

# Jaarverslag 2023

## Burgerparticipatie via de klacht

ingediend op **41** (2023-2024) – Nr. 1  
19 maart 2024 (2023-2024)

## **Jaarverslag**

van de Vlaamse Ombudsdienst

2023



## Vlaamse Ombudsdienst

Geachte parlamentsvoorzitter,  
Geachte Minister-President,

Ter versterking van de democratie hebben de federale overheid en de deelstaten in de jaren '90 parlementaire ombudsdiensten opgericht. Vlaanderen gaf met het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 de nodige verankering en waarborgen voor een onafhankelijke ombudsbehandeling van klachten over Vlaamse overheidsdiensten in brede zin.

Ombudswerking verbetert de relatie tussen burger en overheid, en versterkt het vertrouwen in de rechtsstaat. Dat gebeurt zowel op individueel vlak door de laagdrempelige vorm van alternatieve geschillenbeslechting, als op structureel vlak door passende, onderbouwde aanbevelingen aan de overheidsdiensten en de beleidsmakers.

Ook in dit verkiezingsjaar is het nuttig eraan te herinneren dat burgerparticipatie vele andere varianten heeft dan alleen de vijfjaarlijkse stembusgang. Met name de klacht is een eenvoudige, heldere en concrete variant, die altijd uitgeoefend kan worden.

Daarbij geholpen door de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling rekent de burger erop dat zijn Vlaamse overheid, zowel de diensten als de beleidsmakers, elke dag een luisterend oor en voldoende empathisch vermogen heeft om het effect van beleidskeuzes en werkmethodes met open geest te toetsen aan de gesignaleerde pijnpunten in concrete toepassingsgevallen, en waar nodig die keuzes en methodes bij te sturen.

Dit 25<sup>ste</sup> jaarverslag bevat zoals zijn voorgangers een ruime schets van en reflectie op de ontvangen burgersignalen tijdens het afgelopen werkjaar, dit keer niet alleen per beleidsdomein maar ook met enkele dwarsdoorsneden, ter inspiratie voor een betere dienstverlening aan de burger.

Daarnaast bieden ook de in het Vlaams Bemiddelingsboek gebundelde eerstelijnsklachtenrapporten van de Vlaamse overheidsdiensten, het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen en het Lokaal Bemiddelingsboek leerrijke overzichten en besprekingen van burgersignalen in alle beleidsdomeinen.

Vriendelijke groet,



Erwin Janssens,  
wnd. Vlaams Ombudsman

## INHOUD

1. De Vlaamse Ombudsdienst: een 25-jarige kijkt vooral vooruit .....	5
2. Mobiliteit: de actieve weggebruiker eerst .....	8
3. De Lijn: stilstand én verandering leiden tot meer klachten .....	11
4. Elektromobiliteit: paal volgt wagen, maar niet zo vlot. ....	14
5. Autokeuring: de motor sputterde .....	17
6. Wegen: de burger ligt wakker van trillingshinder, het beleid niet.....	21
7. Werk: de arbeidsmarkt in het nauw maakt sprongen .....	24
8. Welzijn: overheidstoezicht op zorgverstrekkers.....	27
9. Over Zorg(en)kinderen: zorgtoeslag en jeugdhulp.....	30
10. Onderwijs: beschikbare data en werken aan vertrouwen .....	32
11. Personeelsklachten/klokkenluiders: soms een dunne scheidingslijn .....	35
12. Media, sport en cultuur: een gevarieerd beeld .....	38
13. Omgeving: een brede blik op bestuurlijke handhaving .....	39
14. Wateroverlast en waterschaarste .....	42
15. Energie: Fluvius staat voor het jaar van de waarheid .....	45
16. Mijn VerbouwLening en Mijn VerbouwPremie .....	48
17. Sociaal wonen: complexiteit als een uitdaging .....	50
18. Fiscaliteit: erfbelastingen en schenkingen.....	54
19. Schulden en invorderingspraktijken .....	57
20. Only once-principe en gegevensuitwisseling met andere overheden.....	60
21. Automatische rechtentoekenning en non-take-up .....	63
22. Openbaarheid & bescherming persoonlijke levenssfeer op gespannen voet	66
23. Bereikbaarheid en digitale inclusie.....	69
24. Een recht op vergissing: ruimte voor de menselijke maat.....	73
25. Vijf jaar eerstelijnsklachtenbehandeling op grond van het Bestuursdecreet	77
Cijfers .....	80

## Bijlagen:

- Vlaams Bemiddelingsboek 2023
- Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2023
- Lokaal Bemiddelingsboek 2023

zie de dossierpagina op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be)

## **1. De Vlaamse Ombudsdienst: een 25-jarige kijkt vooral vooruit**

### **1.1. Een verjaardag met nuances en in partnerschap met 1700**

Het Ombudsdecreet dateert van 7 juli 1998 en is in werking getreden op 1 september van dat jaar. Toch viert de Vlaamse Ombudsdienst zijn verjaardagen op een andere dag. Na een zware selectieprocedure kon de eerste Vlaamse Ombudsman, Bernard Hubeau, namelijk pas op 1 maart 1999 de deuren openen en de eerste werkdag van de dienst starten. Dat is een meer passende startdatum.

Al moet dat genuanceerd worden, want er bestond al een zekere voorganger sinds begin jaren 1990: de Ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap. De onafhankelijkheid van die ombudsdienst was als onderdeel van de uitvoerende macht echter niet voldoende gegarandeerd. Met het Ombudsdecreet heeft de Vlaamse Ombudsdienst die garantie wel, als een aan het Vlaams Parlement verbonden onafhankelijke instelling, met inbedding bij de wetgevende macht dus.

Nuancering: dat is en blijft een wezenskenmerk van een ombudsdienst, die de zaken nooit zwart-wit ziet, en meestal bij zijn klachtenbehandeling vaststelt dat zowel de burger als de overheidsdienst wel ergens een punt hebben.

Ombudsdiensten zijn tweedelijnsklachtendiensten, maar worden door veel burgers nog altijd aangezien als een informatiedienst. In ombudstermen is dat een nuldelijnsfunctie. Gelukkig bestaat er - ook al 25 jaar - een sterk uitgebouwde, laagdrempelige Vlaamse infolijn, intussen gekend als 1700, om die vragen vlot op te vangen en professioneel te beantwoorden.

Dat heeft de tweede Vlaamse Ombudsman met een lang mandaat, Bart Weekers, zelfs doen beslissen om het 0800-nummer van de Vlaamse Ombudsdienst op te geven en aan te sluiten bij de 1700-frontoffice, met blijvende tevredenheid over die dienstverlening. Informatievragen worden er meteen beantwoord en burgers die wel een klacht hebben, worden vlot doorgeschakeld naar een ombudsmedewerker.

Op die manier kan de Vlaamse Ombudsdienst meer focussen op zijn kerntaak: klachten onderzoeken, bemiddelen en aanbevelen. Gericht doorverwijzen en waar mogelijk doorzenden blijft evenwel een dagelijkse ombudsactiviteit, want de Vlaamse Ombudsdienst blijft natuurlijk ook rechtstreeks nog erg bereikbaar en ontvangt talrijke mails. Bovendien is de bevoegdheidsverdeling tussen Vlaamse en andere overheden erg complex.

Ombudswerking fungeert als sluitstuk van de klachtenbehandeling: de dienst waarover geklaagd wordt, krijgt eerst de kans om het aangekaarte probleem uit te klaren of op te lossen. Daarvoor hebben de Vlaamse overheidsdiensten sinds 2002 verplicht een eerstelijnsklachtenvoorziening. Dat komt elders in dit jaarverslag uitgebreid aan bod.

Ongetwijfeld zal vanaf 25 maart ook de nieuwe Vlaamse Ombudsvrouw, Myriam Parys, rekenen op een sterke nulde en eerste lijn, die met passende empathie openstaan voor de gratis feedback van de burger via vragen, meldingen en klachten om waar mogelijk de dienstverlening verder te verbeteren. 1700 (zie hoofdstuk 23, p. 70) en De Werkvennootschap (Bemiddelingsboek p. 175) illustreren dat artificiële intelligentie daarbij een hulpmiddel kan zijn.

## 1.2. Een Belgisch netwerk van de ombudsmannen: Ombudsman.be

Sinds 1995 bestaat er in België ook een netwerk van ombudsdiensten die aan bepaalde standaarden voldoen, zoals een onafhankelijke werking met voldoende onderzoeksmiddelen, een vertrouwelijke en objectieve dossierbehandeling, een gratis karakter en een openbaar jaarverslag. Een dertigtal ombudsdiensten zijn aangesloten. De website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) biedt een handig overzicht voor de zoekende burger.

Het netwerk biedt een waardevol platform om goede ombudspraktijken en inzichten uit te wisselen in allerlei werkgroepen en ook inhoudelijk samen te werken in concrete dossiers met facetten die tot de bevoegdheid van verschillende ombudsdiensten horen en een gecoördineerde behandeling kunnen gebruiken.

Denk aan gewestgrensoverschrijdende milieuhinder, Vlaamse afgeleide rechten uit federale sociale statuten, energiedossiers, gecombineerd openbaar vervoer, enz. Vooral met het Kinderrechtencommissariaat heeft de Vlaamse Ombudsdienst een veelvuldige afstemming in dossiers (zie hoofdstukken 8, 9 en 10). Het is dan ook erg handig dat die eveneens Vlaamse para-parlementaire instelling op dezelfde gang als de Vlaamse Ombudsdienst gehuisvest is.

Het netwerk zet ook gezamenlijke acties op poten om de ombudswerking bekend te maken. Zo organiseerde het in oktober 2023 een twee weken lange OmbudsTour langs 11 steden, met telkens een infostand op een centrale publieke plek in de stad en een infosessie voor allerlei partners, zoals sociaal werkers van lokale besturen uit de betrokken provincie. Momenteel werkt het netwerk aan een memorandum.

De Vlaamse Ombudsdienst kijkt in elk geval uit naar verdere inspirerende samenwerking met de collega-ombudsdiensten, onder meer over wat de Principes van Venetië kunnen betekenen voor de verdere ontwikkeling van de ombudsfunctie in België, én naar nauwere samenwerking met het Vlaams Mensenrechteninstituut.

## 1.3. De Principes van Venetië: een internationaal referentiekader

Half maart 2019, precies vijf jaar geleden, heeft de Europese Commissie voor Democratie door Recht, de zogenaamde Commissie van Venetië, een adviesorgaan van de Raad van Europa, [25 principes](#) aangenomen ter bescherming en bevordering van de instelling van ombudsdiensten.

Het Comité van Ministers in Straatsburg heeft die principes nadien ook goedgekeurd, en ze werden bovendien overgenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (zie verder [De Verenigde Naties roepen op om de rol van de ombudsmannen te versterken | Ombudsman](#)).

Een toetsing van de huidige Vlaamse parlementaire ombudswerking aan dat internationale referentiekader levert onder meer volgende aandachtspunten op:

- een voorkeur voor grondwettelijke verankering (principe 2). Het recht van eenieder om zich tot een onafhankelijke (parlementaire) ombudsman te wenden met een klacht of bemiddelingsverzoek, binnen wettelijk bepaalde grenzen, zou door de Belgische grondwetgever opgenomen kunnen worden als een tweede paragraaf in artikel 28 van de Grondwet. Dat artikel, dat nu al het petitierecht bevat, is opgenomen in de verklaring tot herziening van de Grondwet uit 2019;

- een initiatiefrecht (principe 16). Om een onderzoek te kunnen starten, moet de Vlaamse Ombudsdienst volgens het decreet nu eerst een ontvankelijke klacht ontvangen hebben. Dat is een verschil met bijvoorbeeld de Brusselse en Waalse parlementaire ombudsdiensten, die in recente regelgeving wel het recht gekregen hebben om uit eigen beweging een onderzoek te starten. Ook een reeks lokale ombudsdiensten hebben in hun gemeenteraadsreglement een dergelijk initiatiefrecht staan, zelfs de Vlaamse Ombudsdienst in zijn hoedanigheid van lokale ombudsdienst voor vrijwillig aangesloten lokale besturen;
- en vooral: een ombudswerking voor elk bestuursniveau (principe 13).

#### **1.4. Naar een lokale ombudsfunctie in heel Vlaanderen**

Nu 33 jaar na de allereerste ombudsdienst, die van de stad Antwerpen, ziet het lokale ombudslandschap in Vlaanderen er nog altijd erg schraal uit. Alleen Gent, Brugge, Sint-Niklaas en Oostende hebben momenteel ook een eigen stedelijke ombudsdienst. Daarnaast hebben 22 lokale besturen gebruikgemaakt van de mogelijkheid die artikel 303 van het decreet Lokaal Bestuur hun biedt om via een overeenkomst aan te sluiten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Naar Nederlands model is dat tegen betaling van een beperkt bedrag per inwoner per jaar (nu 0,05 euro).

Dat betekent dat ruim vijf op zes inwoners in Vlaanderen zich met een klacht over hun lokaal bestuur niet tot een ombudsdienst kunnen wenden. En er zijn geen indicaties dat dat snel zal verbeteren. Ter vergelijking: in Nederland, en ondertussen ook in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en in de Duitstalige Gemeenschap, is de nationale resp. regionale ombudsdienst van rechtswege bevoegd voor de lokale besturen die geen eigen ombudsdienst hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst nodigt de decreetgever uit om eveneens in die richting te evolueren als de komende jaren de lokale besturen er niet op een andere wijze van overtuigd kunnen worden om voor een ombudswerking te opteren, ongeacht de formule.

Lokale besturen zijn weliswaar decretaal verplicht om een interne eerstelijns-klachtenwerking te hebben, maar ombudswerking is er een onafhankelijke aanvulling van, een versterkende factor.

Vanzelfsprekend doet de ombudswerking ook geen afbreuk aan de autonomie van een bestuur: ombudsdiensten onderzoeken, bemiddelen en bevelen aan. Maar die aanbevelingen zijn niet dwingend, ook al worden ze door hun moreel gezag algemeen wel beschouwd als meer dan een geheel vrijblijvend advies.

Bovendien heeft de toezichthoudende overheid, een traditioneel belangrijke speler in de omgang met ongenoegen over lokale besturen, te kennen gegeven die rol meer en meer te willen afbouwen.

Zoals internationaal nu algemeen aanvaard: elk bestuursniveau hoort een ombudsfunctie te hebben.



## 2. Mobiliteit: de actieve weggebruiker eerst

Het decreet Basisbereikbaarheid geeft aan dat het mobiliteitsbeleid onder meer moet steunen op het STOP-principe, waarbij de Stappers (voetgangers) en Trappers (fiets) de geprefereerde vervoersvormen zijn vóór het Openbaar vervoer en het Privé-vervoer (personenwagens). Nog volgens dat decreet moet het mobiliteitsbeleid verleiden, motiveren en prikkelen tot gedragsverandering. En dat zal nodig zijn, want om de vervoersknoop rond en in de grote steden te ontwarren en uit klimaatoverwegingen, streeft Vlaanderen naar een modal shift van 50/50: 50% van de verplaatsingen nog met de wagen en de andere 50% op een alternatieve wijze. Op het platteland wil men 40% op alternatieve wijze.

Zoals Lantis terecht opmerkt, is voor de modal shift ook een “mental shift” nodig (Bemiddelingsboek p. 185). Al moet gezegd dat het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over files jaarlijks letterlijk altijd op één hand te tellen valt (2023-5094 en 2023-5661), zelfs in het zwaarste filejaar ooit.

Ook voetgangers vinden minder hun weg naar de Vlaamse Ombudsdienst en ze zijn ook bij het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) de kleinste groep klagers. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt wel na of bestuursinstanties correct handelen en dan is het goed dat alle uitleg over regenboogzebrapaden netjes terug te vinden is op de website van AWV als daar een klacht over komt (2023-1215).

### 2.1. Op weg naar betere fietsinfrastructuur

Op 16 februari 2023 nam het Europees Parlement een resolutie aan om het fietsbeleid en -gebruik in Europa te stimuleren, met ook de vraag aan de Europese Commissie om 2024 uit te roepen tot Europees jaar van de fiets. Op 4 oktober 2023 ondertekende de Europese Commissie de Europese Fietsverklaring en op 30 januari 2024 vond in het kader van het Belgische EU-voorzitterschap in Hasselt de Europese fietsconferentie plaats om de Europese Fietsverklaring verder te bespreken. In maart 2023 stelde de minister haar nota inzake fietsambitie voor met 2040 als horizon en sinds de aanvang van de legislatuur trok ze de fietsinvesteringsbedragen fors omhoog. Op de website van AWV kan men de fietswerven opvolgen: in 2022 startten 150 fietswerven op, waarvan er in februari 2024 125 zijn afgewerkt en in 2023 kwamen er 59 fietswerven bij.

De sterren hebben voor de fietser nog nooit zo gunstig gestaan, lijkt het wel. De realiteit is echter minder rooskleurig, zo leert het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. De burger in dossier 2023-3951 kreeg te horen dat er inderdaad plannen zijn om langs weerszijden van de rijweg verhoogd aanliggende fietspaden aan te leggen en de zichtbaarheid en lichtenregelingen bij kruisingen te verbeteren, maar dat een en ander ten vroegste voor 2027 is. Een andere burger moet vaststellen dat een aantal meters opengebroken fietspad maanden onaangeroerd blijft liggen, schijnbaar vergeten, wat na tussenkomst enkele dagen later wel in orde gebracht wordt (2023-5180).

De burger in dossier 2023-7357 richt zich specifiek op het melden van tekortkomingen aan de fietsinfrastructuur en valt onder het regime van de veelmelder, wat wil zeggen dat de meldingen en klachten wel worden opgepikt door AWV, maar dat hij geen persoonlijk antwoord meer krijgt op elke melding. De Vlaamse Ombudsdienst steunt deze werkwijze, maar kan natuurlijk niet buiten de vaststelling dat er enkel veel gemeld kan worden omdat er veel gebreken zijn (Bemiddelingsboek p. 82 en 84).

De vaststellingen die uit deze voorbeelden afgeleid kunnen worden, zijn duidelijk. Investerings in nieuwe infrastructuur zijn zeker nodig omdat momenteel helaas op te veel plaatsen fietsinfrastructuur gewoon afwezig is of onvoldoende veilig of comfortabel is. Maar geld voor nieuwe investeringen is één zaak, er moeten natuurlijk ook voldoende mensen en middelen beschikbaar zijn om het investeringsbudget te kunnen aanwenden. Zo niet, loopt men aan tegen doorlooptijden van ettelijke jaren alvorens er een effectieve realisatie is op het terrein. En in het kader van de modal shift is het duidelijk: als er veilige en comfortabele fietsinfrastructuur aanwezig is, komen de fietsers vanzelf.

Maar ook voor het onderhoud van de bestaande weginfrastructuur – en dat geldt dan niet alleen voor fietsers – moeten voldoende mensen en middelen voorzien worden (Bemiddelingsboek p. 95). Het klachtenrapport van AWV meldt zelfs een stijging van 40% meldingen over de staat van de weg tegenover 2022 en met meer dan 6.500 meldingen vormt het ook het grootste knelpunt, goed voor een aandeel van 26% van alle meldingen (Bemiddelingsboek p. 90). Bestaande infrastructuur die goed onderhouden wordt, kan ook langer gebruikt worden alvorens die vervangen moet worden. Nu krijgen al te veel burgers te horen dat er geen budget is om deze of gene herstelling uit te voeren (Bemiddelingsboek p. 72 en 100) of dat een en ander meegenomen zal worden bij de volledige heraanleg van de infrastructuur, ook al staat die voor de komende jaren nog niet eens ingepland (Bemiddelingsboek p. 95).

Budgetten worden verdeeld over vijf provinciale afdelingen en vervolgens over 23 districten. Dat betekent dat er overal een beetje gedaan kan worden, maar garandeert niet dat het budget ingezet wordt daar waar dit het meest dringend is of waar voor de gebruikers de meeste winst inzake verkeersveiligheid of comfort te rapen valt. Dat zorgt vaak ook voor een aanpak die van district tot district verschilt, zoals de Vlaamse Ombudsdienst in eerdere jaarverslagen al aanhaalde, maar het is goed om te lezen dat AWV toch stappen zet naar objectivering en een meer uniforme aanpak doorheen heel de organisatie (Bemiddelingsboek p. 92).

Bij grote projecten gaat het momenteel zelfs zo ver dat het beantwoorden van vragen en klachten uitbesteed wordt aan private communicatiebureaus in de vorm van een omgevingsmanager, waarbij AWV dus geen zicht meer heeft op welke vragen en klachten er binnenkomen en evenmin op wat en wanneer er aan burgers geantwoord wordt (2024-0870). Voor sommige elementen zal er wel overleg zijn met AWV, maar finaal is er geen zicht op het totaalbeeld van vragen en klachten. Op die manier kan AWV daar ook geen lessen uit trekken of de eigen werking verbeteren. Het lijkt dan ook beter dat de klantendienst die taak op zich neemt, zeker nu de dienst sinds 2023 opnieuw vlot draait en geen achterstand meer kent.

Een gebrek aan mensen en middelen laat ook niet toe om in te spelen op onverwachte omstandigheden. Zo detecteerde AWV zelf dat door de heel late herfst in het najaar van 2023 een extra veegbeurt aangewezen geweest zou zijn (Bemiddelingsboek p. 85 en 97). Bovendien was het ook een nat najaar waardoor de bladeren als een natte, gladde brij op het fietspad bleven liggen, terwijl in andere (drogere) najaaren die bladeren vaak door de wind snel weer weg zijn. Die natte bladerenbrij zorgde er dan nog vaak voor dat waterafvoeren verstopt raakten, waardoor waterplassen op de fietspaden en wegen bleven staan. En ook dat reflecteert zich meteen in de cijfers van AWV, met een stijging van de meldingen met 74% voor het knelpunt 'problemen met waterafvoer' (Bemiddelingsboek p. 90 en 98).

Als AWV proactief wel die extra veegbeurt op de fietspaden had kunnen uitvoeren, dan had dat waarschijnlijk honderden meldingen uitgespaard, hadden tal van ad-hocinterventies vermeden kunnen worden en hadden in de praktijk heel wat valpartijen niet plaatsgevonden. AWV heeft tijdens de winterdienst meer en meer oog om ook de fietspaden sneeuw- en ijsvrij te houden, maar door een samenloop van omstandigheden kan een nat bladerentapijt even verraderlijk zijn, zodat in die omstandigheden een extra inspanning aangewezen is.

De Vlaamse Ombudsdienst durft wel samen met de klantendienst van AWV hopen dat bepaalde ingrepen ook positieve effecten creëren. Zo blijft het aantal klachten over de staat van de infrastructuur door fietsers stabiel, wat hopelijk het resultaat is van de vele investeringen. En in 2023 werden de inspanningen opgedreven om bij wegenwerken ook specifiek aandacht te hebben voor fietsers in de communicatie, wat meteen resulteerde in een forse daling van het aantal klachten daarover in het afgelopen jaar (Bemiddelingsboek p. 97 en 106).

## **2.2. Verlies de elektrische fietser niet uit het oog**

In het Jaarverslag 2022 kaartte de Vlaamse Ombudsdienst het niet toelaten van speedpedelecs (bromfietsen klasse P, max. tot 45 km/u ondersteuning) op jaagpaden aan. Op 27 april 2023 kondigde de minister aan dat in de toekomst speedpedelecs wel zouden worden toegelaten op de jaagpaden. Uiteraard moeten ze zich wel houden aan de toegelaten snelheid van 30 km/u. De Vlaamse Waterweg diende daartoe wel overal de signalisatie aan te passen. In februari 2024 liet de burger in dossier 2022-6315 weten dat op de fietssnelweg F371, die een jaagpad volgt, de signalisatie nog altijd niet aangepast was. Blijkbaar is er dus één jaar na de beslissing nog wel wat werk aan de winkel.

Wie trouwens geen rijbewijs A of B heeft, moet een rijbewijs AM halen om met een speedpedelec te mogen rijden. Tot 1 oktober 2023 moest dat examen raar maar waar met een bromfiets afgelegd worden. Dat is ondertussen verholpen, nu moet de burger alleen wel nog een rijsschool vinden waar de opleiding met een speedpedelec in plaats van met een bromfiets gevolgd kan worden (2023-6964).

De burger in 2023-5461 sprong iets te snel op zijn (gewone) fiets na het lezen van de pagina op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) over het inschrijven van een speedpedelec, om van Oelegem naar het bpostkantoor in Schilde te fietsen voor de inschrijving van zijn speedpedelec. Dat kan alleen in bepaalde bpostkantoren en dat bleek niet meteen uit de oude tekst. Ondertussen is de pagina aangepast.

### **3. De Lijn: stilstand én verandering leiden tot meer klachten**

De Lijn kwam het voorbije jaar meermaals in het oog van de storm terecht. Er werden structureel verschillende ritten geschrappt, er was de onvrede over de uitvoering van het leerlingenvervoer en op 15 november startte de communicatie omtrent de uitrol van fase twee van de vernieuwde dienstregeling. Dat samen met nog andere thema's resulteerde bij De Lijn in een stijging van het aantal klachten tot een kleine 64.000, ruim 5.000 meer dan in 2022 (Bemiddelingsboek p. 143). Een gemiddelde afhandeltijd van negen dagen wijst er wel op dat de klantendienst en medewerkers het hoofd koel konden houden. Wanneer de kanalen onder druk komen te staan, opteert men om meer mankracht in te schakelen.

#### **3.1. Stiptheid blijft een heikel punt**

Van alle klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over De Lijn ontvangen heeft, slaat het grootste deel op de stiptheid (2023-0401, 2023-5654, 2023-8275, ...). Dat is niet verwonderlijk, want ook bij De Lijn zelf waren klachten over stiptheid goed voor ongeveer een derde van alle klachten. De reden van de stijging van het algemene klachtencijfer met 5.000 ligt zelfs grotendeels in deze categorie klachten.

Pijnlijk is ook het feit dat in de meldingen van verzoekers opnieuw meer de woorden "bus niet komen opdagen" verschenen, vooral dan gesitueerd in de regio tussen Mechelen en Antwerpen, en in de Vlaamse Rand. Personeelstekort, en dan specifiek de afwezigheid van een chauffeur of onbeschikbaarheid van voertuigen door defecten, blijft volgens De Lijn de grootste oorzaak van die niet-gereden ritten.

De Lijn heeft vanaf 1 september een aangepaste dienstverlening ingevoerd. Er werden (en worden nog altijd) gedurende enkele maanden een aantal ritten structureel geschrappt, om zo de nodige versterking te kunnen bieden daar waar er nood aan was. De desbetreffende ritten werden op voorhand door De Lijn gepubliceerd. Echter ontving de Vlaamse Ombudsdienst vooral klachten over 'plots' geschrapte ritten.

De Ombudsdienst rekt erop dat De Lijn alles op alles zet om de klachten over stiptheid te doen dalen, om zo de reiziger een betrouwbare dienstverlening te kunnen bezorgen. Of zoals De Lijn zelf beseft: een zichtbare verschuiving naar openbaar vervoer zal pas gebeuren als bus en tram (onder andere) "betrouwbaar, stipt" zijn (Bemiddelingsboek p. 154).

#### **3.2. Aanpassing van het aanbod**

De Lijn voegt daaraan toe dat bus en tram "frequent, snel, vraagvolgend" moeten zijn, naast ook nog eens "comfortabel, toegankelijk, betaalbaar en veilig". Dat dwingt tot het maken van afwegingen en keuzes in het aanbod.

Onvermijdelijk zijn de keuzes niet klachtenvrij, en nog minder als de overheid haar basisfilosofie wijzigt. De Lijn zag een stijging in de klachtencategorie 'aanbod', met als grootste oorzaak de uitrol van de netwerkaanpassingen in het kader van de nieuwe mobiliteitsvisie, Hoppin. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover heel wat klachten ontvangen (2023-5545, 2023-8445, 2023-8565, ...), zeker nadat in het najaar de netwerkveranderingen van fase twee bekendgemaakt werden. Die fase ging in op 6 januari 2024. Op een aantal plaatsen verbetert het aanbod door

snellere of meer frequente verbindingen. Heel wat reizigers zagen echter hun vertrouwde halte of lijn verdwijnen.

De basiskeuze om te focussen op hoofdwegen, waar de vraag groot is, en minder op omwegen in wijken, waar de vraag lager is, is een beleidskwestie. Daarvoor moet de Vlaamse Ombudsdienst verwijzen naar de parlementaire debatten.

Bij de verdere uitwerking stonden de vervoerregio's centraal, met daarin onrechtstreekse burgerparticipatie via de lokale besturen. Voortgaand op de reeks snelle aanpassingen, onmiddellijk na de inwerkingtreding, is het huiswerk daar blijkbaar niet altijd voldoende grondig gemaakt. Een korte bevraging van enkele lokale besturen die bij de Vlaamse Ombudsdienst aangesloten zijn, leert dat dossiers met sterk onderbouwde input het grotendeels wel gehaald hebben, voor zover de wensen inpasbaar waren in de basisfilosofie. De snelle aanpassingen bewijzen alleszins dat burgerparticipatie via de klacht echt wel een waardevolle informatiebron is, die via kwalitatieve klachtenbehandeling voldoende gecapteerd en benut moet worden (zie hoofdstuk 25). De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat de ontvangen klachten mee in de evaluatie betrokken worden.

En dat geldt ook voor klachten over de tot nu toe zwakste plek in het nieuwe concept, de flexbussen. Die vervangers van de gekende belbussen spelen nochtans een cruciale rol in het hele Hoppinverhaal. Als een reiziger zijn vooropgestelde traject niet of slechts deels kan afleggen met het vaste openbaar vervoer, dan kan hij via de Hoppinreisplanner of de Hoppincentrale nagaan of een flexbus een oplossing biedt. Een rit boeken kan via dezelfde Hoppincentrale,-app of -website. Hier beklemtoont de Vlaamse Ombudsdienst dat het belangrijk is om de verschillende tools van opzoeking en reservatie voldoende toegankelijk te houden voor gebruikers en reizigers van alle leeftijden en digitale vaardigheden (zie hoofdstuk 23).

### **3.3. Toegankelijkheid: een mensenrecht**

Sinds 2013 is de Vlaamse Ombudsdienst aangeduid als handhaver en rapporteur voor De Lijn inzake het naleven van de door Europa opgelegde passagiersrechten voor busreizigers. Naast een algemene non-discriminatiebepaling, hebben de bepalingen waarop de Vlaamse Ombudsdienst toezicht houdt in essentie vooral betrekking op een aantal rechten van personen met een handicap of een beperkte mobiliteit (om gelijk welke reden).

Ondertussen werd in maart 2023 het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI) opgericht dat als doel heeft om op te treden als een orgaan ter bevordering, analyse, monitoring en ondersteuning van de gelijke behandeling van alle personen. In het bijzonder heeft het VMRI ook als opdracht gekregen om het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap op te volgen. Daarnaast heeft het instituut ook al een mandaat voor het opstellen van rapporten voor internationale organisaties die toezicht uitoefenen op specifieke mensenrechten.

In die zin, en om de expertise te bundelen, lijkt het dan ook aangewezen om artikel 83/2 van het exploitatiebesluit van De Lijn te wijzigen en het Vlaams Mensenrechteninstituut aan te duiden als bevoegde instantie in plaats van de Vlaamse Ombudsdienst.

### **3.4. Bemiddeling en boetes**

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert het feit dat de klantendienst in 2023 voor 7.620 compensaties zorgde, een kleine stijging in vergelijking met het jaar ervoor (Bemiddelingsboek p. 165). Het ongenoegen bij de reiziger is na het krijgen van een compensatie vaak ook voor een groot deel weggewerkt. Dat ondervond de Vlaamse Ombudsdienst recent nog in het dossier 2024-0676. Anderzijds blijft de Ombudsdienst voorlopig nog wat op zijn honger zitten omtrent de actualisering van het compensatiebeleid, en dan vooral over de communicatie daaromtrent, in antwoorden van De Lijn op klachten van reizigers.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft het afgelopen jaar niet alleen met de klantendienst van De Lijn bemiddeld, ook met de boetedienst werden uiteenlopende zaken besproken. Ongeveer een kleine 30% van alle dossiers die de Ombudsdienst vorig jaar over De Lijn ontving, had betrekking op boetes.

De Ombudsdienst bekijkt zaak per zaak, en zal proberen te bemiddelen zodra hij het gevoel heeft dat er toch op een andere manier geoordeeld had kunnen worden. Een billijke omgang met vergissingen, wat in hoofdstuk 24 van dit jaarverslag nog aan bod komt, is daarbij een belangrijk aspect, en de Ombudsdienst is tevreden dat dat in een aantal dossiers tot een verzoening leidt.

### **3.5. De gegevensdeling met andere vervoermaatschappijen moet beter**

Een belangrijk werkpunt is de wisselwerking met de nationale, Brusselse en Waalse vervoermaatschappijen NMBS, MIVB en TEC. Nog te vaak zorgt het gebrek aan uitwisseling van onderlinge gegevens tussen die maatschappijen voor onvrede bij reizigers. Onvrede die weggewerkt kan worden door een vlottere gegevensuitwisseling.

