld na de doortocht van een #metoo-ontlading, is het telkens zoeken naar antwoorden en naar hernieuwd vertrouwen, ook in het samenleven zelf. Het helpt daarbij niet dat strafrechtelijke onderzoeken bekend staan om hun legendarische traagheid.

Verskillende beleidsdomeinen zoeken allemaal op hun eigen terrein naar antwoorden in een tuchtstelsel, in een ethische code, in nog alternatieve mechanismen los van het strafrecht. Ieder van de domeinen landt bij verschillende systemen

omdat de vaststellingen telkens anders zijn: gaat het bijvoorbeeld vooral om meerderjarigen of net vooral om minderjarigen, welke zijn de gebruiken in de sector, kan de welzijnswet toegepast worden of niet, enz.

Toch zijn er net heel veel parallellen te trekken die nog niet voldoende ontdekt zijn: wat te doen bij niet-bevestigde geruchten, hoe gaat de omgeving verder na een melding, hoe op een gepaste manier gevolg geven aan een melding?

In de sectoren Media en Cultuur staat de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst intussen klaar om sterker op het terrein te komen voor #metoo-meldingen als expliciet aangeduid aanspreekpunt en bemiddelaar.

Vrouwenzwemmen: zo weinig mogelijk onderscheid

Publiek aangeboden goederen en diensten worden best zo weinig mogelijk vastgeknoopt aan geslacht. Het gelijkheidsbeginsel laat immers bij publieke goederen en diensten slechts in beperkte gevallen een andere behandeling toe op grond van geslacht. Er bestaan enkele duidelijke voorbeelden van uitzonderingen. Een vluchthuis voor slachtoffers van partnergeweld zou bijvoorbeeld uniseks ingericht kunnen worden.

Daarnaast zijn er toch ook heel wat grijze gevallen waarin de uitkomst van de afweging niet altijd helder is, zoals het bekende fenomeen van het vrouwenzwemmen, dat zo nu en dan echt verdeelt. Om onder de juridische uitzondering te kunnen vallen, moet het minstens om een zeer beperkt aanbod gaan in vergelijking met het totale aanbod.

Of het binnen de juridische uitzondering dan ook wenselijk is om die uren afzonderlijk in te richten, is een andere kwestie. De ombudsvrouw gender begroet alvast Mortsel als een voorbeeld waar de vrouwenzwemuren samen met de ombudsvrouw gender kritisch werden geëvalueerd. Die evaluatie leidde tot de beslissing om de uurtjes af te schaffen wegens gebrek aan belangstelling (Genderkamer 2018-5243).

Veiligheid als argument om mannen en vrouwen te scheiden?

Sportparticipatie vergroten kan een belangrijk doel zijn om een gescheiden aanbod te doen, maar de meeste argumenten die worden aangevoerd om mannen en vrouwen te scheiden, snijden geen hout.

Zo doken ook in 2018 weer situaties op waarin angst voor medemensen in de hoofden blijkbaar alleen verholpen kon worden door mannen en vrouwen van elkaar te scheiden: op de bus of in rijsscholen (Genderkamer 2018-2326 en 2327), maar eerder bijvoorbeeld ook in het zwembad voor een potje waterpolo (Genderkamer 2016-2493).

Dit dient het gelijkheidsbeginsel niet en als veiligheid en integriteit dan soms al in het geding zijn, dan ligt het democratische antwoord nooit in het scheiden van mannen en vrouwen, wel in proactief en waar nodig repressief optreden.

Trans in topsport

Er zijn weinig sectoren waar mannen en vrouwen zo strikt van elkaar gescheiden worden als in topsport en competitiesport. De categorieën doorbreken, omdat dat nu eenmaal je achtergrond is, is pionierswerk en botst soms op het bezwaar van competitievervalsing. Er wordt dan vaak richting transvrouwen gekeken, maar ook naar personen met een zogenaamde interseks conditie.

Het is een buitengewoon moeilijke knoop van kansen en rechten die ook internationaal in een stroomversnelling zit.

Op korte termijn moeten federaties en clubs vooral ondersteund worden bij het uitstippelen van een beleid van inclusie en gelijke kansen. Het uitgangspunt daarbij is dat veel sport zich afspeelt op een ander niveau dan dat topniveau en dat samen sporten, samen plezier maken, samen aan gezondheid werken, daar de kern zijn.

