

Vlaamse
Ombudsdienst

Continuïteit in verandering

Jaarverslag
2024

ingediend op **41** (2024-2025) – Nr. 1
29 april 2025 (2024-2025)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2024

Geachte parlamentsvoorzitter,
Geachte minister-president,

Op 10 januari 2024 werd ik benoemd door het Vlaams Parlement als Vlaamse ombudsvrouw. In mijn eerste jaar in dienst maakte ik kennis met het bijzonder uitgebreide ombudslandschap. Ik dank de leidend ambtenaren van de diverse Vlaamse departementen en agentschappen om mij wegwijs te maken in hun interne klachtenbehandeling. Ik dank de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst en van de diensten van het Vlaams Parlement voor de goede samenwerking in mijn eerste werkjaar. Tot slot dank ik de fracties van de Vlaamse volksvertegenwoordiging om met mij in dialoog te gaan en vooruit te kijken naar de uitdagingen van de toekomst.

De start van een nieuwe mandaathouder markeert de start van een nieuw tijdperk voor de Vlaamse Ombudsdienst. In het strategisch plan dat ik opmaakte, gaf ik de koers aan die ik samen met de Vlaamse Ombudsdienst wil varen voor de toekomst. Daarbij is het motto dat wat goed is in de werking van de dienst zal behouden blijven en wat beter kan, zal worden aangepakt en versterkt.

Het tijdsgewricht waar we nu in leven is niet meer dat van 1999, toen de Vlaamse Ombudsdienst boven de doopvont werd gehouden. Een ombudsdienst die relevant wil blijven, moet de vinger aan de pols houden bij wat leeft in de samenleving. Het is mijn ambitie om de Vlaamse Ombudsdienst in deze snel veranderende en complexe samenleving te positioneren als een stabiele en betrouwbare actor die continuïteit brengt in tijden van verandering. Een partner die er is om de burger te dienen en de brug te slaan met de Vlaamse overheid en met het Vlaams Parlement.

Voortbouwend op 25 sterke en goed onderbouwde jaarverslagen bevat ook dit 26e jaarverslag een beeld van de ontvangen signalen van burgers tijdens het afgelopen werkjaar en dit op de diverse domeinen van de Vlaamse dienstverlening.

In dit jaarverslag wordt gepleit voor het recht op vergissing van de burger die vergissingen maakt in administratieve procedures. Het recht op vergissing kan een zeer effectief vangnet zijn voor wanneer het misloopt tussen burger en overheid. Nog essentiëler blijft echter het voorkomen van vergissingen door het aanbieden van een laagdrempelige, proactieve en klantvriendelijke dienstverlening.

Het is onze ambitie dat de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst in dit jaarverslag hieraan bijdragen en de dienstverlening aan burgers verder zullen verbeteren.

Vriendelijke groet,



Myriam Parys
Vlaamse ombudsvrouw

INHOUDSTAFEL

1. 2024 in cijfers -----	6
2. Inleiding -----	8
3. Het recht op vergissing-----	8
4. Nood aan administratieve vereenvoudiging -----	10
5. Slimme(re) subsidies: enkele tips-----	12
6. Digitale inclusie blijft cruciaal -----	16
7. Aandacht voor bereikbaarheid-----	18
A. Wonen -----	21
1. <i>Transparantie over wachtlijsten: een noodzakelijke voorwaarde</i> -----	21
2. <i>Mismatch van vraag en aanbod zorgt voor lang wachten</i> -----	23
3. <i>Bezettingnormen zijn lastige normen</i> -----	24
4. <i>Andere klachten over sociale woonorganisaties</i> -----	26
5. <i>Premies en tegemoetkomingen</i> -----	26
B. Energie -----	31
1. <i>Fluvius: nog veel werk op de plank</i> -----	31
2. <i>Zonnepanelen: een complex verhaal</i> -----	32
3. <i>Sloop die korte aanvraagtermijn</i> -----	34
4. <i>Compenseer ook te trage groenestroomtellers</i> -----	35
C. Mobiliteit en Openbare Werken -----	36
1. <i>De Lijn: een bewogen jaar</i> -----	36
2. <i>De (on)voorspelbaarheid van de verplaatsing</i> -----	39
3. <i>De onvoorspelbaarheid van de herstelling</i> -----	40
4. <i>Grootschalige projecten: bied burgers perspectief</i> -----	42
5. <i>Invoering en afschaffing van de Premie Zero Emissievoertuig (ZEV)</i> -----	43
6. <i>Autokeuring blijft ergernis veroorzaken</i> -----	45
7. <i>Rijopleiding, soms een lang parcours</i> -----	46
D. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin -----	48
1. <i>Stroomlijnen maar ook grenzen stellen</i> -----	48
2. <i>Complexe gezinssituaties vragen om blijvende alertheid</i> -----	48
3. <i>Een Vlaanderen dat (ook digitaal) warm is</i> -----	52
4. <i>Rapportering door ziekenhuisombudsdiensten – wie kijkt toe?</i> -----	54

E. Omgeving -----	55
1. <i>Ondermaatse dienstverlening bij De Watergroep</i> -----	55
2. <i>De digitale watermeter: troeven maar ook pijnpunten</i> -----	56
3. <i>Vergunnen en handhaven: niet iedereen is digitaal mee</i> -----	57
4. <i>Natuur en Bos: een mozaïek van klachten</i> -----	58
F. Werk en Economie -----	60
1. <i>VDAB – Aanklampend werken met nultolerantie voor agressie</i> -----	60
2. <i>Pluxee – opvallend aanwezig eind 2024</i> -----	61
3. <i>Vlaams zorgkrediet – beperkte bemiddelingsruimte door de strakke regels</i> -----	62
4. <i>Jobbonus: rechten hebben maar ze niet opnemen</i> -----	62
G. Fiscaliteit -----	64
1. <i>Aanhoudend ongenoegen over belastingverhoging in de erfbelasting</i> -----	64
2. <i>Verlies van het verlaagd tarief registratierechten</i> -----	65
3. <i>Actieve dienstverlening: een ‘friendly reminder’</i> -----	66
4. <i>Co-ouderschap in de onroerende voorheffing nog te weinig gekend</i> -----	68
H. Personeelsklachten en klokkenluiders binnen de Vlaamse overheid -----	69
I. Onderwijs -----	73
1. <i>Lange wachttijden en weinig contact bij de erkenning van buitenlandse diploma’s</i> -----	73
2. <i>Studietoelagen: wat met laattijdige aanvragen?</i> -----	75
3. <i>Scholen: voorbeeldfunctie in goede communicatie en correcte procedures</i> -----	75
J. Overige-----	77
1. <i>Onroerend erfgoed: de eigenaar verdient meer flexibiliteit</i> -----	77
2. <i>Landbouw: breed ongenoegen, maar weinig klachten</i> -----	78
3. <i>Media, Sport en Cultuur</i> -----	79
4. <i>Binnenlands Bestuur</i> -----	80

Bijlagen:

- Vlaams Bemiddelingsboek 2024
- Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2024
- Lokaal Bemiddelingsboek 2024

zie de dossierpagina op www.vlaamsparlement.be.

1. 2024 in cijfers

In 2024 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst **8.758 klachten en vragen**. Dit volume is in vergelijking met vorig jaar licht gestegen.

Bijna vier op de vijf dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst behandelt, leidt tot een **onmiddellijke dienstverlening**. Het gaat dan over infovragen, klachten die de dienst op basis van zijn ervaring onmiddellijk kan afhandelen zonder verder onderzoek, eerstelijnsklachten die doorgezonden worden naar de juiste Vlaamse instantie of klachten die niet over een Vlaamse bevoegdheid gaan en doorgezonden worden naar de bevoegde (ombuds)dienst. In dat laatste geval zijn het vooral vragen over consumentenzaken en energie (private leveranciers).

De kerntaak van de Vlaamse Ombudsdienst is het onderzoeken van **tweedelijnsklachten**. We zien de laatste jaren een stijgende lijn in dit type **ombudsdossiers**: 16% van de totaal behandelde dossiers vereiste grondig onderzoek. De top drie van thema's waarover deze klachten gaan, zijn Energie (19%), Wonen (17,8%) en Mobiliteit (16,5%).

Bij iets meer dan de helft van de ombudsdossiers is het resultaat dat de klacht is **uitgeklaard**. Deze categorie wordt gebruikt bv. wanneer de administratie correct heeft gehandeld maar pas na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst een heldere uitleg heeft gegeven of wanneer een dossier bij de administratie (te) lang aansleept en er uiteindelijk een beslissing volgt na onze tussenkomst.

In bijna een kwart van de gevallen wist de Vlaamse Ombudsdienst in de tweedelijnsklachten succesvol te bemiddelen tot een **volledige verzoening**. Dat betekent dat het verzoek van de burger dankzij tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst door de administratie werd ingewilligd of dat er aan het verzoek werd tegemoetgekomen.

In een zesde van het aantal ombudsdossiers bleken klachten **niet-verzoenbaar**. Meestal gaat het om klachten die ongegrond zijn.

Een klein aantal dossiers zijn **niet-verzoend** (5%), de administratie stond het verzoek van de burger niet toe, ondanks bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst is aangesteld als **lokale ombudsdienst** voor 25 Vlaamse gemeenten. In totaal heeft de dienst in 2024 bijna 225 dossiers over lokale besturen behandeld.

Daarnaast voeren lokale besturen taken uit die de Vlaamse regelgeving hun oplegt (**medebewind**), bijvoorbeeld inzake ruimtelijke ordening of milieubeleid. Burgers die vinden dat hun gemeente of provincie die taken niet goed uitvoert, kunnen daarvoor ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

In 2024 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst zestien dossiers in het kader van de **klokkenluidersregeling**: elf adviesvragen en vijf onderzoeksdossiers.

Tabel 1: Totaal en type afgesloten dossiers

	2024	2023
Onmiddellijke dienstverlening	7.339	7.646
Tweedelijnsklachten	1.419 (16%)	1.026 (12%)
	8.758	8.672

Tabel 2: Verzoening in afgesloten dossiers tweedelijnsklachten

	2024	2023
Uitgeklaard	801 (56,5%)	503 (51,7%)
Verzoend	327 (23%)	263 (27,1%)
Niet-verzoenbaar	215 (15,5%)	164 (16,9%)
Niet-verzoend	76 (5%)	42 (4,3%)

Tabel 3: Aandeel dossiers tweedelijnsklachten per Vlaams thema

Energie	19%
Wonen	17,8%
Mobiliteit	16,5%
Omgeving	10,7%
Welzijn	7,8%
Fiscaliteit	6,2%
Werk en Economie	5,9%
Personeelszaken	4,2%
Onderwijs	3,8%
Lokale Ombudswerking	3,4%
Cultuur, Jeugd, Sport, Media	1,8%
Binnenlands Bestuur, Justitie	1,6%
Overige	1,4%

Tabel 4: Dossiers lokale besturen

	2024
Onmiddellijke dienstverlening	176
Tweedelijnsklachten*	49
	225

*van de 25 aangesloten gemeenten

Tabel 5: Dossiers klokkenluiders

	2024
Adviesverlening	11
Onderzoeksdossiers	5
	16

2. Inleiding

De opmaak van een jaarverslag vormt een uitstekend moment om de balans op te maken van de dienstverlening van de Vlaamse overheid in 2024. Wat liep er goed of zelfs uitstekend en wat kan, of in sommige gevallen moet, beter? We zagen een Vlaamse overheid die ook in 2024 op heel wat domeinen sterk bleef inzetten op de verbetering van haar regelgeving en procedures, de digitalisering van haar processen en de versterking van de klachtenbehandeling. Tegelijk blijven er aandachtspunten en mogelijkheden tot verbetering van de dienstverlening.

Zoals in voorgaande jaren wordt in dit jaarverslag per thema van de Vlaamse overheid een overzicht gegeven van het klachtenbeeld en de meest opvallende tendensen op dat vlak. Dit overzicht begint vanaf pagina 21.

We starten dit jaarverslag met enkele 'horizontale' aanbevelingen: aanbevelingen die sectorbreed hun nut kunnen bewijzen en waar we dit jaar extra aandacht voor willen vragen. Achtereenvolgens komen het recht op vergissing, de nood aan administratieve vereenvoudiging, slimme(re) subsidies, digitale inclusie en aandacht voor bereikbaarheid aan bod.

3. Het recht op vergissing

In het Jaarverslag 2023 brak de Vlaamse Ombudsdienst een lans voor het recht op vergissing. De wettelijke erkenning van het recht op vergissing is in Frankrijk ondertussen een realiteit en krijgt ook in Vlaanderen steeds meer draagvlak. De vaststelling blijft immers dat burgers geregeld een hoge prijs betalen voor een administratieve vergetelheid of onnauwkeurigheid.

Ook de andere Belgische ombudsmannen en -vrouwen stellen vast dat een aanzienlijk deel van de klachten die ze behandelen betrekking heeft op vergissingen in administratieve procedures. Het verkeerde vakje wordt aangevinkt op een aanvraagformulier, het verkeerde attest wordt opgeladen in het digitaal loket, een premie wordt op naam van de echtgenoot aangevraagd en niet op naam van de eigenaar van het voertuig, ... De lijst van mogelijke vergissingen in onze complexe administratieve procedures is lang.