Ondanks het motto 'digital first' en de toename van de online beschikbaarheid van de Vlaamse overheidsdienstverlening moet een klant van De Lijn zich nog altijd fysiek verplaatsen naar een Lijnwinkel als hij een lijnabonnement wil toevoegen aan een bestaande MOBIB-kaart, uitgegeven door een andere maatschappij. Bizar in tijden waarin burgers voor bijna alles bij een digitaal loket terechtkunnen.

En dat is niet alleen voor de reiziger vervelend, ook de boetedienst van De Lijn heeft nog altijd geen rechtstreekse toegang tot gegevens van de combi-abonnementen wanneer die door anderen uitgegeven zijn. In recente dossiers 2023-8543 en 2024-0112 viel na de bemiddeling de boete van verzoeker weg maar kwam nogmaals pijnlijk aan het licht dat er geen uitwisseling is van de wederzijdse abonnementsgegevens.

De Vlaamse Ombudsdienst roept de betrokken partijen dan ook op om dat te remediëren. Het zou de achterliggende rompslomp en ergernis doen verminderen, zowel voor de reiziger als voor de boetedienst zelf.

#### **4. Elektromobiliteit: paal volgt wagen, maar niet zo vlot.**

In de strijd tegen de opwarming van de aarde moet er een omschakeling gebeuren van auto's op fossiele brandstoffen (CO<sub>2</sub>-uitstoot) naar elektrische wagens. Een loutere een-op-eenvervanging zal er alvast niet voor zorgen dat de mobiliteitsknoop ontward raakt: met te veel elektrische wagens op dezelfde locatie op hetzelfde moment zal er nog altijd file zijn.

##### **4.1. Een goed gekende pop-uppremie dankzij mediaheisa**

Om de omschakeling te ondersteunen, heeft de minister een premie voor de aankoop van een zero-emissievoertuig in het leven geroepen, uiteindelijk voor de duur van slechts één jaar. De ervaring heeft de Vlaamse Ombudsdienst geleerd dat pop-uppremie's moeilijk te communiceren zijn, maar in dit geval heeft alle mediaheisa rond de totstandkoming van de premie er uitzonderlijk toe bijgedragen dat de premie wel goed gekend raakte. In de eerste week na de uiteindelijke opening van het loket op 12 februari 2024 waren er al meer dan 2.700 premieaanvragen. En het moet gezegd dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken zijn best gedaan heeft om proactief te communiceren, en om duidelijk te maken dat een en ander nog niet definitief beslist was, tot dat dit wel het geval was.

Ter vergelijking: net tijdens de commotie over mogelijk onvoldoende budget voor de premie voor elektrische wagens kreeg een burger van de Participatiemaatschappij Vlaanderen te horen dat het budget voor erfgoedleningen voor 2024 (7 miljoen euro) al op 31 januari opgebruikt is, en nieuwe leningsaanvragen niet gehonoreerd kunnen worden "tot minstens augustus en mogelijk langer". In december 2023 had hij er nog vernomen dat zijn zwaar te renoveren woning, aangeduid als 'vastgesteld bouwkundig erfgoed', in principe in aanmerking kwam, zonder enige melding dat hij het best begin 2024 een aanvraag zou indienen wegens beperkt budget, en de website vermeldde er half februari nog altijd niets over (2024-1255).

De lange doorlooptijd tussen de aankondiging van de premie voor elektrische wagens en de definitieve aanvraagmogelijkheid maakte dat mensen ondertussen toch keuzes maken, soms noodgedwongen (bv. nood aan nieuwe/andere wagen), terwijl men dan later ontdekt dat men toch over deze of gene regel struikelt (2023-8551, 2023-8571 en 2024-0192) of dat burgers ongerust beginnen worden: komt het nog wel in orde of ben ik al niet te laat (2024-0399 en 2024-1178)? Andere mensen voelen zich bekocht natuurlijk omdat zij al eerder in het verhaal van een elektrische wagen gestapt zijn, zonder steun (2024-0015). Ook de vroegere premie en groepsaankoop van de Vlaamse overheid om elektrische voertuigen te promoten, had uiteindelijk weinig effect.

De enige zekerheid is dat de administratie er op korte termijn veel werk heeft bijgekregen en dat er onvermijdelijk ongenoegen zal ontstaan bij hen die naast de premie grijpen.

##### **4.2. Publieke laadpalen**

De elektromobiliteit vergt niet alleen elektrische wagens, maar natuurlijk ook mogelijkheden om die voertuigen op te laden. In september 2022 werd daartoe het systeem 'paal volgt wagen' in het leven geroepen, waarbij o.a. burgers die op

eigen terrein onvoldoende ruimte hebben, een publieke laadpaal kunnen aanvragen op het openbaar domein op maximaal 250 meter van hun deur.

Wie zelf geen elektrische auto heeft, zit vaak niet te wachten op zo'n laadpaal voor zijn deur, want die ziet alleen maar 'zijn' parkeerplaats verdwijnen (2023-3077). In de toekomst zal dit misschien net een pluspunt zijn bij verkoop van de woning, maar nu wordt het vaak nog niet zo gepercipieerd.

Een evaluatie door de Vlaamse Ombudsdienst één jaar na de invoering van het systeem leerde dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken vlot beslist over de binnenkomende aanvragen met een gemiddelde doorlooptermijn van twaalf dagen, terwijl er een termijn van 40 dagen is voorzien. Uiteraard voldeed niet elke aanvraag aan alle voorwaarden. Zo komen hybride wagens niet in aanmerking voor het systeem (2023-2875) en ook het al of niet beschikken over een eigen laadmogelijkheid wil al wel eens voor discussie zorgen (2023-0514). Overigens, wie wel op eigen terrein een laadinstallatie wil plaatsen, loopt soms ook tegen moeilijkheden aan, bijvoorbeeld een weigering door Fluvius (2023-4017) of een keuringsinstantie die maar geen goedkeuringsattest aflevert (2023-6004).

Na aanvraag en een gunstige beslissing van het departement is het vervolgens aan de aangewezen laadpaalexploitant om het plaatsingsproces op te starten. Op de website wordt deze stap 3 als volgt omschreven: "De publieke laadpaal wordt in de buurt geplaatst en kan gebruikt worden om wagens op te laden". In de regelgeving is voorzien dat een goedgekeurde aanvraag effectief uitgevoerd zou moeten worden binnen een ordetermijn van zes maanden. De realiteit leert echter dat een en ander niet zo vlot loopt. In geen enkel dossier bij de Vlaamse Ombudsdienst werd die termijn gehaald (2023-5904, 2023-7328, ...).

In het begin zag de Vlaamse Ombudsdienst het vooral mank lopen bij lokale besturen die er maar niet in slaagden om op een vlotte manier te beslissen over een voorgestelde locatie. Bij gebrek aan dergelijke beslissing van het lokale bestuur valt heel het verdere proces natuurlijk stil. Zo bezorgde in dossier 2023-4199 de gemeente pas een locatievoorstel meer dan een half jaar later en in dossier 2023-5904 volgde een aangepast locatievoorstel door de gemeente pas na meer dan tien maanden.

Die vertraging had in vele gevallen te maken met een leerproces, waarbij gemeentebesturen zich nog moesten organiseren op de nieuwe taak. Al blijft het in sommige lokale besturen moeilijk lopen omdat ze liever een andere werkwijze of strategie hadden gezien of weigerachtig staan tegenover laadpalen op het openbare domein. Finaal beslissen lokale besturen nog altijd zelf over wat ze wel of niet op het eigen openbaar domein toelaten, zodat er weinig mogelijkheden zijn om die besturen aan te porren.

Maar eens die opstartperikelen overwonnen zijn, ligt het volgende knelpunt duidelijk bij de aansluiting op het elektriciteitsnet van de laadpaal door Fluvius, dat er maar niet in slaagde vlot mee te draaien in het proces. Fluvius is vaak vier keer aan zet: het maken van de offerte voor de laadpaalexploitant, het meedelen van de planning voor de aansluiting, effectieve aansluiting en soms ook nog de activatie van de laadpaal.

En zo waren er eind oktober 2023 in de provincies waar Total Energies de concessiehouder is (West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant) wel 324 laadpalen geplaatst, maar slechts 170 effectief in dienst. In de provincies waar Engie de



concessiehouder is (Oost-Vlaanderen, Antwerpen en Limburg) waren er 602 laadpalen geplaatst, maar slechts 140 effectief in dienst.

Begin september 2022 vraagt de verzoeker in dossier 2023-7328 een paal aan via het loket. Begin oktober 2022 wordt het dossier goedgekeurd. Na enkele maanden zonder enige reactie gaat de verzoeker zelf op zoek naar een stand van zaken en krijgt uiteindelijk begin februari 2023 als antwoord dat een geschikte locatie is gevonden. Vervolgens blijft het opnieuw stil en gaat de verzoeker opnieuw op zoek naar antwoorden. Merk op dat ondertussen de voorziene termijn van zes maanden al lang verstreken is. Begin mei 2023 krijgt de verzoeker te horen dat er problemen zijn bij Fluvius, maar dat Total Energies nog die maand de paal zal komen plaatsen. De plaatsing van de paal vindt uiteindelijk plaats begin juli 2023, "maar de kabels steken nog los uit de grond". Na verder aandringen krijgt de verzoeker te horen dat de laadpaal "uiterlijk op 6 september" in dienst gesteld zal worden, wat echter niet gebeurt. Na een klacht bij het departement krijgt de verzoeker eind september 2023 te horen "dat de laadpaal onlangs gekeurd werd en dus spoedig operationeel zal zijn". Uiteindelijk is de laadpaal operationeel in februari 2024, 17 maanden na aanvraag, wat de verzoeker het volgende doet besluiten: "Het is jammer dat dit zo gelopen is, want ik was bij de start echt positief over dit project en wil mijn steentje bijdragen aan een duurzamere mobiliteit, maar nu krijg ik meer en meer de indruk dat het niet meer is dan een loze politieke belofte of een mediastunt".

Het is te hopen dat al die aanvragers van een premie voor een elektrische wagen vervolgens niet massaal een laadpaal zullen aanvragen. Het departement gaf wel aan verschillende pogingen ondernomen te hebben om verbeteringen aan te brengen in het proces en door aanpassingen bij Fluvius zou ondertussen een en ander vlotter moeten lopen bij nieuwe aanvragen.

Voor gebruikers van publieke laadpalen blijft het moeilijk om te weten te komen tegen welke tarieven ze exact opladen. Zo zag een verzoeker zijn factuur van de ene op de andere maand, voor ongeveer evenveel laadbeurten, stijgen van ongeveer 200 euro naar 3.000 euro. Gelet op alle partijen die bij het proces van de laadpaal betrokken zijn, raakt dat maar niet uitgeklaard (2023-4139). Bij paal volgt wagen hangt op de palen een QR-code, waardoor men kan nagaan wat de oplaadprijs is, maar op diezelfde sticker staat dan ook nog: "Een rotatietarief kan van toepassing zijn nadat uw laadsessie is beëindigd." Naar dat tarief heeft men echter het raden, waardoor er toch weer onzekerheid ingebouwd wordt.

### **4.3. Een laadarm als alternatief**

Naast publieke laadpalen en laadpalen op het eigen terrein, zijn er ook nog andere oplossingen mogelijk, zoals een laadarm boven de stoep die de auto op de parkeerstrook kan opladen zonder hinder op het voetpad te veroorzaken. De vraag is vaak ingegeven om de dure of onduidelijke tarieven aan de publieke laadpalen te vermijden en/of om de eigen zonnestroomproductie te kunnen inzetten. De minister uitte zich in mei 2023 in de pers voorstander van dergelijke systemen, maar als er dan een concrete vraag van een bewoner langs een gewestweg komt, heeft het Agentschap Wegen en Verkeer daar nog geen standpunt over (2023-7301).

## **5. Autokeuring: de motor sputterde**

### **5.1. Lange wachtrijen: maak afspraken verplicht**

De problemen in verband met het tijdig kunnen maken van een afspraak bij de autokeuring en de lange wachtrijen bij de vrije aanbidding, bleven ook in 2023 aanslepen. Honderden dossiers bereikten de Vlaams Ombudsdienst. Het is ook niet verwonderlijk dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken rapporteert dat ongeveer 75% van alle ontvangen klachten over de technische keuring handelt (Bemiddelingsboek p. 32). In zijn Jaarverslag 2022 (p. 59-60) suggereerde de Vlaamse Ombudsdienst al om op algemene wijze tegemoet te komen aan wie maar een beetje te laat is bij de autokeuring. Uiteindelijk pikte de minister die suggestie op en schrapte ze met ingang van 15 juni 2023 (en maximaal tot 31 augustus 2024) de toeslag voor wie zijn voertuig minder dan één maand na de uiterste vervaldatum aanbiedt bij de keuring (met behoud van bonusjaar). De facto krijgen burgers dus drie maanden de tijd om zonder extra toeslag de keuring van hun voertuig te laten uitvoeren.

Terecht. Een overheidsdienst die zelf niet kan volgen met zijn aanbod, behoort niet te beboeten. Gelukkig zijn er ondertussen een aantal initiatieven genomen om de keuringscapaciteit op te drijven: optimalisering van de keuringsprocedure zodat minder af- en herkeuringen nodig zijn; wijziging van de periodiciteit van de technische keuring; uitbreiding van de mogelijkheden van keuringen op verplaatsing; herkeuring door erkende herstellende; ... Omgekeerd werden vroeger wel al de keuringsregels voor oldtimers strenger en sinds 2023 is ook de motorkeuring in bepaalde gevallen verplicht.

Globaal genomen zullen die maatregelen hopelijk wel de druk op de keuringscentra doen afnemen, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft alvast pleiten om de (groene) herinneringskaart of de elektronische herinnering te sturen kort vóór het begin van de keuringsperiode van twee maanden. Wie de elektronische uitnodiging ontvangt, krijgt die nu wel al vroeger, maar toch nog altijd tijdens die twee maanden. Zolang de autokeuring de papieren en elektronische uitnodigingen blijft uitsturen tijdens de keuringsperiode, blijven er nuttige weken verloren gaan.

De verzoekster in 2023-5981 bijvoorbeeld kreeg de groene uitnodigingskaart op 15 juni 2023 in de brievenbus, keek vier dagen later voor een afspraak om dan te moeten vaststellen dat de eerst mogelijke, vrije datum 25 augustus was, een paar dagen na afloop van de drie maanden. Dat betekende dus toch nog een toeslag, ondanks de extra maand. De verzoekster koos toch voor de te late afspraak, omdat ze niet terecht wilde komen in de chaos van het jaar voordien, toen ze uren moest aanschuiven.

Ook in 2023 bereikten de Vlaamse Ombudsdienst vele verhalen van burgers die drie à vier uur of langer hadden moeten aanschuiven bij de autokeuring (2023-1328) of die zich meerdere keren hadden moeten aanbieden wegens het vervroegd afsluiten van de rij (2023-4114). Het is niet verwonderlijk dat de burger op den duur niet meer weet hoe het precies zit en de schrik er goed in zit, zodat de bestuurder in dossier 2023-5983 zich per ongeluk te vroeg aanbood.

De huidige remediërvorstellen zijn vooral gericht op het verruimen van de bestaande keuringscapaciteit, terwijl er zeker ook heel wat winst te rapen valt door het efficiënt inzetten van de bestaande capaciteit. In Wallonië werken alle

autokeuringscentra op afspraak en daar stellen zich blijkbaar geen grote capaciteitsproblemen. Op politiebevel werkt het autokeuringsstation van Mollem ook alleen op afspraak en sindsdien zijn daar alle problemen verdwenen. Met een (verplicht) systeem op afspraak moet niemand nog nodeloos uren aanschuiven én kunnen autokeuringscentra hun beschikbare mensen en middelen beter en efficiënter inplannen. Ook het keuringstoerisme zal daarmee flink dalen of verdwijnen. Het is goed dat GOCA, de sectorfederatie van de autokeurings- en examencentra, een druktebarometer van de keuringscentra ter beschikking stelt, maar dat lost het probleem fundamenteel natuurlijk niet op. Tegen het moment dat de burger aan het autokeuringsstation is, kan de situatie op het terrein trouwens al drastisch gewijzigd zijn (2023-3213).

Alle maatregelen vallen of staan natuurlijk met de uitvoering in de praktijk. De minister mag dan wel vereenvoudigingen doorvoeren, die brengen in realiteit natuurlijk weinig capaciteitswinst op wanneer bijvoorbeeld de wagen van verzoeker in dossier 2023-6167 afgekeurd wordt en een herkeuring moet ondergaan omdat de nummerplaat vooraan, overeenkomstig de regelgeving, niet "stevig aan het voertuig vastgemaakt" is. De verzoeker rijdt al meerdere jaren rond met een nummerplaat die door middel van dubbelzijdige plakband bevestigd is en bij eerdere keuringen in drie andere keuringscentra nooit een probleem vormde. Autokeuringsstation en departement houden vol dat 'stevig' alleen gelijkgesteld mag worden met bevestiging door middel van schroeven, terwijl dat geenszins in de eigen regelgeving staat. Zo kan men dus nodeloze discussies blijven uitlokken over pietluttigheden. Voor zo'n verzoeker betekent dat de tijd en kostprijs van een herkeuring en eventueel verlies van bonusjaar.

## **5.2. Een toezichthouder moet slagkracht kunnen en durven tonen**

In het klachtenrapport van het departement is het bemoedigend om vast te stellen dat het departement eindelijk erkent dat het "te weinig slagkracht heeft bij het toezicht op de technische keuring" (Bemiddelingsboek p. 10), iets wat de Vlaamse Ombudsdienst al jaren probeert duidelijk te maken. Dat gebrek aan slagkracht wordt overigens ook treffend geïllustreerd door het feit dat het departement bij de keuringscentra "aandrong" op een meer klantgerichte werking (Bemiddelingsboek p. 32). Een toezichthoudende overheid 'dringt niet aan', maar legt de noodzakelijke voorwaarden en kwaliteitskenmerken op, controleert die en handhaaft zo nodig. Dat de overheid bij het vastleggen van een dergelijk kwaliteitskader de autokeuringscentra consulteert lijkt ons logisch, maar finaal is het wel aan de overheid om dit op te leggen.

Het gebrek aan slagkracht van het departement om de essentiële elementen op te leggen, te controleren en te handhaven manifesteert zich ook bij het toezicht op de rijsscholen, de examencentra, de zelfstandige rijlesgever, CARA, de instellingen van het terugkommoment, ... Zo rapporteert het departement in het kader van het terugkommoment eveneens dat het een e-mail gestuurd heeft "met de vraag zich klantvriendelijk op te stellen" (Bemiddelingsboek p. 30). Vragen staat vrij, maar dat is niet wat van een toezichthoudende overheid verwacht wordt.

Hopelijk brengen de audit en het actieplan daar nu echt verandering in, en niet alleen voor de technische keuring.

De burger die in het kader van overheidsreglementering een beroep moet doen op een private speler, verwacht trouwens dat hij op die overheid kan rekenen wanneer

er zich een probleem stelt. Dat blijkt duidelijk uit de klachten die het departement en de Vlaamse Ombudsdienst bereiken. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat een aantal veel voorkomende situaties gewoon generiek en uniform geregeld worden en niet afhankelijk mogen of kunnen zijn van de toevallige rijschool of instelling van het terugkommoment waarop de burger een beroep doet. De Vlaamse Ombudsdienst kan zich dus totaal niet vinden in de stelling van het departement dat instellingen zelf de autonomie hebben om te bepalen of deze personen hun inschrijvingsgeld terugkrijgen voor wie zich verkeerd inschreef voor het terugkommoment (Bemiddelingsboek p. 31).

Hetzelfde geldt ook bijvoorbeeld in verband met de indexering van het inschrijvingsgeld, het tijdig aanwezig zijn, een kapotte auto, ziekte, ... De overheid hoort gewoon voor te schrijven wat daar de standaard is die de burger mag verwachten en wat die private spelers behoren te doen in die situatie. Zo was er de verzoeker in dossier 2023-5931 die griep had en dus onvoorzien een autorijles niet kon volgen en, na het inleveren van een doktersbriefje, terugbetaling vroeg van het lesgeld. De terugbetaling werd geweigerd omdat de dokter had aangeduid "niet in staat is om arbeid te verrichten", maar volgens de rijschool geldt dat niet en had de dokter moeten aanduiden "niet in staat is om lessen te volgen" om recht te hebben op terugbetaling. Na contact met het departement komt dan als antwoord dat in de huidige regels in verband met de voorwaarden voor erkenning van de rijscholen slechts één summiere bepaling is opgenomen in verband met het contract tussen rijschool en leerling en dat "het departement Mobiliteit en Openbare Werken de rijschool bijgevolg niet kan dwingen om de rijlessen terug te betalen aan de candidate".

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dan ook dat er dringend werk gemaakt wordt van regels die bepalen hoe veelvoorkomende situaties correct afgehandeld moeten worden door die private spelers in plaats van dat aan de willekeur van de markt over te laten, met alle uitwassen van dien. De Vlaamse overheid is hier het best geplaatst om alle belangen af te wegen en met billijke oplossingen te komen, die meteen ook die klachtenbeelden kunnen doen opdrogen.

Jaren geleden werd gestart met het handboek van de technische keuring. De bedoeling was om alles met betrekking tot de controleprocedures op een overzichtelijke manier bij elkaar te brengen. Momenteel zijn blijkbaar nog altijd maar vier van de negen hoofdstukken afgerond. Een allesomvattend handboek kan alleen maar bijdragen tot meer transparantie en duidelijkheid voor iedereen. Het goede nieuws is dat voor de motorfietsenkeuring die dit jaar startte, het handboek dan weer wel meteen volledig beschikbaar is.

Daarbij aansluitend moet worden vastgesteld dat andere beleidsdomeinen er vaak voor gekozen hebben om de (overgehevelde) Vlaamse bevoegdheden te bundelen in een eigen codex of overkoepelend decreet (Fiscaliteit, Ruimtelijke Ordening, Energie, Onderwijs, ...). Bij het departement blijft men vooral gebruikmaken van aanpassingen overeenkomstig de eigen bevoegdheden van bestaande federale regelgeving. Inzake keuring, rijopleiding en homologatie blijven een aantal zaken nog steeds federaal geregeld, maar misschien wordt hier best toch ook eens gekeken of men niet alle Vlaamse bevoegdheden kan codificeren in een koepeldecreeet met bijhorend uitvoeringsbesluit zodat alles eenvoudiger en overzichtelijker terug te vinden is.

### 5.3. GOCA dient zijn eerste eigen klachtenrapport in

In zijn Jaarverslag 2022 sprak de Vlaamse Ombudsdienst nog maar eens zijn ontgoocheling uit over het feit dat het departement er maar niet in slaagt om een volledig klachtenbeeld te geven over de autokeurings- en examenpraktijk. Gelukkig heeft GOCA, de sectorfederatie van de autokeurings- en examencentra, niet gewacht op het departement en pikte het zelf wel een aantal signalen van de Vlaamse Ombudsdienst op.

Zo zit er nu een klachtenrapport van GOCA in het Vlaams Bemiddelingsboek, waardoor men voor het eerst een beeld krijgt op de eerstelijnsklachtenbehandeling van die centra zelf.

Na opmerkingen daarover door de Vlaamse Ombudsdienst zorgde GOCA ervoor dat bij alle keuringsbedrijven makkelijk en eenvoudig een telefoonnummer terug te vinden is op de website en wie dit zo heeft ingesteld, ontvangt de elektronische uitnodiging voor de autokeuring ook via Mijn Burgerprofiel. Op [www.autokeuring.be](http://www.autokeuring.be) is nu een overkoepelende tool terug te vinden waarmee de burger makkelijk de eerst beschikbare keuringsmomenten bij de keuringscentra in zijn buurt kan opvragen, ongeacht tot welke firma die behoren, zoals de Vlaamse Ombudsdienst suggereerde in zijn Jaarverslag 2020 en Jaarverslag 2022.

De Vlaamse Ombudsdienst juicht toe dat GOCA nu voor het eerst gerapporteerd heeft en rekent erop dat dat de komende jaren verder uitgebouwd kan worden. Het is waarschijnlijk niet verbazingwekkend dat de meeste klachten over de autokeuring betrekking hebben op het (negatieve) resultaat van de keuring, maar het is goed om nu te kunnen lezen dat de vier andere hoofdoorzaken van klachten net die punten zijn waarop de Vlaamse Ombudsdienst de voorbije jaren al gewezen heeft (Bemiddelingsboek p. 269).

Opvallend is alvast wel dat in deze digitale tijden de belangrijkste oorzaak van afkeuringen betrekking heeft op de identificatie en documenten van het voertuig (Bemiddelingsboek p. 270). De Vlaamse Ombudsdienst is alvast benieuwd om volgend jaar te zien of de doorgevoerde versoepelingen impact zullen hebben op deze cijfers.

Globaal bekeken is dit rapport een goede eerste worp en de Vlaamse Ombudsdienst rekent erop in de toekomst meer zicht te krijgen op de bereikte oplossingen. Klachtenregistratie is één zaak, de Vlaamse Ombudsdienst ziet natuurlijk ook graag de cijfers en voorbeelden van de oplossingen die werden bereikt. Misschien moet er ook nog wat meer oog zijn voor het registreren van de klachten over de technische keuring zelf, want dat GOCA in eerste lijn minder klachten (963) registreert dan het departement (983) in tweede lijn, is niet logisch. Dat kan wijzen op onderrapportering in de eerste lijn of op het feit dat mensen onvoldoende de weg naar de eerstelijnsklachtenmogelijkheid vinden.

## **6. Wegen: de burger ligt wakker van trillingshinder, het beleid niet**

Geluidshinder en trillingshinder vormen bij de Vlaamse Ombudsdienst al jaren de populairste klachtencategorie inzake wegen, en ook bij het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) staat die hinder altijd in de top 10 van grootste knelpunten. Zeker inzake trillingshinder lijkt AWV ter plaatse te blijven trappelen, alhoewel de Vlaamse Ombudsdienst dat onderwerp de voorbije tien jaar is blijven aanklaarten.

### **6.1. De oorzaken van trillingshinder**

Trillingshinder kan verschillende oorzaken hebben en gaat vaak gepaard met geluidshinder. Een eerste oorzaak is simpelweg de slechte staat van de weg, vaak in die mate dat herstellingen geen enkel soelaas zullen bieden en enkel de volledige heraanleg van de weg de trillingshinder zal wegnemen. Typevoorbeeld is een weg in betonplaten die niet meer goed liggen (2023-0078).

In zijn Jaarverslag 2020 verwees de Vlaamse Ombudsdienst bijvoorbeeld al naar de N2 tussen Leuven en Diest. De afgelopen jaren stond de Ombudsdienst bijna in elke (deel)gemeente of gehucht op die weg om een of ander probleem te bespreken in verband met de staat van de weg. In diezelfde periode werden echter over een hele lengte punctueel een aantal betonplaten wel vervangen. Blijkbaar zit een volledige heraanleg er op korte termijn niet in.

Een gelijkaardige situatie doet zich voor op de N70 te Waasmunster, waar de Ombudsdienst bij een plaatsbezoek meteen bij het oprijden merkte dat de wagen wel heel erg hobbelde over de ongelijk liggende betonplaten. Zeker geen alledaagse ervaring. In de buurgemeenten Lokeren en Sint-Niklaas ligt die N70 wel in goede staat, meestal met asfalt. En terwijl Sint-Niklaas er ondertussen werk van maakt om dat asfalt op te breken en van de N70 een groene stadsboulevard te maken, kunnen de verzoekers uit Waasmunster (2022-4804) alleen maar dromen van asfalt. Nochtans is de slechte toestand van de weg al lang gekend: de verzoekers kaarten die problematiek al sinds 2010 aan en minstens al sinds 2012 werd de bevoegde minister hierover bevraagd. Men wees op een lopende studie voor de aanpak van die zone, maar zonder resultaat op het terrein. In 2023 kondigde de minister een nieuwe studie aan. Hopelijk leidt dat nu wel tot een verbetering en moeten de verzoekers niet nog eens tien jaar wachten.

AWV meet tweejaarlijks - al dateren de meest recente gegevens voor de provincie Oost-Vlaanderen op de website van AWV al wel van 2018 - de gewestwegen op aan de hand van een aantal parameters: stroefheid, spoorvorming op asfaltwegen of trapvorming op betonwegen, vlakheid en beschadigingsgraad. Als die meetgegevens gekoppeld worden met bijvoorbeeld de ontvangen klachten of het aantal gehinderde bewoners, dan moet het toch niet zo moeilijk zijn om een objectieve lijst te maken van de wegsegmenten waarin het best eerst geïnvesteerd wordt omdat daar de grootste winst te halen is (groot verschil in kwaliteit, grote groep aangelanden die minder hinder zullen ervaren, ...). Het zou bovendien een interessante oefening kunnen zijn om na te gaan of de klachten ook effectief komen van de wegen die volgens de metingen het slechtst scoren. Afhankelijk van het resultaat, kan men dan verder bekijken welke indicatoren ook relevant zijn.

In sommige gevallen kan een verzoeker verwezen worden naar een al lopend proces voor een volledige heraanleg die de garantie zou moeten vormen dat de trillingshinder ophoudt (2023-1161). Maar als dan blijkt dat er daarvoor ook nog

onteigeningen nodig zijn, dan weet ook de Vlaamse Ombudsdienst dat het nog wel even zal duren alvorens de hinder opgelost is. In dossier 2023-4839 kwam de verzoeker al in 2013 klagen, waarbij de klacht toen afgehandeld werd met de boodschap dat de heraanleg er in 2016 zou aankomen. In 2023 kreeg diezelfde verzoeker te horen dat de heraanleg in het beste geval in 2028 op het programma staat en dan is nog niet zeker of zijn deel wel meegenomen zal worden.

Naast de trillingshinder als gevolg van (grote) structurele gebreken aan de weg, zijn er ook nog andere oorzaken van trillingshinder. Het gaat dan bijvoorbeeld over de overgang tussen asfalt en beton (2023-0780, 2023-2940) of allerlei infrastructuur zoals riooldeksels (2022-8306).

Ook ingrepen door nutsbedrijven in de weg, gevolgd door een onvoldoende kwalitatieve reparatie, kunnen aanleiding geven tot trillingshinder (2023-3898, 2023-4145, 2023-6355,...). Een adequate controle en handhaving kunnen er hier voor zorgen dat nutsmaatschappijen 'spontaan' opteren om het meteen goed te doen in plaats van het risico te lopen om nog een keer te moeten weerkeren.

Het blijft verbazen dat er anno 2023 eigenlijk nog geen standaarden of werkwijzen bestaan die klaar en duidelijk aangeven dat, als een bepaald werk op een bepaalde manier uitgevoerd wordt, er op termijn geen hinder zal ontstaan. De meeste wegbedekkingen kunnen wel degelijk correct hersteld worden zonder hinderlijke trillingseffecten, mits de nodige aandacht. En dat laatste is niet onbelangrijk, want de verzoeker in dossier 2023-4235 bekwam dan wel een ingreep, maar een klein stukje aan de rand van de weg, net daar waar de vrachtwagenwielen bollen, is niet goed uitgevoerd en blijft deze verzoeker elke morgen wakker trillen.

## **6.2. Hoog tijd voor een normenkader en een actieplan**

Wie op de website van AWV zoekt naar trillingshinder, zal niets terugvinden, met uitzondering dan van een vermelding in verband met schadegevallen. AWV wijst elke verantwoordelijkheid of initiatief af: het is aan de verzoeker om met een eigen expert de trillingshinder te bewijzen, en AWV geeft meteen mee dat het niet zo eenvoudig zal zijn om dat te bewijzen. De Vlaamse Ombudsdienst kon verder geen enkel document, dienstorder, richtlijn, ... over trillingshinder terugvinden op de website.

De Vlaamse Ombudsdienst weet dat trillingshinder een complex gegeven is waarbij niet alleen de weg en de fundering een rol spelen, maar ook de ondergrond, waterlagen, aanwezige nutsleidingen en zelfs de (funderingen van de) woning van de burger. Het is echter niet langer aanvaardbaar om burgers met een kluitje in het riet weg te sturen en trillingshinder af te doen als een schadegeval waarvan de burger maar het bewijst moet leveren, en verder niets te ondernemen.

De Vlaamse Ombudsdienst ziet geen enkele reden waarom een verantwoordelijke overheid geen taken zou opnemen inzake trillingshinder, zoals bij andere hindervormen wel gebeurt met geluidsmetingen, geurstudies, stralingsnormen, ... In heel wat gevallen kan trillingshinder effectief volledig weggenomen worden, terwijl de aanpak van geluidshinder meestal alleen tot een (beperkte) verbetering van de situatie kan leiden.