Wanneer het competitie-element echt speelt, is de afweging anders. Later in het voorjaar van 2019 zal de ombudsvrouw Gender een uitgebreid rapport publiceren in deze aangelegenheid.

Bestuurszaken en Mensenrechten

Aanbeveling 18 – Veralgemeen burgerprofiel en recht om terug gebeld te worden

Het onderdeel Agentschap Informatie Vlaanderen van het Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 742 en 756, bevestigt de digitale omslag: www.vlaanderen.be zit zo ondertussen boven de 13 miljoen bezoeken in 2018 (tegenover 10 miljoen in 2017). Tegelijk dalen de telefonische contacten. Van ooit 1 miljoen oproepen per jaar naar nog 729.402 telefonische contacten bij infonummer 1700 in 2018.

Op die manier is het Regeerakkoord 2014 grotendeels geslaagd in de ambitie om tegen 2019 alle burgers voor alle transacties digitaal te bedienen: de twee duidelijke achterblijvers zijn de woonpremies en vooral de sociale huur, met beide nog een veel te grote voorliefde voor papier en administratieve formaliteiten.

Tegelijk ziet de ombudsman ook het andere uiteinde van datzelfde spectrum.

Bij de erkenning van zorgberoepen (afdeling Zorgberoepen bij Zorg & Gezondheid) bijvoorbeeld of bij het escalatiepunt Taalwetwijzer met een dienst taaladvies met enkel een mailadres en zonder telefoon. Hier wordt het voor burgers bijna onmogelijk om nog een dossierbehandelaar aan de lijn te krijgen. De overheid bereikt op die manier niet langer de ondergrens van de behoorlijke dienstverlening.

Onbehoorlijk bestuur dus, dat veel beter kan. Dat bewijst het Agentschap Informatie Vlaanderen waar de opbeller na 2,5 minuten wachten ervoor kan kiezen om zijn nummer achter te laten en terug gebeld te worden binnen de twee werkdagen (Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 742).

De ombudsman beveelt aan om hier inspiratie uit te putten. In het regeerakkoord 2019-2024 moet bijgevolg aan burgers een veralgemeend recht toegekend worden om minstens hun telefoonnummer achter te laten zodat een overheidsmedewerker hen kan terug bellen.

Over telefoneren met de overheid heeft de ombudsman nog een andere aanbeveling.

De Lijn kan nog steeds enkel opgebeld worden via een betaalnummer en ook bij een nieuw initiatief als 1722 voor niet-dringende interventies bij storm of wateroverlast, blijkt dat de oproepen betalend zijn. Het spreekt voor zich dat dit niet is wat de burger verwacht.

Een goed voorbeeld van behoorlijke dienstverlening is dan weer de aandacht bij 1700 voor training in empathie van de eigen voorlichters; 1700 treedt intern ook op wanneer er daaraan wat schort.

Toch zullen er natuurlijk altijd wel verhalen blijven opduiken, zoals het wedervaren van een politieman die belde naar 1700 omdat hij op zoek was naar een intern mailadres bij de Vlaamse overheid in het kader van een onderzoek naar sociale fraude.

Deze politieman zag zich uiteindelijk verplicht een klacht in te dienen omdat 1700 hem maar bleef doorverwijzen naar het reguliere contactformulier voor gewone burgers. Het Bemiddelingsboek 2018, p. 744, noemt dit terecht een voorbeeld van onbehoorlijke dienstverlening wegens het te strikt toepassen van afspraken.

Maar in tijden van fake news zijn er vanzelfsprekend nog wel wat andere digitale prioriteiten. Burgers moeten erop kunnen rekenen dat de overheid betrouwbare informatie heerlijk helder en laagdrempelig tot bij hem brengt.

Er zijn vele voorbeelden van de strijd die de Vlaamse overheid daar voert.

Zo is het voortdurend opletten voor bedrijven die contracten proberen binnen te halen door te laten uitschijnen dat ze een overheidsinitiatief zijn.

Dat is overigens de belangrijkste verklaring voor het scheef oog dat de ombudsman heeft voor bedrijven die groepsaankopen op Vlaamse schaal organiseren en die dan ook nog eens subsidies omschrijven als waren het kortingen (een bijzonder vervelende praktijk, waarvan sommige aannemers zich ook bedienen; en die dan daarna de vermoorde onschuld spelen, wanneer de overheid laat weten dat de betrokken burger uiteindelijk dan toch niet in aanmerking komt voor de subsidie).