Het risico op vergissingen wordt bovendien versterkt door een aantal factoren. Zo zijn veel procedures tegenwoordig gestandaardiseerd en geautomatiseerd, wat soms als neveneffect heeft dat een kleine fout in dat proces even standaard of automatisch leidt tot een afwijzing in het nadeel van de burger. Er blijkt in de praktijk daardoor weinig ruimte te zijn om een dossier te beoordelen vanuit een klantvriendelijke houding. Bovendien is de regelgeving complex, waardoor het gebeurt dat mensen fouten maken door een verkeerde interpretatie van procedures. Burgers kunnen zich ook vergissen wanneer de overheid onvoldoende of onduidelijke informatie verstrekt.

Veranker het recht op vergissing in regelgeving

Tijdens de algemene vergadering van 13 december 2024 nam Ombudsman.be, het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen in België, een resolutie aan die ervoor pleit om het recht op vergissing te verankeren in het Belgisch recht.

Ombudsman.be wijst erop dat het doel van regelgeving altijd moet vooropstaan. Zo mag een vergissing bij het niet naleven van de vormvereisten voor de aanvraag van een renovatiepremie niet leiden tot een (definitieve) weigering van de premie. In de plaats daarvan moet de sanctie in verhouding staan tot de ernst van de vergissing en vooral ook rekening houden met de doelstelling van de regelgeving, namelijk burgers ondersteunen bij het energiezuiniger maken van hun woning.

Het recht op vergissing zal volgens het ombudsnetwork burgers de kans bieden om fouten recht te zetten, zolang er geen sprake is van fraude of schade aan derden. De Vlaamse minister van Bestuurszaken kondigde in januari 2025 aan dat zij het recht op vergissing decretaal wenst te verankeren. De Vlaamse Ombudsdienst toonde zich bereid input te geven voor de concrete decretale uitwerking.

Bied ruimte om vergissingen recht te zetten

In verschillende dossiers stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat gevolgen van vergissingen soms bijzonder, en buitenproportioneel, groot zijn. Zo kan een kandidaat-sociale huurder geen aanspraak maken op een huurpremie na vier jaar op de wachtlijst te staan, omdat hij per vergissing niet bij de domiciliemaatschappij werd ingeschreven (2024-8596).

In dossier 2024-3058 koopt de burger in april een waterwegvergunning aan, maar geeft daarbij per vergissing het registratienummer op van zijn vorige boot, die geschrapt werd uit het scheepvaartregister. Niettemin verleent De Vlaamse Waterweg toch een vergunning. Een dag later laat De Vlaamse Waterweg weten dat de vergunning toch niet geldig is wegens geen registratiebrief. De burger ontdekt op die manier dat hij zich vergist heeft van nummer en hij wenst die vergissing ook recht te zetten, want zijn nieuwe boot is groter en hij moet dus een iets duurdere vergunning kopen. De Vlaamse Waterweg weigert echter om de foutieve vergunning terug te betalen, want in de kleine lettertjes zou staan dat een verkochte vergunning nooit kan aangepast of omgeruild worden. De dienst gaat daarbij voorbij aan de eigen fout dat de vergunning nooit had uitgereikt mogen worden. Het duurt uiteindelijk tot eind augustus, het vaarseizoen is dan al zo goed als voorbij, vooraleer De Vlaamse Waterweg de foutief uitgereikte vergunning terugbetaalt en de burger een nieuwe correcte vergunning kan vragen.

Wie foutief (overbodig, te vroeg, ...) een bepaalde aanvraag doet of wie zijn aanvraag annuleert, mag niet jarenlang achtervolgd worden met onterechte invorderingen. Een fenomeen dat we o.a. zagen bij de dienst Homologatie van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Hopelijk stuurt de dienst Homologatie dit voor de toekomst bij door zo nodig de invorderingen definitief te schrappen of terug te betalen, zonder dat de Vlaamse Ombudsdienst daarin nog moet tussenkomen (2024-7403).

Daarnaast waren er burgers die zich inschreven voor het terugkommoment na afgifte van het definitief rijbewijs B, terwijl ze niet voldeden aan de voorwaarden of niet meer hoefden deel te nemen. Toch weigerden verschillende aanbieders om het inschrijvingsgeld terug te betalen. Nochtans kunnen zij via het invoeren van het rijksregisternummer perfect nagaan of er aan de voorwaarden is voldaan (2024-1414). In deze gevallen dient uiteraard het inschrijvingsgeld prompt te worden terugbetaald.

Binnen de fiscaliteit blijft de erfbelasting de belasting die de meeste vragen oproept naar recht op vergissing. Bij de Vlaamse Ombudsdienst werden in 2024 opnieuw heel wat klachten ontvangen over de belastingverhoging van 20% na een onvolledige aangifte. Burgers vinden de aangifte complex en menen dat een fout te snel en te zwaar wordt afgestraft in een procedure waar men allicht niet vaak mee zal te maken krijgen in een mensenleven. Er klinkt duidelijk een vraag of de fiscus er rekening mee wil houden wanneer er te goeder trouw een fout wordt gemaakt. Recent oordeelde het Grondwettelijk Hof in een arrest dat een eerste fiscale overtreding zonder het oogmerk van fraude niet met een belastingverhoging mag worden bestraft. Daarmee erkent het Grondwettelijk Hof dat het recht om

fouten te maken zonder daarvoor bestraft te worden, deel zou moeten uitmaken van elke fiscale wetgeving.

Leer als overheid uit (andermans) fouten

De Vlaamse Ombudsdienst wijst op de noodzaak van een overheid die ruimte biedt voor het herstellen van vergissingen en dit binnen een welbepaald kader. Het recht op vergissing is géén vrijbrief voor fraude of het negeren van alle procedureregels. Het is wel een kans om menselijkheid en klantvriendelijkheid in de regelgeving te integreren. Het voorkomt onterecht zware gevolgen en helpt de werking van de overheid te verbeteren, zodat vergissingen in de toekomst minder vaak voorkomen.

Een mooi voorbeeld van dit principe vormt de Franse website 'Oups, j'ai fait une erreur' (Oups.gouv.fr). Het recht op vergissing werd in Frankrijk ondertussen meer dan 1,7 miljoen keer toegepast. De website biedt een overzicht van veelgemaakte fouten per administratieve procedure. Wat te doen wanneer men gaat trouwen, wanneer men op pensioen gaat of een eigen zaak opstart, sociale steun of premies aanvraagt, enzovoort: voor elke levensgebeurtenis die verband houdt met een overheidsprocedure worden de meest voorkomende vergissingen opgelijst. Het doel: voorkomen dat deze vergissingen in de toekomst worden gemaakt.

Op die manier draagt het recht op vergissing bij tot de basisdoelstelling van een lerende overheid: een overheid die lessen trekt uit veelgemaakte vergissingen en zo ook slimmer en klantvriendelijker wordt.

Een sterk voorbeeld van een lerende overheid vormt de houding van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken betreffende de premie voor zero-emissievoertuigen. Aanvragen die niet voldeden aan de voorwaarden werden standaard afgewezen. Voor aanvragen waarbij de verkeerde persoon de aanvraag had ingediend, werd een uitzondering voorzien. De correcte aanvrager kreeg hier de mogelijkheid om binnen zeven dagen een nieuwe aanvraag in te dienen. Deze soepele houding bood soelaas bij bv. 2024-4786 waarbij de premie-indiener zich niet realiseerde dat hij een vereiste voor de premie schond omdat het voertuig waarvoor hij de premie aanvroeg op naam van zijn echtgenote stond. Het Departement MOW kreeg op die manier heel wat foutief ingediende aanvragen binnen en besloot hier op een klantvriendelijke en constructieve wijze mee om te gaan en mensen de kans te geven hun vergissing recht te zetten.

4. Nood aan administratieve vereenvoudiging

Administratieve vereenvoudiging vormt een van de grote ambities uit het Vlaamse regeerakkoord. De Vlaamse overheid kondigde in februari 2025 een nieuw project aan voor administratieve vereenvoudiging: Regelrecht. Het project heeft als doel om de regeldruk te verlagen. Op basis van het klachtenbeeld dat we zien bij de Vlaamse Ombudsdienst geven we hier ter illustratie voorbeelden waar het voor de burger of de professional alleszins eenvoudiger kan.

Maak het simpeler en eenvoudiger

Een bewindvoerder doet zijn beklag dat hij zich bij elke Vlaamse overheidsdienst apart bekend moet maken als bewindvoerder (2024-264). De publicatie van zijn aanstelling in het Belgisch Staatsblad wordt niet verwerkt door de verschillende overheidsdiensten. De Vlaamse Ombudsdienst sprak hierover de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL), het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en Wonen in Vlaanderen aan. Op zich blijkt er geen probleem te zijn om bewindvoerders te identificeren. Via het MAGDA-platform (maximale gegevensdeling tussen administraties) bij Digitaal Vlaanderen kunnen die data

opgehaald worden uit het rijksregister en binnengehaald in de eigen applicatie. Vereiste is wel dat de administratie een machtiging heeft en een decretale basis om deze gegevens te raadplegen.

Er stelt zich voor VLABEL geen probleem qua machtiging, maar de dienst geeft te kennen op dit moment andere ICT-prioriteiten te hebben. VLABEL benadrukt ook dat het rijksregister geen betrouwbare bron is omdat gegevens van bewindvoering niet op een eenvormige manier worden opgenomen. Andere administraties zoals het VAPH en Wonen in Vlaanderen zijn nog in overleg voor de vereiste machtiging maar vragen momenteel ook elk apart een eigen melding door de bewindvoerder.

Wanneer de Vlaamse overheid het rijksregister niet als een betrouwbare bron ziet, moet er gekeken worden hoe dit kan verbeterd worden of hoe de publicatiegegevens van bewindvoering in het Belgisch Staatsblad aan de Vlaamse overheidsdiensten op een andere manier kunnen worden aangeboden. Het lijkt weinig zinvol dat elke administratie deze informatie apart gaat verwerken. Van bewindvoerders vragen dat ze zich bij elke overheidsdienst melden, is geen correcte manier van werken. Op dit moment is er geen perspectief op hoe dit kan doorbroken worden.

Wie in het kader van de rijopleiding het terugkommoment niet volgt, wordt beboet. Maar het Departement MOW moet eerst de beslissing van het parket afwachten of er strafrechtelijk wordt vervolgd. Uit de praktijk blijkt dat dit nooit gebeurt. In het Jaarverslag 2019 gaf de Vlaamse Ombudsdienst al ter overweging mee om deze omweg via het parket achterwege te laten en de handhaving als Vlaamse overheid zelf in handen te nemen.

Ga met de kam door belastingen en aanrekeningen

Een belasting die zeker kan bekeken worden in kader van vereenvoudiging is de polderbelasting. Burgers met een eigendom in een gebied van een polder of watering betalen jaarlijks deze kleine belasting. Elk jaar zijn er vragen of dit aanslagbiljet misschien *phishing* is (2024-2095) of is er discussie omdat de Polder met verouderde kadastrale gegevens werkt. Met bedragen die dikwijls niet boven de 20 euro uit komen, lopen de kosten hoog op wanneer de Polder een gerechtsdeurwaarder inschakelt. Die kost staat niet in verhouding tot de te innen som. Het vorige Vlaamse regeerakkoord kondigde een afschaffing van de polderbelasting aan maar die is er niet gekomen. Het nieuwe Vlaamse regeerakkoord streeft een vereenvoudiging na omdat de waterbeheerstructuren nu te complex en versnipperd zijn. De vraag of de polderbelasting behouden blijft of niet, staat open. Die keuze is een beleidskeuze maar in elk geval moet er gekeken worden naar een klantvriendelijkere inning, bijvoorbeeld via de provinciebelasting of de onroerende voorheffing. Een apart jaarlijks aanslagbiljet voor zulke kleine bedragen door een vijftigtal verschillende polderbesturen is geen efficiënte manier van werken.

Aansluitend in de watersector zorgen de twee aanrekeningen voor eigen waterwinners voor verwarring. Zij ontvangen én een afvalwaterheffing van de Vlaamse Milieumaatschappij én een factuur voor de saneringsvergoeding van de drinkwatermaatschappij (bv. 2024-8559). Bij leidingwaterverbruikers staat alles op één waterfactuur. Een eengemaakte aanrekening, met passende heldere uitleg erbij, zou het voor eigen waterwinners eenvoudiger maken. Verder herhaalt de Vlaamse Ombudsdienst het voorstel om rechthebbenden op een sociaal tarief voor drinkwater bij wie de automatische gegevenskoppeling mislukt, te ontzorgen door de attesten rechtstreeks naar de betrokken drinkwatermaatschappij te sturen. Door de huidige onnodige omweg via de rechthebbende loopt het te dikwijls mis (meer daarover in Jaarverslag 2023, p. 64).

Deel gegevens

De kinderopvang staat een korting toe vanaf het tweede kind. Maar er bestaat nog altijd geen automatische gegevensdeling voor het verkrijgen van deze kindkorting (2024-0447, 2024-0889, 2024-1339). Voor ouders blijft het onbegrijpelijk dat Kind en Gezin hen weet te vinden voor de preventieve opvolging van hun nieuwe baby, maar dit niet kan koppelen aan de kinderopvangsituatie van het gezin. Een automatische doorstroming van deze informatie zou een zorg minder zijn voor de ouders.

Bij het Vlaams Zorgkrediet moeten de studenten telkens binnen de twee weken na een lesperiode van drie maanden een aanwezigheidsattest indienen of een volgende periode van zorgkrediet wordt niet opgestart. Een zware sanctie dus voor een administratieve vergetelheid. Zelfs overmacht wordt amper aanvaard bij een te laat ingediend attest. Hier zou controle toch op een eenvoudiger manier moeten kunnen, rechtstreeks tussen overheid en onderwijsverstrekker. En minstens moet een rechtzetting volgen als duidelijk is dat de betrokkene de lessen wel heeft gevolgd.