Soms zal de trillingshinder alleen opgelost kunnen worden door een volledige heraanleg van de weg, zoals de aangehaalde N70 te Waasmunster, maar in vele

gevallen kan dat ook met een punctueel ingrijpen. Verzoekers kunnen vaak precies aanduiden welke plaats op de rijbaan verantwoordelijk is voor de hinderlijke trillingen.

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dan ook een actieplan inzake trillingshinder waarbij AWV aan kennisopbouw doet door het verzamelen van goede uitvoerings- of herstelpraktijken die voorkomen dat er trillingshinder zal optreden, maar ook door zo nodig eigen trillingsmetingen te doen, zodat klachten kunnen geobjectiveerd worden. Of door bijvoorbeeld een analyse van de eigen kwaliteitsmetingen van de weginfrastructuur en de eigen klachten, om te kijken of die gekoppeld kunnen worden aan het bestaan van trillingsproblemen. Of door plaatsbezoeken uit te voeren op locaties van trillingshinder en daarbij niet alleen de weg in ogenschouw te nemen, maar ook bij de burgers binnen in huis de situatie te beoordelen. De ervaring van de Vlaamse Ombudsdienst door de vele plaatsbezoeken is alvast dat de hinder binnen vaak veel erger is dan buiten ervaren kan worden.

Het opstellen van een prioriteitenlijst inzake trillingshinder waarbij bewust gekozen wordt voor die dossiers die met een ingreep definitief opgelost kunnen worden, waarbij rekening gehouden wordt met het aantal gehinderden, de duurtijd van de hinder, ... Dat alles zal als resultaat opleveren dat zowel AWV als de Vlaamse Ombudsdienst een consequent en begrijpelijk verhaal kunnen vertellen aan de burger.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt ook al bijna tien jaar om een normenkader inzake geluid en trillingen vast te stellen, zoals in de meeste Europese landen het geval is. Er bestaat geen enkele wetenschappelijke twijfel over het feit dat geluids- en trillingshinder een ernstige impact hebben op de gezondheid van burgers.

Bij het Ventiluproject volgde de Vlaamse overheid wel binnen de kortste keren de aanbeveling van de intendant op om een normenkader uit te werken inzake de magnetische straling van hoogspanningslijnen. Dit gebeurde vanuit het voorzorgsprincipe, want er is nog altijd geen wetenschappelijk bewijs van een oorzakelijk verband.

De Vlaamse Ombudsdienst juicht dat voorzorgsprincipe toe en is tevreden dat voor stralingshinder nu een en ander geregeld is, maar begrijpt niet waarom een normenkader voor geluids- en trillingshinder uitblijft. Slachtoffers van trillingshinder hebben als nadeel dat ze verspreid over heel Vlaanderen wonen en dus moeilijk als één groep kunnen opkomen, maar hun aantal is helaas groot.



## **7. Werk: de arbeidsmarkt in het nauw maakt sprongen**

### **7.1. Arbeidsbemiddeling en knelpuntberoepen**

Door de krapte op de arbeidsmarkt en lange lijst met knelpuntberoepen wil de Vlaamse overheid meer mensen overtuigen om aan het werk te gaan en bewandelt zo nieuwe wegen. Er wordt gefocust op niet-beroepsactieve personen, onder meer door middel van een verplichte inschrijving bij VDAB voor mensen die het leefloon ontvangen of een sociale woning huren. De verplichte inschrijving en eventueel opgelegde sancties bij niet-inschrijving zullen wel ontevredenheid veroorzaakt hebben, maar die kwam (nog) niet tot bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Het klachtenbeeld bij VDAB bleef ondanks de grote uitdagingen op het terrein vrij stabiel. In zijn klachtenrapport geeft VDAB aan dat het aantal klachten zelfs gedaald is, voornamelijk door minder klachten van werkgevers en minder klachten over het online portaal voor werkzoekenden (Bemiddelingsboek p. 608). Het klassieke klachtenbeeld blijft dat van intermenselijke omgang. Het bemiddelen naar werk, een taak die mensenwerk vereist, brengt logischerwijs ook miscommunicaties met zich mee (2023-4433, 2023-5195, 2023-6722, 2023-6999). Een fout begrepen opmerking of onduidelijkheid bij het traject kan vaak rechtgezet worden met een woordje uitleg.

Een weigering tot vrijstelling of een stopzetting van een opleiding blijft een bittere pil. Zeker nu er beleidsmatig meer wordt ingezet op het volgen van knelpuntopleidingen, kan een weigering onverwacht zijn (Bemiddelingsboek p. 608). Dat vraagt dan ook om een uitgebreide motivering en verdere bespreking met de bemiddelaar. Zo werd een geweigerde vrijstelling bijvoorbeeld uitgeklaard in 2023-7586, omdat slechts enkele onderdelen van de opleiding tot professioneel klusser als knelpunt beschouwd worden. De stopzetting wegens onvoldoende resultaten kwamen hard aan in 2023-6881, te meer omdat de school de slaagkansen voor het volgende jaar wel positief inschatte en een verderzetting op eigen kosten voor de verzoeker financieel niet haalbaar was.

Een gekend knelpuntberoep is dat van huishoudhulp. Het systeem van dienstencheques wordt vaak aangekaart bij de Vlaamse Ombudsdienst, al is het dan door gebruikers, eerder dan door de huishoudhulpen zelf. De knelpunten die beschreven zijn in het Jaarverslag 2022, blijven bestaan. Burgers vragen naar een wettelijk kader dat paal en perk stelt aan allerlei creatieve kostenregelingen (2023-3274, 2023-3391, 2023-7229, ...). Een verhoging van de eigen bijdrage door gebruikers, eventueel in de vorm van een afschaffing van de fiscale aftrek, kan het systeem opnieuw transparanter maken, maar dat is uiteindelijk een beleidskeuze.

Bovendien lopen betalingen via Klarna nog al te vaak mis (2023-0556, 2023-8670, 2024-0036, ...). Het verbetertraject dat enkele jaren geleden het aantal klachten deed dalen, is aan herziening toe. Dat meldt Pluxee (het vroegere Sodexo) ook zelf in hun klachtenrapport (Bemiddelingsboek p. 628). De voorziene inkanteling van het systeem in 'Mijn Burgerprofiel' vormt een gelegenheid om vlotte betaalmiddelen tegen het licht te houden en, waar nodig, overbodige samenwerkingen te schrappen.

## 7.2. Economische migratie

Een van de mogelijke remedies bij een krappe arbeidsmarkt is economische migratie. Het aantal aanvragen voor arbeids- en beroepskaarten (voor respectievelijk werknemers en zelfstandigen) is ook sterk gestegen. 2023 betekende met bijna 23.000 aanvragen tot arbeidskaart dan ook een recordjaar. Navraag bij collega-ombudsdiensten leert dat het vooral een Vlaams fenomeen is dat zich in andere gewesten niet of veel beperkter aftekent. Het eengemaakte loket vormt een samenspel tussen de werkvergunning door het departement Werk en Sociale Economie (WSE) en de verblijfsvergunning door de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ).

De grootste verzuchting is de doorlooptijd van de aanvragen (2023-2724, 2023-7587). De EU-richtlijn bepaalt een termijn (van orde) van vier maanden *na indiening* van de (volledige) aanvraag. Het federaal-regionale Samenwerkingsakkoord legt vast dat een dossier dat niet binnen vier maanden *na kennisgeving van de volledigheid* van de aanvraag beoordeeld wordt, automatisch goedgekeurd is. Het Vlaamse uitvoeringsbesluit geeft de betrokken dienst tien dagen om de volledigheid te checken, maar die verstuurde er in de praktijk géén kennisgeving van, door de grote drukte. Dat holt de opgelegde behandeltermijn uit (2023-6798) en tast de rechtszekerheid van potentiële werknemers aan. Ook de administratieve beroepsprocedure om een weigering te betwisten, werd overspoeld. De behandeling kan tot zes maanden duren (2023-4639, 2024-0895).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de problematiek aangekaart en aangedrongen op perspectief en transparantie. De verwachte behandeltermijn per type aanvraag wordt nu op de website weergegeven. Op het vlak van communicatie is de samenwerking met infolijn 1700 verder uitgebouwd, waardoor algemene vragen niet meer bij de dossierbehandelaar belanden. Complexe inhoudelijke vragen worden natuurlijk wel nog voorgelegd. Werkgevers begrijpen niet altijd dat het anders organiseren van de bereikbaarheid een maatregel is met het oog op efficiëntie (2023-7803).

Verder heeft men de achterstand proberen weg te werken met een scherper regelgevend kader, IT-aanpassingen voor vlottere gegevensdeling en meer personeel. Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst heeft de dienst de aanvragen ook objectief geprioriteerd, en laat zij meer dan voordien aanvragen vervolledigen en corrigeren, eerder dan een weigering te versturen en vervolgens een nieuwe aanvraag opnieuw te moeten beoordelen.

Dat alles zal echter niet volstaan om in te spelen op toekomstige beleidsaanpassingen. De Europese Unie bereikte recent een politiek akkoord over een aanpassing van de 'single permit'-richtlijn. De termijn zou onder andere verkort worden naar drie maanden, er komen meer mogelijkheden om ook vanuit een lidstaat een aanvraag te doen, en inspectie wordt aangescherpt. Wanneer dat omgezet wordt naar interne regelgeving, zal een versnelling nodig zijn. Nu al zijn de uitdagingen groot om de huidige termijn te kunnen respecteren. Extra inspanningen zijn dus vereist om de arbeidsmarkt via deze weg extra zuurstof te geven.

De SERV heeft geadviseerd om de werk- en verblijfsvergunning door respectievelijk de dienst Economische Migratie en DVZ parallel te laten verlopen.

Momenteel verloopt dit serieel. De mogelijkheid tot gelijktijdige behandeling moet worden onderzocht, om de opgelegde behandeltermijn te kunnen halen.

### 7.3. Meermaals in de wachtrij

De overbevraging van de dienst Economische Migratie vormt voor een aanvrager slechts één obstakel. Veelal wordt hij ook geconfronteerd met wachttijden bij andere diensten zoals lokale besturen. Voor diploma-erkenningen wordt het geduld soms danig op de proef gesteld. Erkenning van een buitenlands diploma, een taak van NARIC, wordt veelal aangevraagd met het oog op tewerkstelling. Dat kan zowel in het kader van economische migratie, als bij een inburgeringstraject.

Waar NARIC een behandeltermijn van vier maanden als doel vooropstelt, moest in 2023 geregeld meegedeeld worden dat die termijn niet gehaald werd. In enkele klachten werd dat zeven maanden (2023-0191, 2023-7190). Zowel bij NARIC zelf als bij de externe adviesverleners was er achterstand door de sterke toename van het aantal aanvragen: een stijging met 45%, als de Oekraïense aanvragen meegeteld worden. Zonder die specifieke situatie is er nog een toename met 25% ten opzichte van 2022.

Voor de aanvragen uit Oekraïne zijn specifieke maatregelen genomen. Extra personeel werd ingezet en men werkte zoveel mogelijk met een niveaugelijkwaardigheid (de graad) in plaats van een specifieke gelijkwaardigheid (studierichting). Die procedure verloopt sneller en vraagt minder documenten. Een specifieke gelijkwaardigheid is maar nodig voor diploma's die toegang geven tot gereguleerde beroepen of waar de werkgever het uitdrukkelijk vraagt.

Ook het departement WSE heeft in het kader van de begeleiding bij economische migratie opgemerkt dat te veel aanvragen onnodig in de langere procedure van specifieke gelijkwaardigheid zitten. NARIC wil sterker inzetten op een efficiëntere verwerking van de dossiers. Opdat aanvragen meer in de juiste procedure terechtkomen, heeft NARIC een digitaal loket uitgewerkt dat aan de hand van de ingevulde antwoorden zelf kiest of men een specifieke dan wel een niveaugelijkwaardigheid nodig heeft. Waar dit systeem eerst alleen gold voor particuliere aanvragers, is het ondertussen uitgebreid naar de aanvragen door tussenpersonen. In 2024 wil men verder afstappen van de strikt chronologische verwerking en voorrang geven aan bepaalde profielen/knelpuntberoepen.

Een mooi verzoeningsresultaat werd bereikt in dossier 2023-0878. De Spaanse aanvrager bezorgde een Engelse vertaling van zijn diploma door een Spaanse beëdigd vertaler, maar werd om een vertaling door een Belgische beëdigd vertaler gevraagd. Na overleg aanvaardt NARIC voortaan vertalingen van beëdigde vertalers uit landen die lid zijn van de Europese Unie.

Flexibiliteit en slim prioriteren kan de procedures inzake werkvergunning en diploma-erkenning dus versnellen. In beide gevallen is het echter zoeken naar een fragiel evenwicht tussen fraudegevoeligheid en snelheid. Recente incidenten van mensenhandel bewijzen de noodzaak tot grondige controle, zowel preventief als later door de inspectiediensten, wanneer de tewerkstelling plaatsvindt. Goed overleg tussen alle betrokken overheidsdiensten draagt hiertoe bij. Het voortschrijdend inzicht in deze complexe materie maakt dat de diensten doortastender te werk kunnen gaan.

## **8. Welzijn: overheidstoezicht op zorgverstrekkers**

### **8.1. Kinderopvang: impact van handhaving op de ouders**

In opvolging van de aanbevelingen van de parlementaire Onderzoekscommissie naar de veiligheid in de kinderopvang heeft Opgroeien het toezichtsmechanisme hervormd. Legistisch zijn de nodige aanpassingen gedaan om op basis van het voorzorgsprincipe kinderopvanglocaties te sluiten zodra er gegronde twijfels zijn over het beleidsvoerend vermogen van een organisator.

Voor ouders kan dat echter een donderslag bij heldere hemel betekenen en op regelmatige basis blijft de Vlaamse Ombudsdienst signalen ontvangen van ouders die zich in dergelijke gevallen onvoldoende gehoord voelen door Opgroeien (2023-1627, 2023-3847, 2024-0759, ...). In een bezwaarprocedure tegen een vooropgestelde sluiting is de ouder immers een derde partij die niet rechtstreeks betrokken wordt en gaat het tussen Opgroeien en de organisator. Los daarvan gaven ouders nog té regelmatig aan dat zij niet voldoende geïnformeerd worden en het gevoel hebben aan hun lot te worden overgelaten (bv. 2024-1417). Op korte termijn een plek vinden in een nieuwe opvang is uiteraard geen sinecure.

Het nieuwe Opgroeipunt (sinds 1 januari 2024) zou daaraan moeten verhelpen en heeft onder meer als ambitie om iedere ouder nauw op de hoogte te houden van de verdere stappen die gezet worden na hun melding van een ongenoegen. Ook signalen van tevreden ouders kunnen trouwens voortaan via die weg doorgegeven en opgenomen worden in het dossier. Andere entiteiten van het beleidsdomein kunnen hier wellicht inspiratie opdoen.

Het eerstelijnsrapport van Opgroeien rapporteert in 2023 over 2.328 contacten over kinderopvang, waaronder 827 informatieve vragen, inbegrepen 654 vragen naar een klachtenoverzicht. Door de lancering van de vernieuwde kinderopvangzoeker kunnen ouders nu online zelf de inspectierapporten raadplegen en het eventueel lopende handhavingstraject zelf nagaan. Meer daarover in hoofdstuk 22.

De 1.000 ontvankelijke klachten rond kinderopvang gaan onder meer over het aantal kindbegeleiders, het pedagogisch en risicobeleid, voeding, verzorging en hygiëne. Onontvankelijk blijven nog steeds de contractuele en financiële geschillen tussen ouder en organisator van de kinderopvang. Opgroeien komt hier niet in tussen maar verwijst door, vaak naar de federale Consumentenombudsdienst. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft dergelijke klachten ontvangen, en doorgezonden naar de collega-ombudsdienst (2023-1636, 2023-6512).

In handhavingssdossiers heeft de kwalificatie van de handhaving trouwens impact op de mogelijkheid om waarborgen al dan niet te recupereren. Als een vergunning opgeheven wordt, dan vallen wederzijdse verplichtingen in principe weg en kan er geen opzegvergoeding gevraagd worden. Anders is het in geval van schorsing, waarbij ouders niet zomaar kosteloos een einde kunnen stellen aan de overeenkomst. In dossier 2024-1417 klagen ouders de financiële gevolgen van dat onderscheid aan. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor om dat onderscheid via regelgeving te verhelpen, zodat ouders in periodes van sluiting niet langer aan hun betalingsverplichting moeten voldoen, en ook makkelijker de waarborg terug kunnen krijgen.

## **8.2. (Verhoopte) impact van klachtindiening op handhaving**

In dossier 2023-3011 betwist de zorgverstrekker (kinderopvangorganisator) de inspectieverslagen en geeft ze aan dat ze zich soms een speelbal voelt tussen Zorginspectie en Opgroeien. Wat door de ene instantie benoemd wordt als aandachtspunt, wordt volgens haar door de andere soms gedoogd. De organisator geeft aan dat het op die manier moeilijk is om zich voor te bereiden op een volgende inspectie. Het beoordelingskader en de functiescheiding tussen beide instanties is niet altijd voor iedereen voldoende duidelijk.

Maar ook in andere sectoren is er vaak betwisting van inspectieverslagen: in dossier 2023-6624 gaat de verzoeker niet akkoord met de bevindingen van Zorginspectie na haar klacht over de bevoegdheden van het Afstammingscentrum. En ook de verzoekers in dossiers 2023-6977 en 2023-7175 willen meer duidelijkheid over hoe hun klachten meer gewicht kunnen krijgen in de – op dat moment lopende – procedure over de aanduiding van een nieuwe interlandelijke adoptiedienst. De Vlaamse Ombudsdienst en het Kinderrechtencommissariaat zijn daarover verder in gesprek gegaan met de Vlaamse Adoptieambtenaar en met het kabinet.

Opvallend is dat in 2023 meer verzoekers zelf de rol van klachtenbehandelaar lijken over te nemen en heel assertief en sturend in gesprek gaan met de diensten, via een aanvraag tot openbaarheid van bestuur hun volledige (klachten)dossier opvragen en tegelijkertijd verzoekschriften indienen, of de media contacteren (2023-4024, 2023-6624, 2023-7118). Het is daarbij niet altijd evident voor hen om te aanvaarden dat er alleen op basis van hun klacht geen inspectieopdracht uitgeschreven zal worden (2023-4024) en dat de overheid vaak sowieso alleen beperkt kan toetsen of de erkenningsvoorwaarden nageleefd zijn of zelfs dat de situatie zo verzuurd is dat bemiddeling geen kans meer op slagen heeft (2023-0449).

Waar men in de kinderopvang nu wel sneller tot de strengste sanctie van sluiting overgaat, ziet men dat in andere sectoren minder fors doorgezet worden. Een sluiting van een zorgvoorziening blijft de allerlaatste optie want de impact op bewoners is uiteraard immens.

Bij de recente sluiting van een illegaal uitgebate zorgvoorziening in Bredene ziet men wat ook de ombudspersonen in de sector van de geestelijke gezondheidszorg vaak aangeven: er is een groot gebrek aan woonmogelijkheden met aangepaste begeleiding voor mensen met chronische psychiatrische problemen. Vermaatschappelijking van de zorg mag niet leiden tot ontslag uit een ziekenhuis om dan terecht te komen in huisvesting zonder enige norm.

## **8.3. Zorgverstrekker in de problemen**

Die balansoefening ziet de Vlaamse Ombudsdienst overigens ook in andere sectoren/klachtendossiers.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving geen rechtstreekse (beleids)klachten over de persoonsvolgende financiering maar behandelde wel dossiers die zich in de marge hiervan afspeelden. In 2023 volgde de Vlaamse Ombudsdienst zo verder mee de ontwikkelingen in dossier 2022-7494 van nabij op. Een VAPH-erkende

zorgverstreker ging daar in discussie met de overheid over vermeende ongelijke behandeling bij de opstart van het systeem van de persoonsvolgende financiering, met impact op de berekeningswijze van de jaarlijkse subsidie. Tegelijkertijd bleek al snel dat de zorgverlener in kwestie sinds 2017 te hoge voorschotten ontving, waardoor er jaar na jaar een diepere schuldenput ten aanzien van het VAPH ontstaan was. Pas in september 2022 ondernam de overheid actie en sloot een afbetalingsovereenkomst met de zorgverlener. Gedurende een periode van tien jaar moet de zorgverlener zulke hoge bedragen afbetalen dat de vraag rijst of dat mogelijk is zonder negatieve impact op de dienstverlening aan de zorggebruikers.

In dit dossier zag de Ombudsdienst de overheidsdienst balanceren op de moeilijke evenwichtslijn tussen het afdwingen van verplichtingen (achterstallige bedragen) en het beperken van de invloed van een dergelijke, hoge schuldenlast op zorggebruikers.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het VAPH aan om een draaiboek uit te werken om de continuïteit van de zorg en de ondersteuning van zorgbehoevenden maximaal te garanderen wanneer een zorgverlener in (financiële) problemen komt.

#### **8.4. Patiëntenrechten 2.0**

De ombudspersonen in de algemene ziekenhuizen en uit de sector van de geestelijke gezondheidszorg zijn ook in 2023 weer gretig aangesproken. Samen behandelden ze bijna 39.000 meldingen.

Net zoals de voorbije jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst hun jaarrapporten gebundeld in een apart Bemiddelingsboek Ziekenhuizen, met vooraan de beleidsaanbevelingen en aandachtspunten die door de overkoepelende organisaties van ombudspersonen opgemerkt zijn.

Onder de globale titel 'Aandacht werkt!' gaan de ombudspersonen van de algemene ziekenhuizen dieper in op de kwaliteit van de zorg, op het recht op goede en duidelijk verstaanbare informatie (ook op financieel vlak), op het belang van sensibilisering rond de (digitale) patiëntendossiers en op de bescherming van zowel patiënten als zorgverleners.

Die thema's zijn ook voor de ombudspersonen in de sector van de geestelijke gezondheidszorg herkenbaar. Zo concludeert een van hen: "De samenleving is in beweging en patiëntenrechten, vooral de uitoefening ervan, bewegen mee. Informatie is de basis van kennis. Een patiënt met kennis van zaken kan toestemming geven en mee beslissingen nemen. En daar is nog werk aan de winkel."

De ombudspersonen signaleren wel een bezorgdheid nu de nieuwe (federale) Wet op de Patiëntenrechten 2.0 lijkt te schipperen en te versnipperen in zowel Vlaams als federaal toezicht op de werking van de ombudsdiensten. Te veel kapiteins op het schip brengen dan onzekerheid bij de ombudspersonen.

Maar ook intern Vlaams is momenteel nog niet voldoende duidelijk hoe diep de klachtenbehandelaars van het Departement Zorg in een ombudsdossier kunnen duiken wanneer zij klachten ontvangen over de werking van een ziekenhuisombudsdienst. De ombudspersonen beroepen zich op hun beroepsgeheim om hun dossiers af te schermen en dat maakt toezicht door de erkennende overheid geen evidentie.

## **9. Over Zorg(en)kinderen: zorgtoeslag en jeugdhulp**

### **9.1. Zorgtoeslag opnieuw op koers**

Na twee jaar een prominente plaats te hebben ingenomen in de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst, kan de dienst Zorgtoeslagevaluatie voor het jaar 2023 mooie resultaten voorleggen. De enorme berg dossiers waartegen men bleef aankijken, met bijhorend onaanvaardbaar lange doorlooptijden, is sinds de zomer van 2023 weggewerkt. Meer nog, voor 85% van de aanvragen volgt er, eens de documenten ingediend, binnen de maand een beslissing.

Hét grote klachtenbeeld uit ook nog de eerste jaarhelft van 2023 met ouders die aanklagen veel te lang te moeten wachten en geen zicht te hebben op de stand van zaken in hun dossier (o.m. 2023-1073, 2023-1669, 2023-3378, 2023-3990), is daarmee dan ook zo goed als weggevallen.

Ouders blijven evenwel ontevreden over andere aspecten van het evaluatieproces. Zo krijgen ze nog steeds geen spontane motivering bij de toegekende punten maar moeten ze zich tevreden stellen met een overzicht van de punten over de drie pijlers (2023-4729, 2023-5093, 2023-7814, 2023-8631). Alleen wanneer ze dat expliciet opvragen, wordt meer informatie bezorgd. Heel wat ouders hebben er daarom geen flauw benul van waarom er plots minder punten toegekend worden voor een aandoening waaraan niets gewijzigd is. De dienst belooft daarin tegen eind 2024 verbetering te brengen en werkt momenteel aan de opmaak van meer uniforme informatieve samenvattingen.

Als ouders niet akkoord gaan met de toegekende punten, kunnen zij momenteel alleen bij de arbeidsrechtbank terecht. Beter zou zijn om ook een georganiseerd administratief beroep mogelijk te maken, bijvoorbeeld genre de Geschillencommissie Groeipakket. Het klachtenrapport (Bemiddelingsboek p. 687) maakt een voorzichtige opstap in die richting.

Maar ook het probleem van de afgeleide rechten dat de Vlaamse Ombudsdienst in zijn Jaarverslag 2022 aanhaalde, is nog niet opgelost.

In dat vorige jaarverslag schreef de Vlaamse Ombudsdienst uitgebreid over de zorgtoeslag en meer in het bijzonder over het wegvallen van de mogelijkheid om andere premies aan te vragen ten gevolge van de lange doorlooptijden van het evaluatieproces, met als opvallendste voorbeeld het wegvallen van de mogelijkheid om met terugwerkende kracht een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden binnen de Vlaamse Sociale Bescherming aan te vragen. Ook in 2023 werden daarover nog nieuwe klachten ingediend (2023-1030, 2023-2305).

Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag laat de bevoegde minister weten dat er nog altijd naar een oplossing gezocht wordt voor die ouders die onder het oude systeem uit de boot vielen. Bij de nieuwe ondersteuningstoeslag binnen het groeipakket is de termijn waarop met terugwerkende kracht toegekend kan worden, gelijkgetrokken met de andere bedragen binnen het groeipakket, namelijk vijf jaar.

Elders in dit jaarverslag besteedt de Vlaamse Ombudsdienst verder aandacht aan de kindkorting (p. 65), privacy en kwalificatie bij het groeipakket (p. 66 en p. 61) en aan de vraag naar meer openbaarheid via inspectierapporten (p. 68).

## 9.2. Jeugdhulp

De hoge werkdruk die rust op de schouders van de consulenten bij de sociale diensten jeugdrechtbank, vertaalt zich in het aantal klachtendossiers. JO-lijn rapporteert 671 klachten en 643 informatievragen. Ook het eerstelijns-klachtenrapport benoemt de impact van de grote personeelsuitloop en hoge uitval van consulenten op de kwalitatieve dienstverlening, met nieuwe klachten over dossiers die niet afdoende opgevolgd (kunnen) worden (Bemiddelingsboek p. 696).

Dossiers worden van de ene consulent aan de andere doorgegeven, en krijgen soms een sluimerende behandeling met alleen het minimum aan contactmomenten. In dossiers 2023-0369, 2023-0795 en 2023-8014 getuigen ouders dat hun dossier muurvast zit en dat er ten opzichte van de vorige jaarlijkse zitting geen stappen vooruit gezet zijn. Zeker in dossiers waar er om een of andere reden een (vaak tijdelijk) contactverbod is, wordt er terecht om een perspectief gevraagd.

Toegegeven, ouders hebben soms verkeerde verwachtingen ten aanzien van de consulent en maken de consulent soms tot een speelbal in hun hoogconflictueuze scheiding. Klachten monden dan ook vaak uit in een verwijt van partijdigheid: afspraken die niet nageleefd worden, informatie die onvoldoende gedeeld wordt, het gevoel dat de ene ouder meer ruimte krijgt dan de andere ouder. Die perceptie strekt zich ook uit tot de adviezen die aan de jeugdrechter gegeven worden.

Doorheen de klachten ziet de Vlaamse Ombudsdienst dat sommige ouders verbaal heel sterk en zeer aanwezig zijn, en dat de consulenten dan niet altijd weg weten met hun eigen positionering tussen beide ex-partners. De jeugdconsulent mag zich anderzijds dan ook weer niet te snel wegsteken achter de jeugdrechter, en moet zich er altijd bewust van blijven dat zijn advies vaak doorslaggevend zal zijn voor de rechterlijke beslissing.

De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt hierbij de beleidsadviezen rond hoogconflictueuze scheidingen die eerder door het Kinderrechtencommissariaat geformuleerd werden en waarin onder andere gepleit wordt voor meer expertise bij de jeugdhulpverleners rond dit thema.

In dergelijke jeugdhulpdossiers, waarbij er vaak verschillende diensten tegelijk aangeschreven worden, is er trouwens regelmatig nauw overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het Kinderrechtencommissariaat over de aanpak van dossiers, zowel globaal als in een concreet dossier. Wanneer zinvol, wordt een verzoeker die persoonlijk zijn verhaal wil komen uitleggen, ook door de beide para-parlementaire instellingen samen ontvangen (2023-0795).



## **10. Onderwijs: beschikbare data en werken aan vertrouwen**

### **10.1. Pre-digitale data**

De Leer- en Ervaringsbewijzendatabank (LED) is een door AHOVOKS beheerde databank, die bijvoorbeeld potentiële werkgevers de mogelijkheid biedt om meteen de authenticiteit van behaalde diploma's te zien. Een burger klaagt omdat hij zijn CVO-diploma uit 2001 er niet in terugvindt (2023-2053). LED bevat alle diplomagegevens per onderwijsniveau, maar elk van die niveaus is gestart op een bepaalde datum en voor het volwassenenonderwijs is dat april 2013. Diploma's van vóór die datum zitten er niet in. Alle oudere diploma's invoeren zou uiteraard een gigantisch werk zijn en allicht niet zinvol. Maar helaas is er ook geen mogelijkheid om dat te doen voor mensen die er uitdrukkelijk om vragen. De enige oplossing is om het diploma via VDAB te laten toevoegen onder de noemer 'eigen verklaring', maar dan is er geen controle op authenticiteit en is het dus net iets minder relevant. In tegenstelling tot die geverifieerde gegevens staan de eigen verklaringen ook niet op 'Mijn Burgerprofiel', al wordt daar wel aan gewerkt.

Het Bemiddelingsboek vermeldt 250 vragen over diploma's en getuigschriften die niet in LED zitten omdat de uitreikingsdatum dateert van voor de digitalisering (Bemiddelingsboek p. 859). Voor burgers die actief vragen om hun gegevens te verwerken, mag toch gekeken worden of dat niet beter opgelost kan worden. Een ruimere invulling van LED kan ook AGODI helpen bij de klachten over de gendergevoelige vragenlijst waarin AGODI peilt naar het opleidingsniveau van de moeder. LED wordt hier afgewezen als bruikbaar alternatief omdat het nu niet volledig is (Bemiddelingsboek p. 850).

Die predigitale informatie speelt ook bij erkenning van diploma's. Een burger die in Groot-Brittannië woont, ondervindt problemen om daar zijn diploma van medisch laboratoriumtechnoloog te laten erkennen (2023-2150). Hij heeft gedetailleerde leerplannen en vakinhouden nodig. Hij studeerde af in 1990 aan SITO Mechelen. Die school bestaat niet meer, het opleidingsniveau hoger onderwijs kwam na een aantal fusies bij AP Hogeschool terecht. Die school kan wel het diploma attesteren maar heeft geen gedetailleerde opleidingsgegevens. Uiteindelijk kunnen bij AHOVOKS lestabellen uit die periode van een andere school dan SITO gevonden worden. De burger kan daarmee verder, maar moet dan nog een attest hebben dat SITO niet langer bestaat. De zoektocht gaat verder, het gaat om een graduaatsopleiding en die werd niet meer aangeboden ten tijde van de fusie. Zo komt het GO! in beeld, dat SITO overnam. Met een attest van sluiting van de school in 2001 kan de burger zijn aanvraag in Groot-Brittannië verderzetten. Wat een lange en uitgebreide zoektocht. Nu mensen langer werken, mag men het belang van toegankelijke archieven uit het predigitale tijdperk niet onderschatten.

### **10.2. De nieuwe leersteuncentra: werk aan vertrouwen**

Met het nieuwe Leersteundecreet kwamen er ook nieuwe instanties, de leersteuncentra. Die bundelen honderden organisaties die tot en met schooljaar 2022-2023 ondersteuning aanboden op school. De Vlaamse Ombudsdienst ontving een aantal klachten vóór de zomer van 2023, dus voor de start op 1 september van de nieuwe leersteuncentra. Bezorgdheden gingen vooral over onzekerheid, gebrek aan continuïteit en vragen bij de kwaliteit.

In de nieuwe structuur zijn er 44 algemene, plus vier specifieke, leersteuncentra, met bijzondere expertise voor visuele en auditieve handicap. Een school sluit een overeenkomst af met een leersteuncentrum en het is het leersteuncentrum zelf dat beslist of het ook nog samenwerkt met een specifiek leersteuncentrum. De school heeft daar geen rechtstreekse band mee. De schaalvergroting moet waarborgen dat elk leersteuncentrum over de nodige deskundigheid beschikt voor alle zorgtypes en noden.