Even goed vindt de ombudsman het volkomen onbegrijpelijk dat de VREG onlangs groen licht gaf voor een private energiespeler onder de naam "de Vlaamse Energieleverancier".

Een heel ander voorbeeld van deze strijd was er bij een door Kind & Gezin opgeheven vergunning van een kinderopvang (ombudsman 2018-5770). Niemand wist van die opheffing omdat de stopzettingwebpagina van Kind & Gezin met informatie daarover goed verborgen bleef op het internet. Tegelijk bleef de bewuste kinderopvang in zoekresultaten op het internet zich maandenlang presenteren als een opvang waar niets mis mee was

Dit alles kan maar tot één conclusie leiden: alle grote spelers moeten mee achter het digitale loket, om samen voor die broodnodige, juiste, algemene en ook gepersonaliseerde overheidsinformatie te zorgen.

De valkuil hier is immers elke dag zichtbaar in de vragen van medeburgers aan de ombudsman. Burgers vinden hun weg niet in de vele goedbedoelde initiatieven die allemaal samen te weinig beseffen dat er slechts één publiek is van 6,5 miljoen Nederlandstaligen.

Dat publiek wordt het best in het Nederlands aangesproken en bediend en liefst zoveel mogelijk vanuit één centraal digitaal loket. Voor zo'n loket is geen enkele vraag onontvankelijk.

Wat de algemene overheidsinformatie betreft, zijn er dus gelukkig al de reeds vermelde website www.vlaanderen.be en Infolijn 1700, aangevuld met gespecialiseerde deelwebsites zoals groeipakket.be voor de gewijzigde kinderbijslag.

Vlaanderen.be durft terecht de strikt Vlaamse overheidszaken te overstijgen in het belang van de burger, zoals wanneer er afgelopen winter kans was op elektriciteitschaarste.

Delicater ligt het bij de meer gepersonaliseerde overheidsinformatie. Net zoals dat eerder het geval was met de hulplijnen per telefoon, wordt de Vlaming nu overspoeld door een onhelder amalgaam van webtoepassingen, vaak onder Engelstalige vlag.

Het begon ooit bij Taxonweb, ondertussen gevolgd door Mycareer, Mypension, Be alert, of het onpersoonlijke organisatiegerichte Mijndossier voor onze persoonsgegevens bij de overheid (rijksregister).

Vlaanderen mag verwachten dat de Vlaamse overheid zich presenteert als algemeen Nederlandstalig aanspreekpunt voor de burgers van Vlaanderen, ook – en misschien wel vooral – in digitale tijden.

En dus kan het project @mijnburgerprofiel van de Vlaamse overheid voor deze gepersonaliseerde overheidsinformatie perspectief bieden.

Deze webtoepassing verdient een prominente plek in het regeerakkoord 2019-2024 als unieke heerlijk heldere digitale toegangspoort voor Mijnbelastingen (Tax on web), Mijnpensioen (Mypension), Mijngezondheid (MyhealthViewer) enzovoort.

En wanneer bijvoorbeeld Kind & Gezin (mijn.kindengezin.be), VAPH (mijnvaph.be) of De Lijn (my account) dan toch absoluut wil blijven werken met eigen gepersonaliseerde profielen, dan moet zo'n profiel sowieso ook via @mijnburgerprofiel bereikt kunnen worden.

Er is geen enkel excuus, voor geen enkele dienstverlening onder Vlaams begrotingsgeld, om buiten @mijnburgerprofiel te blijven. Ook dat wordt best gebeiteld in het regeerakkoord 2019-2024.

Informatie verspreiden is één ding, nog iets anders is een overheid die zich voldoende kwaliteitsvol openstelt voor meldingen.

Er zijn weliswaar sterke merken zoals het meldpunt wegen, maar ook hier zijn er achterblijvers. Zo lijkt <https://www.lne.be/overlast-door-milieuhinder-wat-te-doen> in niets op het door het Regeerakkoord 2014-2019 aangekondigde performante meldpunt voor hinder door geluid, geur, trillingen en dergelijke.