5. Slimme(re) subsidies: enkele tips

Dat er bij burgers wel eens onvrede bestaat over een overheid die handhavend optreedt of belastingen oplegt, lijkt onvermijdelijk. Maar opvallend veel klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst slaan op een rol van de overheid die intrinsiek als positief ervaren zou moeten worden: de overheid die financiële steun verstrekt, in de vorm van subsidies, premies, toelagen, tegemoetkomingen of kortingen.

Naar goede traditie bevatten dit jaarverslag en het bijhorende Vlaams Bemiddelingsboek nuttige signalen om een aantal vormen van financiële steun slimmer te maken. Daarbij besteden we ook aandacht aan enkele recent afgeschafte premiestelsels. Immers, zelfs na afschaffing kan de opvolging en afhandeling van bestaande dossiers en de onvrede daarover nog jaren aanslepen. Denk bv. aan de opvolging van verbintenissen die gekoppeld zijn aan fiscale gunstmaatregelen voor wie een te renoveren woning of een beschermd monument koopt, of aan de compensatie voor bebossing van landbouwgronden. En ondanks het feit dat de thuisbatterijpremie afgeschaft werd met ingang van 1 april 2023, heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2024 daarover nog tientallen klachten ontvangen.

Herlees de gids Slimme Subsidies. En waar is RIA?

Vooral zogenaamde pop-uppremie (snel beslist, snel ingevoerd en met beperkte looptijd) zijn erg klachtgevoelig. Door de snelle beslissing heeft de betrokken overheidsdienst weinig tijd om een procedure te ontwikkelen, personeel op te leiden en heldere communicatie uit te werken. Dat leidt al gauw tot informaticatechnische kinderziektes, oplopende dossierachterstand en misverstanden over de precieze premievoorwaarden. Tegen de tijd dat die problemen weggewerkt zijn, is de premie al afgeschaft, met dan klachten over de afschaffing of het gebrek aan overgangsperiodes.

De premie voor zero-emissievoertuigen vormt daarvan een goed voorbeeld. Voor dat initiatief moest in erg korte tijd een digitaal loket ontwikkeld worden waar aanvragers de vereiste documenten volgens de procedure konden uploaden. Omdat de regelgeving tot op het laatste moment voor goedkeuring onderhevig was aan wijzigingen, moesten ook het aanvraag- en goedkeuringsproces voortdurend aangepast worden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 27). De regeling werd, in lijn met het regeerakkoord, vroegtijdig stopgezet, tot onvrede van een aantal burgers.

Het is een daad van goed bestuur om de meerwaarde van financiële overheidssteun periodiek kritisch tegen het licht te houden. In het Regeerakkoord 2024-2029 is daarover een algemeen voornemen opgenomen: "*We gaan in alle beleidsdomeinen met een fijne kam door alle subsidies, installeren een evaluatiecultuur en schrappen subsidies die niet de gewenste resultaten opleveren en kunnen worden stopgezet of verminderd.*" (p. 109).

Voor de evaluatie van subsidies heeft de toenmalige dienst Wetsmatiging van het toenmalige Departement Bestuurszaken ruim tien jaar geleden al handvatten aangereikt in hun gids '[Slimme subsidies als instrument](#)'. De daar omschreven RIE-evaluatie (reguleringsimpact) kan zeker haar nut nog bewijzen, voor alle vormen van financiële overheidssteun.

Dat geldt wellicht nog meer voor een ander onderdeel in die gids, de ex-ante-evaluatie, daar nog onder de noemer 'reguleringsimpactanalyse' (RIA). Een overbodig subsidiesysteem voorkomen is beter dan het afschaffen. Financiële steun is niet altijd het meest aangewezen instrument om beleidsdoelstellingen te bereiken. Ook de nadere afbakening van de doelgroep voor financiële steun, de exacte voorwaarden en procedures verdienen een degelijk voorafgaand onderzoek.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor maximale transparantie over dergelijke voorafgaande evaluaties. Bij klachtenbehandeling, zowel voor de interne klachtendiensten van de administratie als voor de Vlaamse Ombudsdienst, is het een meerwaarde om burgers meer uitleg te kunnen geven dan alleen 'dat het zo in de regelgeving is bepaald'. Burgers die verwachten in aanmerking te komen voor een bepaald financieel voordeel, maar er om een of andere reden toch naast grijpen, kunnen erg misnoegd zijn en uiteindelijk een negatiever beeld over hun overheid overhouden dan in een situatie waarin dat financiële voordeel nooit bestaan heeft.

Hanteer zo accuraat en actueel mogelijke criteria

Bij de afbakening van de doelgroep of het bepalen van het bedrag van de financiële steun hanteert de overheid geregeld criteria op basis van inkomen, gezinssamenstelling of sociaal statuut. Zeker bij periodieke vormen van financiële steun houdt de overheid best maximaal rekening met de veranderlijkheid van die criteria als ze haar financiële steun zo doelmatig mogelijk wil besteden.

Voor inkomen wordt klassiek gekeken naar het laatst beschikbare aanslagbiljet. Bij de jaarlijkse studietoelagen bestaat de mogelijkheid om voort te gaan op een vermoedelijk inkomen wanneer het inkomen na het laatst beschikbare aanslagbiljet gedaald is, en ook bij het groeipakket kan dat, via de zogenaamde alarmbelprocedure. Bij de maandelijkse sociale huur kan zelfs voortgegaan worden op het actueel besteedbare inkomen, waarbij rekening gehouden wordt met collectieve schuldenregelingen en dergelijke, wat de doelmatigheid van de steun ten goede komt.

Voor kortingen voor personen ten laste wordt doorgaans uitsluitend gekeken naar het aantal gedomicilieerden. Ondertussen kan bij de onroerende voorheffing wel rekening gehouden worden met co-ouderschap. Dat is nog niet het geval bij bv. de drinkwaterfactuur. Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst daarover klachten.

Verder blijft het huidige tariefsysteem voor drinkwater leiden tot onvrede over de regel dat voor het aantal gedomicilieerden uitsluitend gekeken wordt naar de situatie op 1 januari van het kalenderjaar. Er wordt geen rekening gehouden met wijzigingen in de loop van dat jaar. Vooral nieuw samengestelde gezinnen die plots meerdere personen extra ten laste hebben, voelen zich benadeeld.

De regel van 1 januari geldt ook voor de sociale korting op de waterfactuur en heeft daar een nog groter effect. Wie op die dag een bepaald sociaal statuut heeft, krijgt een korting van 80% tijdens dat hele kalenderjaar. Burgers die bv. vanaf februari (2024-4813) of april (2024-3896) recht hebben op een inkomensgarantie voor ouderen, krijgen tot eind 2024 toch nog niet de daaraan gekoppelde sociale korting op hun waterfactuur. De verzoeker in 2024-7482 had in 2023 recht op een leefloon, en vanaf februari 2024 opnieuw, maar net in de eerste maand van 2024 met die cruciale datum van 1 januari niet, waardoor hij een heel kalenderjaar geen sociale korting voor zijn drinkwater kreeg. Een verfijnder systeem met een pro-rataverrekening zou doelmatiger zijn. Ook omgekeerd trouwens: wie op 1 januari het statuut heeft maar dat kort nadien verliest, blijft nu onbedoeld nog lange tijd van een sociale korting genieten.

Bovendien zit er nog een anomalie in de toepassing voor rechthebbenden die van de formule van rechtstreekse verrekening van de sociale korting in hun waterfactuur belanden in de formule van de uitbetaling van een eenmalige forfaitaire sociale compensatie voor een heel kalenderjaar. Dat is het geval bij een verhuis van een woning met een individuele meter naar een appartement met een collectieve meter (bv. 2024-6055) en ook bij de aanvang van zorgwonen (bv. 2024-4451). De rechthebbende verliest dan in de praktijk zijn sociale voordeel voor de rest van het kalenderjaar: geen rechtstreekse korting meer, maar ook geen compensatie pro rata voor de resterende maanden. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Maak digitale processen niet onnodig stroef

De Vlaamse Ombudsdienst is een sterke voorstander van digitale processen, maar wil ook dat de burger die digitaal niet meekan, niet uit het oog verloren wordt. In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op digitale inclusie.

Ook wie digitaal vaardig is, worstelt geregeld met digitale processen om een bepaald financieel voordeel aan te vragen. Dan gaat het niet alleen om applicaties die bij momenten onvoldoende stabiel en performant zijn (zoals Mijn VerbouwPremie), maar ook om de manier waarop het digitale proces concreet is uitgewerkt. De realiteit is dikwijls gevarieerder dan men bij de ontwikkeling beseft en een bestaande applicatie blijkt meer dan eens niet zo gemakkelijk bij te sturen.

Een eenvoudig voorbeeld uit de procedure van de premie voor zero-emissievoertuigen: de aanvraagapplicatie bevatte een limitatieve voertuigenlijst, maar er waren nog andere wagens die voldeden aan de premievoorwaarden uit de regelgeving. Er bestond geen vrij veld of andere uitweg om deze in te geven. Of nog: in die aanvraagapplicatie moest men de datum van de bestelbon invoeren want de aankoop moest binnen de 90 dagen erna geregistreerd zijn, maar wie uit de stock kocht, had geen bestelbon en kon geen volledige aanvraag indienen.

Een steeds terugkerend voorbeeld over Mijn VerbouwPremie: burgers duiden bij de premieaanvraag voor werken die wel degelijk in aanmerking komen, wel eens de verkeerde categorie aan in het digitale systeem. Het is niet evident want vochtbestrijdingsmaatregelen komen bijvoorbeeld op drie plaatsen voor. In zulke gevallen ontvangt de aanvrager een weigering met in het beste geval de suggestie om de werken opnieuw aan te vragen onder een andere categorie. Een eenvoudige aanpassing van de ingediende aanvraag blijkt digitaal niet mogelijk te zijn. Dat zou toch vlotter moeten kunnen. Eigenlijk mag zelfs verwacht worden dat de overheidsdienst meteen zelf de correcte categorie aanduidt.

Recent kreeg een burger aanvankelijk niet de kortingsbonnen voor energiezuinige huishoudtoestellen waarop hij recht had en dat wegens een kronkel in het digitale proces die men nog niet opgelost heeft (2025-1474).

De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor om bij het ontwikkelen van digitale processen voldoende ruimte in te bouwen zodat burgers die recht hebben op een premie, die ook effectief toegekend krijgen. Het kan niet dat iemand die inhoudelijk aan alle voorwaarden voldoet, door een onaangepast digitaal proces het financiële voordeel moet missen. Desnoods moet er een analoog opvangnet gecreëerd worden.

De overheid kijkt het best ook met een bredere blik vanuit de leefwereld van de doelgroep. De burger ziet de overheid als een geheel en verwacht van de aangesproken overheidsdienst dat die vanuit actieve dienstverlening tijdig wijst op eventuele rechten op financiële steun bij een andere dienst. Dat is met name bij de thuisbatterij mislukt: door de lange verwerkingstijd van de verplichte melding van de thuisbatterij bij Fluvius zijn heel wat burgers er te laat op geweest dat de premie bij een andere overheidsdienst had moeten aangevraagd worden.

Verder is het logisch dat wie voor subsidieerbare werken vooraf nog een toelating of zelfs een omgevingsvergunning moet verkrijgen, daar ook in het subsidieproces tijdig aan herinnerd wordt. Het kan niet de bedoeling zijn dat de overheid illegale werken subsidieert. Omgekeerd biedt een vergunningsprocedure bij de overheid ook kansen om de burger nog nuttig te wijzen op bepaalde premies.

Zorg voor klantvriendelijke beroepsmogelijkheden

De eerste stap naar een klantvriendelijke beroepsmogelijkheid is een afdoende en heldere motivering van de weigeringsbeslissing in eerste aanleg. Zo kan de burger een betere inschatting maken van zijn kansen in beroep. Onder meer bij Mijn VerbouwPremie blijft dat een pijnpunt.

Dat bij een beslissing de bestaande beroepsmogelijkheden en -modaliteiten vermeld moeten worden, is al jaren een decretale verplichting. Sommige processen beschikken niet over een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid. Dan hoort bij de beslissing meteen verwezen te worden naar de algemene eerstelijnsklachtenprocedure, naast de gerechtelijke beroepsmogelijkheden. De eerstelijnsklachtenbehandelaar heeft op zijn beurt de decretale plicht om te verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Iets wat daarbij uit het oog verloren wordt, is dat de klachtenbehandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst de beroepstermijn bij de Raad van State opschort, voor maximaal vier maanden (art. 19 Wetten Raad van State). Op zich bestaan er dus voldoende herkansingen om de burger die inhoudelijk aan alle voorwaarden voldoet, alsnog de beoogde financiële steun toe te kennen.

Toch loopt het in de praktijk te vaak mis. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor om beroepsmogelijkheden zo laagdrempelig mogelijk en voldoende ruim te maken en actief alle kansen te bieden om alsnog de nodige bewijselementen in te dienen of zaken te regulariseren. Uit het klachtenbeeld over Mijn VerbouwPremie blijkt alvast dat de beroepstermijn van één maand daar te kort is.

Verfijn de sanctiebepalingen. Het is te vaak alles of niks.

Proportionaliteit is niet alleen bij de beleidskeuze voor een bepaalde vorm van financiële steun en de eraan verbonden (bewijs)lasten en verbintenissen geboden, maar ook bij het bepalen van de gevolgen wanneer niet aan alle voorwaarden voldaan is.