De specifieke leersteuncentra zijn een eventuele aanvulling waar nodig, maar zijn er zelfs niet in elke provincie. Een ouder vreest een achteruitgang in de kwaliteit, omdat in zijn geval de school kiest voor een leersteuncentrum dat geen specifieke expertise inhuurt en hij wijst op de jarenlange persoonlijke relaties, het opgebouwde vertrouwen en de emotionele en psychosociale ondersteuning die onder druk komen te staan nu andere mensen zijn kind gaan ondersteunen. Hij vindt het een verlies aan begeleiding op maat (2023-2070). Hij laat zich in het najaar niet meer horen, maar het illustreert dat emotioneel vertrouwen en continuïteit waarborgen net zo belangrijk zijn als inhoudelijke expertise. In de communicatie over nieuwe samenwerkingsverbanden is dat een belangrijk aspect: zorgen voor een tijdige persoonlijke kennismaking met de nieuwe ondersteuners in een school, zodat ouders zich niet buitenspel gezet voelen.

In dossier 2023-2436 wordt die vrees opgevangen door een overgangsregeling die in het eerste jaar met het nieuwe leersteuncentrum nog een samenwerking biedt met de voorgaande begeleidingsdienst. Na dit schooljaar wordt er geëvalueerd. Het CLB kan bemiddelend optreden als er vragen zijn bij de overgang naar een andere ondersteuning of discussie over de geboden expertise.

### **10.3. Leerlingenvervoer**

In 2023 was er veel aandacht voor het leerlingenvervoer. Klachten over de busritten werden in samenspraak bezorgd aan het Kinderrechtencommissariaat, dat hierover een uitgebreid advies uitbracht (zie [www.kinderrechten.be/advies](http://www.kinderrechten.be/advies)).

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde wel klachten waar het over de toelating tot het busvervoer ging door AGODI. Een school uit Mol reageerde dat een 20-tal leerlingen die gebruikmaken van collectief leerlingenvervoer vanaf het station van Mol, dat eind september 2023 plots niet meer mogen. Een discussie ontstond omdat deze leerlingen zelfstandig met de trein tot Mol komen en daar dan willen overstappen op busvervoer, omdat ze op geen andere wijze de afstand station-school kunnen overbruggen. Die combinatie is een afwijking die pas toegestaan kan worden als het over een traject van meer dan 500 meter gaat. Dat was hier ook het geval, maar na overleg bleek dat de school nooit volgens de juiste procedure die afwijking gevraagd had en het busvervoer op eigen houtje afgesproken had met de busmaatschappij. Na een correct ingediende aanvraag is de afwijking toegekend.

Meer een administratieve dan een inhoudelijke discussie dus, maar het bevestigt wel de conclusie van het Kinderrechtencommissariaat dat de meest passende vervoersondersteuning aangeboden moet worden. In dit geval was collectief busvervoer van bij elk kind thuis naar school perfect mogelijk, maar de veel efficiëntere combinatie van zelfstandig treinen tot in Mol en dan met de schoolbus verder reizen, vraagt een speciale aanvraag en afwijking op de regels.

#### 10.4. Klagen is communiceren

Klachten op school zijn soms tijdsintensieve processen die een open houding vragen op een moment dat de verstandhouding al grondig verstoord is. Belangrijk blijft dat scholen openstaan voor overleg. In hoofdstuk 25 van dit jaarverslag halen we het voorbeeld aan van een school die een eerstelijnsklacht afwees wegens gebrek aan belang, omdat de leerling ondertussen van school is veranderd (2023-7436). Dat kan uiteraard niet. In het Klachtenboek benadrukt het GO! het volgende: "Bereid zijn naar elkaar te luisteren en zich open en empathisch weten op te stellen vormen vaak de sleutel in de zoektocht naar een gedegen en gedragen oplossing." (Bemiddelingsboek p. 875)

Uiteraard moet er wederzijds bereidheid zijn tot gesprek. In een klacht over de aanpak van een pestproblematiek waarbij de ouders alle vertrouwen in de school verloren hebben, doet het CLB een aanbod als bemiddelaar (2023-1430). Ouders zijn dan weer heel tevreden over een school die na de definitieve uitsluiting van hun zoon tijd vrijmaakt om daarover te praten, ook al gaan ze niet in beroep (2023-2904).

Minder vlot loopt het met een ouder die herhaaldelijk voor incidenten zorgt aan de schoolpoort (2023-3785). De ruzies zijn beangstigend voor de andere kinderen. Ondanks afspraken hervalt de ouder in nieuwe ruzies en begrijpt de Ombudsdienst de beslissing van de school dat hij het schoolterrein niet meer mag betreden. Een hele groep leerlingen met klachten over onvoldoende ondersteuning van een leerkracht en leerstof die niet aan bod komt, worden gehoord door de scholengroep waarna die met de schooldirecteur de ervaringen doorspreekt (2023-3991).

Algemene conclusies vallen hier moeilijk uit te trekken. Een goede klachtenbehandeling die niet defensief reageert, blijft een continu aandachtspunt. Positief is dat het GO! een start maakt in zijn klachtenrapport om betwistingen van B/C-attesten en van definitieve uitsluitingen in kaart te brengen. Zes scholengroepen bezorgen een overzicht met 63 beroepsprocedures tegen een B/C-attest of geen getuigschrift basisonderwijs en 29 bezwaren tegen een definitieve uitsluiting. Met concrete cijfers kan eindelijk in kaart gebracht worden wat de omvang en impact van die procedures is op het takenpakket. Er wordt veel gesproken over juridisering in onderwijs maar concrete data zijn moeilijk te vinden.

Het klachtenrapport van de UGent signaleert voor het eerst vragen over toelaatbaarheid van ChatGPT bij papers, bachelor- en masterproeven en projecten, een onderwerp dat allicht meer aan bod zal komen de komende jaren. De verwachtingen inzake wetenschappelijke integriteit scherpstellen en dit nog meer in de opleiding integreren wordt naar voor geschoven als een aandachtspunt dat vanuit de klachtendienst en kwaliteitszorg mee opgevolgd wordt.

Een terugkerend onderwerp bij de UGent zijn de meldingen inzake het weigeren van faciliteiten aan studenten met een bijzonder statuut. Weigerbare faciliteiten kunnen alleen afgewezen worden als ze raken aan de leerresultaten of praktisch niet haalbaar zijn en moeten inhoudelijk gemotiveerd worden. In 2022-2023 waren er klachten van studenten met een bijzonder statuut die de heel uitzonderlijke faciliteit hadden gekregen om lesopnames ter beschikking te krijgen voor persoonlijk gebruik. In 2022-2023 bleken echter niet alle lesgevers bereid om dat toe te staan. Na overleg werd de faciliteit alsnog correct toegepast.

Onderwijs komt ook aan bod in de hoofdstukken 7, 21, 22 en 23.

## **11. Personeelsklachten/klokkenluiders: soms een dunne scheidingslijn**

### **11.1. Voor wie de klok wil luiden**

In 2023 ontving de Vlaamse Ombudsdienst heel wat vragen over de toepassing van de nieuwe klokkenluidersregelgeving die in werking was getreden in december 2022. Die vragen waren afkomstig zowel van actoren aan de zijde van de overheid, als van actoren uit het onderwijs, en van personen die meenden aanspraak te kunnen maken op bescherming. De Vlaamse Ombudsdienst gaf zijn inzichten over de implementatie van de regelgeving en de mogelijke concrete toepassing (2023-0205, 2023-1038, 2023-2263).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2023 drie klokkenluidersmeldingen ontvankelijk verklaard, waarvan één, tot tevredenheid van de melder, afgehandeld kon worden, mede dankzij de constructieve houding van de nieuwe leidinggevende en een gewijzigde beleidsintentie (2023-2458). In de twee recente andere dossiers is het externe onderzoek - na interne melding - aan het lopen.

Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens heeft op 14 februari 2023 een belangrijk referentiearrest (Halet t. Luxemburg arrest nr 21884/18) uitgesproken inzake klokkenluidersbescherming: als na onderzoek blijkt dat de gemelde informatie geen betrekking heeft op onrechtmatige praktijken, kan de melder die te goeder trouw die informatie openbaar gemaakt heeft, toch aanspraak maken op bescherming (in het specifieke geval onder andere wegens het publieke belang bij de openbaarmaking van de informatie).

In een ouder klokkenluidersdossier uit 2022 (2022-0537) stuit de Vlaamse Ombudsdienst op de grenzen van zijn bemiddelende rol bij de herplaatsing van de melder. De vermelding in het Jaarverslag 2022 dat het dossier afgerond kon worden, is naderhand voorbarig gebleken. Nadat het eerste herplaatsingsvoorstel niet was kunnen doorgaan om medische redenen, heeft de melder het tweede, niet-onredelijke voorstel, dat er pas kwam na intensieve bemiddeling, dan toch niet aanvaard. Hij wil zijn oude job terug, maar dat ziet de werkgever echt niet zitten. Of de melder na re-integratie al dan niet behoorlijk zal kunnen functioneren op de werkvloer, kan echter alleen maar blijken door de melder opnieuw op de werkvloer toe te laten (zij het niet in zijn vorige directe werkomgeving). De Ombudsdienst deelt de bekommernissen over het welzijn van alle personeelsleden, maar die kans moet men de melder wel geven.

Voor het onderwijs heeft de Vlaamse overheid pas in augustus 2023 de Europese richtlijn voor klokkenluiders omgezet, anderhalf jaar na de datum die Europa opgelegd had. De uiteindelijke regeling – waarin de Vlaamse Ombudsdienst de rol van extern meldpunt voor het leerplichtonderwijs opneemt – is qua materieel toepassingsgebied veel beperkter dan de regeling die uitgewerkt is in het Bestuursdecreet voor de lokale en de regionale Vlaamse overheden: alleen de inbreuken die betrekking hebben op de gebieden die Europa als minimum materieel toepassingsgebied verplicht heeft gemaakt, kunnen gemeld worden (overheidsopdrachten, gegevensbescherming en privacy, ...). Bij de regeling van het Bestuursdecreet kan elke inbreuk op regelgeving veilig gemeld worden door personeelsleden en een afgebakende groep derden, voor zover dit alles valt binnen een werkgerelateerde context.

Anonieme meldingen zijn binnen onderwijs niet mogelijk, waardoor onderwijs zich misschien sneller blootstelt aan openbaarmakingen in de pers, omdat er geen veilig

pad is voor anonieme melders. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2023 geen klokkenluidersmeldingen binnen onderwijs ontvangen.

Personeelsleden uit het onderwijs (GO!) melden wel vaker problemen en moeilijke verstandhoudingen op de werkvloer (2023-7763) en vragen bescherming uit angst voor represailles. In die gevallen kan er geen sprake zijn van een klokkenluidersmelding in de zin van de decretale regeling voor het onderwijs, en kan de ombudsman hen niet in bescherming nemen (2023-4520, 2023-7212).

In het decreet voor klokkenluiders binnen onderwijs is nog eens uitdrukkelijk opgenomen dat het niet kan gaan over interpersoonlijke klachten die alleen de melder treffen. In die dossiers luistert de Vlaamse Ombudsdienst, en komt hij soms tussen bij de algemene directeur. Zo klaagt een verzoeker over toxisch leiderschap en wil daarover een gesprek met de directeur (2023-5897). Ze dringt al lang aan. Na een mail van de Vlaamse Ombudsdienst kan er toch een gesprek doorgaan en de verzoeker ervaart die kans als positief. Soms wordt een dossier opgestart als personeelsklacht, maar vaker zal de Vlaamse Ombudsdienst de weg tonen naar de externe preventieadviseur. Ook bij personeelsklachten binnen de Vlaamse overheid loopt het soms op die manier (2023-5980, 2023-7542, 2023-7558).

In dossier 2023-5577 wil een personeelslid van een samenwerkingsverband graag onder bescherming van de Vlaamse Ombudsdienst vallen. Het zijn voornamelijk klachten over de omgang van de leidinggevende met zijn personeel. Er loopt een onderzoek bij de externe preventieadviseur. Na diens verslag neemt de leidinggevende zelf ontslag. Soms zet de Vlaamse Ombudsdienst een verzoeker op het spoor van de bevoegde inspectiediensten (2023-2328, 2023-5278) en soms gaat hij ter plaatse rond de tafel zitten om met constructieve inzichten plooiën glad te strijken (2023-5774).

### **11.2. Personeelsdossiers uit het onderwijs**

Binnen het GO! rapporteren de scholengroepen een lichte stijging van klachten van personeelsleden. De onvrede heeft vaak betrekking op de houding van leidinggevendenden of collega's maar ook op de toepassing van het personeelsstatuut.

Meerdere zijinstromers (2023-6731, 2023-7907) kloppen aan de deur van de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze teleurgesteld zijn over de geldelijke anciënniteit die in aanmerking genomen wordt, wanneer ze de overstap naar het onderwijs maken (zie ook Bemiddelingsboek p. 849). Doorgaans is het de zijinstromer die de voorwaarden te gunstig ingeschat heeft, maar in dossier 2023-3817 heeft de overheid zich vergist bij de informatieverstrekking over de in aanmerking te nemen anciënniteit. De verzoeker moet 600 euro terugbetalen voor de voorbije periode en verdient in de toekomst 400 euro bruto per maand minder. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt nog het bedrag voor de voorbije periode te laten vallen, maar daar wordt niet op ingegaan.

Een andere zijinstromer (2023-7787) komt enkele dagen te kort om in aanmerking te komen voor een vaste benoeming en is teleurgesteld. De verzoeker krijgt een voorbeeldig antwoord van het departement, waarin niet alleen uitgebreid toegelicht wordt dat de voorwaarden voor een vaste benoeming (al dan niet voor zijinstromers) sinds het vorige schooljaar al versoepeld zijn en er dus helaas niet meteen een nieuwe versoepeling zit aan te komen. In het antwoord toont het departement ook begrip voor de frustratie en respect voor de overstap die de verzoeker gemaakt heeft. Zo'n empathisch antwoord is eerder uitzonderlijk.

Empathie vanwege de overheid voor het standpunt van de klager is ver te zoeken in dossier 2023-6180. De docent krijgt in de eerste maand van zijn pensioen dat netjes tijdig aangemeld was, nog een voltijdse wedde uitbetaald. Dubbel fout, omdat zijn aanstelling voor 80% was. AHOVOKS vordert het bedrag terug, verhoogd met 55 euro. Omdat bij een terugvordering meer terugbetaald moet worden dan het ontvangen nettosalaris, voegt AHOVOKS - na een eerdere ombudsaanbeveling - altijd een bijlage bij de terugvorderingsbrief waarin dat toegelicht wordt. De bijzondere bijdrage voor de sociale zekerheid is al doorgestort naar de RSZ en de fiscale administratie zal dus een definitieve berekening maken van de verschuldigde bijzondere bijdrage en het te veel betaalde terugstorten aan de verzoeker op het einde van het fiscale jaar, dus over anderhalf jaar ongeveer. De docent aanvaardt die manier van werken niet.

AHOVOKS en de hogeschool verklaren zichzelf in de onmogelijkheid om die onrechtvaardige werkwijze te corrigeren. De onschuldige burger moet een terugbetaling voorfinancieren omdat zijn werkgever een fout gemaakt heeft en daarvoor duidelijk geen verantwoordelijkheid wil nemen. Voor AHOVOKS is de klacht zelfs zonder meer ongegrond (Bemiddelingsboek p. 858) en excuses of een aanbod om het kleine bedrag ten laste te nemen vanwege de hogeschool die de schuldige in dit verhaal is, komen er ook niet. De boze verzoeker concludeert: "De overheid doet een machtsgreep, wringt mijn arm om en steelt gewoon uit eigen 'onvermogen' dan dat bedrag maar uit mijn portefeuille."

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt nogmaals aan om bij elke terugvordering van te veel betaald loon buiten de schuld van het personeelslid om, minstens toch duidelijke verontschuldiging uit te spreken. Vervolgens kan men nagaan of diegene die een fout of onzorgvuldigheid heeft begaan, nuttig betrokken kan worden bij de afhandeling van de onverkwikkelijke terugvordering.

Soms blijkt ook de school niet voldoende op de hoogte van de complexe statuten voor het onderwijspersoneel. In dossier 2023-4338 neemt de verzoekster een dag vóór en na de paasvakantie onbetaald verlof voor een praktische aangelegenheid, maar dat heeft verregaande gevolgen: de gehele periode wordt dan als afwezigheid voor verminderde prestaties beschouwd. Dat is in overeenstemming met de regelgeving en kan niet rechtgezet worden, maar is een koude douche voor de betrokken leerkracht, die daarover bij de aanvraag van het verlof niet ingelicht was door de school.

### **11.3. Sollicitanten en gepensioneerden**

Elk jaar contacteren een aantal sollicitanten de Vlaamse Ombudsdienst in verband met een selectieprocedure die ze doorlopen hebben. De Vlaamse Ombudsdienst neemt samen met de verzoeker nog eens het selectiereglement door en zo komt er vaker een beter inzicht (2023-7574). Het selectiecentrum van het Agentschap Overheidspersoneel zet zelf sterk in op feedback door de selectieverantwoordelijke en zo kan al heel wat onvrede weggenomen worden. Een minder gunstige rangschikking voor een kandidaat op basis van persoonlijkheidskenmerken komt hard binnen (2023-2515) en vraagt om een empathische feedback.

Op vraag van de Ombudsdienst Pensioenen komt de Vlaamse Ombudsdienst wel eens tussen bij een Vlaamse overheidsdienst om tot een juiste samenstelling van de loopbaan te kunnen komen. Met succes bijvoorbeeld in dossier 2023-6700.

## 12. Media, sport en cultuur: een gevarieerd beeld

Het klachtenrapport van VRT geeft vooral de meningen en stemming onder de klagers weer. Een uitschieter in 2023 bleek de nieuwe ochtendshow op Radio2. Verandering van vertrouwde programma's zorgt voor pieken in de klachtenreacties. Feedback van kijkers en luisteraars wordt continu opgevolgd.

Analyse en conclusies blijven beperkt tot vooral kort op de bal spelen en snelle hulpverlening bieden bij technische problemen bij VRT MAX (Bemiddelingsboek p. 523). Het online aanbod kwam ook aan bod in enkele klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst, vooral dan over de toegang tot VRT MAX in het buitenland. Enige band met België moet er inderdaad zijn, hetzij een officieel adres, hetzij de nationaliteit (2023-3455). Anders is het niet mogelijk om in het buitenland naar het online aanbod te kijken. Het bevestigen van de nationaliteit via Mijn Burgerprofiel vergt wel de aanschaf van een kaartlezer (zie hoofdstuk 23).

De Vlaamse Ombudsdienst is niet bevoegd in tweede lijn voor de nieuwsdienst. Dat zit bij de VRT-Nieuwsombudsman en vervolgens de Raad voor Journalistiek. Het Klachtenrapport van de Nieuwsombudsman signaleert de moeilijke scheidslijn tussen klachten en meningen over de berichtgeving door VRT. Kijkers hebben vooral kritiek op de selectie en de volgorde van de onderwerpen in het journaal, minder op de stijl, onnauwkeurigheid en/of partijdigheid (Bemiddelingsboek p. 540). Onnauwkeurigheden en taalfouten blijven een aandachtspunt. Correcties en aanvullingen op de site VRT NWS moeten duidelijker zichtbaar zijn.

Ook het rapport van Sport Vlaanderen getuigt van een divers klachtenbeeld. Met een uiteenlopend doelpubliek en takenpakket (gaande van dopingcontrole en een trainersschool tot het uitbaten van de eigen centra) blijft het aantal klachten beperkt. Sportkampen en -klassen met vele jonge deelnemers vergen specifieke aandacht. Zo ligt de focus op het aanpakken van pestgedrag, voldoende zonnecrème en een strikt smartphonebeleid.

Enkele verzoekers vonden hun weg tot bij de Vlaamse Ombudsdienst, om hun onvrede in verband met de toelatingsvoorwaarden voor een cursus aan de Vlaamse trainersschool (2023-7757) of een uitblijvende betaling te melden (2023-7024). Hier werd opheldering geboden.

Opmerkelijk bij een breed domein als sport is dat burgers alles wat er enigszins aan verbonden is, aan Sport Vlaanderen melden. Zo ook de vele bewegwijzerde mountainbike- of ruiterspaden, die veeleer een lokale bevoegdheid zijn, of discussies met een club of federatie. De dienst zorgt steeds voor een warme doorverwijzing, zoals het een bereikbare overheid betaamt.

Bij Cultuur (Bemiddelingsboek p. 499) krijgt de digitale eenvormigheid meer aandacht door de uitrol van het Verenigingsloket. Dat zal dienen als toegangspoort tot alle informatie en dienstverlening die van toepassing is voor verenigingen. Een projectsubsidieaanvraag die per vergissing als natuurlijk persoon ingediend werd, in de plaats van als organisatie met rechtspersoonlijkheid, botste op de ontvankelijkheidsvoorwaarden en kon niet rechtgezet worden. De omgang met vergissingen komt verder in dit jaarverslag aan bod (hoofdstuk 24).

### **13. Omgeving: een brede blik op bestuurlijke handhaving**

#### **13.1. Een nieuw algemeen kader voor Vlaamse handhaving**

Met een nieuw kaderdecreet Vlaamse Handhaving wil de Vlaamse overheid de handhavingsregels in de uiteenlopende sectoren stroomlijnen. Het kader laat maatwerk toe, aangepast aan de eigenheden van bepaalde handhavingsdiensten. Dat maatwerk wordt vastgelegd in implementatiedecreten, want het kader is niet rechtstreeks van toepassing. Voor milieu en ruimtelijke ordening, onroerend en varend erfgoed, toerisme en handelsvestigingsbeleid is zo'n decreet in aantocht.

Op regelgevend vlak is het ook uitkijken naar de al lang beloofde Vlaamse Codex Dierenwelzijn, die aanvullende handhavingsinstrumenten zou bevatten. Momenteel wordt nog gehandhaafd op grond van de oude Dierenwelzijnswet. De verzoekster in 2023-3700 heeft alvast herhaaldelijk aangedrongen op meer transparantie in de controle op broedfok en invoer van honden.

De uiteenlopende sectoren kunnen elkaar ook versterken door verbindingen te maken. Zo bevat het Logiesdecreet sinds 2022 een aanvullende voorwaarde voor de verplichte aanmelding van logies: de overeenstemming met de regelgeving en voorschriften van ruimtelijke ordening. De verzoeker in 2023-1979 wilde daarom van Toerisme Vlaanderen een herroeping van de aanmelding van het zonevreemd vakantieverblijf in zijn buurt, dat niet over de nodige omgevingsvergunning leek te beschikken. Maar de decreetsbepaling is nog niet in werking getreden. Het is wel een illustratie van wat een brede, meer coherente houding vanuit de overheid op omgevingshandhaving kan inhouden. Zo zou het ook de logica zelve zijn dat de overheid geen subsidies betaalt aan bouw- en milieuovertreders. Die gedachte is niet nieuw, maar de praktijk leek in het verleden beperkt te blijven tot toevalstreffers (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 2005, p. 120-121).

Een ruimere toepassing veronderstelt een performant systeem van gegevensuitwisseling. Het omgevingshandhavingsplan 2022 geeft aan dat tussen het Departement Omgeving en het Agentschap Innoveren en Ondernemen daartoe de nodige werkafspraken geformaliseerd zijn. Zo kan dat agentschap bij zijn adviesverlening over de toekenning van subsidies 'strategische ecologisteun' en 'strategische transformatiesteun' ook rekening houden met het naleefgedrag inzake milieuregelgeving van de aanvrager.

#### **13.2. Omgevingshandhaving in de praktijk: dan toch stilaan kordater?**

De linken met andere beleidsdomeinen hebben ongetwijfeld een gunstig effect op het naleefgedrag, maar handhaving bij bouw- en milieuovertredingen hoort vanzelfsprekend vooral vanuit het beleidsdomein Omgeving zelf te komen.

Dat veronderstelt niet alleen een sterk uitgebouwde afdeling Handhaving bij het Departement Omgeving en voldoende ondersteuning van de lokale handhavingsdiensten, maar ook de bereidheid om, na de gebruikelijke aanmaningen, wanneer nodig kordater te handhaven. Een klassieker bij de Vlaamse Ombudsdienst is namelijk nog altijd de klacht dat omgevingshandhaving te lang blijft steken in zachte handhavingstechnieken en de onvergunde constructie ondertussen blijft staan of de te hinderlijke bedrijvigheid blijft doorgaan (bv. 2023-0171, 2023-1144, 2023-2689, ...). Wat in de vorige ombudsjaarverslagen staat, kan hier herhaald worden.



Het klachtenrapport van het Departement Omgeving (Bemiddelingsboek p. 300) werpt op dat in de praktijk toch heel wat milieumisdrijven ook effectief opgelost/hersteld worden na het geven van een aanmaning. Het beseft weliswaar dat soms meer nodig is en zet stilaan ook stappen naar een meer kordate handhaving van milieumisdrijven, met bijvoorbeeld alsnog een bestuurlijke maatregel in het aanslepende dossier 2021-3420 over een kippenkwekerij.

Het beslissingskader voor bestuurlijke beboeting zelf is eveneens aangescherpt, met een verhoging van de bedragen, een verruimde toepassing van de voordeelontneming en de aanpassing van de verzwarende omstandigheid 'financiële draagkracht' bij milieudossiers om het opgelegde bedrag voldoende afschrikkend te maken voor grotere ondernemingen. In meer gevallen kan het departement nu ook een voorstel tot betaling van een geldsom doen aan de overtreder op het moment van de kennisgeving.

Specifiek wat ruimtelijke ordening betreft, bevat het omgevingshandhavingprogramma van december 2022 de operationele doelstelling om "meer bestuurlijke maatregelen in te zetten, door in dossiers die normaliter niet door het openbaar ministerie worden vervolgd te voorzien dat niet meer dient te worden gewacht op de doorzending ervan naar de bestuurlijke beboeting, door bestuurlijke maatregelen inzetbaar te maken voor herstel in de oorspronkelijke toestand en door ook complexe en zwaarwichtige dossiers niet meer uit te sluiten van bestuurlijke maatregelen".

### **13.3. Gedetailleerde beboetingsregels bij de Mestbank**

In de algemene milieuregelgeving en de regelgeving inzake ruimtelijke ordening zijn de boetevorken ruim. Het Departement Omgeving heeft er zelf nadere invulling aan gegeven met een beslissingskader dat rekening houdt met allerlei verzwarende en verzachtende omstandigheden om de boete proportioneel te houden. Het kader dat daarvoor uitgewerkt is, staat in alle transparantie op de website (<https://omgeving.vlaanderen.be/nl/bestuurlijk-beboetingskader>).

Het Mestdecreet daarentegen bevat zelf een gedetailleerd beboetingskader, waardoor de administratie geen beoordelingsruimte heeft, en de Vlaamse Ombudsdienst bijgevolg ook geen bemiddelingsruimte bij vergissingen te goeder trouw. Als de feiten correct verzameld zijn, kan de Vlaamse Ombudsdienst dus niet anders dan vaststellen dat bijvoorbeeld de boete van 250 euro voor een te late indiening van een zogenaamde 'verzamelaanvraag' van gronden onvermijdelijk is, ook al zou men in het verleden altijd tijdig geweest zijn en leken er wel bijzondere omstandigheden te zijn (2023-7244). Van een andere grootteorde is het boetebedrag van 13.715,64 euro dat een veebedrijf opgelegd kreeg omdat het meer dieren gehouden had dan toegelaten op basis van zijn nutriëntenemissierechten. Het bezwaar werd afgewezen met als argument dat bij de berekening alleen rekening gehouden kan worden met de nutriëntenemissierechten van het productiejaar en de grootte van de veestapel dat jaar. "Er zijn in de wetgeving geen uitzonderingen voorzien om bij de berekening van deze boete met andere elementen rekening te houden." (2024-0021)

Jaarlijks legt de Mestbank 4.000 à 5.000 boetes op, al komen die weinig in het klachtenbeeld voor. In het eerstelijnsklachtenrapport noteert de Vlaamse Landmaatschappij vooral onvrede over het digitale karakter van het Mestbankloket en het kunstmestregister (Bemiddelingsboek p. 328). Digitale inclusie komt verder in dit jaarverslag aan bod.

### 13.4. Toezicht op de werking van erkende EPB-deskundigen

Het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA), dat toeziet op de naleving van de regelgeving inzake energieprestaties en binnenklimaat (EPB) van gebouwen, werkt eveneens met een strakke handhavingsregelgeving. In zijn klachtenrapport geeft het VEKA een becijferd beeld van zijn handhaving (Bemiddelingsboek p. 340-342). Het overgrote deel van de jaarlijks zowat 45 à 47.000 EPB-aangiftes wordt tijdig ingediend en blijkt ook conform de inhoudelijke normen te zijn. Uiteindelijk heeft het VEKA in 2023 zo'n 2500 administratieve boetes opgelegd, meestal wegens niet-naleving van ventilatienormen, ook een pijnpunt bij Mijn Verbouwpremie.

Verder oefent het VEKA controle uit op de aanwezigheid van een EPC, een certificaat dat uitdrukt hoe energiezuinig een gebouw is en dat verplicht aanwezig moet zijn bij onder meer de tekoopstelling van een woning. Het kengetal van het EPC moet ook vermeld staan in de verkoopadvertentie. Voor kandidaat-kopers is het belangrijke informatie voor het uitwerken van hun financiële plan. Aan bepaalde scores zijn renovatieverplichtingen verbonden, maar ook financiële steunmaatregelen van de overheid. Voor het opstellen van een EPC moet de verkoper een beroep doen op een door het VEKA erkende deskundige. In 2023 alleen al zijn 189.000 EPC's opgemaakt, die tien jaar geldig zijn.

Onvermijdelijk moet VEKA zich beperken tot controles bij steekproef van die honderdduizenden EPC's in omloop. Klachten van burgers over een EPC zijn dan ook een welkome aanvullende bron om een beter beeld te krijgen op de kwaliteit van EPC's en, wanneer nodig, de erkenning van de deskundige in te trekken. Het is ook een leerrijke bron, want een hoog percentage van de onderzochte klachten blijkt terecht te zijn. In ombudsdossier 2023-3184 bijvoorbeeld kocht de verzoeker een woning in 2019. Bij het aanvatten van verbouwwerkzaamheden in 2023 wordt hij er door een raadgever van het Energiehuis op gewezen dat zijn EPC-attest met label D onmogelijk kan kloppen. De deskundige erkent uiteindelijk zijn fouten, en maakt alsnog een correct EPC-attest op: een label F. Met een dergelijke, slechte EPB-score had de verzoeker de woning aan een lagere prijs gekocht of zelfs helemaal niet.

Het VEKA vindt het echter een te oude zaak om als handhaver de deskundige erop aan te spreken. Het hanteert intern een richtlijn van twee jaar na verkoop van de woning, om prioriteit te kunnen geven aan recente zaken. Maar EPC's zijn zoals vermeld tien jaar geldig, en zeker bij flagrante fouten zou het VEKA de deskundige toch moeten aanspreken, zeker nu aan een E- of F-peil een renovatieverplichting gekoppeld is. Bovendien heeft de minister in het Vlaams Parlement beloofd zich burgerlijke partij te zullen stellen als burgers een (straf)klacht tegen een erkende deskundige zouden indienen. De Vlaamse Ombudsdienst neemt aan dat ze dat niet zal doen zonder voorafgaand onderzoek door het VEKA van het betwiste EPC.

Een goede zaak is wel dat de Vlaamse overheid is begonnen beseffen dat de eerdere beleidskeuze om de opleiding en kwaliteitsvereisten voor energiedeskundigen te dereguleren, bijgestuurd moest worden. Vanaf 2025 wordt opnieuw een centraal examen voor energiedeskundigen type A ingevoerd, en de erkenningsregeling voor energiedeskundigen type A en type D werd versterkt. Maar zonder voldoende controle achteraf op de correctheid van EPC's blijft dat instrument toch een wankel basis voor de overheid om er haar woon- en energiebeleidsmaatregelen mee op te blijven steunen.

## **14. Wateroverlast en waterschaarste**

Drinkwatermaatschappijen domineren elk jaar het klachtenbeeld in het thema Water. Aspecten daarvan komen in dit jaarverslag elders aan bod, zoals de digitale meter als oplossing voor de problematiek van abnormaal hoge waterfacturen (p. 45), de bijzondere bescherming tegen invordering van waterfacturen (p. 59), en de automatische toekenning van het sociaal tarief (p. 64). Het Bemiddelingsboek bevat de klachtenrapporten van de drinkwatermaatschappijen en Aquafin.

Hier ligt de focus op andere watergerelateerde klachten, met de klimaatverandering als achtergrond.