En voor meldingen rond Dierenwelzijn, een nieuw klachtenbeeld voor de Vlaamse overheid waar het nog te veel zoeken is, voldoet dit zeker niet.

Ook hier kan @mijnburgerprofiel op termijn soelaas bieden. Tegelijk blijft het zeker de eerstkomende jaren nog steeds nodig dat de Vlaamse overheid één groot Vlaams dispatch-meldpunt 1700 prominenter in de markt zet als enige echte goede oplossing.

Meer investeren in 1700 betekent ook de gelegenheid te baat nemen om op werkelijk professionele schaal betrouwbaar juridisch eerstelijnsadvies te verstrekken in samenwerking met de justitiehuisen. De huidige versnippering van de middelen via onder andere de advocatenbalies kan nooit echt het verschil maken.

Nog wat dat melden betreft, was er in 2018 geen nieuwe klokkenluider bij de ombudsman, een nieuwe bevestiging van een (al in het jaarverslag 2017 geschetste) evolutie richting minder klokkenluiderszaken.

Toch herinnert de ombudsman in dit jaarverslag 2018 aan zijn aanbeveling rond de uitbreiding van de klokkenluidersregeling voor alles wat gebeurt met Vlaams belastinggeld, met inbegrip dus van onregelmatigheden met Vlaams belastinggeld bij autonome organisaties buiten de eigenlijke strikte Vlaamse overheid. Terwijl er

ondertussen in het strafrecht een spijtoptantenregeling is, bleef het bij de Vlaamse overheid oorverdovend stil en veranderde er verder niets.

Hetzelfde gebeurde trouwens met de voorzet die de ombudsman aan het Parlement gaf omtrent het beperkt aanvaarden van anonieme meldingen. In het Vlaams Bemiddelingsboek 2018, p. 803, 804, en 862) ziet men vervolgens goed hoe een beleidsdomein als Onderwijs en Vorming duidelijk worstelt met het ontbreken van een duidelijk decretaal kader en dan maar zelf een beleid uitwerkt.

Overigens, en voor alle duidelijkheid: een en ander doet niets af aan de vaststelling dat er elk jaar weer burgers bij de ombudsman zijn waar werkelijk geen land mee te bezeilen valt. Vorig jaar waren er zo opnieuw 11 burgers die uiteindelijk ook hun onvrede gingen projecteren op de ombudsman zelf.

Een voorbeeld hiervan was een metaaldetectorist (ombudsman 2018-6475) die niet wil zien dat het Verdrag van Malta helemaal niet de onderste steen boven wil. Vlaanderen zit echt niet te wachten op karrenvrachten opgedolven munten en potten. Toch wil Onroerend Erfgoed heus wel spreken met de sector en ook samenwerken, maar Onroerend Erfgoed hoeft zich daarbij geenszins te laten uitschelden.

Ook in zulke situaties kunnen overheden rekenen op hun ombudsman als de plek om het gesprek met stalkers af te ronden, zonder dat er daarvoor meteen een juridisch instrument voor uitgewerkt moet worden.

Een mooie kers op de taart van de digitale overheid die Vlaanderen wil zijn, zou een aanbod Free G voor overheidsinformatie of nieuwsprogramma's kunnen zijn. De gebruiker kan dan bepaalde plekken op het internet bezoeken zonder dat er dataverbruik wordt aangerekend.

Aanbeveling 19 – Ombudsman geen doel op zich

In de slotaanbeveling vertrekt de ombudsman bij de vaststelling dat de Vlaamse ombudsdienst zelf niet mag klagen over stijgende impact.

Na de Staatshervorming van 2014 kwamen er tal van nieuwe bijkomende bemiddelings thema's over van de federale overheid; daarnaast zijn er ook geheel nieuwe opdrachten, zoals het lidmaatschap van de intergewestelijke bemiddelende instantie voor de kilometerheffing of benoemingen als lokaal ombudsman in Kortrijk en in de nieuwe fusiegemeente Pelt.

Aan ambities is er ook geen gebrek. Nog andere gemeenten dan Kortrijk en Pelt zijn meer dan welkom om hun lokaal ombudswerk toe te vertrouwen aan de Vlaamse ombudsdienst. Het eerste jaarverslag Kortrijk 2018 – openbaar gemaakt via Stad Kortrijk – toont namelijk duidelijk de win-win van het gecombineerd Vlaams-lokaal ombudswerk.