Nog te dikwijls ziet de Vlaamse Ombudsdienst sancties die niet in verhouding staan tot de tekortkoming. Een typisch voorbeeld vinden we in het hoofdstuk Fiscaliteit, met het verlaagde tarief bij registratierechten bij de aankoop van een enige eigen woning. Wie niet binnen een bepaalde termijn (meestal drie jaar) zijn domicilie vestigt op dat adres, moet niet alleen zijn korting terugbetalen maar krijgt

daarbovenop een belastingverhoging van 20% aangerekend. Alleen met overmacht in strikte zin wordt rekening gehouden, niet met andere verzachtende omstandigheden. Ook maakt het niet uit of de deadline voor domicilie net of ruim overschreden wordt. Een verfijnder beoordelingskader is aangewezen.

Wie bij aanvang van het schooljaar een schooltoeslag voor zijn kind gekregen heeft, moet die volledig terugbetalen als het kind later tijdens dat jaar uitgeschreven wordt bijvoorbeeld voor een overstap naar de examencommissie. Een pro-rataregeling zou mogelijk gemaakt moeten worden.

Ook in het hoofdstuk Onroerend Erfgoed beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de regelgever aan om meer flexibiliteit in de sanctieregeling in te bouwen, bijvoorbeeld voor wie net vóór de toekenning van een erfgoedpremie al begonnen is met bepaalde werken, wat volgens die specifieke regelgeving niet mag. Nu verliest de eigenaar in dat geval de volledige premie voor alle werken, ook voor werken die nog niet uitgevoerd zijn.

6. Digitale inclusie blijft cruciaal

Een toenemend aantal procedures op Vlaams niveau voorziet in een volledige automatische toekenning en afhandeling. De Vlaamse Ombudsdienst wees er in het Jaarverslag 2023 al op dat dit vanuit burgerperspectief goede en aan te bevelen praktijken zijn.

Digitalisering brengt wel het risico met zich mee dat de afstand tot de overheid groter wordt voor burgers die digitaal niet mee zijn. Het kan leiden tot digitale uitsluiting. Zo wijst de Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting op een interessante paradox: meer dan ooit hebben burgers toegang tot digitale technologie en maken ze gebruik van digitale diensten. Tegelijk vertaalt dit zich niet in een toename van de digitale vaardigheden. Onderzoekscentrum Imec wijst er terecht op dat *“kunnen connecteren niet hetzelfde is als kunnen participeren”*.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving het afgelopen jaar heel wat klachten die aantoonde waarom het cruciaal is dat dit thema de nodige aandacht blijft krijgen.

Heb voldoende aandacht voor gebruiksvriendelijkheid

De eBox is een voorbeeld van een instrument dat veel mogelijkheden biedt voor een vlotte digitale communicatie. Toch zorgt deze in bepaalde gevallen ook voor ergernis. Zo is er bijvoorbeeld verwarring over hoe de communicatie in eBox op te volgen. Dit varieert van geen verwittigingsmail krijgen tot het ontvangen van een overvloed aan mails, niet enkel via eBox zelf maar ook via Mijn Burgerprofiel, Doccle en KBC Mobile. Voor veel burgers blijft het zoeken naar een efficiënt beheer van hun eBox. Zo ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over gemiste digitale betalingsuitnodigingen, bv. bij de zorgpremie. Het Bestuursdecreet voorziet bovendien dat ook aangetekende zendingen louter via digitale weg kunnen verzonden worden. Om misverstanden te vermijden, wordt een laatste verwittiging altijd best ook op papier verstuurd.

Bij de onroerende voorheffing ontvangt maar een van beide partners in een gezin het aanslagbiljet in de eBox. Er kan gekozen worden welke partner dat is, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft er voorstander van om beide partners te verwittigen dat het aanslagbiljet er is en het volledige aanslagbiljet voor beiden ter beschikking te stellen in het online loket. Bij sommige burgers leeft de vraag om ook de erfbelasting via het online dossier te kunnen volgen (2024-1510). In 'Mijn Dossier' (het digitale loket van VLABEL) zijn de gegevens over erfbelasting niet zichtbaar. Op termijn is het wel de bedoeling om de aanslagbiljetten en betaalinfo voor alle Vlaamse belastingen digitaal te ontsluiten.

Wat de aanslagbiljetten betreft, laat de QR-code op de brief enkel de keuze van een betaaldatum toe wanneer het bedrag lager is dan 500 euro. Verzoekers waren verrast dat het geld onmiddellijk van hun rekening ging (2024-3501 en 2024-3514). De suggestie om boven de QR-code even te waarschuwen met “*Let op, onmiddellijke betaling.*” werd door VLABEL afgewezen. Het zijn nochtans die kleine dingen die burgers kunnen doen afhaken bij deze nieuwe mogelijkheden.

In sociale huur werd in 2024 het centraal inschrijvingsregister (CIR) gelanceerd. Vanwege de complexe datamigratie was het van belang dat elke kandidaat-huurder zijn dossier valideerde. Maar niet alle kandidaat-huurders hebben hun inschrijving bevestigd. Een verzoeker geeft aan dat actualiseren in het CIR niet goed werkt omdat hij niet met computers overweg kan (2024-1947). Eén woonmaatschappij maakt ook duidelijk dat ze zelf ziet dat kandidaat-huurders het proces van bevestiging van inschrijving niet rond krijgen. Voor die woonmaatschappij was de inschrijving gelukt voor 70% van de wachtenden op de lijst. Voor 30% bleef het een onzekere zaak en die moesten eind 2024 nog worden aangeschreven.

Wat omgevingsvergunningen betreft leeft de vrees dat in de toekomst alle bezwaarschriften en beroepschriften digitaal moeten worden ingediend. Nu al struikelen sommige burgers over aanvragen in het Omgevingsloket voor zaken waarvoor geen architect nodig is. De krappe termijnen alleen al maken dit een moeilijk gegeven, zeker wanneer lokale digi-initiatieven dat allemaal zouden moeten opvangen.

Verschillende administraties namen positieve initiatieven om burgers digitaal te ondersteunen. Zo bood men bij de zorgtoeslag de nodige ondersteuning via schermdelen, een toepassing die ook bij Fluvius wordt gebruikt. Daar kan bij vragen of problemen de operator het scherm van de klant overnemen en verdere begeleiding bieden. Ondersteuning was er niet enkel vanop afstand, ook bv. woonloketten en energiehuisen droegen met de geboden hulp hun steentje bij.

Ook De Lijn zette verder in op digitale inclusie. De app werd toegankelijker en daarnaast werkt men aan een vereenvoudigde modus voor gebruikers die digitaal minder vaardig zijn. Verder werd een traject opgestart met opleidingen voor digitale inclusie, waarin zowel opleidingen voor de De Lijnapp als de Hoppinapp voorzien zijn om reizigers wegwijs te maken en te ondersteunen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 143).

Hanteer een afwegingskader voor verdere digitalisering

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de Vlaamse overheid om bij de digitalisering van processen voor de burger telkens na te gaan of de maximale toegang tot de openbare dienstverlening voor elke burger gegarandeerd blijft, in het bijzonder voor kwetsbare (doel)groepen.

Aan de digitalisering van de lerarenkaart ging een zorgvuldige afweging vooraf. Volgens onderzoek van Imec heeft 98,5% van de leerkrachten een smartphone. Voordelen van de digitale lerarenkaart zijn volgens het departement Onderwijs: een toegankelijke en gebruiksvriendelijke app, de mogelijkheid om te kunnen checken welke voordelen er zijn, lagere fraudegevoeligheid en meer duidelijkheid voor de aanbieder van de voordelen over wie er aanspraak op kan maken. Toch dienden leerkrachten bezwaar in tegen de digitalisering met de vraag om in een alternatief te voorzien. De papieren lerarenkaart werd in het verleden verdeeld via de bibliotheken: een omvangrijke logistieke operatie voor zo'n 230.000 gegadigden. Enkele leerkrachten verdedigden het 'recht op disconnectie' in de vrije tijd. Deze klachten raken aan een breder maatschappelijk debat: kan een werkgever of de overheid verwachten dat we een smartphone hebben en gebruiken? Na aanhoudend klagen ging Onderwijs overstag en wordt er toch een printbare versie uitgewerkt tegen de zomer van 2025.

In de toekomst zal de aanvraag van een hinderpremie exclusief via de e-Box Enterprise verlopen. Dit moet mogelijk zijn, de hinderpremie is er immers voor professionals (ondernemers). Maar het geplande verdwijnen van de papieren dienstencheques vanaf 1 juni 2025 is veel minder evident, omdat de doelgroep voor dienstencheques zeer breed is en onder meer een grote groep senioren bevat.

7. Aandacht voor bereikbaarheid

Van een overheidsdienst verwachten we dat die vlot bereikbaar is, zowel fysiek, telefonisch als digitaal. We verwachten dat overheidsgebouwen toegankelijk zijn. Openingsuren van overheidsdiensten zijn bij voorkeur ruim en publieksgericht. Actuele informatie over publieke diensten zou eenvoudig fysiek en online te vinden moeten zijn.

Onderzoek fysieke dienstverleningscentra

Fysieke dienstverlening wordt door de Vlaamse Overheid als gelijkwaardig naar voren geschoven als online dienstverlening, maar de nadruk ligt de afgelopen jaren toch vooral op *digital first* voor burgers en *digital only* voor ondernemingen.

Zo werd de fysieke publieke dienstverlening van de Vlaamse Overheid de afgelopen jaren verder afgebouwd. Nochtans is er een significante groep mensen die persoonlijk contact sterk waardeert of er behoefte aan heeft, bv. om een dossier of de persoonlijke situatie te kunnen verduidelijken. Zij klagen over het verdwijnen van menselijk contact en over achteruitgang in de klantvriendelijkheid van de overheidsdienstverlening.

Fysieke dienstverleningscentra voor publieke dienstverlening (idealiter geclusterd met semipublieke en gemeentelijke dienstverlening) zijn een te onderzoeken optie voor een burgernabije overheidsdienstverlening. Er kan worden geput uit de ervaringen van lokale besturen die nu al in loketfuncties voorzien voor pensioendiensten, belastingdiensten, het Woningfonds, VDAB en de energiehuizen.

Zorg voor voldoende telefonische bereikbaarheid

Indien het fysiek niet mogelijk is, wensen heel wat burgers op zijn minst de ruimte om hun dossier telefonisch te kunnen toelichten. Voor ondersteuning via de telefoon (maar ook via e-mail en chat) heeft de Vlaamse overheid met het contactcenter 1700 een sterk merk uitgebouwd. Het contactcenter geeft wegwijs- en eerstelijnsinformatie naar de juiste diensten.

Het contactcenter 1700 legt zichzelf ambitieuze bereikbaarheidsnormen op: de gemiddelde bereikbaarheid moet minstens 95% zijn. Een cijfer dat in 2024 niet gehaald werd: gemiddeld strandde de bereikbaarheid voor oproepen op 91,6%. Klachten over de telefonische bereikbaarheid probeert contactcenter 1700 te voorkomen door de 'neem 's op'-functie. Na 2,5 minuten wachten kan de beller ervoor kiezen om zijn nummer achter te laten en teruggebeld te worden binnen de twee werkdagen. In 2024 werden 14.025 terugbelafspraken door de voorlichters afgehandeld.

Telefonische bereikbaarheid en de inhoud van het telefonisch contact zijn erg belangrijk. Bij het Agentschap Inburgering & Integratie had bijna de helft van de gegronde klachten betrekking op gebrekkige (telefonische) bereikbaarheid. Het agentschap zet zich in om hiermee aan de slag te gaan en heeft het programma 'klantgerichte dienstverlening' in zijn ondernemingsplan opgenomen. Een belangrijk onderdeel van dat programma is de inrichting van een klantgericht, (digitaal) toegankelijk en gebruiksvriendelijk contactmodel (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1018).

Vooral bij De Watergroep liet de telefonische bereikbaarheid in 2024 te wensen over. De oorzaak is gekend: als gevolg van hardnekkige softwareproblemen liep de drinkwatermaatschappij een grote dossierachterstand op. De klantendienst kon de toegenomen stroom telefoonoproepen onvoldoende opvangen, ondanks de inzet van tientallen extra personeelsleden. De Watergroep denkt tegen begin mei 2025 opnieuw haar telefoondoelstellingen te kunnen halen, namelijk 80% van de oproepen binnen de twee minuten opnemen en 90% van de oproepen meteen door de eerste medewerker aan de lijn afgehandeld krijgen.

De Lijn merkt in haar klantenrapport op dat telefonische contacten een heel belangrijk informatiekanaal blijven. Zeker burgers die niet digitaal zijn onderlegd en moeite hebben met websites of apps, maken gebruik van 'De LijnInfo' om de nodige informatie te bekomen. Het is vanuit deze invalshoek moeilijk te begrijpen dat hiervoor 0,30 euro/minuut wordt aangerekend.

Vermeld voldoende kanalen voor contact

Op heel wat overheidswebsites en -formulieren zijn de namen, telefoonnummers en e-mailadressen van contactpersonen verdwenen. Het vermelden van contactgegevens van dossierbehandelaars (naam, telefoonnummer, email-adres) in berichten is een aandachtspunt. Het Bestuursdecreet voorziet dat elk bericht dat uitgaat van een overheidsinstantie de contactgegevens dient te bevatten van degene die meer inlichtingen kan verstrekken over het dossier.