### **14.1. Onvrede over de nieuwe overstromingskaarten**

Sinds 1 januari 2023 gelden aangepaste regels voor de informatieverstrekking over de overstromingsgevoeligheid van een onroerend goed bij overdracht. Mede op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst is de informatie begrijpelijker en passender gemaakt, en zijn ook de te hanteren overstromingskaarten na wetenschappelijk onderzoek verder verfijnd.

Toch blijven burgers zich er over verbazen dat hun perceel of woning, waar ze nooit enige wateroverlast ondervonden hebben, volgens de overstromingskaarten een slechte score krijgt (recent nog 2023-8399 en 2024-0227). De kaarten zijn echter toekomstgericht opgesteld, met de horizon van 2050 en ze houden dus rekening met frequenter wordende hevige neerslagpieken als gevolg van de klimaatverandering. Wie meent fouten te zien, kan dat doorgeven aan het lokale bestuur of de waterbeheerder, nuttig voor volgende updates die minstens om de zes jaar uitgevoerd worden. Maar de kaarten kunnen nu eenmaal geen rekening houden met de individuele kenmerken van een gebouw: er wordt alleen gekeken naar de zone van het gebouw.

De nieuwe regelgeving bevat wel een mogelijkheid om door een daartoe erkende persoon een overstromingsrapport te laten opmaken waarbij specifieke gebouwkenmerken, de bouwwijze of andere beschermingsmaatregelen wel meegenomen worden in de beoordeling. Dat rapport kan dan mogelijk een andere score qua overstromingsgevoeligheid attesteren dan op basis van de overstromingskaarten.

Enkele verzoekers ervaren dat niet als een afdoende oplossing. Het aantal erkende deskundigen is vooralsnog beperkt (een 25-tal begin 2024) en zo'n rapport kost al gauw 400 à 500 euro. Bovendien heeft het een erg korte geldigheidsduur van slechts één jaar. Tien jaar zoals bij een energieprestatiecertificaat zou ongepast zijn, maar de Vlaamse Ombudsdienst hoort geen overtuigende argumenten tegen een wat ruimere geldigheidsduur dan één jaar. De verkoop van een onroerend goed met een attest dat afwijkt van de kaarten, kan aanslepen.

### **14.2. De kwaliteit van omgevingsvergunningen: focus op de watertoets**

Overstromingsgevoeligheid is ook een belangrijke factor bij de beoordeling van aanvragen voor een omgevingsvergunning. Het departement Omgeving ziet er meer en meer op toe dat de lokale vergunningverlenende overheden de watertoets correct uitvoeren. Aan de hand van 21 criteria, waaronder de watertoets en zonevreemdheid, worden de vergunningen in het Omgevingsloket automatisch gescreend, waarna het departement de eruit gefilterde dossiers nader onderzoekt.

Wanneer dat nodig geacht wordt, stelt het departement zelf een beroep in. Het Bemiddelingsboek (p. 302) bevat daarover algemene cijfers.

Zo ziet de verzoekster in 2023-6575 het departement Omgeving bij de provincie in beroep gaan tegen de omgevingsvergunning die ze van de gemeente gekregen heeft voor de bouw van een appartementsgebouw. De gemeente had foutief gesteld dat het perceel niet in overstromingsgevoelig gebied gelegen is. Uiteindelijk verleent de provincie opnieuw een vergunning, maar pas na aanpassing van het vloerpeil op de plannen en met een reeks aanvullende voorwaarden. De verzoekster is ontevreden wegens de meerkost die de opgelegde maatregelen en beperkingen inhouden, en voelt zich benadeeld ten opzichte van burens die ook zo'n vergunning van de gemeente kregen, maar waartegen niet in beroep is gegaan.

De verzoekster heeft een punt, al is het toekomstgericht nog maar de vraag wie hier de benadeelde is. Een overstromingsrobuust gebouw vormt op termijn namelijk een grote meerwaarde. De Vlaamse Ombudsdienst moedigt het departement Omgeving dan ook aan om voldoende te blijven investeren in een fijnmazige monitoring en een zo uniform mogelijke benadering. Belangrijker nog zijn de inspanningen om de lokale besturen via de infokanalen en leerplatforms ertoe te brengen de vergunningsaanvragen meteen voldoende kwalitatief te behandelen.

De watertoets dient trouwens niet alleen om waar nodig gebouwen overstromingsrobuust te maken maar is ook een waardevol instrument in de strijd tegen waterschaarste en droogte. Vasthouden, bergen en dan pas eventueel afvoeren blijft de basislijn van het integrale waterbeleid.

Actiepunt 1.1 van de zogenaamde 'Blue Deal', een overkoepelend plan voor de strijd tegen waterschaarste en droogte, heeft het dan ook over een 'integrale water- en droogtetoets'. Die moet de vergunningverlenende overheid toelaten om een betere afweging te maken over verharding/ontharding en hemelwateropvang/-buffering. Een belangrijk toetsingskader daarbij is de vernieuwde hemelwaterverordening die in oktober 2023 in werking is getreden.

### **14.3. Enkele handhavingsaspecten bij de waterproblematiek**

Controle op de correcte toepassing van onder meer die vernieuwde hemelwaterverordening in het vergunningenproces is één zaak, de uiteindelijke naleving van de vergunning en de bijbehorende voorwaarden is minstens even essentieel om de doelstellingen van het integrale waterbeleid te verwezenlijken. Heel wat reliëfwijzigingen en verhardingen worden in een latere fase uitgevoerd, zonder vergunning.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt jaarlijks een aantal klachten over onvergunde ophogingen. Zo vreest de verzoeker in 2023-5330 wateroverlast door de ophogingen in het nieuwe sociale woonproject achter zijn tuin. Zeker van een woonmaatschappij mag worden verwacht dat zij geen bouwovertradingen begaat of ze toch onmiddellijk wegwerkt, zonder dat de handhavingsdiensten kordaat hoeven op te treden. Bij centimeterkwesaties zoals in 2023-2105 en 2023-4220 verwijst de Vlaamse Ombudsdienst wel eerder door naar burenbemiddeling, en naar de verzekeraar en de burgerlijke rechter in geval van schade.

Verhardingen leiden soms tot discussies over de precieze draagwijdte van de vrijstellingsregels ter zake (bv. 2023-1112 en 2023-5226), maar ook over het

begrip verharding zelf: heel wat burgers ervaren waterdoorlatende of waterpasserende bedekking niet als verharding. De website van het departement maakt gelukkig concreet dat ook kiezels en kunstgras als verharding beschouwd worden, omdat zij essentiële ecosysteemfuncties van de bodem verhinderen.

Natuurlijk kan de burger zich iets vlotter neerleggen bij handhavend optreden tegen de onvergunde verharding van zijn voortuin als hij niet de enige in zijn straat is die erop aangesproken wordt (2023-2790). Al zou het ook helpen als de Vlaamse overheid zich voor verhardingen bij haar infrastructuurprojecten strikter aan de regels zou houden (2023-8499 en 2024-0604).

Meer algemeen blijft Vlaanderen, ondanks verschillende inspanningen, een van de meest verharde regio's in Europa. En dat is problematisch want Vlaanderen heeft in vergelijking met andere regio's een hoog risico op waterschaarste en droogte, mede doordat onze grote rivieren regenrivieren zijn.

#### **14.4. Riolinfrastructuur voor kwalitatieve watervoorraden**

De Europese Kaderrichtlijn Water verplicht Vlaanderen om haar watervoorraden beter te beschermen, zowel oppervlaktewater als grondwater. Tegen 2027 zouden de doelstellingen bereikt moeten zijn, en dat vergt een brede waaier maatregelen, zoals een verhoging van de rioleringsgraad.

Burgers zijn doorgaans ook vragende partij om hun afvalwater op riolering te kunnen aansluiten, zeker als ze op hun waterfactuur al jaren aangerekende saneringsbijdragen zien (2023-0275, 2023-0576, ...), maar ergeren zich soms wel aan de prijs voor riolering (2023-4153, 2023-5067, ...) of aan het missen van een lokale premie voor afkoppeling van hun hemelwater (2023-2568, 2023-6353).

Anderen moeten meermaals aangemaand worden om de aansluiting te realiseren en het verplichte keuringsattest in te dienen. Zij uiten bij de Vlaamse Ombudsdienst soms hun onvrede als bijvoorbeeld de buur in dezelfde situatie niet gelijktijdig een zelfde aanmaningsbrief gekregen heeft (2023-4655), maar vooral als bij de aankoop van de woning geen enkele instantie gesignaleerd heeft dat de bestaande privéwaterafvoer niet conform de regels is (2024-0789).

Een keuringsattest of het ontbreken ervan zou een onderdeel moeten zijn van de vastgoed informatie die aan kandidaat-kopers verstrekt wordt, en zou mee opgenomen moeten worden in de digitale woningpas.

Ondertussen moeten de rioolbeheerders ook zwaar investeren om oude, lekkende rioleringen te vervangen, ook al heeft dat geregeld tot gevolg dat burgers water in hun kelder krijgen doordat de nieuwe riolering geen drainerend effect meer heeft. Het is echter aan hen om een kelder waterdicht te houden. Aquafin doet wel verdere inspanningen om tijdig de passende informatie te verstrekken. Zelf hoopt zij met meer samenwerking en gebruik van artificiële intelligentie tot een slim rioleringsnet te komen, wat ook lokale wateroverlast zou kunnen voorkomen of toch beperken (Bemiddelingsboek p. 373 e.v.).

## **15. Energie: Fluvius staat voor het jaar van de waarheid**

### **15.1. Uitrol van de digitale meter: verbeter communicatie en uitvoering**

Eind 2023 had Fluvius met ruim drie miljoen geplaatste digitale meters 50% van de vooropgestelde doelstelling bereikt. De tijdsdruk verhoogt nog want tegen eind dit jaar zou dat al 80% moeten zijn, om tegen midden 2029 alle gezinnen van een digitale meter voorzien te hebben.

Ook voor de digitale watermeter is de uitdaging groot. De Vlaamse overheid streeft naar een volledige uitrol tegen 2030. Water-link en Aquaduin zijn ver gevorderd. Maar De Watergroep, FARYS en Pidpa staan nog voor een zware inhaalbeweging. Zij hebben er na een proefproject voor gekozen om de uitrol in synergie met de vervanging van de energiemeters te laten uitvoeren. Eind 2023 stond hun teller nog maar op 148.111 digitale watermeters (Bemiddelingsboek p. 425).

De versnelde uitrol heeft alvast het aantal klachten in 2023 doen stijgen, in de eerste plaats over onaangepaste communicatie. De Vlaamse Ombudsdienst krijgt al te vaak klachten van burgers die een aangetekende brief ontvangen waarin wordt bedreigd met een juridische procedure, terwijl zij wel degelijk contact opgenomen hebben met de onderaannemer om hun afspraak te verplaatsen. Een goede onderlinge communicatie tussen Fluvius en de uitvoerende onderaannemers blijft in die optiek een belangrijk punt. De klachtendienst van Fluvius beseft dat men die processen moet herbekijken, alsook de inhoud en de opmaak van de 'last call'-brief, die vrij bedreigend overkomt bij burgers (Bemiddelingsboek p. 450).

Van groot belang daarbij is heldere uitleg over het nut en de werking van een digitale meter. Zoals geweten is een digitale meter op zich niet slim. Hij geeft wel de mogelijkheid om tot slim energieverbruik te komen. En digitale watermeters vergroten niet alleen de inzichtelijkheid voor klant en drinkwatermaatschappij, maar zorgen ook voor snelle, actieve lekmeldingen, wat alvast bij Water-link een duidelijk positief effect heeft op hun klachtenbeeld (Bemiddelingsboek p. 475 en 480 Water-link). Passende communicatie is nog meer van belang ten aanzien van minder digitaalvaardige burgers, beseft onder meer De Watergroep, die een actieplan voor ondersteuning van die doelgroep uitgewerkt heeft (Bemiddelingsboek p. 396).

Tijdige communicatie kan ook veel ongenoegen wegwerken als een gemaakte afspraak voor de plaatsing niet kan worden nagekomen. Te veel burgers wachten vergeefs op de beloofde technieker, zonder enig bericht van annulering van afspraak (bv. 2023-7008, 2023-8085). De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat er in een drukke uitrolplanning wel eens iets kan fout lopen, maar rekent toch op beterschap én op enige compensatie van Fluvius, zeker in dossiers waarin dit meer dan één keer voorkomt.

Verder verwacht de Vlaamse Ombudsdienst een vlotte regeling van schadegevallen bij de uitvoering van de plaatsingswerken, bv. een defecte gasketel, kapotte keukentoestellen of verlichting die is stuk gegaan. Zoals in het Jaarverslag 2022 al algemeen gesteld, rekent de Vlaamse Ombudsdienst erop dat opdrachtgevers voldoende eindverantwoordelijkheid nemen als hun onderaannemers in de fout gaan. Burgers deelden meermaals hun frustratie over eindeloos gepingpong, met dan bovendien nog de uiteindelijke boodschap dat de aansprakelijkheid afgewezen wordt (bv. 2023-3780, 2023-5147, 2023-7134).

Geplaatste digitale meters blijken niet altijd goed te communiceren (bv. 2023-6541, 2023-8088, 2024-0422). Fluvius omschrijft het probleem op hun website als volgt: "Wanneer een digitale meter staat opgesteld in een sterk geïsoleerde ruimte of wanneer door een technische storing de verbinding met het mobiele netwerk uitvalt, kan het gebeuren dat de meter geen verbruiksgegevens doorstuurt. Dat heeft gelukkig geen effect op je data zelf – die zitten nog veilig opgeslagen in je toestel. Het betekent wel dat je verbruiksgegevens niet automatisch tot bij Fluvius en je energieleverancier geraken."

De gevolgen van de slecht communicerende meter zijn niet alleen dat de klant dan zelf zijn meterstand nog moet doorgeven, maar vooral dat hij zijn verbruik niet kan volgen op het portaal en geen maandfacturatie kan ontvangen.

Volgens het klachtenrapport van Fluvius ligt de oorzaak in zowat 40% van de meldingen toch bij een slecht uitgevoerde koppeling van de meters bij de plaatsing. De operationele diensten en de onderaannemers werden gesensibiliseerd. Als het probleem niet van op afstand opgelost kan worden, wordt bij de klant gratis een antenne geplaatst (Bemiddelingsboek p. 425). De Vlaamse Ombudsdienst onderstreepte na een melding van een ex-werknemer van een onderaannemer nog eens het belang van een correcte werkwijze bij de plaatsing van meters (2024-0905). Verder wordt uitgekeken naar de effectieve uitrol van de plaatsing van de antennes. Het is zonde dat een burger die zich volledig wil inwerken in de energietransitie van morgen, vandaag geen gebruik kan maken van de voordelen van de digitale meter.

## **15.2. Gegevensuitwisseling: nog altijd geblokkeerde toegangspunten!**

Een blijkbaar moeilijker op te lossen punt: de gekende problematiek van de geblokkeerde toegangspunten waarmee nu al enkele jaren geworsteld wordt. De metergegevens van de klanten worden tussen de distributienetbeheerders en energieleveranciers uitgewisseld via een centraal dataplatform Atrias, waar de technische problemen maar niet uitgeklaard geraken. Energiefacturen blijven uit, laat staan dat van de mogelijkheid van maandelijkse facturering gebruik kan worden gemaakt en verandering van leverancier is moeilijker.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook het afgelopen jaar daarover een resem klachten ontvangen, ook recent nog (bv. 2023-8160, 2024-0912). Sommige burgers wachten al meer dan twee jaar op de afrekening van hun energieleverancier. Dat leidt tot financiële onzekerheid en stress over plots hoge facturen voor de lange geblokkeerde periode.

Eind 2023 waren een 3.500-tal toegangspunten al langer dan zes maanden geblokkeerd (Bemiddelingsboek p. 420). Dat cijfer slaat dan nog alleen op de blokkering tussen Fluvius en Atrias. Het klachtenrapport van Fluvius maakt gewag van een afspraak binnen de sector voor een gezamenlijke aanpak voor een zo snel mogelijke oplossing. Maar het geduld van burger is nu echt wel op, getuige de ruim 2.000 geregistreerde klachten daarover (Bemiddelingsboek p. 421).

Samen met de Federale ombudsdienst voor energie en de Vlaamse Regulator van de Energie- en Gasmarkt maant de Vlaamse Ombudsdienst de sector opnieuw aan om nu eindelijk een absolute topprioriteit te maken van een definitieve oplossing, en passende compensaties uit te werken voor de benadeelden.

### **15.3. Nood aan een robuuster net en vlotte compensatieregelingen**

2023 was opnieuw een topjaar voor de installateurs van zonnepanelen en batterijen. Maar liefst 186.699 installaties en 47.796 batterijen werden aangemeld bij Fluvius (p. 26 Fluvius). Die aanmelding is verplicht, want Fluvius heeft die informatie nodig om het elektriciteitsnet goed te kunnen beheren. Wie niet binnen de 30 dagen na de keuring zijn zonnepanelen aangemeld heeft, riskeert de aanrekening van een administratieve kost.

Door de grote toeloop deed Fluvius er wel maanden over om die meldingen verwerkt te krijgen, en dan hoort men ook milder te zijn voor wie te laat aanmeldt. In de praktijk gunde Fluvius ook een ruimere termijn van drie maanden, wat voor een aantal burgers toch nog te kort was (bv. 2023-6981). In haar communicatie zou Fluvius het algemene belang van die aanmelding voldoende moeten verduidelijken.

Het elektriciteitsnet is op vele plaatsen nog niet voldoende robuust om de toenemende lokale productie op te vangen. Het aantal eerstelijnsklachten en compensatie-aanvragen wegens stroomonderbrekingen en spanningsproblemen is sterk gestegen (Bemiddelingsboek p. 431-432). Voor uitvallende omvormers bestaat, als aan enkele voorwaarden voldaan wordt, een compensatie van 10,6 euro (in 2023) per kVA omvormervermogen. Maar de betrokkenen willen toch vooral een snelle, technische oplossing. Soms kan Fluvius een probleem verhelpen met een beperkte ingreep. Geregeld blijkt echter dat structurele werken aan het net nodig zijn om het net te versterken en dat vergt al gauw vier maanden, een termijn die kan oplopen tot twee jaar als een nieuwe elektriciteitscabine geplaatst moet worden.

Vrij nieuw is het groeiende aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst van burgers die een verhoging van het elektriciteitsvermogen aangevraagd hebben. Die is nodig voor bv. aansluiting en werking van warmtepomp of voor het opladen van een elektrische wagen. Fluvius overschrijdt geregeld de in de offerte beloofde termijn van 90 werkdagen ruimschoots, wat voor onvrede zorgt bij de aanvragers (bv. 2023-5761, 2023-8086, 2023-8093). Een vergoeding lijkt dan op zijn plaats. Nu geldt alleen voor nieuwe aansluitingen een vergoedingsregeling, met een forfait per dag vertraging. Ook die regeling kan zeker nog transparanter gecommuniceerd worden op de website van Fluvius.

In een aantal uiteenlopende dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst met succes bemiddeld om na een eerste weigering of heel veel onduidelijkheid alsnog een compensatie te doen toekennen. Zo zullen de verzoekers in de dossiers 2023-4311 en 2023-4521 toch nog een forfaitaire vergoeding voor de uitval van de omvormer voor het jaar 2022 ontvangen. In andere dossiers waar duidelijk heel wat fout gelopen was, heeft Fluvius uiteindelijk een ongemakkenvergoeding uitbetaald of een creditnota opgemaakt (bv. 2023-1361 en 2023-1473).

Algemeen beveelt de Vlaamse Ombudsdienst Fluvius aan om haar compensatieregelingen zo transparant mogelijk bekend te maken, de procedure zo eenvoudig mogelijk te maken en inhoudelijk een billijke benadering aan te houden.



## **16. Mijn VerbouwLening en Mijn VerbouwPremie**

### **16.1. Chaos bij Mijn VerbouwLening**

Zonder verdere commentaar vermeldt het Bemiddelingsboek (p. 345) dat het VEKA ook klachten over Mijn VerbouwLening ontvangen heeft. Het kan vooral niet dat de Energiehuizen over hun bevoegdheden die Vlaams geregeld of gefinancierd zijn, zelf geen rapport opmaken: over ontvangen eerstelijnsklachten over doorlooptermijnen, weigeringen, bereikbaarheid enz.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft zelf heel wat klachten ontvangen en kan daaruit alvast concluderen: de situatie op het terrein is chaotisch. De Mijn VerbouwLening kan worden aangevraagd met ingang van 1 september 2022 en de Energiehuizen bleken onvoldoende voorbereid te zijn op de toestroom. In alle ontvangen klachtendossiers wisten de verzoekers meer dan acht maanden na aanvraag nog altijd niet of ze recht hadden op de Mijn Verbouwlening.

Op de webpagina over de Mijn VerbouwLening hield de Vlaamse overheid nochtans lange tijd voor dat de burger kon rekenen op een gemiddelde doorlooptermijn van drie maanden, later bijgesteld naar vier maanden. In augustus 2023 erkende een Energiehuis zelf aan de Ombudsdienst: "Alle energiehuizen werden overrompeld door het aantal aanvragen voor de Mijn VerbouwLening. Bij de lancering op 1 september 2022 had het VEKA geen extra middelen en personeel voorzien voor de Energiehuizen waardoor we meteen tegen een enorme achterstand aanliepen. De doorlooptijd loopt intussen inderdaad op tot 8 maanden. Het VEKA houdt vast aan de boodschap van de opgelopen wachttijd van 3 maanden, wij pasten de boodschap op onze webpagina wél aan." (2023-5556). Volgens algemene cijfers over 2023 had meer dan de helft van de 19 Energiehuizen een gemiddelde doorlooptijd van meer dan 150 dagen, met uitschieters tot 208, 212, 213 en 225 dagen (<https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementaire-documenten/schriftelijke-vragen/1791543>).

De Vlaamse Ombudsdienst aanhoorde verhalen over financiële drama's als gevolg van een lange doorlooptijd. De Mijn VerbouwLening is specifiek gericht op de laagste en middelste inkomenscategorie, burgers die moeten rekenen op het geld van die lening om effectief energiebesparende investeringen te kunnen uitvoeren. Offertes, zelden langer dan een maand geldig, vervielen en de prijs steeg bij elke nieuwe offerte. Sommigen zagen zich door de stijgende prijzen genoodzaakt om bepaalde werken gewoon te schrappen, hoewel noodzakelijk voor een goede woonkwaliteit. Anderen moesten noodgedwongen een beroep doen op private financiering tegen (veel) duurdere tarieven, omdat de aannemer niet meer wilde wachten of er al een contract getekend was in het vooruitzicht dat zes maanden later die Mijn VerbouwLening er wel zou zijn... helaas. Nog anderen kregen de raad om een overbruggingskrediet te nemen, maar liepen vervolgens tegen een afkeuring van hun Mijn VerbouwLening aan... omdat er al te veel leningen liepen (2023-1644, 2023-1819, 2023-3313,...).

Ook inzake de combinatie van de Mijn VerbouwLening met de Mijn VerbouwPremie was het chaos troef in 2023. Sinds begin 2024 lijkt een en ander meer uniform geregeld te zijn, maar het blijft voor de Vlaamse Ombudsdienst onduidelijk of Energiehuizen bij het bepalen van kredietwaardigheid bij een Mijn VerbouwLening al dan niet rekening moeten of kunnen houden met de verhoopte Mijn VerbouwPremies. Voor de ontleners kan dat een aanzienlijk verschil betekenen.

## 16.2. Mijn VerbouwPremie: een langere beroepstermijn is nodig

Over de Mijn VerbouwPremie bevat het Bemiddelingsboek wel een eerstelijnsklachtenbeeld (p. 402-406), min of meer in de lijn van wat de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn zag, met klachten over lange behandeltermijnen, onterechte weigeringen,... Ondertussen werd het team dossierbehandelaars versterkt en de procedure gestroomlijnd.

Meer inhoudelijk ziet de Vlaamse Ombudsdienst ook zelf in tientallen dossiers dat burgers vooral struikelen over de ventilatievoorwaarden bij de premie categorie ramen en deuren. Voor de laagste en de middelste inkomenscategorie kan de premie oplopen tot resp. maximaal 5.500 euro en 3.850 euro. Voldoet de aanvrager niet aan de ventilatievoorwaarden, dan blijft de premie beperkt tot een bedrag van een paar honderd euro voor de nieuw geplaatste hoogrendementsbeglazing. Lang niet alle installateurs wijzen de klanten erop dat er ventilatieroosters nodig zijn als men aanspraak wil maken op de Mijn Verbouwpremie. En de informatieverstrekking op de website was aanvankelijk erg onduidelijk, ook voor een administratief vaardige tussenpersoon (2023-6809).

Meer algemeen stelt de Vlaamse Ombudsdienst een groot gebrek aan kennis vast over ventilatie en het verschil met verluchting. In de verhalen komen drie argumenten naar voren: schrik voor tocht en/of energieverlies (koude lucht), geluidshinder en luchtvervuiling, bv. langs een drukke weg. Het zou niet slecht zijn als de Vlaamse overheid een grote informatiecampagne daaromtrent opzet, want ook bij EPB blijkt ventilatie het grootste struikelblok (zie hoofdstuk 13.4).

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de beroepstermijn voor de burger te verruimen van één maand naar minstens drie maanden. Heel wat burgers blijken de reden van afwijzing niet goed te begrijpen en hebben uitleg nodig. Sommigen e-mailen dan rond en moeten hopen op een tijdig (en correct) antwoord. Anderen moeten daarvoor een beroep doen op een Energiehuis en die zijn al overbevraagd. Als dan vervolgens een extra document nodig blijkt, moet dat eerst bij aannemer of producent aangevraagd worden, hopelijk niet in bouwverlof. En dan is het opnieuw spurten naar het Energiehuis voor toevoeging aan het dossier. Soms hebben verzoekers ook niet meteen door dat ze beroep moeten aantekenen omdat ze wel een premie ontvangen, maar pas later beginnen te beseffen dat ze eigenlijk op meer gerekend hadden. En de digitaal verzonden beslissingen belanden ook al eens in de spambox.

Het klachtenrapport geeft aan dat de standaardbeslissingsbrief in verband met bewijsstukken beter kan (Bemiddelingsboek p. 404), maar ook heel wat andere standaardantwoorden kunnen veel duidelijker en omstandiger uitleggen wat juist het probleem is, zodat burgers vlotter begrijpen of het zinvol is om in beroep te gaan. Wie in de categorie ramen en deuren afgewezen wordt, moet het doen met de cryptische omschrijving: "berekening op basis van forfaitaire premiebedragen en/of er werd niet voldaan aan de ventilatie eisen". Dat geeft bovendien de indruk dat de burger zelf moet kiezen wat de juiste afwijzingsreden is.

Wie een negatieve overheidsbeslissing ontvangt, heeft recht op een heldere uitleg in de beslissing zelf. Het past niet dat de burger na maanden wachten als niet-specialist alles in één maand moet begrijpen en rond moet krijgen om beroep in te dienen. Jammer ook dat er niet gerapporteerd wordt over het aantal ingediende beroepen en over de gegrondheid ervan. Ook dat kan een kwaliteitsindicator zijn.

## **17. Sociaal wonen: complexiteit als een uitdaging**

De toe te passen regelgeving in het beleidsdomein Sociaal Wonen is complex en is de afgelopen jaren vaker en ingrijpend gewijzigd. Die complexiteit en de vele wijzigingen zijn niet alleen een aanzienlijke uitdaging voor de medewerkers van woonmaatschappijen maar ook voor de zoekende burger die meer dan ooit nood heeft aan heldere informatie en die een beroep doet op de kennis en hulp van tussenpersonen om zijn rechten in het beleidsdomein Wonen te realiseren. Beide uitdagingen komen duidelijk naar voren in het klachtenbeeld over sociaal wonen.

### **17.1. Een grote nood aan toegankelijke en heldere informatie**

Het is belangrijk dat de woonmaatschappijen meer dan ooit inzetten op het verschaffen van toegankelijke en heldere informatie aan huurders en kandidaat-huurders (zie ook Jaarverslag 2021, p. 31). Dat kan al veel onvrede voorkomen.

Een inhaalbeweging is alvast nodig bij de woonmaatschappijen die op dit moment op hun website nauwelijks of verouderde informatie verstrekken aan hun (kandidaat-)huurders. Dat is het geval bij ongeveer één op vier. Zij kunnen een voorbeeld nemen aan de vele woonmaatschappijen die wel actief werk maken van up-to-date en heldere informatie op de website. Een goed voorbeeld is het initiatief van woonmaatschappij Leefgoed die een kort filmpje ter beschikking stelt waarin zij de huurprijsberekening toelicht aan de hand van het berekeningsblad. Het berekeningsblad is een typisch voorbeeld van een document dat voor ingewijden veel informatie bevat maar waar huurders moeilijk hun weg in vinden.

Een van de materies waarin een betere toelichting van het reglementair kader veel klachten zou kunnen ontmijnen, is de omgang met het aanbod van een sociale woning. Kandidaat-huurders realiseren zich niet altijd dat de weigeringsgrond die hen rechtmatig voorkomt, niet valabel is, waardoor de bijbehorende sancties, zoals het verlies van de huurpremie, hen treffen als onverwacht en onrechtvaardig. Een betere communicatie over het toepasselijke reglementaire kader kan veel onvrede verhelpen. Zo zou de verzoekster in 2023-5746 zich dan gerealiseerd hebben dat het feit dat ze nieuwe (kleinere) meubels zou moeten kopen, geen valabele reden is om de woning te weigeren en dat die weigering onvermijdelijk zou leiden tot een schrapping van de wachtlijst. Een koppel dat al heel lang een sociale huurwoning betreft, ervaart het (voorlopig vrijwillige) aanbod van de woonmaatschappij om te verhuizen naar een andere woning wegens een totaalrenovatie van de wijk dan weer als bedreigend en niet gepast (2023-5300).

Zo kan men begrip opbrengen voor de moeder die bij de Vlaamse Ombudsdienst aanklopt omdat de woonmaatschappij niet aanvaardt dat ze weigert om met haar kinderen te gaan wonen in een woning die jarenlang bewoond werd door een kettingroker. Zeker omdat ook de specialist binnenmilieu van het Logo (Lokaal GezondheidsOverleg) aangaf dat de woning, ook na de voorgestelde reiniging, waarschijnlijk geen gezonde omgeving zou zijn voor de kinderen (2023-3711). In een andere zaak botste een huurder met een jong kind dan weer op een muur wanneer hij vragen stelde bij de toewijzing van een ingehuurde woning boven een winkel waar recent een steekpartij en een schietincident plaatsvonden (2023-2441).

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt ook dat de weg naar de toezichthouder nog onvoldoende gekend is door veel kandidaat-huurders, en pleit er voor dat er snel

werk gemaakt wordt van een digitale toepassing, zeker gezien de relatief korte termijn waarbinnen kandidaat-huurders hun verhaalrecht moeten uitoefenen.

## **17.2. Het toenemende belang van professionele tussenpersonen**

Te midden van die toenemende complexiteit valt het op dat meer en meer burgers een beroep doen op tussenpersonen om hun rechten in het beleidsdomein Wonen te realiseren. Ook de klachtenmanager van Wonen in Vlaanderen signaleert in zijn klachtenrapport over de woonpremies bijna een verdubbeling van het aantal klachten via intermediaire diensten (Bemiddelingsboek p. 309).

Dat is een positieve evolutie. Er is in Vlaanderen hoe langer hoe meer een toegankelijk en divers aanbod aan tussenpersonen die klaarstaan om mensen in de wooncrisis staande te houden en hen door de regelgeving te loodsen. Het gaat om diensten en personen in alle vormen en gedaanten: medewerkers van sociale diensten of woonloketten, hulpverleners met en zonder de titel 'maatschappelijk assistent', vrijwilligers met en zonder opleiding enz.

Ook voor die tussenpersonen is het een complex speelveld en vanzelfsprekend verwachten zij de nodige ondersteuning van de overheid. Bij de lancering van het centraal inschrijvingsregister komt Wonen in Vlaanderen daaraan tegemoet door op een aparte website alle informatie te bundelen voor welzijnspartners die kandidaat-huurders binnen sociaal wonen ondersteunen.

Zo'n initiatief verdient navolging, bijvoorbeeld door het Vlaams Woningfonds waar een welzijnspartner de Vlaamse Ombudsdienst signaleert dat men maar geen contact krijgt met het fonds voor verdere uitleg en toelichting (2023-7798). Meer inzetten op informatie voor en sensibilisering van welzijnspartners, zou nochtans kunnen helpen om de hoge dossier- en werklust bij het fonds het hoofd te bieden.