Voorts is er nog veel potentieel in het Vlaamse Bemiddelingsboek. Sedert 2017 kwamen de rapportages van de ombudsdiensten van de ziekenhuizen en overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg en Sodexo erbij; volgend jaar volgt de ombudsfunctie bij de zorgkassen. Daarnaast is er alleszins ook uitbreiding mogelijk naar rapportage vanuit de private uitbetalingsactoren van het Groeipakket, de sociale verhuurkantoren, de andere watermaatschappijen dan De Watergroep, de energiepremies, de ombudsdiensten in het hoger onderwijs, GOCA, ...

En toch is de Vlaamse Ombudsdienst geen doel op zich.

Hetzelfde geldt voor de Vlaamse bestuursrechtscolleges, voor de Vlaamse regulatoren, voor de collega-instanties actief in de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting, de verschillende mensenrechtenmechanismes inbegrepen.

Globaal is er in dit hele landschap namelijk veel versplintering en weinig slagkracht.

Het is de ervaring van de ombudsman dat een duidelijk en voldoende breed mandaat een belangrijke voorwaarde is om voldoende vertrouwenwekkend te zijn bij de betrokken partijen.

Een voldoende breed mandaat laat ook toe om met de nodige mix van expertise en afstand mee het verschil te kunnen maken.

Eén krachtige regulator en één alternatieve geschillenbeslechter hebben meer gewicht dan vele kleintjes en ze zouden met veel meer slagkracht kunnen werken aan dossiers die nu te verspreid bewaakt worden, denk aan rechtsbescherming bij groepsaankopen of billijke compensatie voor grote storingen.

De ombudsman beveelt het Vlaams Parlement daarom aan om meteen bij aanvang van de legislatuur 2019-2024 het voortouw te nemen bij een grondige hertekening van deze onderdelen van het Vlaamse institutionele landschap.

De ombudsman zou alvast graag mee opgaan in één grote Vlaamse instantie vanuit de absolute overtuiging dat Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting baat heeft bij bemiddelaars en bewakers met een voldoende breed en duidelijk mandaat.

Wat de alternatieve geschillenbeslechting betreft, is dit de kern daarbij: verleen die alternatieve geschillenbeslechter toegang tot alles, maar geef hem geen harde beslissingsbevoegdheid.

Verhaal ombudsman 2018-3804 – Drie mensen drinken samen een kop koffie aan een Vlaamse keukentafel. De huurder van het huis, zijn verhuurder, en de derde is de ombudsvrouw. Het is een goeie babbel daar rond die keukentafel.

De huurder vertelt over woonnoden en over mantelzorg. Huurder en verhuurder vinden elkaar daar aan tafel, en meteen ook een akkoord over een betwiste plafondrail, én over de watertoevoer, én over een lastige drempel. Die twee laatste dingen stonden eigenlijk niet eens op de gespreksagenda.

En vanzelfsprekend kan bij die hertekening ook verder gebouwd worden op de 3,5 jaar waarin de gelijkemansbevoegdheid voor gender en geslacht ondertussen ingebed is in de Vlaamse ombudsdienst en waarin ook ruimere mensenrechten aan bod kwamen.

In dit jaarverslag was er al aandacht voor verschillende resultaten van deze Genderkamer – soms eerder een Mensenrechtenkamer –, die tal van zaken heeft verzoend vanuit het mensenrecht in combinatie met het DNA van de Vlaamse Ombudsdienst.

Daarbij was het vaak voldoende om uit te leggen waarom een klacht geformuleerd werd en waar het knelpunt zat, om de andere partij te overtuigen om van koers te veranderen. Soms was een iets stevigere por nodig, zoals bij een triatlonwedstrijd die een ongelijk prijzengeld uitloofde voor mannen en vrouwen. Resultaat: in september 2019 is het podium bij alvast die ene wedstrijd daar voor mannen en vrouwen even hoog (Genderkamer 2018-5557).