Drinkwatermaatschappijen kiezen resoluut voor een contactformulier zonder vermelding van e-mailadressen op hun website. Het werken met contactformulieren kan zeker de efficiëntie van de eigen organisatie ten goede komen. Maar voor nogal wat klanten blijft een contactformulier te hoogdrempelig. Ook missen burgers zo een schriftelijke weerslag van hun klacht, wat ze met een e-mail wel hebben.

Een eerste reactie op een ingevuld contactformulier is bovendien vaak een *no reply*-mail (een e-mailcommunicatie waarbij de ontvangers geen mogelijkheid hebben om rechtstreeks te antwoorden op de afzender). *No reply*-mails ontnemen mensen de mogelijkheid om te reageren en vormen vanuit burgerperspectief niet de meest klantvriendelijke optie. Bovendien komt er geen antwoord op vragen die mensen nog hadden willen stellen en die het probleem mogelijk hadden kunnen oplossen.

In dossier 2024-4116 reageerde de verzoeker op een *no reply*-mail van de overheid. Hierdoor was de bijkomende informatie die nodig was om het dossier verder te kunnen behandelen, nooit bij de dienst terechtgekomen. De Vlaamse Ombudsdienst raadt het gebruik van *no reply*-mails voor belangrijke communicatie af. Selectieve en zuinige toepassing van *no reply*-mails (bv. zoals Fluvius om al gemaakte afspraken via e-mail te bevestigen) is aangewezen.

Communiqueer over problemen en wachttijden

Communicatie over de dienstverlening, via welk kanaal deze ook wordt uitgevoerd, blijft essentieel. We denken dan aan communicatie over actuele wachttijden voor telefonische bereikbaarheid, het weergeven van verwachte doorlooptijden en statussen van dossiers. Burgers klagen omdat ze een beslissing willen, maar ook omdat ze ongerust en onwetend zijn tijdens het lange wachten. Tussentijdse communicatie en een inschatting van de termijn kan een stuk van dat ongenoegen wegnemen. Dit zien we in 2024 zeer sterk bij NARIC, de overheidsdienst die buitenlandse studiebewijzen erkent. Mensen blijven te lang (soms meer dan een jaar) in het ongewisse over de erkenning van hun buitenlands diploma en er wordt

hen in tussentijd afgeraden om herinneringen te sturen of telefonisch contact op te nemen met de administratie. Dat is niet aanvaardbaar. Er zijn mogelijkheden, bijvoorbeeld via het contactcenter 1700, om hier een evenwicht in te vinden. Burgers proactief een stand van zaken geven kan heel wat extra vragen en klachten vermijden.

Vraag aan burgers wat ze willen, ook over dienstverlening

Het Vlaamse regeerakkoord blijft sterk inzetten op verdere digitalisering van de administratieve processen, maar heeft ook aandacht voor een inclusieve dienstverlening. Daarbij verzekert het regeerakkoord *“altijd de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van een persoonlijke dienstverlening via rechtstreeks contact met overheidsmedewerkers.”* Deze mogelijkheid zal worden verankerd in een Vlaams dienstverleningscharter met meetbare doelstellingen.

Het is afwachten hoe concepten als ‘persoonlijke dienstverlening’ en ‘rechtstreeks contact’ worden gedefinieerd. Vanuit burgerperspectief valt te hopen dat deze begrippen voldoende ambitieus en op mensenmaat worden ingevuld. Het strekt tot aanbeveling om net als in Nederland wetenschappelijk onderzoek uit te voeren naar de momenten waarop en de procedures waarin mensen effectief graag persoonlijk contact willen met de overheid. En dit op basis van bevragingen van o.a. specifieke doelgroepen, zoals kortgeschoolden of senioren (*“niets over ons, zonder ons”*). Ook het structureel peilen naar gebruikerservaringen, door na contact met de overheid de burger te vragen naar feedback, kan inspiratie bieden.

De Digimeter van Imec biedt alleszins argumenten om te pleiten voor een voldoende brede keuze aan contactmogelijkheden. Digitale ondersteuning wordt door steeds meer Vlamingen omarmd, maar toch benadrukt de Digimeter dat dit geen reden mag zijn om offline alternatieven af te bouwen. Digitale dienstverlening mag het niet het enige kanaal worden: Vlamingen geven aan zowel online als fysieke dienstverlening te willen; een 24/7 digitaal loket én persoonlijk contact. De Vlaamse Overheid moet dus blijven inzetten op een hybride aanpak: een aanpak op maat van de burger.

A. Wonen

Het thema Wonen bij de Vlaamse Ombudsdienst omvat de klachten over de sociale woonorganisaties en over de Vlaamse woonpremies en tegemoetkomingen (huurpremie, huursubsidie en Mijn Verbouwpremie). 39 woonmaatschappijen rapporteren 2.968 klachten, de huurdersbonden 11 en het Vlaams Woningfonds 89 klachten in eerste lijn. Twee woonmaatschappijen, nl. De Voorkempen uit Brecht en Het Vlaamse Woonanker uit Sint-Pieters-Leeuw, hebben geen rapport bezorgd, ook niet na een herinnering. Het agentschap Wonen in Vlaanderen rapporteert 139 klachten in eerste lijn, die in hoofdzaak betrekking hebben op de huurpremie en de huursubsidie. Over Mijn Verbouwpremie waren er 751 ontvankelijke eerstelijnsklachten en 293 in tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst. In tweede lijn tellen we in totaal 1.061 klachten over het thema Wonen.

De woonmaatschappijen rapporteren over klachten rond samenlevingsproblemen (o.a. geluidsoverlast) en rond technische problemen: het uitblijven van herstellingen, de berekening van de huurlasten, het aanrekenen van huurschade. Meer en meer woonmaatschappijen stellen een externe firma aan om de plaatsbeschrijvingen te doen en zo discussies en klachten te vermijden. Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst komen dit soort klachten veelvuldig aan bod, waarbij via onze tussenkomst aandacht wordt gevraagd voor de nodige herstellingen en de aanpak van leefbaarheidsproblemen.

De schaalvergroting die de fusies en de transitie van sociale huisvestingsmaatschappij (SHM) naar woonmaatschappij medio 2023 met zich meebracht, vraagt om een andere aanpak. De focus lag gedurende een langere periode op de eigen werking en de interne herschikking binnen de nieuwe woonmaatschappijen, waardoor een aantal maatschappijen erkent dat dit ten koste is gegaan van de noden van kandidaat-huurders en huurders. Zo erkent de eengemaakte woonmaatschappij voor de provincie Limburg (Wonen in Limburg) dat er sedert de fusie wordt gewerkt vanuit twaalf verschillende kantoren binnen drie deelwerkingsgebieden. Hierdoor moeten operationele processen en ondersteunende faciliteiten nog beter op elkaar worden afgestemd. Tegelijk rapporteert woonmaatschappij Leefgoed over een goede praktijk, nl. een eengemaakte klachtenprocedure na de fusie van vier SHM's en twee sociale verhuurkantoren (SVK's).

Sinds 2024 is een nieuw toewijzingsmodel voor sociale huurwoningen van toepassing. Bij de versnelde toewijzingen spelen OCMW's en CAW's een cruciale rol (2024-5232, 2024-5395, 2024-3739). Maar die diensten worden niet beschouwd als verhuurder, waardoor de afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen oordeelt dat de verhaalprocedure tegen een toewijzing of een afwijzing niet op hen van toepassing is. Dit doet vragen rijzen over de motivering van de beslissingen van deze externe partners, die toch een grote vrijheid hebben om te bepalen welke kandidaten ze wensen voor te dragen voor een versnelde toewijzing. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de argumenten van deze actoren mee te nemen in het toezicht.

1. Transparantie over wachtlijsten: een noodzakelijke voorwaarde

In sociale huur bestaan er al heel lang wachtlijsten. Er wordt gewerkt aan goede data voor de sociale woonactoren, maar minder voor de wachters in de rij. Voor hen klinkt al vele jaren een wachtmuziekje. Ze tasten in het duister over wanneer ze aan de beurt kunnen komen en wat hun kansen zijn om binnen een redelijke termijn een toewijzing te kunnen verwachten. Het centraal inschrijvingsregister voor de sociale huur blijft een *black box* voor wie in de wachtkamer zit.

Het CIR voor sociale huur is sinds maart 2024 in werking. Vanaf die datum kunnen mensen zich online inschrijven voor een sociale woning, hun dossier aanpassen of

bevestigen. De opstart van dit register is niet helemaal vlot verlopen. Verschillende woonmaatschappijen rapporteren over problemen met het CIR en een onzorgvuldige implementatie van de gegevens. Medio februari 2025 zijn er nog steeds geen officiële cijfers beschikbaar van het aantal kandidaat-huurders in het CIR.

De meest recente cijfers over de kandidaat-huurders op de website van Wonen in Vlaanderen dateren van eind 2022. Deze cijfers houden enkel rekening met de kandidaten bij de woonmaatschappijen. Het waren er toen 176.026. Door de datamigratie naar het CIR zijn er begin 2025 geen cijfers over 2023 en 2024.

De eerste lijn van de woonmaatschappijen rapporteert klachten over problemen bij het splitsen van kandidatendossiers (bv. na een echtscheiding), het niet kunnen raadplegen van de wachttijd en klachten rond inlogproblemen. Cookies of het werken vanop een smartphone bleken het inloggen te bemoeilijken.

Voor de beleidsmakers en het databeheer rond sociaal wonen is een goed werkend CIR wellicht een droominstrument. Het kan duidelijke en gedetailleerde data bieden over wie, waar en met welke behoefte aan het wachten is op een sociale huurwoning. Voor de kandidaat-huurders die op de wachtlijst staan, is er momenteel geen transparantie.

Zowel in eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen klachten binnen over het niet zichtbaar zijn van de plaats op de wachtlijst. Er was hiervoor bij aanvang in een 'knop' voorzien in de applicatie. Maar deze functionaliteit kon nog niet ontwikkeld worden (2024-4356, 2024-3939). Door de complexiteit van het sociale toewijssysteem, waarbij men via meerdere pijlers kan instromen in een sociale woning, "*moet het agentschap immers eerst grondig analyseren of deze informatie voor de burger duidelijk interpreteerbaar is*", lezen we in het klachtenrapport van Wonen in Vlaanderen. De knop is inmiddels verwijderd om geen valse verwachtingen te wekken.

Naar aanleiding van klachtendossiers melden woonmaatschappijen aan de Vlaamse Ombudsdienst dat de dataoverdracht naar het CIR niet loopt zoals zou moeten. Voor de woonmaatschappijen is dit een vervelende zaak, maar voor de wachtenden op de lijst heeft dit grotere gevolgen waarvan de echte problemen maar op termijn duidelijk worden of misschien wel onherstelbaar zijn geworden. Ook de patrimoniumoverdracht naar aanleiding van de transitie van een kleine 100 sociale huisvestingsmaatschappijen naar een 40-tal woonmaatschappijen zorgt voor dataproblemen. In januari 2025 verklaart de minister van Wonen dat er extra budgetten zijn vrijgemaakt voor een goed werkend CIR. Hoeveel inspanningen hier gaan naar goede informatie voor de kandidaat-huurders is niet duidelijk.

Sommige woonmaatschappijen zeggen aan de kandidaten dat ze geen informatie kunnen geven over de plaats van de kandidaat-huurder op de wachtlijst, zelfs niet op uitdrukkelijke vraag. Er schort dus heel wat aan de openbaarheid en transparantie voor diegene die aan de wachtzijde staat: waar sta ik? Wie kan er in de rangorde op de wachtlijst nog boven mij komen? (2024-7325). En dit met zoveel toewijzingsreglementen als er woonmaatschappijen zijn, met soms nog specifieke regels per gemeente binnen het werkgebied.

Er is volgens de afdeling Toezicht van Wonen in Vlaanderen geen wettelijke informatieverplichting (2024-7188) voor de woonmaatschappijen om hun kandidaat-huurders over de plaats op de wachtlijst te informeren. "*Dit kan immers voor verwarring zorgen bij kandidaat-huurders. Het is wettelijk perfect mogelijk dat je eerste staat op een wachtlijst als je komt kijken en twee maanden later pas derde omwille van de voorrangen die spelen. Dit geldt des te meer op dit moment nu de wachtlijsten door de verandering van werkingsgebieden, splitsingen en fusies nog meer dan gewoonlijk aan aanpassingen onderhevig zijn. Dit is niet altijd*

makkelijk uit te leggen en geeft soms de indruk van willekeur, ook als dat helemaal niet zo is." Deze stelling is in strijd met het openbaarheidsbeginsel verankerd in het Bestuursdecreet.

Er is angst voor te veel vragen, te veel klachten. Nochtans lijkt een digitaal platform het perfecte instrument om te verklaren dat bv. kandidaat X minder voorrang geniet door de onbewoonbaarverklaring van de woning van kandidaat Y of dat kandidaat Z twintig plaatsen achteruit is gegaan door een verplichte verhuisbeweging ten gevolge van een noodzakelijke renovatie aan een hele wijk. Als de input van de data goed is verlopen, zou het CIR elke beweging op de wachtlijst perfect kunnen verklaren voor de burger die een verklaring wil.