Het toenemende belang van intermediaire diensten brengt ook nieuwe vragen met zich mee. Wat als een professionele tussenpersoon onzorgvuldig te werk gaat waardoor de burger een recht misloopt? Zo meent een verzoeker recht te hebben op een huursubsidie omdat hij verhuisd is van een ongeschikte naar een geschikte woning. Bij de controle op de woningkwaliteit werd bevestigd dat alles in orde was en dat hij zeker aanspraak kon maken op een huursubsidie. Pas achteraf blijkt dat de verzoeker een kind heeft met een ernstige handicap en dat de woning aangepast moet zijn en cumulatief moet voldoen aan mobiliteitscriteria, zoals toegankelijkheid en technische uitrusting van de woning en de nabijheid van winkels en medische ondersteuning. Dat is niet het geval, waardoor de verzoeker geen recht heeft op een huursubsidie (2024-1016). De verzoeker wil aantonen dat de toestand en de ligging van de woning geen problemen stellen voor het kind. Tevergeefs. Het probleem zit hier niet alleen in de strikte regelgeving. Niemand van de professionele omstaanders die de regelgeving in de vingers zouden moeten hebben heeft de verzoeker gewezen op die specifieke voorwaarden waaraan zijn geschikte woning ook moet voldoen.

In dossier 2023-7842 vergat een vrijwilliger van een burgerinitiatief de aanvraag voor een huursubsidie aangetekend op te sturen waardoor er geen bewijs van verzending is. De aanvraag gaat verloren en de aanvrager misloopt het recht op huursubsidie. De hulpverleners in dossier 2023-4661 vergaten dan weer hun cliënt bij een verhuis van zijn domicilie naar de psychiatrische inrichting waar hij langdurig verbleef, ook in te schrijven bij de lokale woonmaatschappij, waardoor de cliënt zijn recht op de huurpremie verloor. In dossier 2024-1416 vergat een

medewerker van het woonloket van de gemeente de afgewerkte aanvraag voor een huursubsidie daadwerkelijk bij Wonen in Vlaanderen in te dienen. In dossier 2024-01284 had een sociaal verhuurkantoor de verzoeker in 2018 wél ingeschreven op de eigen wachtlijst maar vergat het te verwijzen naar de noodzakelijke inschrijving op de wachtlijst van de domiciliemaatschappij die de termijn van de huurpremie kon doen lopen. En nu stelt de verzoeker gefrustreerd vast dat die wachttijd pas beginnen lopen is op 1 juli 2023, de datum waarop het sociaal verhuurkantoor ingekanteld werd in de woonmaatschappij.

In dergelijke situaties ziet de overheid de tussenpersoon als een verlengde van de burger. De fout van de tussenpersoon wordt de burger aangerekend waardoor die het recht in kwestie misloopt. De burger ziet diezelfde tussenpersoon echter als een verlengde van de overheid of is meestal van mening dat de fout, gemaakt door een overheidsdienst in de relatie met een andere overheidsdienst, zijn recht niet kan aantasten.

Voor die laatste visie valt iets te zeggen, in het bijzonder in een speelveld waar de regelgeving zo complex dreigt te worden dat het merendeel van de burgers die aanspraak maakt op een recht, een beroep moet doen op een intermediaire dienst om dat recht te realiseren en de overheid om die reden ook inzet op de nodige begeleidende diensten. Bovendien is het een weinig aantrekkelijk alternatief dat burgers verhaal moeten zoeken bij de tussenpersoon. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor meer soepelheid van de overheid wanneer intermediaire overheidsdiensten aangeven dat een fout aan hen en niet aan de burger te wijten is.

In dossier 2023-4899 zag de Ombudsdienst trouwens een mooie verzoening. De verzoeker stond sinds 2018 ingeschreven bij een woonmaatschappij maar ontving nog altijd geen huurpremie. De huidige woonmaatschappij zag geen inschrijving. Het OCMW kon wél aantonen dat er een extra document gevraagd was door de maatschappij en dat dit document werd bezorgd. Daaruit kon impliciet afgeleid worden dat de aanvraag destijds wel degelijk gedaan werd. De vraag tot inschrijving is met terugwerkende kracht aanvaard en zo komt de verzoeker nu wél in aanmerking voor een huurpremie.

### **17.3. Met zorg kijken naar een lokaal aangepast aanbod en rationele bezetting**

Nu Vlaanderen bij de toewijzing van sociale woningen resoluut de kaart trekt van de lokale binding neemt het belang toe van een nauwkeurige afstemming van het lokale aanbod op de noden. Zo niet hebben sommige kandidaat-huurders geen enkel perspectief op toewijzing van een woning.

Dat bleek bv. het geval te zijn voor het gezin met vijf kleine kinderen in 2023-4025 (al speelde dezelfde problematiek ook in 2024-0401 waar het gezin nood heeft aan een aangepaste woning met drie slaapkamers). Het gezin leeft momenteel in een tweekamerappartement van slechte kwaliteit op de private markt en staat al vele jaren op de wachtlijst voor een sociale woning. Volgens het interne hurreglement van hun woonmaatschappij komt het gezin alleen in aanmerking voor een woning met vijf slaapkamers. De woonmaatschappij bezit in de gemeente waar het gezin woont, echter geen woningen met die grootte. Afwijken van de rationele bezetting – en met instemming van een gezin een woning met drie of vier slaapkamers toewijzen – is niet mogelijk.

In een naburige gemeente verhuurt de woonmaatschappij wél woningen met vijf slaapkamers maar als die al vrijkomen binnen een nuttige termijn, moet het gezin eerst opnieuw lokale binding opbouwen en dus nu al verhuizen naar die gemeente. Bij die verhuis verliest het gezin dan wel hun sterke lokale netwerk met o.a. een kostbaar opgebouwd vertrouwen in de school van de kinderen die extra zorg nodig hebben.

Dit gezin kan dus geen hoop koesteren op de toewijzing van een sociale woning en werd koudweg doorverwezen naar de private markt. Dat kan uiteraard niet de bedoeling zijn. Waar het lokaal aanbod te kort schiet, moeten ad-hoc-oplossingen mogelijk zijn om het recht op wonen in gelijke mate te realiseren voor alle kandidaat-huurders.

Deze uitkomst was voor het gezin in kwestie des te zuurder omdat de regels inzake rationele bezetting - die verhinderen dat het gezin een woning van vier slaapkamers zou toegewezen krijgen - verschillen van woonmaatschappij tot woonmaatschappij. Sommige woonmaatschappijen laten wel toe dat kinderen, al dan niet onder een bepaalde leeftijd, een kamer delen. Wat op zich trouwens ook tot onvrede leidt bv. van de verzoekster in 2023-5372 die niet kon aanvaarden dat bij een mutatie haar zoon en dochter van respectievelijk achttien en negentien jaar geen aanspraak konden maken op een aparte kamer.

De verschillende benadering van het begrip rationele bezetting voelt voor veel burgers aan als een vorm van willekeur. Een meer eenvormige benadering die de nodige ruimte laat voor maatwerk is aangewezen. Zeker in situaties waar het recht op wonen op het spel staat.

Maatwerk is bijvoorbeeld ook vereist om tegemoet te komen aan specifieke woonbehoeften van mensen met een beperking. Niet elke ernstige handicap vertaalt zich immers in de nood aan een rolstoeltoegankelijke woning. Toch is dat vaak de enige vorm van aangepaste woning die aangeboden of erkend wordt (2023-0041, 2023-4480).

#### **17.4. Soms is het lang wachten, niet alleen op een huurwoning**

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt geregeld klachten over herstellingen die uitblijven of te lang aanslepen. Zo signaleren huurders nog steeds veel problemen met verwarmingsinstallaties (2023-0388, 2023-1589, 2023-1607), al leken sommige woonmaatschappijen zoals Woon trots in 2023 eindelijk meer grip te krijgen op de termijn voor herstellingen (2023-1171, 2023-1311). Ook vochtproblemen keren dikwijls terug in het klachtenbeeld (2023-0493, 2023-4173, 2023-4806, ...).

Dat geldt eveneens voor klachten over laattijdige en/of onduidelijke afrekeningen. In dossier 2023-8317 klaagt de verzoeker aan dat hij nog geen afrekeningen ontvangen heeft van de gemeenschappelijke kosten voor de jaren 2020, 2021 en 2022. Ook de Vlaamse Ombudsdienst krijgt geen antwoord van de woonmaatschappij. Pas na tussenkomst van de afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen volgt een antwoord: begin maart 2024 zullen de afrekeningen van de gemeenschappelijke kosten van 2020 en 2021 volgen. De woonmaatschappij wijst op vertraging door de fusie met het sociaal verhuurkantoor tot wiens patrimonium het gebouw behoorde. Hoewel de regelgeving bepaalt dat er jaarlijks afgerekend moet worden, slagen sociale woonactoren er niet altijd in om dat binnen een redelijke termijn af te werken.

## **18. Fiscaliteit: erfbelastingen en schenkingen**

Fiscaliteit komt ook aan bod in de hoofdstukken 19 (schulden en invorderingspraktijken), 20 (only once-principe en gegevensuitwisseling) en 22 (openbaarheid en bescherming persoonlijke levenssfeer).

### **18.1. Belastingverhoging in de erfbelasting**

Een onderwerp uit het Jaarverslag 2022 dat opvolging verdient, is de aanbeveling om burgers nog actiever te helpen bij een aangifte nalatenschap. Dat kwam uitgebreid ter sprake in de hoorzitting met Vlabel in de commissie Financiën op 26 september 2023 en via vragen om uitleg. De Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) gaf een aantal redenen waarom de aanbeveling om door de overheid al gekende gegevens actief aan te bieden via ERFonline, niet haalbaar is. Zo komt Vlabel pas na meerdere maanden aan de gegevens van banktegoeden en verzekeringen. Dat kan dan gebruikt worden bij controles, maar aanbieden om de aangifte te doen, zou betekenen dat de aangiftetermijn al moet verdubbelen naar acht maanden. En een belangrijk struikelblok blijft ook privacy omdat er inkomensgegevens van iemand anders meegedeeld worden aan derden. Een heel andere situatie dan de eigen tax-on-web-aangifte bij de personenbelasting.

Wat die privacy betreft, blijft de Vlaamse Ombudsdienst toch op zijn honger zitten, aangezien een erfgenaam net gemachtigd is om die gegevens bij verschillende instanties op te vragen. Dan zou de overheid gegevens die ze al heeft, toch kunnen bundelen en aanbieden.

In dossier 2023-8165 wordt een burger beboet omdat een geregistreerde schenking onroerend goed in de laatste drie jaar vóór overlijden niet aangegeven was. Op die schenking wordt geen erfrecht meer geheven omdat er al schenkbelasting op betaald is, maar het bedrag wordt wel meegerekend om de verschillende belastingschijven op de nalatenschap te bepalen. Een deel van de nalatenschap zal zo dus aan een hoger tarief belast worden. De Ombudsdienst bevestigt dat de burger die schenking niet vermeld heeft, maar het is ook begrijpelijk dat iemand daar te snel overgaat, en denkt dat het geen deel meer uitmaakt van de nalatenschap als er al schenkbelasting betaald is. Oordelen of dit een vergissing of een nalatigheid was, is moeilijk. Maar aangezien die schenkbelasting evenzeer door Vlabel geheven wordt, kan men ook stellen dat Vlabel sowieso al op de hoogte was. Net als vorig jaar was er ook een klacht over een niet-aangegeven onroerend goed, volgens de burger een misverstand met de verzekeringsmaatschappij die een schatting ging bezorgen (2023-1325). De Ombudsdienst blijft vragende partij om verder uit te zoeken of Vlabel de eigen gegevens niet kan aanbieden aan de burger met een attest van erfopvolging.

In een ander dossier was in de aangifte een banktegoed onvolledig aangegeven, maar het correcte bedrag bleek wel uit de bijlagen (2023-2107). Daarom werd er geen belastingverhoging opgelegd.

Het onderwerp leidde tot heel wat debat in de parlementaire commissie over die boetes maar ook tot fundamentele vragen over het erfrecht op zich. Vlabel benadrukt dat elk dossier op zich bekeken wordt en de erfgenaam de kans krijgt om aan te tonen dat hijzelf niet in fout was bij het indienen.

De voorbije vijf jaar heeft Vlabel 4.078 bezwaren belastingverhoging afgehandeld, waarvan er 1.238 (deels) ingewilligd werden, 383 daarvan wegens een vergissing van Vlabel zelf. In 855 dossiers werd aanvaard dat de belastingplichtige zelf niet in fout was. Dat gaat dan vooral over het echt niet op de hoogte kunnen zijn van een bepaald actief in de nalatenschap. De cijfers hebben betrekking op alle belastingverhogingen erfbelasting, dus niet alleen verzuim maar bijvoorbeeld ook geen of te late aangifte. Ongeveer 30% van de bezwaren wordt dus effectief ingewilligd.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de overheid optimaal moet helpen en zoveel mogelijk informatie actief moet aanbieden. Het privacy-aspect blijft een heikel punt. Daar staat tegenover dat het attest van erfopvolging net heel wat deuren opent om diezelfde gegevens te bemachtigen. ERFonline is zeker al een goede hulp om eenvoudiger door de aangifte te gaan met alleen de relevante rubrieken. Maar het blijft een aanbeveling om te onderzoeken hoe verdere stappen kunnen worden gezet.

### **18.2 Het eerste jaar co-ouderschap in de onroerende voorheffing**

Vanaf aanslagjaar 2023 kan de vermindering onroerende voorheffing voor kinderen ten laste bij co-ouderschap verdeeld worden over beide ouders. Voordien genoot alleen de ouder bij wie de kinderen gedomicilieerd zijn, daarvan. Het is een onderwerp dat de Vlaamse Ombudsdienst in eerdere jaarverslagen aangekaart heeft en waar nu dus een oplossing voor is. In dit eerste jaar ontving Vlabel 1.262 aanvragen voor co-ouderschapverdeling. Vlabel informeert over de nieuwe regeling op de website, en de simulatietool vraagt uitdrukkelijk naar een eventuele opsplitsing van de vermindering. Intermediaire organisaties zoals de Gezinsbond werden ook aangesproken. Belangrijke partners die nog worden aangesproken zijn advocaten en notarissen.

Om van de verdeling te genieten moeten co-ouders eenmalig melden bij Vlabel. Nu deze dienst als eerste en enige overheidsdienst over een databank beschikt van co-ouders die tegemoetkomingen delen onder elkaar, blijft het afwachten of ook andere diensten co-ouderschapsregelingen willen invoeren. De Vlaamse Ombudsdienst ziet alvast mogelijkheden voor de drinkwaterfactuur (zie hoofdstuk 20).

### **18.3. Erkend als schatter, maar slechts voor één belasting**

In dossier 2023-0756 wil de burger een onroerend goed schenken. Om geen risico te lopen met de waardebepaling, doet hij een beroep op een door Vlabel erkende schatter. Maar het bindend karakter van een erkende schatting blijkt beperkt tot het erfrecht. Voor andere belastingen geldt dat niet. Bij de aangifte van een onroerend goed in een nalatenschap heeft een erfgenaam drie mogelijkheden: men kan zelf of door een expert een schatting laten opmaken, men kan een beroep doen op een door Vlabel erkende schatter, of men kan het onroerend goed gratis door Vlabel laten schatten. In die twee laatste gevallen wordt de schatting in principe altijd door Vlabel aanvaard. In het eerste geval kan een boete volgen voor onderschatting. Bij andere belastingen, zoals hier de schenkbelasting, is er geen mogelijkheid om de schatting door Vlabel te laten doen, maar ook werken met een erkende schatter geeft bij die andere belastingen niet de verwachte zekerheid over het aanvaarden van de schatting.



Vlabel reageert dat het een keuze was om in de Vlaamse Codex Fiscaliteit het toepassingsgebied te beperken tot de erfbelasting. Die keuze kan de Vlaamse Ombudsdienst zeker begrijpen als het gaat om de door Vlabel zelf uitgevoerde schatting. Vlabel zou anders nodeloos schattingen doen van schenkingen die niet doorgaan. Vlabel benadrukt dat het slechts in 0,2% van de akten een boete wegens tekortschatting oplegt. In principe zou een schatting van een erkende schatter die kwalitatief werk levert altijd binnen de tolerantiemarge moeten vallen. Sowieso houdt Vlabel ook in erfrecht de mogelijkheid open om een schatting te betwisten als die niet deugdelijk is gemotiveerd.

Met die stok achter de deur is er geen reden om de door Vlabel erkende schatters niet te aanvaarden voor alle schattingen in het kader van Vlaamse belastingen. De erkenning is een keurmerk dat Vlabel verleent en een stimulans voor de burger om te kiezen voor kwaliteit en zekerheid. Het mag geen verschil maken in het kader van welke belasting de schatter zijn werk doet.

#### **18.4. Kleine ergernissen**

Een jaarlijks terugkerend item is de polderbelasting, met ook in 2023 opnieuw enkele onterechte aanslagbiljetten omdat de betrokkene geen eigenaar meer is (2023-1601, 2023-3203). Helaas moet worden vastgesteld dat die fout dan langer dan één aanslagjaar meegaat. Dat Polders en Wateringen niet de beste instantie zijn om een (kleine) belasting te innen, heeft de Vlaamse Ombudsdienst al verschillende jaren opgemerkt. Het Vlaamse Regeerakkoord 2019-2024 had het voornemen om de belastingbevoegdheid van Polders en Wateringen stop te zetten maar zover is het nog niet gekomen.

Tot slot een kafka-ervaring van een burger die wijst op een vreemde kronkel bij de jaarlijkse verkeersbelasting (2023-5399). Hij krijgt een vermindering omdat hij rijdt op LPG en dat is beter voor het milieu dan andere fossiele brandstoffen, zo informeert de website. Tegelijk wordt er een aanvullende verkeersbelasting geheven om exact dezelfde reden, rijden op LPG. Zalven en slaan op één aanslagbiljet, noemt de burger het.

Zowel de vermindering als de aanvullende belasting staan in de Vlaamse Codex Fiscaliteit maar de aanvullende belasting vloeit voort uit de Bijzondere Financieringswet en is niet zo eenvoudig te herzien. Dat vergt een samenwerkingsakkoord tussen de gewesten. Voor de burger die een hoger bedrag aan aanvullende verkeersbelasting ziet dan wat er als vermindering toegekend wordt, blijft het zoeken naar de logica.

## 19. Schulden en invorderingspraktijken

In februari 2024 publiceerde het Belgische Statistiekbureau de algemene armoedecijfers, met een relatief positieve evolutie voor Vlaanderen. Toch loopt 12,2% een risico op armoede of sociale uitsluiting. Volgens een onderzoek van het Steunpunt Mens en Samenleving maken 51.250 huishoudens gebruik van schuldhulpverlening.

Armoede is een problematiek die veel ruimer strekt dan het financiële aspect en komt in dit jaarverslag ook aan bod in andere hoofdstukken. Hier ligt de focus op betaalproblemen en invorderingspraktijken bij de Vlaamse overheid en bij water- en energieschulden.

### 19.1. Zorg voor voldoende spreiding bij de onroerende voorheffing

Heel wat klachten bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) in 2023 gingen over een te snelle opeenvolging van aanslagbiljetten onroerende voorheffing, met twee aanslagbiljetten in hetzelfde kalenderjaar. Vlabel reageerde daar op dat er geen vergissing is. Het zijn aanslagbiljetten voor het vorige aanslagjaar 2022 én voor 2023. Ook al is er geen dubbele betaling, toch komt dat verwarrend over. En niet iedereen kan meteen onverwachte uitgaven opvangen.

Het verzendritme kwam de laatste jaren niet meer aan bod in de jaarverslagen. In grote lijnen heeft Vlabel dat onder controle. Exact twaalf maanden tussen twee aanslagjaren kan de dienst niet verzekeren. De aanslagbiljetten worden in de regel verzonden tussen mei en oktober en in principe is er minimum zes maanden tussen twee aanslagbiljetten voor eenzelfde adres. Slechts uitzonderlijk wordt die minimumtermijn niet gehaald. De verzoekster in dossier 2023-7561 ontving drie aanslagbiljetten (voor 2021, 2022 en 2023) op één kalenderjaar, in januari, september en oktober. Bij het derde aanslagbiljet werd een afbetalingsplan toegekend, maar de burger moest wel nog een behoorlijk deel meteen betalen om intresten te vermijden. Hier was de vertraging bij de verzending van aanslagjaar 2021 het gevolg van de wijziging in de kadastrale gegevens na het overlijden van haar man. Maar minder dan zes maanden is uitzonderlijk.

Wat wel geregeld voorkwam, waren dossiers met zeven of acht maanden tussen de beide aanslagbiljetten. Het is begrijpelijk dat Vlabel graag opnieuw het normale verzendritme aanneemt als een aanslagbiljet buiten de reguliere timing verzonden is. Vlabel bevestigt ook dat er sinds 2022 gericht op gewerkt wordt om die inhaalbeweging te doen en opnieuw in het normale ritme te komen. Maar hier had de burger meer tijd moeten krijgen. De verzuchtingen van burgers en overheid kunnen beter op elkaar afgestemd worden. Uit de cijfers blijkt dat de gemiddelde termijn tussen twee aanslagbiljetten 11,5 maanden bedraagt, maar dat neemt niet weg dat die kortere termijn in 2023 toch sterk in beeld kwam. Een verzending tussen de zes en acht maanden kwam in 2023 bijna 130.000 keer voor, tegenover 16.000 twee jaar eerder (<https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementaire-documenten/schriftelijke-vragen/1761350>). Ook al is dat slechts een goede 5% van de aanslagbiljetten en zit het gemiddelde goed, niet iedereen heeft de financiële buffer om al na zeven maanden een tweede aanslagbiljet te betalen.

Vlabel heeft al de regel dat er bij minder dan zes maanden tussen twee aanslagbiljetten, een afbetalingsplan toegestaan wordt zonder dat men bewijsstukken moet bezorgen. De Ombudsdienst ziet in de praktijk dat er ook soepel gekeken wordt naar de situatie als die termijn zeven of acht maanden

bedraagt. Wat wel blijft doorlopen, ook onder de zes maanden trouwens, is de intrestregeling. Die berekening ligt wettelijk vast. Het valt aan te bevelen om bij een korte opeenvolging die intrest per definitie kwijt te schelden. In dossier 2023-7561 heeft de burger daar zelf voor gezorgd door het resterende saldo laag genoeg te houden. De intrest wordt immers pas aangerekend als die boven de vijf euro komt.

De sterke inflatie in 2023 met een indexering van 9% van de onroerende voorheffing zorgde ook voor heel wat vragen over de correcte berekening van de belasting. In steden als Gent kwam daar nog eens een flinke verhoging van de opcentiemen bovenop, met in totaal een stijging van 26% tot gevolg (2023-4283, 2023-4904). Zo'n verhoging doet burgers denken dat er een fout gemaakt is.

## **19.2. Schulden bij de Vlaamse overheid: beperk de kosten**

Onvermijdelijk zijn er dossiers die tot bij de gerechtsdeurwaarder komen. Daar is het zaak om de redelijkheid te bewaren en te waken over een evenwicht tussen saldo en invorderingskost. In 2023-4412 scheldt Vlabel de gerechtsdeurwaarderskost kwijt omdat die niet in verhouding stond tot de geringe schuld die er nog was. In dossier 2023-6418 wordt een afbetalingsplan bij de gerechtsdeurwaarder overgenomen door Vlabel om zo voor de burger het inningsrecht te vermijden bij elke afbetaling. In 2023-4522 wordt na overleg de termijn van een afbetalingsplan herzien. Een lopende schuldbemiddeling is een situatie waarin voorzichtigheid geboden is en burgers optimaal de kans moeten krijgen om af te betalen.

Uit overleg blijkt een duidelijk kader om gerechtsdeurwaarders alleen in te schakelen als dat geen buitensporige kosten veroorzaakt. De richtlijnen bepalen dat Vlabel een dossier pas overmaakt als het openstaande saldo minstens 200 euro bedraagt. En er gelden grensbedragen voor het openstaande saldo (hoofdsom plus eventuele intresten plus eventuele invorderingskosten). Voor de betekening van een dwangbevel moet dat minstens 50 euro zijn en voor een beslaglegging 200 euro. Ligt het saldo lager, dan gaat het dossier terug naar Vlabel. Uitvoerend beslag op onroerend goed kan pas na uitdrukkelijke toestemming van Vlabel.

Op die manier waakt de overheid mee over het invorderingsproces. Maar ook dan heeft de gerechtsdeurwaarder nog een grote marge. Bij een invordering van achterstallige zorgpremies is het bedrag opgelopen tot 920 euro (2024-0616). Er dreigt een openbare verkoop van de inboedel en het is uitsluitend de gerechtsdeurwaarder die oordeelt of die stap gezet wordt. Bij Studietoelagen ziet de afdeling uiteindelijk af van een resterend saldo van 93,66 euro omdat de kost van een nieuw dwangbevel het saldo meer dan verdubbelen zou.

Groeipakket stelt dan weer een "behartenswaardigheidsplatform" aan dat adviseert bij vragen om af te zien van een terugvordering boven de 1.000 euro (2023-7185). Dat platform hanteert het meer-ogenprincipe om een eenvormige besluitvorming te verzekeren. Het wil als lerend netwerk voor de uitbetalers dienen. Op formeel vlak leidt het alvast tot een betere motivering van de beslissingen. Dergelijke afstand van terugvordering kan trouwens enkel bij goede trouw van de schuldenaar en indien die zich in een financieel onzekere toestand bevindt.

Het blijft een moeilijke scheidslijn. Enerzijds moeten schulden betaald worden. Anderzijds wil je ook een redelijkheid betrachten die mensen niet verder in de problemen duwt. Belangrijk is dat de overheid mee waakt in de dossiers en niet

per definitie alle stappen aan de gerechtsdeurwaarder overlaat. Een afbetalingsplan weer in eigen handen nemen is daar een mooi voorbeeld van.

De Vlaamse overheid werkt aan een regeling die alle Vlaamse overheidsdiensten voor gedwongen invorderingen via de Centrale Invorderingscel van Vlabel laat werken. Uitzonderingen moeten afdoende gemotiveerd worden. Dat zou eenvormigheid creëren in de richtlijnen voor de gerechtsdeurwaarders. Het verdient aanbeveling om verder te kijken naar een afdoend kader waarbij de overheid kan ingrijpen als de kosten te hoog oplopen of wanneer er zware stappen overwogen worden zoals inbeslagname en openbare verkoop, zowel van roerend als onroerend goed. Nu is dat beperkt tot onroerend goed.

### **19.3. Onbetaalde facturen voor basisvoorzieningen: extra bescherming**

Water en energie zijn basisvoorzieningen en de regelgever heeft dan ook bijzondere beschermingsmechanismen ingebouwd voor wie de verbruiksfacturen voor zijn domicilieadres niet kan betalen. Centraal daarin staat de werking van de Lokale Adviescommissie (LAC) bij het lokale bestuur. De regeling uit 1996 is meermaals bijgestuurd, maar de essentie blijft de betrokkenheid en het medebeslissingsrecht van het lokale OCMW. De bedoeling is dat aan de hand van een sociaal onderzoek een afbetalingsplan op maat gemaakt wordt, waarbij breder gekeken wordt dan alleen de onbetaalde water- of energiefactuur.

In principe kan een leverancier alleen met toestemming van het lokale OCMW zonder akkoord van de klant de toevoer beperken of afsluiten. Voor de energiedistributienetbeheerder die als sociale leverancier optreedt, is daarop recent een uitzondering gemaakt: die kan bij de digitale meter de voorafbetalingsfunctie (opvolger van de budgetmeter) activeren zonder voorafgaande LAC-tussenkoms. Om die werkwijze te kunnen evalueren en zo nodig bij te sturen, moet de distributienetbeheerder er uitgebreid over rapporteren aan de energieregulator VREG, die jaarlijks een sociaal rapport opstelt. De jaarlijkse statistieken van de Vlaamse Milieumaatschappij geven een becijferd beeld van het invorderingsbeleid van de drinkwatermaatschappijen en de LAC-werking voor water.

Uit de rapporten blijkt onder meer dat in 2022 voor water en energie samen zo'n 57.000 dossiers naar de LAC zijn gestuurd. Het voeren van een sociaal onderzoek is erg arbeidsintensief, zeker als de klant moeilijk overtuigd kan worden dat het in zijn belang is om mee te werken. En dat komt geregeld voor, ondanks de inspanningen om samen met armoedeorganisaties een portaal uit te bouwen met goede LAC-praktijken (<https://www.vmm.be/water/waterfactuur/lac-water>). In de ontvangen klachtdossiers kan ook de Vlaamse Ombudsdienst moeilijk het wantrouwen in de lokale OCMW-werking wegmasseren (bv. 2023-3774).

Een aandachtspunt voor de LAC's blijft de actieve opvolging van afgesloten klanten. De LAC-procedure biedt een duidelijke meerwaarde voor klanten met meer dan alleen water- of energieschulden (2023-2725, 2023-2772). Vanuit hun brede werking zijn sociaal assistenten van OCMW's veel beter geplaatst dan nutsleveranciers om dienstverlening op maat uit te werken bij grotere schulden.

## **20. Only once-principe en gegevensuitwisseling met andere overheden**

### **20.1. Europese ambities op digitaal vlak**

De Vlaamse overheid heeft de ambitie om bij de Europese koplopers op het vlak van digitale overheidsdienstverlening te zijn. Aan een dergelijke positie hangen uiteraard enkele voorwaarden vast. Dienstverlening vanuit het standpunt van de gebruiker/burger is er één van. Een no brainer is dat de overheid zo min mogelijk vraagt wat ze al weet (het 'only once'-principe). Tegelijkertijd moet de overheid wel rekening houden met de strenge regels rond gegevensdeling.

De Vlaamse overheid geeft zelf aan dat burgers en ondernemers er al voor driekwart van de diensten op kunnen rekenen dat de overheid niet zal vragen wat ze al weet ([DESI | Vlaanderen.be](#)). Ondernemers kunnen een groot deel van de overheidsdiensten al volledig online doorlopen. Het e-loketondernemers.be en het vastgoedinformatieplatform kunnen als voorbeeld gelden. Ook het eengemaakte loket voor gecombineerde vergunningen bij economische migratie beoogt administratieve vereenvoudiging. Daarnaast is er de ambitie om van de Woningpas dé verzamelplek voor alle informatie rond de eigen woning te maken.

Maar vooral Mijn Burgerprofiel profileert zich meer en meer als het centrale kanaal waar burgers hun rekeningnummers en andere contactgegevens veilig kunnen delen met de overheid. Jobbonus maakt trouwens al gebruik van dat platform en vraagt aan rechthebbenden om zelf hun rekeningnummer in te geven in de databank. De burger blijft trouwens zelf aan het stuur want bepaalt welke gegevens met welke overheidsinstantie gedeeld worden. Natuurlijk is niet elke burger voldoende vertrouwd met Mijn Burgerprofiel en moet er op meerdere digitale snelheden gewerkt worden. Digitale inclusie komt aan bod in hoofdstuk 23.

Recent werd ook het Verenigingsloket gelanceerd dat naast Mijn Burgerprofiel en e-loketondernemers.be als derde hoofdloket moet zorgen voor geïntegreerde aanbidding van digitale diensten, dit keer voor verenigingen.

Een deel van het actieplan om aan te sluiten bij de Europese digitale top, focust op het voorzien van geïntegreerde diensten, ook met de lokale overheden. Een mooi voorbeeld is daar het FamilyProEf-project waar Opgroeien gegevens deelt met lokale besturen zodat zonder al te veel rompslomp toelagen uit het lokale gezinsbeleid toegekend kunnen worden. Dat maakt de problemen rond de toekenning van de kindkorting door Opgroeien wel eens zo hallucinant (zie p. 65).

### **20.2. Ontsluiting van databanken**

Alleen interne Vlaamse uitwisseling van gegevens volstaat niet. Het ligt voor de hand dat er ook met andere overheden maximaal informatie wordt uitgewisseld, waar nuttig en verantwoord, en vanzelfsprekend altijd met respect voor de privacy- en gegevensbeschermingsregels.

In zijn Jaarverslag 2022 vroeg de Vlaamse Ombudsdienst al of de databank co-ouderschap bij de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) andere overheden kan inspireren, bijvoorbeeld de drinkwatermaatschappijen. Dat veronderstelt natuurlijk eerst dat de waterregelgeving aangepast wordt om bij de bepaling van de hoeveelheid leidingwater aan basistarief en bij de domicilie kortingen, rekening te kunnen houden met kinderen in co-ouderschap die bij de andere ouder gedomicilieerd zijn. Bovendien moeten er nog privacy- en organisatorische

belemmeringen weggewerkt worden. Gegevens kunnen niet zomaar gedeeld worden zonder reglementaire basis en zonder toestemming van de co-ouders. De Ombudsdienst beveelt alleszins aan om verder te onderzoeken hoe de Vlaamse overheid kan komen tot een authentieke databank co-ouderschapsregelingen, die gegevensdeling op Vlaams niveau toelaat.

Ook het Groeipakket maakt gebruik van allerlei systemen van gegevensdeling. Wanneer ouders bijvoorbeeld recht hebben op zorgtoeslag, komen zij onmiddellijk ook in aanmerking voor een heleboel afgeleide rechten. Sommige daarvan worden automatisch toegekend, andere moeten zij nog steeds zelf aanvragen. Daar liggen wellicht nog meer mogelijkheden.