Waar geen verzoening mogelijk bleek, werden niet altijd verdere stappen gezet ondanks de mogelijkheid die de ombudsvrouw gender heeft om naar de rechter te

stappen om gendergelijkheid af te dwingen. In die gevallen bleek de bereidheid om te luisteren naar het mensenrechtenperspectief beperkt, maar bleek tegelijkertijd dat de samenleving er niet bij gebaat zou zijn om de gelijkheid bij een rechter te laten afdwingen, bijvoorbeeld omdat een sportclub dan uiteindelijk zou ophouden te bestaan zodat niemand nog zou sporten (Genderkamer 2017-2597).

"Wij zijn de tijden" (Augustinus)

Verhaal ombudsman 2018-1538 – Voorjaar 2018. De Vlaamse overheid vindt dat de rolstoeltoegankelijke gezinswoning van Kim en Erwin een in wettelijk opzicht te dure woning is en daarom krijgen Kim en Erwin geen – door de Vlaamse overheid gesubsidieerde – gratis verzekering tegen loonverlies (verzekering gewaarborgd wonen).

De ombudsman wijst op de extra kostprijs veroorzaakt door de draaicirkels van 1,5 m die Kim met haar rolstoel maakt. Daar kan ze toch niet op afgerekend worden?

Najaar 2018. De overheid herbekijkt. Kim en Erwin krijgen nu toch hun verzekering.

Uiteraard waren er ook mensenrechtzaken met grotere precedentwaarde, zoals bij de bemiddeling rond de rolstoeltoegankelijke woning van Kim en Erwin. Om het bemiddelingsresultaat te bereiken heeft de Mensenrechtenkamer van de Vlaamse Ombudsdienst er namelijk rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens bij genomen (EHRM, Guberina v. Kroatië, 2016) om uit te leggen dat zelfs de meest strakke wet toch altijd in de praktijk toegepast moet worden.

Deze concrete zaak draait rond de Vlaamse verzekering gewaarborgd inkomen. Die regeling is strak. Ofwel is de woning wettelijk te duur om in aanmerking te kunnen komen voor deze verzekering ofwel is de woning dat niet. In principe is daar dus weinig discussie over mogelijk.

En toch kan het zijn dat dit duidelijke criterium soms moet wijken. Vlaanderen is namelijk tegelijk ook een warm, democratisch land dat zich internationaal engageert voor – in dit geval – de redelijkeaanpassingenplicht. In dit voorbeeld vraagt die aanpassingenplicht dat de extra bouwkosten om bredere draaicirkels te kunnen maken in de woning niet ook nog eens extra negatieve gevolgen mogen hebben in de vorm van een geweigerde premie.

En als de Vlaamse overheid af en toe die plicht zelf niet spontaan opmerkt, dan is er dus een instantie als de ombudsman, soms bij monde van de ombudsvrouw gender, om de Vlaamse overheid te helpen om dat geleidelijk te zien.

Het brengt de Vlaamse ombudsdienst meteen bij de afsluiter van dit jaarverslag en bij de beschouwing dat de zittingsperiode 2019-2024 hoe dan ook gekenmerkt zal worden door de uitdaging om samen het mensenrecht verder te beschouwen en te behouden als basis.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst stelt het namelijk vast. 70 jaar na het opstellen van de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens is er geen rechtstak zo fel besproken als het recht van de mensenrechten. Mensenrechten hebben een enorme evolutie doorgemaakt die begon toen ze nog een basispakket van onvervreemdbare afweerrechten waren, dat wil zeggen garanties of waarborgen tegen staatsinmenging.

Intussen vormen ze een ruime catalogus en gelden ze vaak ook tussen burgers onderling en brengen ze soms positieve plichten mee, ook voor een overheid die

zich daarbij niet steeds zomaar kan blijven verschuilen achter het argument van de beleidsvrijheid om bepaalde keuzes te maken of dingen niet te doen.

Het is nu éénmaal eigen aan de mensenrechten dat ze opgenomen zijn in allerlei levende instrumenten die worden geïnterpreteerd in het licht van vandaag. Exact op die plek ligt het spanningsveld voor de komende jaren. Het is ook voor de ombudsman of, specifiek in de mensenrechtenwerking, voor de ombudsvrouw gender, altijd lopen op een fijne lijn tussen het mensenrecht als beperkte basisuitrusting en dat mensenrecht dat allesomvattend wordt.