Het is geen goede bestuurspraktijk dat er onredelijk lange wachtlijsten bestaan. Rechten toekennen maar ze niet kunnen garanderen zet druk op het vertrouwen van de burger in de overheid. De procedures moeten transparant en klantvriendelijk zijn. Maar dat zijn ze op vandaag niet. Dit ondergraaft de legitimiteit van het systeem. Niet alleen het jarenlang moeten wachten, maar ook de onvoorspelbaarheid en ondoorzichtigheid van het systeem, geven de indruk dat wachtenden een speelbal van het lot zijn en dat toewijzing arbitrair verloopt, hoezeer dat in de realiteit ook niet het geval is. Wachtlijsten voor sociale huurwoningen moeten een open boek zijn, zeker voor wachtenden en hun hulpverleners. Ook de woonmaatschappijen moeten hierover goed kunnen informeren.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de wachttijden voor kandidaat-huurders transparant te maken via open communicatie en regelmatige updates: zorg ervoor dat alle informatie over de wachtlijst duidelijk en toegankelijk is voor de kandidaat-huurders. Dit kan algemeen via de website of het CIR, maar ook kandidaatgericht via een persoonlijk contact. Het CIR moet huurders laten zien waar ze staan op de wachtlijst en wat de verwachte wachttijd is. Het CIR kan perfect verklaren waarom sommige kandidaten plots hoger gezet worden in de rangorde. Zorg ervoor dat alle betrokken actoren consistentie handhaven in de informatie die ze verstrekken.

2. Mismatch van vraag en aanbod zorgt voor lang wachten

De gemiddelde wachtermijn voor een sociale huurwoning bedraagt bijna vier jaar in Vlaanderen. Voor gezinnen met drie of meer kinderen zijn de wachtermijnen doorgaans langer, gemiddeld meer dan vijf jaar (cijfers eind 2023). Grotere gezinnen die volgens de bezettingsnorm aanspraak maken op een woning met minstens vier slaapkamers, maken 25% uit van de kandidaat-huurders, maar de woonmaatschappijen hebben slechts 6,4% woningen in het patrimonium met vier slaapkamers of meer.

Daarbij mag men niet uit het oog verliezen dat één kandidaat-referentiehurder staat voor een groter gezin waardoor het recht op wonen en goede huisvesting voor (vaak jonge) kinderen gedurende jaren in het gedrang komt. De Vlaamse Ombudsdienst hoort het vaker: op de private huurmarkt kan een groot gezin dat financieel zwak staat (bijna) niet terecht. De grotere conforme woningen hebben een te hoge huurprijs. Op de sociale huurmarkt is het aanbod dan weer zeer klein.

In dossier 2024-5231 heeft de verzoeker met vier kinderen recht op een 'versnelde toewijs' op voordracht van het OCMW. Maar volgens de woonmaatschappij stelt die voorrang niet veel voor en is de kans uitermate klein dat hij binnen afzienbare tijd een sociaal dak boven zijn hoofd en dat van zijn vier kinderen zal hebben. In dossier 2024-8029 wacht een gezin met drie kinderen al meer dan zeven jaar op een sociale huurwoning.

De bouwprogramma's en subsidies houden best voldoende rekening met demografische prognoses en veranderingen in de samenstelling van huishoudens. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan het sociaal woningaanbod voor grotere gezinnen te verhogen. Dit zou kunnen door bestaande gebouwen om te vormen tot grotere wooneenheden of door specifieke stimulansen voor woonmaatschappijen om in woningen met vier of meer slaapkamers te voorzien

Ook aan de andere zijde van het spectrum is er een mismatch van vraag en aanbod. Eind 2023 zijn bijna de helft van de kandidaat-huurders alleenstaanden. Volgens demografische prognoses zal het aantal alleenstaanden nog stijgen. Het aanbod van kleine woningen (studio of woning met één slaapkamer) bedraagt 24% van het totale aanbod van sociale huurwoningen. De toewijzing van een sociale huurwoning aan alleenstaanden zou extra bemoeilijkt kunnen worden indien onderbezetting streng zou worden aangepakt, wat alsnog niet het geval is.

Er moet een betere balans komen tussen vraag en aanbod van verschillende woningtypes, zeker ook van kleinere woningen voor eenpersoonsgezinnen.

3. Bezettingnormen zijn lastige normen

Rationele bezetting

Strikte regels rond rationele bezetting zijn nadelig voor grotere gezinnen en staan een soepele toewijzing van een meer geschikte woning in de weg.

Er is al een krap aanbod van grotere sociale huurwoningen, daarbovenop komen ook nog de regels rond rationele bezetting. Rationele bezetting gaat onder meer over het aantal personen die de woning op een voldoende duurzame wijze zullen bewonen en hun fysieke toestand. Deze regels worden door de woonmaatschappijen zelf bepaald (bv. wanneer kunnen twee kinderen een slaapkamer delen) en vastgelegd in het intern huurreglement. Daar zit een eerste probleem: enkele woonmaatschappijen maakten in 2024 dit reglement niet bekend op hun website, terwijl het een openbaar document is. Op andere websites is het dan weer erg moeilijk vindbaar.

Er bestaat geen globaal overzicht van de invulling van de rationele bezetting door de diverse woonmaatschappijen. Zo zijn er geen cijfers beschikbaar over de rationele bezetting of over de toegestane afwijkingen op deze regels (bv. in het kader van renovatie, overbewoning of onderbezetting). Dit blijkt uit een recente vraag aan de minister van Wonen (schriftelijke vraag nr. 160, 8 januari 2025). De minister toont zich voorstander van een autonome invulling door de woonmaatschappijen.

In dossier 2024-2654 staat een gezin met vier kinderen al dertien jaar op de wachtlijst. Ten gevolge van de strenge regels rond rationele bezetting komt het gezin enkel in aanmerking voor een woning met vijf slaapkamers en die woningen zijn schaars en komen zelden vrij. Wanneer zo'n grote woning vrijkomt, zal die eerst worden toegewezen aan een gezin dat intern voorrang heeft om te muteren naar een grotere woning. Het 'externe gezin' maakt zo goed als geen kans.

In dossier 2024-8029 komt het kleine aanbod samen met de regels rond rationele bezetting nog beter naar voren. Een gezin met drie kinderen staat al jaren op de wachtlijst voor woningen met drie of meer slaapkamers. Wanneer ze kiezen voor drie slaapkamers komen ze enkel in aanmerking voor woningen waarvan de bezetting vijf personen moet toelaten. Doorgaans betekent dit dat minstens één kinderslaapkamer twaalf m² groot moet zijn, zodat twee kinderen deze kamer kunnen delen. Wanneer ze bij een aanbod zo'n woning weigeren omdat ze die te klein vinden, zal dit als niet geoorloofd beschouwd worden omdat ze zelf drie

slaapkamers kiezen. Ze kunnen uiteraard ook voor vier of vijf slaapkamers kiezen maar dan zijn hun kansen beperkter, omdat het aanbod kleiner is. Concreet: in de betrokken stad zijn er 400 sociale woningen met drie of meer slaapkamers, waarvan slechts 70 woningen vier of vijf slaapkamers hebben. Strikte regels rond rationele bezetting beperken de woonkansen van grote gezinnen.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat alle woonmaatschappijen:

- hun interne huurreglementen, inclusief de regels rond rationele bezetting, openbaar en makkelijk vindbaar maken op hun websites.
- meer flexibele regels introduceren die rekening houden met de specifieke behoeften van grote gezinnen. Bijvoorbeeld in plaats van strikte oppervlaktevereisten zouden woonmaatschappijen moeten kijken naar de werkelijke leefomstandigheden en het comfort van de bewoners.
- aandacht hebben voor 'externe' grote gezinnen die al lang op de wachtlijst staan wanneer er schaarste is van grotere woningen.
- creatieve oplossingen overwegen zoals het combineren van twee kleinere aangrenzende woningen tot één grotere woning voor grote gezinnen. Dit kan een tijdelijke verlichting bieden tot er voldoende geschikte woningen beschikbaar zijn.

Ongelijke effecten van de aanpak van onderbezetting

Sinds 2017 bestaat er een duidelijk kader om de onderbezetting van sociale woningen aan te pakken. De Vlaamse Ombudsdienst beseft dat het niet evident is sociale huurders uit hun vertrouwde omgeving weg te halen, omdat het gehuurde huis op maat van hun vroegere gezin voor de huidige bewoner(s) te groot is geworden. Bij grote renovatieprojecten kunnen sociale huurders niet terug naar hun woning als ze die niet rationeel kunnen bezetten. Het vergt een goede aanpak en passende communicatie om bewoners te overhalen om kleiner te gaan wonen.

Sociale huurwoningen zijn een schaars goed waardoor een efficiënte inzet zich opdringt. De contracten van bepaalde duur (sinds 2017) zullen in geval van onderbezetting beëindigd kunnen worden en voor de oudere contracten van onbepaalde duur kan een vergoeding (15% van de reële huurprijs) vanaf één overvollige slaapkamer worden aangerekend.

De aanpak van onderbezetting is tot nog toe niet echt dwingend. Dit blijkt uit cijfers die de onderbezetting van sociale huurwoningen in kaart brengen (schriftelijke vraag nr. 75, 15 november 2024): 13.620 woningen zijn onderbezet en in 1.888 gevallen is er een onderbezettingsvergoeding verschuldigd.

De verzoeker in dossier 2025-0162 ervaart ongelijkheid wanneer hij wel 85 euro extra huur moet betalen en zijn burens die ook onderbezet in de wijk wonen niet. De verzoeker was ingeschreven voor een mutatie naar een woning zonder trappen gezien de gezondheid van zijn echtgenote. Hij krijgt vrij snel een aanbod, maar wil er niet op ingaan gezien de staat van het aangeboden appartement en de hogere huurlasten die de totale huurprijs duurder maken. Hij moet ook bijkomend een garage huren. Het totale prijskaartje van het appartement is dus duurder dan van de ruimere woning die hij nu bewoont. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de woonmaatschappij toelichting waarom de andere huurders in de wijk die ook onderbezet wonen geen vergoeding moeten betalen. De reden is dat er aan de andere bewoners nog geen passend aanbod kon worden gedaan en zij daarom die verhoging niet moeten betalen. Aangezien ze geen bijzondere voorrang genieten, kan dit nog een hele poos duren.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om de aanpak van onderbezetting nog eens zorgvuldig onder de loep te nemen met het oog op een gelijke behandeling voor alle sociale huurders die onderbezet wonen.

4. Andere klachten over sociale woonorganisaties

Leegstand bij vertrek van de huurder

Leegstand van sociale huurwoningen is een oud zeer. Ook renovatieprojecten kunnen langdurige leegstand met zich meebrengen. Huurders klagen dat ze wonen in een bijna leeg gebouw met alle problemen van dien, zoals krakers en vandalisme (2024-2719). Een woonmaatschappij moet toch tot de laatste dag de minimale kwaliteit van de woningen garanderen? (zie ook het jaarverslag van de ombudsdienst van de stad Gent, p. 22)

Soms dringen al vertrokken huurders aan op een inkorting van de wettelijke opzegtermijn van drie maanden. De Vlaamse Ombudsdienst tracht te bemiddelen om de huurovereenkomst een maand vroeger af te sluiten maar woonmaatschappijen happen doorgaans niet toe. Hierdoor moeten vertrokken huurders vaak dubbele huur betalen en blijft de woning enkele maanden leeg staan (2024-7379, 2024-7470, 2024-5484, 2024-5350). Door misgelopen afspraken voor de uitgaande plaatsbeschrijving blijft een sociale huurwoning onnodig een half jaar leegstaan (2024-5350).

Private huurwoningen die worden ingehuurd

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten rond de voormalige SVK-woningen, die nu worden verhuurd door de woonmaatschappijen. In deze dossiers verliep de indexatie van de huurprijs die de woonmaatschappij moet betalen aan de eigenaar onduidelijk en moeilijk (2024-6234). In dossier 2024-6811 wil de eigenaar door opeenvolgende moeilijkheden met de onderhuurders de hoofdhurovereenkomst beëindigen, maar dat kan niet zomaar. Hij wil het appartement te koop stellen, maar krijgt het bezoekrecht van kandidaat-kopers niet geregeld. In die dossiers was er weinig sprake van de zogenaamde ontzorging van de eigenaar.

Het Vlaams Woningfonds

Het Vlaams Woningfonds rapporteert in 2024 89 klachten in eerste lijn, de Vlaamse Ombudsdienst ontving er 44. De doorlooptijden zijn verbeterd tegenover de vorige jaren. Kandidaat-ontleners vinden geregeld wel dat de bejegening door de dossierbehandelaars ondermaats is. Andere klachten gaan erover dat men niet in aanmerking wordt genomen om een lening aan te gaan. De Vlaamse Ombudsdienst kon in twee dossiers verzoening brengen door het Vlaams Woningfonds aan te zetten om constructief mee te denken. Zo werd toch een lening toegestaan aan de verzoekster die een huis wou kopen van haar broers en zussen na het overlijden van de ouders, wat aanvankelijk door het Vlaams Woningfonds niet werd toegestaan (2024-6957).

5. Premies en tegemoetkomingen

Klachten over de huursubsidie, de huurpremie en woningkwaliteit

Voor de huursubsidie is de link met de verplichte inschrijving op de wachtlijst voor een sociale huurwoning losgelaten. Dit geeft ademruimte aan mensen die met een huursubsidie een goede woning kunnen huren op de private markt (dossier 2024-2172). Voor de huurpremie bestaat de link met de wachtlijst wel nog, met alle problemen van dien. In het Jaarverslag 2023 hebben we al verwezen naar tussenkomsten van professionele tussenpersonen waardoor burgers de huurpremie mislopen en ook in 2024 zien we pijnlijke gevallen waarvoor Wonen in

Vlaanderen niet tot rechtzetting wil overgaan. In dossier 2024-8596 heeft een medewerker van het OCMW van Halen met de beste bedoelingen de verzoeker ingeschreven bij woonmaatschappij Wonen in Limburg (Wil). Maar de verzoeker woonde in Diest, dus Wonen in Limburg was niet zijn domiciliemaatschappij, waardoor de termijn voor de huurpremie niet begon te lopen. De verzoeker in kwestie was afhankelijk van anderen om zijn recht op een huurpremie waar te maken, waarbij hij er toch op mocht vertrouwen bij het OCMW aan het juiste adres te zijn?