Een bewindvoerder heeft er zich bij de Vlaamse Ombudsdienst over beklaagd dat overheidspost bij de beschermde persoon blijft toekomen en niet bij hemzelf (2024-0264). Aanstellingen van bewindvoerders verschijnen nochtans in het Staatsblad. Banken hebben blijkbaar wel een performant opvolgsysteem, want zij melden zich erg snel bij pas aangestelde bewindvoerders.

### **20.3. Internationale kwalificaties bij Groeipakket**

In internationale Groeipakket-dossiers, met name met Nederland, ziet de Vlaamse Ombudsdienst dan weer klachten over trage informatiedoorstroming tussen beide landen. Informatie stroomt (te) traag door waardoor er vaak pas na lange termijn terugvorderingen komen van duizenden euro's, en/of door verschillende aanvraagtermijnen zijn bepaalde rechten intussen verloren gegaan (2023-2801, 2023-4288, 2023-8987, ...). Als pas na enkele jaren aan het licht komt dat bij samenloop tussen beide landen eigenlijk het verkeerde land aan het uitbetalen was, is het soms niet meer mogelijk om in het andere land met terugwerkende kracht een aanvraag in te dienen, en ontstaat er vaak een diepe put in de gezinsfinanciën.

In een enkele uitspraak besliste de Geschillencommissie overigens dat een terugvordering wegens laattijdige gegevensopvraging niet geheel en alleen aan de burger mag aangewreven worden. En ook de Nederlandse overheid besliste al om bepaalde schulden kwijt te schelden omdat de opgevraagde informatie eigenlijk al in hun systemen beschikbaar was en het dus niet aan de burger was om die informatie aan te leveren.

Niet alleen de gegevensuitwisseling op zich kan strop lopen maar ook de interpretatie van die gegevens. De verzoeker in dossier 2023-7299 laat weten dat het voor haar onbegrijpelijk is dat de ene dienst een huwelijksquotiënt wél als inkomen beschouwt, terwijl een andere dienst dat niet doet. Dergelijke kwalificaties kunnen het verschil betekenen tussen wel of geen recht hebben op een (sociale) toeslag na een scheiding. In datzelfde dossier moest overigens de Federale Ombudsdienst mee aan de bak omdat er vanuit federale hoek in eerste instantie geen antwoord kwam op Vlaamse vragen van Groeipakket.

### **20.4. Vertrouwen op correcte informatie uit andere databanken**

Het gebruik van authentieke bronnen houdt uiteraard ook in dat elke overheid moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de gegevens die andere actoren inbrengen. Foute informatie die doorstroomt uit de KBO of uit de GIPOD-databank, kan ertoe leiden dat men uit de boot valt voor een subsidiemaatregel. VLAIO (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen) gaat flexibel om met foutieve gegevens,

waarbij de ondernemer geen schuld treft. Het is goed om lezen dat de ene overheidsdienst de fouten van de andere opvangt wanneer blijkt dat er een fout in de authentieke bron staat waarvan de klager onmogelijk op de hoogte kon zijn, en alsnog een hinderpremie toekent (Bemiddelingsboek, p. 649).

Ook VDAB is als arbeidsregisseur gelinkt aan vele andere domeinen. Logischerwijs loopt het daar wel eens mis op het vlak van gegevensdeling, zowel met federale instanties als met mutualiteiten. Zo worden werkzoekenden soms onterecht uitgenodigd voor een gesprek met hun bemiddelaar, terwijl ze arbeidsongeschikt zijn (trage doorstroom vanuit de mutualiteit, bv. 2023-1748) of wanneer er een procedure loopt bij de arbeidsrechtbank (werkzoekende dient zelf bewijs aan te leveren, bv. 2023-8114). In dossier 2023-8087 blijkt de vakbond zelf het formulier na afronding van een beroepsinlevingsstage te kunnen raadplegen, dat ze de werkzoekende liet opvragen bij VDAB. De automatische gegevensdeling werd over het hoofd gezien.

In zijn Jaarverslag 2020 beschreef de Vlaamse Ombudsdienst hoe moeilijk het is om de financiële haalbaarheid van een opleiding in te schatten. Ook in 2023-3731 liepen verzoekers verloren tussen VDAB, die de vrijstelling van beschikbaarheid toekent, en RVA, die de degressiviteit van de werkloosheidsuitkering pas na een bepaalde periode toepaste. Hier enig perspectief op krijgen bleek moeilijk.

## **20.5. Over aanslagbiljetten en verminderingen**

In dossier 2023-7122 is er afstemming tussen verschillende overheden als een derdenbeslag door schuldeiser provincie West-Vlaanderen gedeeld wordt met de Vlaamse Belastingdienst, waar de burger een afbetalingsplan had lopen. Een gerechtsdeurwaarder moet bij beslag de fiscus, de sociale zekerheid en eventueel andere gekende schuldeisers bevragen.

Wat wel een aantal keer terugkomt, is de fout lopende gegevenskoppeling voor de vermindering onroerende voorheffing voor energiezuinige woningen (2022-3742, 2023-8437). De gegevens die het VEKA aanlevert, stemmen niet altijd overeen met de gegevens van het Kadaster, of de betekening van het kadastraal inkomen gebeurt laattijdig waardoor de automatische koppeling misloopt. Een goede zaak is wel dat, als dat gemeld wordt voor een appartement, het wordt nagekeken voor het volledige gebouw (2023-3742). Ook in Groeipakket-dossiers durven problemen met foutieve kadastragegevens opduiken (2023-5181, 2023-8659).

## **21. Automatische rechtentoekenning en non-take-up**

Betere gegevensuitwisseling biedt mogelijkheden tot automatische toekenning van rechten, een onderwerp dat in zowat alle beleidsdomeinen aan bod komt. De Vlaamse overheid kent heel wat toelagen en premies. Het is niet makkelijk om altijd tijdig te weten op welke tussenkomst men recht kan hebben en welke stappen men daarvoor moet zetten.

### **21.1. Goede deadlines in een veranderende context**

De studietoelagen zijn over de jaren gegroeid tot een semi-automatische toekenning. Zowat alle gegevens (inkomen, nationaliteit, studiepunten) worden uit databanken gehaald. De aanvrager moet alleen een rekeningnummer bezorgen en kan eenmalig toestemming geven om jaarlijks zijn inkomen na te gaan.

Dat moet wel gebeuren vóór 1 juni van het academiejaar. Toch zijn er elk jaar enkele klachten van studenten die dat mislopen. In dossier 2023-7454 contacteert de studente pas in september 2023 de afdeling over het net afgelopen academiejaar. In 2023-0450 reageert de student achteraf dat hij in 2021-2022 wel een studietoelage ontvangen heeft maar in 2022-2023 niet, terwijl hij dacht dat het automatisch liep. Onderzoek wijst uit dat hij in 2021-2022 gekozen had voor een eenmalig onderzoek in plaats van een jaarlijks herhaald. Dat had de student niet door en toen hij navraag deed, was het te laat. Een vergissing die de student nu duur komt te staan.

Het blijft uiteraard te betreuren dat mensen uit de boot vallen louter en alleen omdat ze administratief iets verkeerd laten lopen. Allicht gaat dit maar om een klein aantal studenten. Via sociale media en intermediairs zoals de studentenvoorzieningen, tracht de afdeling te informeren. In deze context blijft de vraag of de jaarlijkse deadline van 1 juni in stand gehouden moet worden. Die deadline is ooit in het leven geroepen opdat de afdeling op 1 augustus vlot kon starten met het nieuwe academiejaar. Nu ruim de helft van de aanvragen volledig automatisch wordt afgehandeld, zonder manueel werk, speelt dat minder.

Uiteraard is een deadline nodig, maar hier kan allicht meer soepelheid geboden worden voor studenten die zich pas bij de start van het volgende jaar realiseren wat ze hebben gemist. Want dat is het moment waarop er weer volop gecommuniceerd wordt over de aanvraag, een tweede zit bij wijze van spreken. Om een aanvraag te vervolledigen, bv. met gegevens over alimentatiegeld of vermoedelijke inkomsten, krijgt een student tijd tot 31 december na het academiejaar.

De schooltoeslag in het Groeipakket wordt wel volledig automatisch toegekend. Bij de overgang naar het hoger onderwijs verandert dat omdat dan de toelage aan de student uitbetaald wordt, van wie geen rekeningnummer gekend is, en toestemming is vereist voor een eenmalig of jaarlijks inkomensonderzoek. Het rechtstreeks aanschrijven van de ouders die schooltoeslag ontvingen en nu een kind in het hoger onderwijs hebben, kan een goede manier zijn om het risico op non-take-up te verkleinen. Al is het de student die de aanvraag moet doen, de ouders zullen daarover beter waken dan de kersverse studenten. In Jaarverslag 2021 (p. 47) gaf de Vlaamse Ombudsdienst al een gelijkaardige aanbeveling om mogelijke rechthebbenden van de aanmoedigingspremie of de mentorkorting voor werkgevers proactief aan te schrijven, om zo te vermijden dat ze niet op de hoogte zijn van een bepaalde maatregel.



## 21.2. Soepelheid als automatische toekenning niet lukt

Bij Vlabel is er de mogelijkheid voor de dienst om zelf te reageren als een in principe automatisch toegekende vermindering (bv. vermindering kinderen ten laste, handicap, bescheiden woning bij onroerende voorheffing) niet lukt. Als de burger bezwaar indient, kan er tot vijf jaar teruggegaan worden om de vermindering alsnog toe te kennen. Maar men moet als burger wel reageren, terwijl veel mensen allicht op automatische piloot betalen en het aanslagbiljet niet echt nakijken. De Ombudsdienst steunt de aanbeveling van de Klachtendienst Financiën om niet te wachten op een reactie van de burger maar dat actief retroactief recht te zetten in die gevallen waar data laattijdig aan Vlabel aangeleverd worden (Bemiddelingsboek p. 823).

Bij waterfacturen is er verbetering mogelijk als de automatische toekenning niet lukt. 6% van de gezinnen, ongeveer 170.000 klanten, heeft recht op een sociaal tarief voor drinkwater. De drinkwatermaatschappijen halen die gegevens uit de Sociale Kruispuntbank. Volgens cijfers van de afdeling Vlaamse Sociale Bescherming hadden begin 2023 ongeveer 86.000 mensen recht op een zorgbudget voor ouderen met een zorgnood, en dus ook op een sociaal watertarief. Maar in 2.727 gevallen lukte de automatische koppeling niet. Redenen hiervan zijn onder meer dat adresgegevens van het Rijksregister niet exact overeenstemmen met de adresgegevens op het contract met de drinkwatermaatschappij, of dat de rechthebbende pas verhuisd is. Het Waterwetboek bepaalt dat de rechthebbende dan zelf een attest moet bezorgen aan de drinkwatermaatschappij tegen 31 december van het jaar in kwestie.

Jaarlijks ontvangt de Ombudsdienst enkele klachten van gezinnen die dat vangnet mislopen omdat ze hun attest te laat bezorgen (zelf niet ontvangen, mislukte doorzending naar de drinkwatermaatschappij, overmacht, vergeten, ...). Met bemiddeling op basis van billijkheid zijn enkele dossiers toch nog aangepast (2023-1097, 2023-2984, 2023-7831, ...). Maar velen geraken niet tot bij de Ombudsdienst.

Het systeem kan performanter. Zo ziet de Ombudsdienst de noodzaak van de omweg van het attest via de rechthebbende niet in. De betrokken instanties kunnen dat attest alsnog rechtstreeks aan de drinkwatermaatschappijen bezorgen. Dat verkleint het risico op non-take-up. Wie de drinkwatermaatschappij van een rechthebbende is, staat vast want dat hangt volledig af van het woonadres. Privacy-bezwaren kunnen moeilijk overtuigen als de overheid eerst met een geautomatiseerde koppeling zelf die data heeft trachten te leveren.

De situatie voor rechthebbenden met een collectieve watermeter is complexer. Zij kunnen geen rechtstreeks sociaal tarief op een waterfactuur krijgen, maar ontvangen hun sociaal voordeel in de vorm van een forfaitair berekende compensatie. De drinkwatermaatschappij schrijft hen dan aan met de vraag op welk rekeningnummer de compensatie gestort kan worden. Ook daarvoor geldt de deadline van 31 december en verliest de rechthebbende dat soms uit het oog wegens omstandigheden (bv. langdurige hospitalisatie in 2023-5708). Hier past meer actieve dienstverlening, en anders hoort de decreetgever die deadline te versoepelen, want het komt te dikwijls voor. Bijvoorbeeld bij Water-link heeft meer dan 20% van de rechthebbenden een collectieve meter. En meer dan een kwart daarvan geeft niet tijdig zijn rekeningnummer door.

Ondanks beloftes in het Regeerakkoord blijft het trouwens onduidelijk welk gevolg gegeven zal worden aan de ondertussen al vijf jaar oude evaluatierapporten over de waterfactuur, te vinden op de website van de VMM. Daarin wordt onder meer aanbevolen om een bredere groep recht te geven op een sociaal tarief maar dat tarief (nu 80%) dan wel te verlagen, en om de domiciliekortingen te herzien omdat deze nadelig zouden zijn voor alleenwonenden.

### 21.3 Andere mogelijkheden tot verbetering

Onduidelijkheid over het juiste attest kan burgers doen afhaken zoals bij de berekening van de sociale huurprijs. Een sociale huurder met recht op korting wegens invaliditeit ondervindt problemen omdat zijn attest niet in de Kruispuntbank Sociale Zekerheid zit (dossier 2024-0041). Die databank bevat alleen de RIZIV-invaliden, erkend door de FOD Sociale Zekerheid, en geeft dus een automatische toekenning van de huurkorting. Personen met een attest van de mutualiteit moeten zelf hun attest aan de woonmaatschappij bezorgen. Er wordt aan gewerkt om ook deze attesten via de Kruispuntbank aan te bieden aan de woonmaatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt alvast aan om dat zo snel mogelijk te realiseren. Het probleem van verkeerde attesteringen zou kunnen verholpen worden door een invulattest aan te bieden aan instanties, bevoegd om te attesteren. Of zoals de VMM: voorbeeldattesten tonen op de website zodat er geen onduidelijkheid is.

Het Groeipakket toonde zich de afgelopen jaren als winnaar van diverse prijzen en projecten, bijvoorbeeld het project FamilyProEf waarbij de dienst gegevens van ouders beschikbaar maakt voor gemeentediensten om bijvoorbeeld geboortepremies automatisch toe te kennen. Maar die automatische toekenning ontbreekt nog altijd bij de kindkorting waarin Opgroeien voorziet (een korting op het inkomensgerelateerde kinderopvangtarief). Vanaf de geboorte van een kindje is er een kortingstarief voor de andere kinderen binnen het gezin. Nog altijd blijven ouders de Ombudsdienst vinden omdat ze dat pas vernemen als het 'nieuwe' kindje ook start in de opvang, en niet bij de geboorte.

Ouders vinden het terecht onbegrijpelijk dat de ene Kind en Gezin-poot met consultaties en verpleegkundigen niet aan de andere poot Kinderopvang kan doorgeven dat er een geboorte plaatsgevonden heeft. Als privacy-regels dat beletten, dan zouden dergelijke dossiers minstens met terugwerkende kracht rechtgezet moeten worden. Nu laat de regelgeving dat niet toe. Opgroeien rapporteert daarover zelf 66 klachten in eerste lijn, en ook de Ombudsdienst blijft onvrede ontvangen, recent nog (2024-0447 en 2024-0889).

Soms vragen ouders net om niet te wachten op een automatische gegevensuitwisseling. Dat is zo bij klachten van ouders die aangeven dat het Groeipakket tijdelijk geschorst wordt tot er meer duidelijkheid is over het aantal uren dat een jongere heeft gewerkt. Groeipakket vertrouwt op de officiële, automatische gegevensstroom vanuit de DmfA (De MultiFunctionele Aangifte). Ouders willen de schorsing al weerleggen aan de hand van contracten of loonfiches. Bij uren die in een onderwijssetting gepresteerd worden en die via een prestatiebreuk uitgedrukt worden, kan men deze weerlegging niet doen en moet men wachten op de officiële gegevens (2023-2409, 2023-3374, 2023-3695).

## **22. Openbaarheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer op gespannen voet**

Meer uitgebreide gegevensdeling moet uiteraard in overeenstemming zijn met de regels inzake bescherming van persoonsgegevens en privacy. Tegelijk verwacht de burger ook voldoende transparantie van de overheid, en rekent hij op maximale openbaarheid van bestuursdocumenten. Gegevensbeschermingsrecht is gebaat bij dataminimalisatie, terwijl optimale publieke dienstverlening, inclusief maatwerk, vaak gebaat is bij datamaximalisatie.

### **22.1. Meer belang aan respect voor de persoonlijke levenssfeer**

De laatste jaren komen privacy en gegevensbescherming vaker naar voren in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst. De burger is al snel op zijn hoede wanneer blijkt dat de Vlaamse overheid gegevens over hem aanwendt. Hij weet niet welke gegevens al dan niet uitgewisseld kunnen worden en onder welke voorwaarden dat gebeurt. Medische gegevens (bv. bij zorgtoeslagevaluatie), gegevens over werkzoekenden, invaliditeit, gegevens over minderjarige kinderen: het zijn en blijven gevoelige kwesties. Ook de ombudspersonen in de ziekenhuizen geven aan dat het aantal meldingen rond het patiëntendossier blijft stijgen. Patiënten maken zich zorgen over privacy en hebben vragen over wie er toegang heeft tot hun patiëntgegevens. Een burger komt wel eens vragen aan de Vlaamse Ombudsdienst waarom een Vlaamse overheidsinstantie zijn rijksregister heeft geraadpleegd (2023-0683).

Studietoelagen meldt in het klachtenrapport acht klachten over schending van privacy bij aanvragen van studietoelagen. Aanvragers en ouders geven aan dat anderen binnen hetzelfde gezin onterecht dossierinformatie zoals het inkomen kunnen lezen in de beslissing, of dat ex-partners informatie krijgen. De plicht om de beslissingen correct te motiveren, primeert hier boven het recht op privacy van inkomensgegevens van de (plus)ouders.

Bij Groeipakket denkt men daar anders over want een ex-partner zal alleen zien of er al dan niet een toeslag toegekend wordt maar zal daarbij nooit rechtstreeks informatie over het inkomen van de andere partner kunnen raadplegen. Binnen Groeipakket zijn er dan weer al langer klachten van (voornamelijk) vaders die geen rechtstreekse toegang hebben tot het onder het oude stelsel van kinderbijslag gangbare bijslagtrekkenden-dossier (2023-1060, 2023-7178) en zo het dossier eerst moeten laten omvormen tot een begunstigten-dossier waartoe in de regel beide ouders toegang hebben. Soms heeft dat ook repercussies voor de toegang tot de zorgtoeslagaanvragen, waar binnen het systeem slechts één ouder als contactpersoon aangevinkt kan worden (2023-7513).

VRT rapporteert typische klachten over privacy (Bemiddelingsboek p. 546): personen willen hun naam uit een artikel verwijderd zien of niet (meer) in beeld komen omdat ze vinden dat hun privacy daardoor geschonden wordt.

Mensen beroepen zich op hun recht om vergeten te worden. Ook VDAB wil een procedure ontwikkelen om in zeldzame gegronde gevallen het dossier van de klant te kunnen verwijderen. Zo wordt een burger ongerust als hij kort na zijn uitschrijving als werkzoekende (2023-6549) een vacaturevoorstel ontvangt. VDAB erkent dat er vertraging kan zitten op de gegevensstroom vanuit Dimona, een beveiligde databank die elke in- en uitdiensttreding registreert. Het vacaturevoorstel blijkt bovendien fout te zijn omdat de verzoeker niet opgegeven

was voor een jobdoelwit in de bouwsector en bijgevolg geen boodschap had aan de vacature. VDAB excuseert zich en optimaliseert verder zijn systemen. Een andere verzoeker klaagt terecht over het feit dat een externe partner een negatief geladen persoonlijke opmerking van de VDAB-bemiddelaar kan zien in zijn dossier (2023-7820).

Voor concrete vragen en bekommernissen rond gegevensbescherming kan de Vlaamse Ombudsdienst de klager doorverwijzen naar de gegevensbeschermings-officier (2023-1996).

In dossier 2023-6624 zag de Vlaamse Ombudsdienst bezorgdheid over hoe ver het Afstammingscentrum mag gaan in de zoektocht naar verwanten. De eerstelijnsklacht die ingediend werd, leidde tot een inspectiebezoek en tot het formuleren van aanbevelingen over onder meer privacy en verwerking van persoonsgegevens. Ook een verzoekschrift over deze materie gaf mee aanleiding tot het voornemen om de regelgeving aan te passen zodat er meer evenwicht kan komen tussen de hulpvraag van een cliënt en de bescherming van de privacy van derden.

Aan het Vlaams Parlement werd via een verzoekschrift en na advies van de Vlaamse Toezichtcommissie duidelijk gemaakt dat verzoekschriften bij het Parlement geanonimiseerd moeten worden voor de beleidsmaker omdat de persoonsgegevens van de indiener niet relevant zijn bij de behandeling ervan.

## **22.2. Bescherming van de privacy van huurders**

Elk jaar ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten van huurders en hun recht op persoonsgebonden verminderingen van de onroerende voorheffing (wegens kinderen ten laste of handicap). Niet alleen als eigenaar-bewoner, ook als huurder heeft men daar recht op.

In dossier 2023-2488 zit de huurder ongeduldig te wachten, maar de verzending van de aanslagbiljetten naar de eigenaar blijft uit. Het aanslagbiljet voor 2021 werd pas verstuurd op 16 februari 2023. Het aanslagbiljet 2022 volgt pas eind 2023. Het is de eigenaar die de vermindering op zijn aanslagbiljet te zien krijgt en moet doorstorten naar de huurder. Maar die tast in het duister over wanneer en hoeveel. In zijn Jaarverslagen 2020 en 2021 ging de Ombudsdienst al in op het probleem dat huurders in tegenstelling tot eigenaars geen automatische toekenning hebben van de vermindering. Een huurder moet het (eenmalig) melden. Vlabel wees er op dat er geen goede databank is waaruit ze die gegevens zouden kunnen halen. De federale registratie van huurcontracten biedt alvast kansen.

Fundamenteel zou de vraag kunnen worden gesteld of persoonsgebonden verminderingen wel op hun plaats zijn bij een belasting op eigendom. Heel wat huurders zullen allicht nooit de connectie leggen dat zij daar recht op hebben.

Maar hier speelt vooral privacy mee: waarom moet een verhuurder weet hebben van een handicap van een huurder? Als een huurder zich toch moet aanmelden bij Vlabel, zou het bedrag van de vermindering ook rechtstreeks aan die huurder uitbetaald kunnen worden en hoeft de eigenaar hiervan geen weet te hebben. Die betaalt dan gewoon de volledige belasting en moet niet als extra tussenpersoon functioneren. Meer privacy en efficiënter.

### 22.3. Maar ook de vraag naar meer openbaarheid

In de nasleep van zorgwekkende incidenten in de kinderopvang werden eind 2022 inspectierapporten van kinderopvanginitiatieven actief online raadpleegbaar. De volledige inspectieverslagen kunnen nog steeds via openbaarheid van bestuur opgevraagd worden. Het ter beschikking stellen van de inspectierapporten moet ouders toelaten om een zicht te krijgen op een kinderopvanglocatie. Het rapport fungeert als beknopte versie van de vaak moeilijk leesbare inspectieverslagen en gaat alleen in op de inspectieresultaten per vergunningsvoorwaarde en op het advies dat daaruit volgt, zonder op de (vaak privacy-gevoelige) details van de vaststelling in te gaan. Via de Kinderopvangzoeker kunnen ouders vanaf najaar 2023 in één oogopslag de inspectierapporten en het handhavingstraject volgen. De Klachtendienst van Opgroeien ziet daardoor het aantal informatievragen rond lopende maatregelen gestaag dalen.

De aanvrager van een omgevingsvergunning staat niet te springen voor maximale openbaarheid van het aanvraagdossier, terwijl de omwonende als kandidaat-bezwaarindienaar daar wel behoefte aan heeft. Ruimtelijke ordening overstijgt het individuele perceel door haar effect op de hele omgeving, en daarom krijgt openbaarheid terecht meer gewicht. Vanouds kon een aanvraagdossier tijdens een openbaar onderzoek al ingezien worden op het gemeentehuis. Maar die drempel is vrij hoog. Niet verwonderlijk dat na de lancering van een digitaal loket voor het indienen van bouwaanvragen, sinds 1 januari 2018 omgevormd tot een Omgevingsloket, stilaan ook stemmen opgingen om ook voor derden een digitale inzagemogelijkheid te creëren in het aanvraagdossier.

Die mogelijkheid kwam er ook, zij het met behoorlijk wat beperkingen. Zo konden lange tijd de bouwplannen, toch een essentieel onderdeel van een aanvraagdossier, niet in dat digitale loket bekeken worden door omwonenden. Omwonenden konden er evenmin de uiteindelijke vergunningsbeslissing raadplegen. Die moesten ze nog opvragen bij de vergunningverlenende overheid via de klassieke procedure voor passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

Een wijziging van de federale regelgeving inzake auteursrechten creëerde de mogelijkheid om die onvrede weg te werken, en sinds 22 mei 2023 kunnen omwonenden het volledige aanvraagdossier digitaal inkijken, en de beslissing raadplegen: het zogenaamde inzageloket. Ontwerpplannen behouden wel nog het watermerk 'mogelijk auteursrechtelijk beschermd, kopiëren verboden'. Die kan men niet downloaden. Al snel ontving de Ombudsdienst de eerste klachten dat ook niet-auteursrechtelijk beschermde documenten zoals de verantwoordingsnota's niet meer downloadbaar waren (2023-3857, 2023-3860). Na juridisch onderzoek en een nieuwe update werd eind oktober 2023 ook dat euvel weggewerkt.

Maximale openbaarheid dus, maar de privacy-regels staan vanzelfsprekend niet buitenspel. Het Omgevingsloket legt de verantwoordelijkheid om de privacy-regels na te leven, wel bij de indiener van de aanvraag. Die hoort er dus op te letten, bijvoorbeeld bij het toevoegen van de nodige foto's, dat nummerplaten van derden niet leesbaar zijn (Lokaal Bemiddelingsboek 2022, p. 10-11).

## **23. Bereikbaarheid en digitale inclusie**

### **23.1. Click-call-connect is een nevenschikking**

Een digitale omslag heeft vele voordelen inzake efficiëntiewinst, maar is alleen haalbaar met flankerende initiatieven om de laagdrempeligheid voor eenieder te garanderen. De digimeter 2023 van Imec ziet een stijging van het aantal respondenten dat moeilijkheden ondervindt bij digitale basisvaardigheden, en dat in alle leeftijdscategorieën. Die moeilijkheden situeren zich vooral in relatie tot de overheid. 23% heeft moeite bij het online aanvragen van een uitkering of premie.

Men spreekt in dat verband over het click-call-connect-principe, bereikbaarheid op drie niveaus: online, telefonisch en fysiek. Een website of app moet eenvoudig in gebruik, toegankelijk en helder geformuleerd zijn. Bij meer specifieke vragen is een gratis telefoonnummer van belang, best met eenvoudige keuzemenu's en korte wachttijden. Zij die er nood aan hebben, moeten ook een fysiek gesprek kunnen voeren, op een vlot bereikbare plek en met soepele tijdsbepaling.

Bij de uitrol van dat principe blijkt er nog heel wat werk aan de winkel te zijn. Een belangrijk aandachtspunt is bovendien dat de keuze van het communicatiekanaal aan de burger blijft: de call-, click- en connect-opties zijn nevenschikt aan elkaar, niet ondergeschikt. Het principe geldt ter ontzorging van de burger, niet van de overheid zelf. Burgers in armoede- of andere problematieken hebben het moeilijk om hun stem te laten horen, en riskeren niet de hulp te ontvangen waarop ze recht hebben. Met een goede bereikbaarheid en doorgedreven digitale inclusie verhoogt de overheid de effectiviteit van haar ondersteunende maatregelen voor de gekozen doelgroepen.

### **23.2. De Vlaamse digitale omslag**

De Vlaamse overheid evolueert namelijk alsmaar meer naar digitale procedures, waarbij bepaalde dienstverlening zelfs uitsluitend online aan te vragen is. Studietoelagen was de eerste dienst die overstapte op een exclusief digitale werkwijze. Dat is nog aanvaardbaar omdat de student zelf de aanvraag moet indienen en men onmogelijk hoger onderwijs kan volgen zonder een online identiteit. Maar recenter ziet de Vlaamse Ombudsdienst ook bij de Jobbonus en Mijn VerbouwPremie een keuze voor exclusief digitale aanvragen. Dat kan alleen mits de nodige ondersteuning. Zoals in het Jaarverslag 2022 uitgebreid toegelicht, heeft de jobbonus de nodige omkadering inzake gerichte pro-actieve communicatie, een helder aanspreekpunt en samenwerking met intermediairen. Vooral bij een doelgroep met lage lonen is die ondersteuning echt wel nodig.

Ondernemers worden vanaf 2025 verplicht om gebruik te maken van e-Box Enterprise. Ze kunnen meldingen niet uitschakelen, waardoor er standaard verwittigingen naar het opgegeven mailadres verstuurd worden. Een zaakvoerder miste helaas de kennisgeving dat zijn onderneming in aanmerking kwam voor de hinderpremie bij wegenwerken (2023-8621). Uit angst voor phishing had hij het bericht niet geopend en miste hij vervolgens de termijn om de premie aan te vragen. VLAIO maakt volop de oefening om alle ondernemers mee aan boord te krijgen en drempels bij e-Box Enterprise weg te werken. Ook landbouwers hebben behoefte aan ondersteuning (Bemiddelingsboek p.328).

Tegelijk krijgt de overheid ook nog vragen naar méér digitalisering. Al jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst aangedrongen om tegemoetkomingen zoals de

huursubsidie ook digitaal te *kunnen* aanvragen. Sinds januari 2024 is die mogelijkheid er. Zo vermijdt de aanvrager het risico op verloren post en het missen van het voordeel (2023-4198, 2023-7842).

De Vlaamse Ombudsdienst pleit ook voor een veralgemening van digitale bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Het betwisten van een terugvordering van studietoelage bijvoorbeeld kan nu alleen via aangetekend schrijven (2023-5949). Dat brengt meer administratie met zich mee en maakt het beroep nodeloos duurder. De actuele identificatiemogelijkheden bieden voldoende opties om aan digitale communicatie ook het gewicht van een aangetekende zending te geven. Een ontvangstmelding geeft de burger ook zekerheid over de ontvangst.

Ondertussen probeert de Vlaamse overheid discussies over verloren post te verhelpen door briefwisseling te centraliseren op één adres, waar men de stukken inscant en aan de betrokken dienst bezorgt. Al loopt ook dat niet altijd vlekkeloos (bv. Bemiddelingsboek p. 333) en valt af te wachten of het verschil met het bezoekadres niet voor verwarring zorgt.

Tot slot kan digitalisering ook de (telefonische) dienstverlening versterken. Zo werkt 1700 nu met spraaktechnologie die de vraagstelling van een beller analyseert en al categoriseert. Een vereenvoudiging t.o.v. het keuzemenu, maar alleen voor wie er gebruik van wenst te maken. Naar verluidt leidt het de vraagsteller accurater naar de juiste medewerker dan het klassieke systeem. De chatbot heeft het voordeel te allen tijde bereikbaar te zijn. Een uitbreiding van die digitale kanalen is geen vervanging, maar slechts een aanvulling op de huidige communicatiekanalen.

### **23.3. Click: digitale drempels**

Bij digitale procedures is inloggen vaak al een eerste drempel. De Vlaamse Ombudsdienst hoort heel wat verzoekers die er niet in thuis zijn, bv. voor dienstencheques (2023-1068, 2023-7783), of het platform voor wijkwerk om prestaties in te geven (2023-4875).

Een kaartlezer voor eID kan bovendien een financiële drempel zijn (2023-4614). VDAB en digibanken komen daaraan tegemoet door ze in alle locaties gratis ter beschikking te stellen (Bemiddelingsboek p. 619). Verder kan het inloggen bij 'Mijn Burgerprofiel' voor moeilijkheden zorgen voor wie intussen in het buitenland verblijft (2024-1164).

Maar ook voor zij die zichzelf wel als digitaal vaardig beschouwen, is het niet altijd vanzelfsprekend. De Vlaamse Ombudsdienst ziet drempels in een zoektocht naar het juiste meldpunt, veeleisende webformulieren en een veelheid aan digitale brievenbussen.