Vertaald in klachten, lijkt het soms of elke klacht van een mens ook een mensenrecht betreft. De samenleving rijdt zich dan ook nog eens regelmatig vast in grote statements daarover en dat is uiteindelijk nefast voor het doel dat altijd voorop staat: het waarderen van waardevolle signalen, het beschermen van diegenen die bescherming nodig hebben, en het zoeken naar duurzame oplossingen.

Die evenwichtsoefening bepaalt de debatten van de dag en zal de komende jaren cruciaal zijn in de werking van iedereen die als taak heeft om mee te bouwen aan de bewustwording, bescherming of verwezenlijking van mensenrechten.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de ambitie om aan te tonen dat alternatieve geschillenbeslechting ook een bouwsteen kan zijn bij de toepassing van mensenrechten, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst een instantie is die weet dat rechten ook aanknopen bij plichten.

De statistieken hierna zeggen daarover heel wat. Er waren 8491 burgercontacten in 2018 bij de ombudsman zelf en toch startte de ombudsman maar 10% of 867 dossiers bij overheidsdiensten.

Die 90% andere burgers hadden natuurlijk niet allemaal ongelijk: vaak zochten ze simpelweg wat informatie. En toch. Dag in dag uit geeft de ombudsman in die gevallen wat wenken aan burgers of herinnert de ombudsman hen aan hun plichten.

Een democratie is namelijk zoveel meer dan de optelsom van 6,5 miljoen "ikjes" of "mijndossiers".

Cijfers en statistieken

Hierna eerst de 3 belangrijkste cijfers uit dit jaarverslag; ze zijn terug te vinden vooraan in het Vlaams Bemiddelingsboek 2018.

10.678 resultaten – Helemaal centraal staat het belangrijkste cijfer en dat zijn dus de 10.678 resultaten via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2018 (tegen 5780 oplossingen in 2017).

De belangrijkste verklaring voor deze stijging ligt bij de Vlaamse ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheidszorg, die voor het eerst – zij het nog schuchter – uitdrukkelijk uitpakken met hun resultaten en hoge tevredenheidscijfers.

Op die manier wordt de verzoeningstop-5 voor 2018 gevormd door de ziekenhuisombud met 3685 resultaten op kop; gevolgd door mobiliteit met 2480 resultaten, waaronder 2324 compensaties via de Klantendienst van De Lijn.

Op 3 staan de 1346 resultaten in en rond de gezinswoning. Op 4 en 5 volgen respectievelijk het klachtenmanagement bij de Vlaamse Belastingdienst (782 resultaten) en werk (696 resultaten).

416.343 signalen in totaal in 2018 – Een tweede kerncijfer stelt vast dat het voormalige Klachtenboek ondertussen in de editie Bemiddelingsboek 2018 al lang niet meer draait over louter 74.233 klachten bij de Vlaamse overheid alleen.

Het Bemiddelingsboek 2018 heeft het daarnaast bijkomend over 342.110 andere signalen van burgers of klanten, met vooral de 287.300 contacten bij Sodexo in het kader van de dienstencheques.

309.275 eerstelijnsklachten voorbije legislatuur – Het derde kerncijfer, ten slotte, zijn de 309.275 eerstelijnsklachten bij de klachten- en klantendiensten van de Vlaamse overheid tijdens de voorbije legislatuur (242.050 tijdens de legislatuur 2009-2014 daarvoor).

De stijging komt integraal op het conto van het steeds meer volwassen klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid.

Wat de eigen werking betreft van de Vlaamse Ombudsdienst in 2018, zijn dit de kerncijfers

Tabel 1: Dossiers en snelle hulpverleningen

	2018	2017	2016
Nieuwe dossiers	867	922	946
Beoordeelde dossiers	765	962	870
Behandelde dossiers	903	977	956
Doorverwijzingen	7588	7790	7849
Totaal	8491	8767	8805

Tabel 2: Verzoening

	Aantal	%
Verzoend	276	36,1
Niet verzoend	8	1,0
Niet verzoenbaar	481	62,9

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)

Omgeving, Water en Energie	30,1
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	18,3
Economie en Werkgelegenheid	10,6
Wonen	10,2
Gender	8,1
Onderwijs	5,6
Vlaamse Fiscaliteit	5,1
Welzijn en Gezondheid	4,7
Cultuur en Media	2,6
Personeelsaangelegenheden	2,0
Andere	1,9
Binnenlandse aangelegenheden	0,8