Wonen in Vlaanderen lanceerde in april 2024 een tool waarop mensen hun wachttijd voor een huurpremie kunnen bekijken. Dit is een welkom initiatief. Nog sterker zou het zijn wanneer deze functie geïntegreerd werd in het centraal inschrijvingsregister.

In twee andere dossiers (2024-7514 en 2024-6838) wil Wonen in Vlaanderen niet afwijken van de strenge regels rond het tijdig inzenden van bewijsstukken van kind ten laste en handicap, waardoor de huurpremie werd opgeschort.

In dossier 2024-8223 grijpt een huurder naast de huursubsidie omdat de woning niet tijdig conform is gemaakt door de eigenaar. De woning is een 'oude SVK-woning' die verhuurd wordt door een woonmaatschappij. In wezen zou een woning die verhuurd wordt door de overheid een conformiteitstoets moeten ondergaan vóór de start van de huur. Idealiter is er voor elke sociale huurwoning een geldig conformiteitsattest. Dit is wat een burger van een verharende overheid mag verwachten. Die overheid treedt zelf – volkomen terecht – vaak streng op inzake woningkwaliteit op de private woningmarkt.

In dossier 2024-1150 verliep het dan weer net iets te streng. Een private huurwoning wordt ongeschikt verklaard naar aanleiding van de aanvraag van een huursubsidie. Bij hercontrole voor conformiteit van de woning worden andere gebreken vastgesteld en krijgt de eigenaar geen bijkomende tijd om de woning conform te maken. Bij een nieuwe aanvraag van een conformiteitsattest (na het voorleggen van een nieuw EPC-attest) vraagt de stad Antwerpen ook keuringsattesten, wat niet geëist kan worden. Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst bevestigt Wonen in Vlaanderen dit uitdrukkelijk. De stad Antwerpen gaat hierna over tot controle en zo kan de eigenaar toch tijdig een conformiteitsattest voorleggen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt jaarlijks klachten van eigenaars die zich onheus behandeld voelen door de stroeve procedures rond woningkwaliteit, bv. dat ze niet aanwezig mogen zijn bij een controle (2024-3130, 2024-2254), dat andere gebreken worden vastgesteld bij een hercontrole (2024-4036) of klachten over onheuse behandeling tijdens een verhoor. In dossiers 2024-3571 en 2024-1150 werden beroepen tegen ongeschiktheidsverklaring bij de minister niet tijdig behandeld, wat uitmondt in een impliciete afwijzing die gevolgen kan hebben voor een lopende aanvraag van huursubsidies door de huurder.

Mijn Verbouwpremie: verleng de beroepstermijn, wees soepel met annulaties

In 2024 ging de Vlaamse Ombudsdienst verschillende keren in overleg met Wonen in Vlaanderen over de klachten die ons bereikten over Mijn Verbouwpremie. Uit het klachtenbeeld bleken enkele structurele tekortkomingen in de procedure, zoals een gebrekkige motivering van beslissingen, onduidelijke en onvolledige weigeringsgronden, een te korte beroepsprocedure, onvolledige informatie op de website bv. over de beroepsmogelijkheden en een gebrek aan duidelijkheid over de mogelijkheid om extra stukken toe te voegen of een dossier te kunnen annuleren. Wonen in Vlaanderen engageerde zich om op al deze domeinen voor beterschap te zorgen.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt hier de aanbeveling om in de eerste plaats beter uit te leggen wat de modaliteiten van een beroepsprocedure precies inhouden en ten tweede om de beroepstermijn te verruimen naar minstens drie maanden. Burgers zijn te weinig vertrouwd met zo'n beroepsprocedure en de gevolgen ervan, waardoor heel wat beroepen niet of laattijdig worden ingediend. In de beslissingsbrief zou bijvoorbeeld verduidelijkt kunnen worden dat zo'n beroep gratis is, wat het belang is van de beroepstermijn en dat er al beroep moet worden ingediend ook als de aanvrager nog niet over alle bijkomende documenten of bewijsstukken beschikt.

Beslissingen van de administratie belanden regelmatig in de spambox of wie gevraagd had om per brief op de hoogte te worden gehouden, ontvangt toch geen brief per post. Sommigen moeten wachten op een afspraak bij het energiehuis om de weigeringsbeslissing te begrijpen en vervolgens een vervolgspraak maken om hieraan te remediëren. Mensen vinden het ook niet logisch om in beroep te gaan zonder dat ze eerst de bijkomende bewijsstukken hebben ontvangen van hun aannemer of leverancier. Anderen bellen het contactcenter 1700, maar krijgen een verkeerd advies. Nog anderen ondernemen pas actie wanneer het geld op de rekening verschijnt en het duidelijk wordt dat het bedrag veel lager is dan verwacht. Wie de 'glaspremie' ontvangt, denkt geregeld dat een en ander in schijven wordt uitbetaald en blijft vergeefs wachten op de 'schrijnwerkpremie'. De soms onduidelijke motivering van beslissingen maakt het voor burgers moeilijk om te begrijpen dat ze verondersteld worden beroep in te dienen. Zelfs wie na een negatieve beslissing onmiddellijk ageert en op zoek gaat naar bijkomende informatie om de eigen situatie correct te begrijpen, is er geregeld aan voor de moeite omdat de antwoorden van de overheid te laat komen. Een termijn van één maand om al dit soort zaken op te vangen blijkt in de praktijk gewoon te kort.

Wie te laat beroep indient, wordt onverbiddelijk afgewezen. In dossier 2025-0733 doet de burger een aanvraag voor de premie voor buitenmuurisolatie. Half oktober 2023 vraagt de administratie een meer gedetailleerde factuur en een correct aannemersattest. De aanvrager krijgt van zijn aannemer niet tijdig de correcte documenten, waarop hij dus enkel de ontoereikende documenten opnieuw kan indienen, met als gevolg dat begin december 2023 de premie wordt afgewezen en de beroepstermijn begint te lopen. Nadat de beroepstermijn is afgelopen, ontvangt hij alsnog de juiste documenten, maar dan kan hij die documenten niet meer indienen in het loket, waardoor hij een nieuw dossier start. Dat dossier wordt weer afgewezen omdat de factuur ondertussen dertien dagen te oud was. Zo worden burgers die op het moment van de aanvraag perfect aan alle inhoudelijke voorwaarden voldoen toch met lege handen naar huis gestuurd. Indien deze burger beroep had ingediend en had gemeld dat de nodige documenten later zouden worden overgemaakt, dan was de premie zonder probleem uitbetaald. Wanneer het bekomen van een premie voor energiezuinige maatregelen eerder afhangt van het kennen van de finesses van de procedure dan van de uitgevoerde werken op zich, slaat Mijn VerbouwPremie de bal mis.

Wie het beroep gemist heeft, wordt in het beste geval doorverwezen naar de eerstelijnsklachtenprocedure, maar die brengt vaak ook weinig soelaas. De procedure gaat enkel na of de diensten correct geoordeeld hebben op basis van de stukken die voorhanden waren op het moment van de behandeling van het dossier. Burgers krijgen als antwoord op hun klacht: *"Daarbij moet ik concluderen dat de klacht weliswaar ontvankelijk is, maar als ongegrond moet worden beoordeeld. In het kader van de beroepsprocedure hebben onze diensten u gevraagd tegen uiterlijk [datum] het bewijs van ventilatie aan te leveren. Aangezien ze dat tegen die datum niet hadden ontvangen, kon de beroepsbehandelaar er ook geen rekening mee houden in de beroepsbeslissing. Het dossier werd dan ook afgehandeld op basis van de status waarin het zich bevond bij het verstrijken van*

de beroepstermijn; de versturing van de gevraagde documenten op [datum] kan daaraan dan ook niets meer veranderen" (2024-7647).

Trouwens dient opgemerkt te worden dat het niet zo eenvoudig is om stukken over te maken. Dit kan slechts tijdens de periode dat de dienst dit toelaat, ook al is dat wettelijk nergens zo geregeld. Ook wie een eerstelijnsklacht indient via het verplicht digitaal klachtenformulier kan geen documenten toevoegen, al heeft Wonen in Vlaanderen ondertussen aangegeven te werken aan een oplossing daarvoor. En dus speelt de Vlaamse Ombudsdienst regelmatig postbode om een document alsnog tot bij Mijn VerbouwPremie te krijgen.

Het valt moeilijk uit te leggen dat de overheid, die door de burgers als specialist ter zake wordt bekeken, maanden nodig heeft om het dossier te behandelen, waarna burgers slechts één maand krijgen om te reageren. Wie wel tijdig beroep heeft ingediend, is ook niet altijd veilig. Het gebeurt dat aanvragers in beroep gaan tegen fouten van de overheid (verkeerde aanslagbiljet, adres en/of domiciliëring, ...) om daarin hun gelijk te halen, maar vervolgens de premieaanvraag alsnog afgewezen zien worden op een andere tekortkoming die initieel niet aangehaald was door de administratie. De burger die beroep wil indienen tegen het niet tijdig behandelen van zijn dossier binnen de termijn van zes maanden, kan dat trouwens enkel in de zevende maand. Wie in de achtste maand of later vraagt wat de stand van zaken is in zijn dossier, krijgt te horen dat hij geen beroep meer kan indienen.

Annulering van een dossier zou soms soelaas kunnen bieden voor de strikte beroepsprocedure of vergissingen van burgers, maar dit wordt enkel toegestaan zolang niet definitief over het dossier is beslist. Wie de beroepstermijn dus mist, kan ook geen annulering meer vragen, terwijl er geen wettelijke bepalingen zijn die dit verbieden. De Vlaamse Ombudsdienst ziet niet in waarom niet soepeler wordt omgesprongen met annuleringen, zelfs voor al uitbetaalde dossiers. Burgers bieden regelmatig spontaan aan om de premie terug te betalen om zo een nieuwe aanvraag te kunnen doen. Wonen in Vlaanderen staat dat niet toe met als argument dat op die manier een dossier nooit afgerond raakt. Er zit nochtans wel degelijk een beperking op dat systeem, namelijk facturen mogen bij een nieuwe aanvraag niet meer dan twee jaar oud zijn. Het is zeker zo dat het niet wenselijk is dat annuleringen worden gebruikt om bijvoorbeeld alsnog een beroep te kunnen doen op latere, betere premievoorwaarden, maar waarom zou het niet mogen ingezet worden om fouten of vergissingen (domicilie-adres, eenmalig hoog inkomen, tweede aanvraag, ...) alsnog recht te zetten?

Het argument van Wonen in Vlaanderen dat men de beroepstermijn niet wil verlengen omdat dit de uitbetalingstermijn zal verlengen, kan niet gevolgd worden. Er is geen wettelijk beletsel om de uitbetaling meteen te laten samenvallen met de eerste beslissing. Beroep moet niet afgewacht worden om de uitbetaling te kunnen of mogen doen. Burgers gaan trouwens enkel in beroep omdat ze menen recht te hebben op meer dan wat oorspronkelijk gekregen werd en dus moet na beroep wellicht enkel het verschil bijgepast worden.

Niemand is onfeilbaar

Mijn VerbouwPremie is een complexe premie, die bovendien enkel digitaal kan worden aangevraagd. Burgers gaan dan ook geregeld in de fout en verdienen meer billijkheid. Zo is een van de meest voorkomende klachten deze in verband met ventilatie bij het plaatsen van ramen. Wie toch ventilatieroosters heeft geplaatst, maar toevallig één droge kamer is vergeten, heeft enkel recht op de zeer beperkte glaspremie. Hetzelfde geldt als iemand totaal geen enkel ventilatierooster heeft geplaatst. Een meer pro-rata-aanpak lijkt aangewezen.

Net door de complexiteit van de procedure voorzag de overheid dat burgers een beroep kunnen doen op energiehuizen, woonloketten en het contactcenter 1700.

Maar ook deze intermediairen zijn niet onfeilbaar. De Vlaamse Ombudsdienst zag verschillende voorbeelden van dossiers waarbij een intermediair een fout maakte met gevolgen voor de burger. Het is voor de Vlaamse Ombudsdienst evident dat de burger die noodgedwongen een beroep moet doen op een overheidsmedewerker om zijn dossier in te dienen, niet de gevolgen mag dragen van de fouten begaan door deze intermediairen.

Ook Wonen in Vlaanderen zelf gaat soms in de fout. Op aangeven van de Vlaamse Ombudsdienst werd het standpunt herbekeken over de deur tussen woning en veranda. Het is een positieve zaak dat Wonen in Vlaanderen niet alleen dat dossier zelf tracht recht te zetten, maar ook eerdere dossiers probeert te detecteren waarin dat voorheen foutief werd toegepast, al zal dat met zekerheid niet als resultaat geven dat alle dossiers correct rechtgezet zullen worden. Mijn Verbouwpremie ging er ook onterecht van uit dat er geen cumul mogelijk was van een premieaanvraag voor een gascondensatieketel met een premieaanvraag voor een lucht-waterwarmtepomp bij een hybride warmtepomp, die bestaat uit een combinatie van een gascondensatieketel met een lucht-waterwarmtepomp. De regelgeving voorzag echter niet in een cumulverbod en dus was de dubbele premieaanvraag wel degelijk mogelijk. In realiteit moeten we dan wel vaststellen dat in het energiehuis enkel een aanvraag werd ingediend voor de warmtepomp, omdat foutief in de instructies stond dat dat de enige mogelijkheid was.