Binnen het beleidsdomein Zorg zijn er heel wat meld- en infopunten. Recent werd het Opgroeipunt opgericht, dat zal fungeren als het centrale meldpunt voor alle meldingen over jeugdhulp en kinderopvang. Opgroeipunt is vlot bereikbaar via een online contactformulier en ruime telefonische bereikbaarheid. Belangrijk zal daar natuurlijk zijn dat de voorlichters kort op de bal kunnen spelen en altijd over de juiste informatie beschikken om de burger efficiënt maar klantvriendelijk verder te helpen en/of door te verwijzen. Andere diensten beperken zich tot (soms ingewikkelde) meldingsformulieren en bouwen rechtstreekse telefonische bereikbaarheid af. Dat werkt eerder drempelverhogend.

Welzijn en Volksgezondheid werkt anderzijds ook verder aan een Meldpunt Klachten in de Zorg, dat men "laagdrempelig en dicht bij de burger" wenst te organiseren. Nabijheid wordt dan gezien als de mogelijkheid om in eerste instantie aan te kloppen bij de klachtendienst van een voorziening. Digitale nabij- en laagdrempeligheid zal verder vormgegeven worden door te informeren via de Sociale Kaart in combinatie met de rol van 1700.

Naast het terugvinden van een webformulier botsen burgers ook op het gebruik ervan. Een klacht die vaker terugkomt, is de ergernis dat men niet gewoon kan mailen naar diensten maar een webformulier moet gebruiken, waarvoor men dikwijls ook nog moet inloggen. Zo kan men bijvoorbeeld via het contactformulier van Vlabel alleen algemene vragen stellen, als men niet ingelogd is. Dossiergebonden vragen vereisen uiteraard een controle of die persoon recht heeft op de gevraagde informatie (2023-1207). Nu zaken meer en meer digitaal verlopen, zal het belang van privacy en beveiliging alleen maar toenemen. Het evenwicht tussen privacy en laagdrempeligheid moet evenwel bewaakt worden. Vlabel compenseert door ook fysiek erg bereikbaar te zijn (zie onderdeel Connect).

Digitale communicatie wordt verstuurd naar een persoonlijke 'brievenbus'. De vele aanbieders van een centraal postvak zorgen helaas voor complexiteit. Geregeld verklaren verzoekers geërgerd dat ze helemaal geen weet hebben van een nieuw document (2023-7877) of klagen ze net over te veel mails over nieuwe documenten in eBox (2023-1299, 2023-5263). eBox-documenten kan men via verschillende toepassingen raadplegen, zoals Mijn Burgerprofiel, my eBox, Doccle of KBC. Om meerdere e-mails over één nieuw eBox-document te vermijden, moet men in elk van die toepassingen de toestemming intrekken, behalve één uiteraard. Want de klacht blijft dat mensen niet doorhebben dat ze eBox geactiveerd hebben en alle overheidsdiensten vanaf dan langs die weg communiceren (2023-7877).

Een goed beleid dat mensen vertrouwd maakt met die nieuwe weg en niet meteen afstraft bij de eerste verwarring, is belangrijk. Zo vermijdt men dat burgers afhaken. Vlabel scheldt bijvoorbeeld een eventuele intrest kwijt als een eerste digitaal aanslagbiljet onopgemerkt blijft (2023-8370, 2023-8375). En ook Groeipakket paste de werkwijze aan door in terugvorderingsdossiers de laatste aanmaning ook per gewone aangetekende post te versturen, naast de elektronische aangetekende aanmaning via de eBox.

Digitale aanvraagprocessen zijn het voorwerp van continue evaluatie. Zo werd bij Zorgtoeslagevaluatie, een dienst die ook volledig digitaal werkt, recent een knop toegevoegd zodat ouders de mogelijkheid hebben om de regie zelf mee in handen te nemen. Ze kunnen aangeven dat hun aanvraag volledig is en dat alle inlichtingenformulieren toegevoegd werden, zodat er een snellere beoordeling kan volgen (2023-1851, 2023-4201, 2023-7578). Het optimaliseren van de digitale toepassingen is een constante oefening.

#### **23.4. Call: een vlotte hulplijn**

Overheidsdiensten horen onder meer op hun website een telefoonnummer te vermelden op een goed zichtbare plek. Het telefoonnummer van de grootste speler bij autokeuring, een essentiële dienst inzake verkeersveiligheid en dus publieke dienstverlening, was online ver te zoeken (2024-0379). Inmiddels plaatste Autoveiligheid het nummer prominenter op de website.



Dan moet natuurlijk de telefoon nog opgenomen worden. Klachten over de moeilijke toegankelijkheid van drinkwatermaatschappijen blijven een terugkerend pijnpunt, onlangs nog over de telefonische onbereikbaarheid van De Watergroep (2024-1251). Hun klantencontactcenter heeft bovendien nog het remmende effect van een 02-nummer in plaats van een gratis nummer, zoals bij Pidpa.

Meer telefonische klantvriendelijkheid biedt 1700 met de 'neem 's op-functie'. Na tweeëneuhalf minuut kan een beller bij 1700 er voor kiezen om niet langer te wachten en binnen de twee werkdagen teruggebeld te worden. De infolijn steekt bovendien volop de hand in eigen boezem en stelt zich niet tevreden met een gemiddelde bereikbaarheid van 94,75%. Het streefdoel ligt op 95% (Bemiddelingsboek p. 951). Een vergeefse doorschakeling naar VLAIO tijdens de eindejaarsperiode leidde er toe dat een ondernemer vertraging opliep bij het aanvragen (2024-0173). De uiteindelijke aanvraag werd gelukkig toch behandeld als tijdig ingediend en resulteerde in betere afspraken tussen beide diensten.

Op de openingspagina van de website van het Vlaams Woningfonds staat dat de diensten op donderdagvoormiddag niet bereikbaar zijn. Maar in de praktijk blijkt de aanspreekbaarheid van dossierbehandelaars algemeen sterk gedaald te zijn, wegens de grote hoeveelheid te behandelen dossiers. Een OCMW slaakt een noodkreet over de weinige bijstand die het Vlaams Woningfonds nog biedt: telefonisch contact is bijna niet meer toegelaten (2023-7798). Op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst of een dossier rond huurwaarborgleningen behandeld kan worden op de lokale zitdag in Dendermonde, antwoordt het fonds dat de aanvraag gedigitaliseerd is. Het verwijst maximaal door naar andere sociale actoren om de aanvraag te begeleiden, tenzij het echt niet anders kan.... Op die manier zitten dus ook intermediairen met de handen in het haar.

### **23.5. Connect: een fysieke afspraak op eenvoudige vraag**

Een mens aan het loket: het is een vaak gehoorde verzuchting. Het sluiten van loketten mag voor de overheid geen gewone kosten-batenafweging zijn. Persoonlijk contact is het sluitstuk bij bereikbaarheid. Dat veronderstelt een flexibele omgang met vragen om een afspraak in te plannen, en een laagdrempelige fysieke locatie met ruime openingsuren.

Elke Vlaamse overheidsdienst zou toch minstens vlot een afspraak in Brussel of één van de vijf VAC's moeten kunnen aanbieden. Vlabel geeft het voorbeeld en heeft bijvoorbeeld aan een rechthebbende van de jobbonus een afspraak voorgesteld om de nodige ondersteuning te kunnen bieden. Ondanks de omkadering via digibanken raakte hij namelijk niet ingelogd (2023-8342).

De visie dat automatisering en goede persoonlijke dienstverlening hand in hand gaan, wordt ook gedragen door Groeipakket. Die dienst zal verder inzetten op fysieke aanwezigheid in lokale loketten en OCMW's.

## **24. Een recht op vergissing: ruimte voor de menselijke maat**

### **24.1. Vergissen is menselijk**

Meer dan eens begaat een overheidsdienst een vergissing. Recent nog moest het agentschap Natuur en Bos erkennen dat het per vergissing niet het eigen pas aangekochte perceel ontbost had maar een ernaast gelegen perceel in privé-eigendom (2024-0110). Enige mildheid bij vergissingen van de burger is dan ook op zijn plaats. Datzelfde agentschap heeft dan ook met de nodige empathie een oplossing gezocht voor de burger die bij de uitbetaling van een subsidie voor een wolfwerende omheining vaststelde dat hij bij de aanvraag te weinig omheiningslengte aangegeven had (2023-7668).

Voor eigen vergissingen in hun nadeel hebben overheidsdiensten meestal nog voldoende vangnetten ter beschikking. Klassieker: (onderwijs)personeel dat per vergissing te veel salaris uitbetaald heeft gekregen, moet dat volledig terugbetalen.

Maar als de burger zich vergist, bevindt hij zich in een merkelijk zwakkere positie en moet hij rekenen op de goodwill van de betrokken overheidsdienst, als die daarvoor al enige ruimte heeft binnen de geldende procedureregeling. Dat was gelukkig het geval in een boetedossier van De Lijn (2023-5677). De reiziger had namelijk, als gevolg van verstoord treinverkeer voor woon-werkverkeer, per vergissing niet de vervangbus van NMBS genomen, maar een lijnbus die hem ook naar het station bracht. Hij had geen geldig ticket bij controle, met een boete tot gevolg. Die is na bemiddeling geannuleerd.

Helaas is dergelijke flexibiliteit nog al te zeldzaam.

### **24.2. De burger vergist zich van overheidsdienst? Overheid is overheid**

De decreetgever beseft goed dat de burger niet altijd zijn weg vindt in de organisatiestructuur van de Vlaamse overheid. Daarom is in het Bestuursdecreet vastgelegd dat, als de burger zich per vergissing tot de verkeerde dienst richt, zijn informatievraag (artikel II.5), openbaarheidsvraag (artikel II.40) of eerstelijnsklacht (artikel II.78) doorgestuurd moet worden naar de juiste dienst.

Een materie die bij uitstek complex is, is die van de premies en bijzondere leningen voor woningen. Gelukkig heeft Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening heel wat zaken gebundeld, maar ook dan bestaan er nog allerlei aparte stelsels en instanties. Tientallen burgers die bij Fluvius op een premie wachtten voor een thuisbatterij, werden er te laat op gewezen dat ze daarvoor bij het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap moesten zijn. Zij verdienen een billijker antwoord dan een afwijzing van de aanvraag wegens laattijdigheid. Overheid is overheid.

Dat het billijker kan, bewijst de Vlaamse Belastingdienst in een dossier waarbij de burger zich zelfs vergiste tussen federale en Vlaamse overheid. Een burger die de afbraak van zijn gebouw meldt aan het Kadaster en een herziening van het kadastraal inkomen (KI) krijgt, wacht op een herberekening van zijn onroerende voorheffing (2023-6386). Maar voor aanslagjaar 2022 geldt het oude KI nog. De burger had voor een deel van 2022 een proportionele vermindering wegens afbraak moeten vragen. De herziening van het KI is onvoldoende. Na ombudsbemiddeling wordt een deel van de belasting ontheven.

### **24.3. De burger vergeet een bepaalde deadline? Actieve dienstverlening**

Geregeld geeft de overheid aan de burger een bepaalde termijn om belangrijke werken uit te voeren of belangrijke administratieve voorwaarden te vervullen. Dan getuigt het van actieve dienstverlening om die burger kort vóór het verstrijken van de deadlines daaraan te herinneren en op de te volgen stappen te wijzen. Zo heeft de Vlaamse Belastingdienst een waarschuwingssysteem uitgebouwd bij de domicilietermijn van drie jaar die recht geeft op verminderingen van registratierechten: drie maanden vooraf krijgt men een herinnering. Een goede zaak want niet iedereen onthoudt elke paragraaf uit zijn aankoopakte.

Opmerkelijk genoeg heeft het departement Omgeving in 2023 zijn jarenlange werkwijze met herinneringen voor de opschortingstermijnen bij de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten gestaakt (2023-5307). De financiële gevolgen van het missen van de deadline om de bewijzen van de beëindiging van de leegstand en verwaarlozing in te dienen, zijn nochtans groot. Als reden roept het departement personeelstekort in. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het departement sterk aan om opnieuw herinneringen te sturen. Het zou jaarlijks om een paar honderd deadlines gaan. Het moet voor de overheid toch mogelijk zijn om dat met een digitale toepassing te regelen.

Natuurlijk loopt het ook met digitale toepassingen wel eens mis. Door een technische fout stuurde het departement Werk en Sociale Economie begin 2023 niet de gebruikelijke herinneringsmail naar een aantal gebruikers van het Vlaamse zorgkrediet, een verlofregeling die de balans tussen werk, privé en opleiding faciliteert en financieel stimuleert. Daardoor dienden alvast de burgers in dossiers 2023-0893, 2023-1358, 2023-1478 en 2023-1518 niet tijdig een aanwezigheidsattest van hun opleidingsverstrekker in. Gevolg: geen zorgkrediet voor de daaropvolgende drie maanden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft het departement gewezen op de korte indieningstermijn van 20 dagen, die bovendien vaak in de eindejaarsperiode valt, wat in combinatie met de examenvorbereiding, werk en/of gezin de nodige stress met zich meebrengt (bv. ook 2024-0704). Bovendien kennen veel scholen een collectieve sluiting, waarmee men rekening moet houden bij het opvragen van het attest. Bij zo'n samenloop van omstandigheden is een vergetelheid dan ook sneller gebeurd.

Het departement houdt echter strikt vast aan de indieningstermijn, met als enige uitzondering aantoonbare overmacht door de school. Familiale of andere omstandigheden worden niet aanvaard. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat zoiets ingaat tegen de geest van de regelgeving want inhoudelijk is aan alle voorwaarden voldaan. De vergissing van een iets te late indiening heeft een zware financiële tegenslag als disproportioneel gevolg.

Ook een vergelijking met de goede praktijk van Pluxee (het vroegere Sodexo) dat vervallen dienstencheques toch omruilt wanneer blijkt dat de gebruiker geen waarschuwing ontving (zie ook Jaarverslag 2022), heeft het departement niet kunnen bewegen tot een billijke houding, al stelde het uiteindelijk voor de toekomst wel interne richtlijnen op die een uitzondering in geval van niet-verstuurde herinneringen voortaan toch zouden toelaten.

Eigenlijk verdient de hele procedure een evaluatie. Het opvragen van die aanwezigheidsattesten vergt een administratieve inspanning van alle partijen en straalt wantrouwen ten aanzien van de burger uit. Eenvoudiger zou zijn dat de school rechtstreeks aan het departement een aanwezigheidsattest bezorgt. En van nog meer vertrouwen zou het getuigen als het zorgkrediet gewoon op jaarbasis, of voor de duur van de opleiding toegekend wordt, met controle achteraf (zoals de studietoelagen). Het gaat meestal om erg gemotiveerde opleidingsvolgers.

#### **24.4. De burger vergist zich bij de dossieropmaak? Procedurebillijkheid**

Een aantal aanvraagprocedures bevat de mogelijkheid om onvolledigheden of vergissingen in het aanvraagdossier binnen een bepaalde termijn recht te zetten. Denk bijvoorbeeld aan de aanvraag voor een omgevingsvergunning. Maar dat is niet altijd het geval.

Bij aanvragen voor zorgtoeslag bij het groeipakket bestaat de mogelijkheid om aan te vinken dat men het evaluatiedossier graag beoordeeld zou zien tijdens een consult bij de arts, in plaats van uitsluitend op stukken. De verzoeker in dossier 2023-7814 die zo'n consult wilde, vinkte per vergissing het verkeerde vakje aan. Het agentschap Opgroeien bood geen rechtzetting aan en verwees naar de mogelijkheid tot herziening. De verzoeker vroeg vergeefs om meer menselijkheid, zeker omdat het om een zorgbehoevend kind ging.

Het agentschap verliest hierbij uit het oog dat een applicatie niet voor iedereen even gebruiksvriendelijk is. Ook andere ouders geven aan dat het vaak klantvriendelijker kan en dat een arts de ouder bijvoorbeeld even kan contacteren als er een document lijkt te ontbreken, in plaats van dat gewoon te vermelden in de beoordeling en er dus verder geen rekening mee te houden bij de inschaling (2023-0544, 2023-6275). De dienst geeft er anderzijds wel blijk van te leren uit de klachten en op basis daarvan gedurig bijstellingen te doen.

Andere voorbeelden ziet de Vlaamse Ombudsdienst bij studietoelagen waar nog altijd een deadline van 1 juni geldt om toestemming te geven voor een onderzoek of de termijn bij de drinkwatermaatschappijen als men zelf een attest of rekeningnummer moet bezorgen voor een sociaal tarief of compensatie (zie verder hoofdstuk 21).

Ook ambtenaren vergissen zich wel eens in hun eigen dossier, zoals bij een aanvraag voor verminderde prestaties wegens ziekte (2024-0950).

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om vervollediging van aanvragen maximaal mogelijk te maken, en weigeringen wegens onvolledigheid maximaal te voorkomen. Het is een belangrijke stap naar meer burgergerichtheid. Ook bij drukbevroegde diensten heeft dat het voordeel dat, met een kleine moeite, een extra dossier in de vaak al lange wachtrij uitgespaard wordt (zie bv. bij Economische migratie, hoofdstuk 7). Klantvriendelijkheid is dus ook een manier om het aantal dossiers beheersbaarder te maken en burgers niet met nieuwe dossierkosten op te zadelen.

#### **24.5. Een recht op vergissing als sluitstuk**

De beperkte greep uit het klachtenbeeld van 2023 leest als een opsomming van gemiste kansen om de burger de hand te reiken en te begeleiden in complexe

regelgeving en procedures. De gevolgen zijn vaak disproportioneel in verhouding tot de begane vergissing en worden als onrechtvaardig ervaren.

Dat het anders kan, toont diezelfde Vlaamse overheid nochtans ook geregeld, met bijvoorbeeld een ruime toepassing van de mogelijkheid tot ambtshalve ontheffing bij heffingen en belastingen (bv. 2023-2660, 2023-4529, ...). Zelfs bouwover-treders krijgen doorgaans - en meestal dan nog erg ruim - de tijd om alsnog een regulariserende omgevingsvergunning aan te vragen of desnoods de constructie te verwijderen.

Een dienstbare houding met begrip voor vergissingen en ruimte om die te laten rechtzetten, verhoogt het vertrouwen van de burger in de overheid.

Hoewel automatische rechtentoekenning, betere gegevensdeling binnen de overheid en actieve dienstverlening al veel kan voorkomen en opvangen, verdient de burger toch meer ruimte om vergissingen rechtgezet te krijgen. Bij vaak voorkomende vergissingen in een bepaald overheidsproces hoort de overheid gericht bij te sturen in dat specifieke proces. Maar aangezien de waaier van mogelijke vergissingen onvermijdelijk erg breed is, wordt in binnen- en buitenland ook gewerkt aan bredere vangnetten om vergissingen vlot te kunnen remediëren.

Eind 2021 heeft de Senaat - na een hoorzitting in de commissie Democratische Vernieuwing en Burgerschap over de evoluties in Frankrijk en Nederland op dat vlak - een resolutie goedgekeurd. Daarin vraagt het de regeringen om naar Frans model "de automatische toekenning van het recht op een vergissing mogelijk te maken voor elke persoon die, voor het eerst en te goeder trouw, een op zijn situatie toepasselijke regel heeft miskend of een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheidsadministratie" (met enkele beperkingen) en tegelijk om "naar het Nederlandse voorbeeld, een instrumentarium uit te werken dat burgers en ondernemingen toelaat om hun vergissing of fout alsnog recht te zetten" (met duidelijke criteria) (*Parl.St.* Senaat, 2021-22, nr. 7-244/6).

In Nederland wordt vooral dienstbaarheid naar voren geschoven als een nieuw beginsel van behoorlijk bestuur. Dat sluit aan bij het doelmatigheids- en dienstbaarheidsbeginsel zoals opgenomen in de resolutie van het Europees Parlement van 15 januari 2013 met aanbevelingen aan de Commissie betreffende het bestuursprocesrecht van de Europese Unie. Procedurebillijkheid, een begrip dat de Vlaamse Ombudsdienst de laatste jaren wel eens hanteert, leunt daarbij aan.

Zorg ervoor dat wie recht heeft op een bepaald voordeel, dat zo vlot mogelijk krijgt. Procedures zijn alleen een hulpmiddel om dat beleidsdoel te halen, en mogen geen hindernissenparcours worden. Anno 2024 verdient de burger dan ook een Vlaamse overheid die in de praktische dossierbehandeling meer ruimte geeft om begrijpelijke vergissingen maximaal recht te zetten.

## **25. Vijf jaar eerstelijnsklachtenbehandeling op grond van het Bestuursdecreet**

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 was de start voor een georganiseerde klachtenbehandeling en -rapportering bij de Vlaamse overheidsdiensten. Met het Bestuursdecreet van 7 december 2018 kreeg die klachtenbehandeling een nieuwe impuls. Meer dan het oude Klachtendecreet ligt nu de nadruk op bemiddeling (art. II.82) en de mogelijkheid om tot een gezamenlijke conclusie te komen (art. II.84).

### **25.1. Wat is bemiddeling?**

Bij bemiddeling wordt al snel gedacht aan een begeleid gesprek tussen twee partijen. Maar de focus ligt ruimer. De bedoeling is om onvrede weg te nemen en tot een goede verstandhouding of vertrouwen te komen, tot verzoening.

Zoals de Vlaamse Belastingdienst schrijft in het klachtenrapport: "Verzoening wordt trouwens niet enkel bereikt bij klachten die we als gegrond of als deels gegrond kwalificeren. Ook de burgers die een klacht indienen die we als ongegrond beoordelen, krijgen elk apart een duidelijk antwoord op hun vragen, bemerkingen en bezorgdheden en geven we de reden mee waarom de Vlaamse Belastingdienst volgens ons correct handelt. Of verzoening in deze gevallen al dan niet wordt bereikt is moeilijker te meten. Soms blijkt dit duidelijk uit de reactie van en de bedanking door de burger." (Bemiddelingsboek p. 825). Ook bij Groeipakket vragen burgers zich af of de regelgeving nu wel of niet correct toegepast werd in hun dossier. De Klachten- en Bemiddelingsdienst is dan een neutrale partij om daar op te antwoorden.

Syntra stelt die klantgerichtheid centraal: "Onontvankelijkheid op basis van bepaalde criteria hanteren wij niet. We proberen steeds een klantgerichte oplossing te voorzien ook al is dit een bespreking met de klant om zijn "ongelijk" aan te tonen." (Bemiddelingsboek p. 660). Pluxee zit op dezelfde lijn om zo een volledig zicht te krijgen op alle dossiers die tot frustratie leiden bij de gebruikers.

Ook als een klacht evident geen hout snijdt, kan vanuit een empathische benadering toch getracht worden een inhoudelijk antwoord te geven om onvrede weg te werken. Bemiddeling reageert op de frustratie en boosheid van burgers en tracht een antwoord te geven op hun ergernis.

### **25.2. Formele voorwaarden en vormvereisten**

Het Bestuursdecreet vraagt dat naam én adres van de klager gekend zijn (art. II.76). Die regel is uiteraard ingegeven vanuit de idee dat men de klager moet kunnen identificeren. Soms houden klachtenbehandelaars strikt vast aan het kennen van dat adres. Als andere gegevens volstaan om de klager te kunnen identificeren en de situatie te onderzoeken, is dat adres niet noodzakelijk (2023-6653) en kan een klacht afgehandeld worden zonder postadres.

Wat niet kan, is anoniem klagen. Een burger (2023-1604) klaagt dat zijn naam gekend is door de ambtenaar tegen wie hij een klacht heeft ingediend. Maar het Bestuursdecreet is duidelijk: naam en voorwerp van de klacht mogen worden meegedeeld aan het personeelslid en de dienst tegen wie de klacht gericht is, tenzij de indiener van de klacht zich daartegen verzet (art. II.79). Soms vrezen burgers represailles omdat ze durven klagen. Vanuit zijn bemiddelende rol pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor evenwicht en voorzichtigheid. Een overheid gaat niet schieten

op de boodschapper maar uiteraard kijken naar de boodschap. Voelt een klacht zeer persoonlijk of delicaat aan, dan kan de klachtenbehandelaar de verzoeker altijd om bevestiging vragen of die wil dat de klacht voorgelegd wordt.

Een derde regel is dat een overheidsinstantie niet verplicht is een klacht te behandelen als de indiener geen belang kan aantonen of als de feiten meer dan een jaar oud zijn (art. II.77). Niet verplicht: het mag dus, een belangrijke nuance. Hier geldt zeker de aanbeveling om ruim en empathisch te interpreteren welke meerwaarde een klachtonderzoek kan bieden. Kunnen zaken nog worden nagegaan, is er bij een terechte klacht nog een vorm van toelichting of herstel mogelijk? Het is niet de bedoeling om oude koeien uit de sloot te halen. Maar als er een recent aanknopingspunt is, kan het zinvol zijn alsnog zaken uit te zoeken.

De vereiste van een persoonlijk belang geldt niet in tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst. De mogelijkheid bestaat dus dat burgers stap twee zetten en klacht indienen bij de Ombudsdienst. Burgers zullen een afwijzing van hun klacht in eerste lijn op die grond misschien ervaren als een bevestiging van onwil om iets te bekijken. Een motivering kan dan ook best toelichten wat een onderzoek wel of niet nog kan ophelderen of wat de relevantie er van is naar de toekomst.

Een treffend voorbeeld is een school die een klacht afwijst wegens geen belang omdat de leerling al van school veranderd is (2023-7463). De ouders vonden dat hun kind onvoldoende ondersteuning kreeg op school en kozen uiteindelijk voor een andere school. Hoe alles gelopen is, zat hen zo hoog dat ze nadien klacht indienden. Dat er zo lang werd gewacht om te klagen, is jammer. Herstel is nu niet meer mogelijk als de klacht op bepaalde punten terecht zou blijken en afspraken naar een volgend schooljaar zijn ook niet aan de orde. Maar dat neemt niet weg dat er nog zinvol gekeken kan worden hoe de ondersteuning en communicatie het voorbije jaar gelopen zijn. Zaken kunnen geduid of uitgeklaard worden, misschien komen daaruit aandachtspunten naar boven inzake communicatie of de interactie ouders-school-CLB. Na overleg herzag de scholengroep haar standpunt en trachtte alsnog een gesprek aan te gaan. Ook al is de kans op een betere verstandhouding klein, er blijft ruimte om iemand zijn ervaring te laten delen.

Een klachtonderzoek kent ook grenzen, zeker in sectoren waar er inspectiediensten zijn. In dossier 2023-4024 werd een klacht over een woonzorgcentrum in eerste instantie afgesloten. Na meerdere klachten over hetzelfde thema vroeg de klachtenbehandelaar een inspectie aan.

### **25.3. Communicatie en rapporteren**

Heerlijk Helder communiceren is onvermijdelijk een permanent aandachtspunt. Waar een bezwaarbeslissing op onbegrip stuit door het jargon en de formele verwoording, kan een begripvol antwoord op een klacht soms wel voor aanvaarding zorgen. Groeipakket signaleert dat 111 van hun 147 geselecteerde documenten een Heerlijk Helder-label kregen (Bemiddelingsboek, p. 710). Voor de klachtenbehandelaars was er een opleiding klare taal.

Ook klachtenbehandeling kent een eigen jargon. De Ombudsdienst gebruikt al lang niet meer de woorden 'onontvankelijk' en 'ongegrond' naar burgers. Dat kan intern relevant zijn bij de analyse, maar voor de burger is dat een brute afwijzing. Uitleggen waarom een onderzoek niet zinvol is of waarom juist de handelwijze van de overheidsdienst als correct beschouwd wordt, geeft een helpend antwoord.

Een ander aspect waarop in de communicatie gelet moet worden, is dat de behandelaar van de klacht niet betrokken mag zijn bij de feiten (art. II.86). Een vanzelfsprekendheid, maar toch komt het soms nog voor dat burgers een antwoord krijgen op hun klacht van de medewerker die het dossier in eerste instantie behandelde. In 2023-2248 wantrouwde een burger een inspecteur die ter plaatse kwam. Diezelfde inspecteur beantwoordde haar klacht. Rechter en partij, daar heeft niemand vertrouwen in. Klachtenbehandeling vraagt om een neutrale derde.

Jaarlijks wordt er gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst, maar meer en meer treedt overleg en rapportering aan het eigen management op de voorgrond. De Klachtendienst Financiën legt driemaandelijks de klachten voor. Het beleidsdomein Onderwijs signaleert opvallende en veel voorkomende klachten aan het management. Het beleidsdomein Omgeving heeft de klachtenbehandeling ingebed in de cel parlementaire- en burgervragen omdat die een breed zicht heeft op alle thema's en zo snel kan linken. De Watergroep kent een trimestrieel overleg. De VLM zet klachten als vast agendapunt op het dienstoverleg Juridische Zaken. Elk domein zoekt hierin de beste werkwijze. Belangrijk is dat klachten zichtbaar gemaakt worden en besproken binnen de organisatie.

#### **25.4. Interne organisatie**

Het Bestuursdecreet laat veel ruimte voor de concrete invulling van de klachtenbehandeling. De vraag naar opleiding en naar goede registratiesystemen komt regelmatig terug. Netwerken biedt klachtenbehandelaars een klankbord en expertise. Zowel de UGent als het GO! organiseren jaarlijks intern een 'ombudsdag' voor alle medewerkers die met klachten bezig zijn. Casussen en regelgeving worden besproken en gastsprekers uitgenodigd. Wonen in Vlaanderen organiseerde met de Vlaamse Ombudsdienst een webinar-opleiding voor de sociale huisvestingssector. Het beleidsdomein Omgeving biedt netwerkvorming aan met inhoudelijke experts per afdeling. AGODI liet een opleiding op maat maken en de klachtencoördinator van het beleidsdomein Onderwijs geeft duiding aan de nieuwe klachtenbehandelaars over het klachtenmanagement binnen het beleidsdomein. Net als in het Jaarverslag 2022 vraagt de Vlaamse Ombudsdienst aan het Agentschap voor Overheidspersoneel om hier opnieuw een actieve rol op te nemen.

Goede registratiesystemen, die toelaten te evolueren van klachtenbeheer naar klachtenmanagement, blijven een topic. Het GO! wijst op het belang van uniformiteit in de registratie over de scholengroepen heen. Het Agentschap voor Natuur en Bos wijst op software die meer diepgaande analyse mogelijk maakt.

Tot slot, er wordt wel eens gediscussieerd over hoe relevant klachten zijn t.o.v. het totaal aantal dossiers of geponeerd dat mensen nu eenmaal graag klagen over de overheid. De Klachtendienst Financiën ontving in november één klacht van een burger die tweemaal een aanslagbiljet verkeersbelasting ontving. Onderzoek wees uit dat er door een menselijke fout in het drukproces 10.000 aanslagbiljetten verkeersbelasting voor personenwagens dubbel verstuurd werden in de week van 21 november. Op 6 december werd er publiek gecommuniceerd over die fout. Toch had er tot dan slechts één burger op die 10.000 klacht ingediend (Bemiddelingsboek p. 795). Uiteraard zal niet elke klacht model staan voor zo een ijsberg. Maar elke klacht verdient het om bekeken te worden. Mensen geven misschien graag af op de overheid, maar weinigen nemen de moeite om echt hun klacht te formuleren en in te dienen bij een klachtendienst. Net die kans moet de overheid grijpen om te tonen dat het die reacties van burgers ernstig neemt.



## Cijfers

In 2023 ontving de Vlaamse Ombudsdienst 8.672 klachten. Bij 1.026 klachten werd een grondig onderzoek gestart (ombudsdossier). 972 dossiers zijn afgehandeld en beoordeeld. Voor 766 klachten (78,8%) werd een oplossing gevonden.

Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet zelf kan onderzoeken, wordt de burger doorverwezen naar een instantie die dat wel kan. Het gaat dan om eerstelijnsklachten (2.661), waarbij de Vlaamse Ombudsdienst de klacht vaak zelf doorstuurt en om klachten die niet over een Vlaams bevoegdheidsdomein gaan (3.448). Daarnaast kan de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten op basis van zijn ervaring afhandelen met een onmiddellijk antwoord, zonder verder onderzoek (974).

### Tabel 1: Dossiers en doorverwijzingen

Nieuwe dossiers	1.026
Beoordeelde dossiers	972
Onmiddellijke dienstverlening	7.646
<b>Totaal</b>	<b>8.672</b>

### Tabel 2: Verzoening

	Aantal	%
Uitgeklaard	503	51,7
Verzoend	263	27,1
Niet verzoend	42	4,3
Niet verzoenbaar	164	16,9

### Tabel 3: Dossiers, per thema

	%
Energie, Water, Omgeving	24,4
Wonen	15,3
Mobiliteit (Openbare Werken, De Lijn)	13,3
Welzijn	11,5
Werk en Economie	8,1
Belastingen	7,8
Lokale Ombud	5,3
Personeelszaken	4,9
Onderwijs	4,2
Binnenlands Bestuur, Justitie	1,8
Cultuur, Jeugd, Sport, Media	1,5
Overige	1,9



Depotnummer: D/2024/8928/1  
ISBN-nummer: 9789076833330  
ISSN 1375-8292

## Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 2 Ombudsdecreet - "Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams Ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest, hierna Vlaamse Ombudsman te noemen."

[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