Ook in de regelgeving werden kansen gemist. Beleidsmatig werd beslist dat de middelste en laagste inkomenscategorieën bij werken aan de gemene delen in appartementsgebouwen ook recht hadden op hogere tegemoetkomingen. In plaats van ervoor te zorgen dat iedereen automatisch in het nieuwe voordeligere systeem terechtkwam, moesten burgers zelf vragen om hun lopende premieaanvraag te annuleren om vervolgens dan opnieuw in te dienen in het nieuwe systeem. Het mag niet verbazen dat op deze manier toch heel wat mensen naast de hogere premiebedragen grepen. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt uit naar maatregelen om dit alsnog te corrigeren.

B. Energie

1. Fluvius: nog veel werk op de plank

In het Jaarverslag 2022 schreef De Vlaamse Ombudsdienst over Fluvius dat “*het performanter en billijker moest*” en in 2023 werd gerapporteerd dat “*Fluvius voor het jaar van de waarheid stond*”. In 2024 moest de Vlaamse Ombudsdienst vaststellen dat de lat niet werd gehaald. De Vlaamse Ombudsdienst ontving het afgelopen jaar nog steeds veel ongenoegen over uiteenlopende kwesties gaande van niet nagekomen beloften om binnen de vijf dagen terug te bellen, lange doorlooptijden voor premieaanvragen, stoeve afhandeling van schadegevallen en blijvende problemen met geblokkeerde toegangspunten.

Wat dat laatste betreft, ontving Fluvius in 2024 zelf 1.901 klachten. Dat deze problematiek nog steeds niet is opgelost en er geen wonderoplossing bestaat, ervoer ook de Vlaamse Ombudsdienst. Liefst 20% van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst het afgelopen jaar over Fluvius ontving, had betrekking op de geblokkeerde toegangspunten (2024-3406, 2024-5538, 2024-8448, ...).

Nog steeds wachten gezinnen hierdoor op hun energieafrekening van de afgelopen jaren, sommigen al sinds december 2021 (2025-1335). Verder worden leverancierswissels niet doorgevoerd en kan er geen gebruik worden gemaakt van de functie energiedelen. Het probleem sleept te lang aan en ook vanuit de Vlaamse Nutsregulator werd de druk opgevoerd. Sinds kort creëert Fluvius in sommige gevallen een nieuw EAN-nummer, iets wat Fluvius zelf een radicale oplossing noemt waarbij heel wat komt kijken (Vlaams Bemiddelingsboek p. 431). De Vlaamse Ombudsdienst benadrukt dat er blijvende prioriteit aan dit klachtenbeeld moet worden gegeven tot het probleem definitief van de baan is. Van de eerder gegeven aanbeveling tot het forfaitair compenseren van de benadeelden is tot op heden helaas geen sprake (zie Jaarverslag 2022 p. 33).

Het klachtenrapport van Fluvius zelf vermeldt weliswaar dat het, na enkele jaren van een stijgend aantal klachten, 2024 afsloot met een daling van 5% (Vlaams Bemiddelingsboek p. 426).

Deze trend zette zich niet door bij de Vlaamse Ombudsdienst, die in 2024 in totaal 44% meer klachten over Fluvius ontving dan in 2023. Deze stijging is vooral te wijten aan de versnelde uitrol van de digitale meter. Echt verrassend is dit niet te noemen, gelet op het feit dat in 2024 de snelheid van deze uitrol werd verhoogd. Eind 2024 stond het totale aantal geplaatste digitale meters, zowel voor gas als elektriciteit, op 4.235.493 (Vlaams Bemiddelingsboek p. 435).

De Vlaamse Ombudsdienst ontving tal van klachten (2024-3453, 2024-6621, 2024-7458, ...), die varieerden van het niet komen opdagen van de aannemer op de dag van de plaatsing, tot ongenoegen over de kwaliteit van de plaatsing met schade tot gevolg. Maar ook meterverwisselingen met een lange doorlooptijd van rechtzetting werden meermaals door ontevreden burgers gesignaleerd. Ook klachten over het wijzigen van afspraken of over aangetekende ‘dreigbrieven’, bij burgers die nochtans bevestigend op een uitnodiging tot plaatsing hadden gereageerd, werden aan de Vlaamse Ombudsdienst overgemaakt.

Het is niet realistisch te verwachten dat het volledige proces van de uitrol naar de digitale meter zonder klachten verloopt. Daarom is het positief te lezen dat Fluvius de verschillende aandachtspunten met de betrokken aannemers blijft bespreken en de nodige acties onderneemt. Dat die aannemers trouwens een belangrijke partner zijn en dat een goede samenwerking ook in de toekomst cruciaal is, wordt door Fluvius in het klachtenrapport afdoende benadrukt.

Maar Fluvius blijft in het hele proces de eindverantwoordelijke, want de burger heeft enkel met de netbeheerder een contract. Fluvius moet dan ook de verantwoordelijkheid nemen wanneer er iets fout loopt. De burger overtuigen van de voordelen van de digitale meter kan pas wanneer de plaatsing van deze meter vlot en correct verloopt. En dat proces start vanaf de eerste uitnodiging van de plaatsing, tot de effectieve communicatie van de meter zelf. Dat deze meter trouwens niet altijd verbruiksgegevens doorstuurt, blijkt uit de 2.171 antennes die Fluvius kosteloos bij verschillende burgers heeft geplaatst.

Anderzijds blijft de Vlaamse Ombudsdienst, wanneer de burger niet mee wil, hem wijzen op de bestaande regelgeving en waarschuwen voor juridische procedures wanneer men onterecht de plaatsing weigert (2024-7424, 2024-8548).

Wat klachtenbehandeling betreft, werkt Fluvius aan een grootschalige hervorming om de klachtenbehandeling klantgerichter te maken (Vlaams Bemiddelingsboek p. 462). Een evaluatie na de opstartfase toonde alvast een stijging in de klanttevredenheid. Dit ging gepaard met een grotere voldoening bij de medewerkers, wat ook niet onbelangrijk is. De Vlaamse Ombudsdienst staat positief tegenover dit project en hoort graag meer over de concrete uitwerking in de toekomst.

In 2024 werden, net zoals in voorgaande jaren, in bilateraal overleg een groot aantal dossiers door de Vlaamse Ombudsdienst aangekaart, met zowel negatieve als positieve bemiddelingsresultaten als resultaat. Periodieke afstemming helpt daarbij om de uiteenlopende standpunten te analyseren en het compromis te betrachten. Zo werden burgers na tussenkomst gecompenseerd voor het (meermaals) niet komen opdagen van de aannemer in het kader van de versnelde uitrol (2024-5165, 2024-6352, ...). In dossier 2024-4656 werd de slecht communicerende digitale meter van de verzoeker vervangen waardoor hij eindelijk kon energiedelen. In dossier 2024-8612 bleek na tussenkomst dat de verzoeker de plaatsing van de digitale meter toch kon uitstellen tot 1 januari 2028.

2. Zonnepanelen: een complex verhaal

Sinds 2024 is er geen premie meer voorzien voor de investering in zonnepanelen, met als resultaat dat er vorig jaar 83.046 zonnepaneleninstallaties minder werden aangemeld dan in 2023. Het aantal laattijdige aanmeldingen is wel gestegen, wat goed te merken was in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst. Wie laattijdig aanmeldt, wordt immers beboet, terwijl burgers vaak onwetend zijn over deze aanmeldingsplicht. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat Fluvius voldoende bekendheid blijft geven aan de aanmeldingsplicht. De campagne 'Voorwa' is daarvan een mooi voorbeeld, niet enkel voor zonnepanelen maar ook voor laadpalen en thuisbatterijen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 460).

In principe moet de aanmelding gebeuren binnen de 30 dagen, maar in de praktijk krijgen burgers drie maanden om de zonnepanelen aan te melden. Fluvius wijst erop dat de aanmelding belangrijk is in het kader van de veiligheid, bijvoorbeeld wanneer er door techniekers werken op het net moeten worden uitgevoerd, en in het kader van netbeheer, om zo te kunnen bepalen waar investeringen het meest dringend zijn. Gelet op die twee belangrijke principes is het des te pijnlijker dat de verwerking van aanmeldingsdossiers door Fluvius maanden aansleept (begin maart 2025 is de verwerking bezig van de dossiers ingediend begin oktober 2024).

Ook burgers die tijdig een aanmelding hebben gedaan, zijn er soms aan voor de moeite (2024-2442). Wanneer na maanden blijkt dat de aanmelding niet correct of onvolledig was, wordt dat door Fluvius gelijkgesteld aan een niet-tijdige aanmelding en dus beboet. Door de lange behandeltermijnen konden burgers onmogelijk nog binnen de periode van drie maanden hun aanmelding corrigeren of aanvullen. Burgers met digitale meters (waardoor Fluvius de injectie kan zien)

begrijpen niet waarom Fluvius hen wel weet te vinden voor de boete, maar hen niet tijdig heeft verwittigd over de aanmeldingsplicht.

In dossier 2024-5566 werd een onwetende huurder als netgebruiker aangeschreven en beboet voor de niet-aanmelding van een installatie die door de verhuurder is geplaatst. Het Energiedecreet bepaalt dat de netgebruiker op datum van keuring verantwoordelijk is voor het tijdig melden van de zonnepaneleninstallatie. Een huurder die de installatie niet besteld of geplaatst heeft, kan sowieso geen aanmelding doen omdat deze niet over de nodige documenten kan beschikken.

Om overbelasting van het netwerk te vermijden, zijn correcte aanmeldingen noodzakelijk. Een van de gevolgen van overbelasting is de uitval van de omvormer. Ook dit jaar contacteerden verschillende burgers de Vlaamse Ombudsdienst om hierover hun onvrede te uiten (bv. 2024-1683, 2024-6279). Al is het in dit kader positief te kunnen melden dat er bij de Vlaamse Ombudsdienst een substantiële daling is (met 50%) van het aantal klachten tegenover het aantal klachten in 2023. Nochtans werd er heel wat capaciteit aan zonnepanelen bijgeplaatst.

Tijdige aanmelding was ook van essentieel belang voor het verkrijgen van de retroactieve investeringspremie zonnepanelen. De aanvraagtermijn van zes maanden bleek voor sommige burgers een probleem te zijn. In dossier 2024-6689 werd een verhuurder niet op de hoogte gebracht dat er in zijn drie eigendommen digitale meters werden geplaatst. Wanneer deze eigenaar dat bij een plaatsbezoek vaststelt, vraagt hij de retroactieve investeringspremie zonnepanelen aan, maar deze premie wordt door Fluvius geweigerd omdat hij te laat is met zijn aanvraag. Ook een tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst haalt niets uit want Fluvius is niet verplicht om de eigenaar in te lichten en het VEKA beschouwt het als een 'dispuut' tussen verhuurder en huurder, waarbij die laatste zijn huisbaas had moeten inlichten. De verzoeker in dossier 2025-00171 begrijpt niet waarom Fluvius in mei 2024, toen de digitale meter werd geplaatst, op geen enkele wijze heeft gerept over de retroactieve investeringspremie. De verzoeker komt daar pas achter op het moment dat de aanvraagtermijn van zes maanden net verstreken is. De Vlaamse Ombudsdienst wees al in zijn Jaarverslag 2014 (p. 32-33) op de actieve informatieplicht in verband met energiepremies.

Ook de uitrol van digitale meters bij prosumenten vormt een aandachtspunt. Om de uitrol van de digitale meter niet te bemoeilijken, wordt in verband met het productieoverschot op het moment van de vervanging van de analoge door de digitale meter in het Energiebesluit (art. 3.1.52, §1, vierde lid) bepaald: *"Bij de plaatsing bij bestaande prosumenten wordt het verschil in meterstand ten opzichte van de laatste afrekeningsfactuur ten gevolge van de compensatie verbonden aan de terugdraaiende teller meegenomen naar de eerstvolgende afrekeningsfactuur."*

In de praktijk gebeurde dit doordat Fluvius op het moment van de plaatsing van de digitale meter een nulverbruik doorgaf aan de leverancier en bij de volgende jaarafrekening werd dan het productieoverschot of het te betalen verbruik in rekening gebracht. Bij een te betalen verbruik leverde dat in de praktijk problemen op, zoals het terugbetalen van voorschotten voor verbruik dat naderhand toch betaald moet worden en verbruik dat wordt aangerekend in een andere periode tegen een mogelijks nadeliger tarief dan op het moment dat het effectief verbruikt werd. Bovendien wordt het productieoverschot enkel overgedragen naar de volgende jaarfactuur wanneer de burger niets wijzigt aan zijn situatie. Doet hij dat toch (maandfacturatie, leverancierswissel,...), dan verliest hij alsnog zijn productieoverschot. De meeste prosumenten zijn hier niet van op de hoogte.

In dossier 2024-5435 kreeg de burger eerst foutief te horen van Fluvius dat: *"klanten die een zonnepaneleninstallatie hebben en die voor 01/11/2023 geplaatst zijn, recht hebben op compensatie van het productieoverschot"*, terwijl Fluvius

vervolgens dan, evenzeer foutief, een geldsom aanbod: *"Fluvius had u telefonisch gemeld dat de compensatie 0,34 eurocent/kWh bedroeg. Na ontvangst van uw facturatie kunnen we mededelen dat dit bedrag wordt opgetrokken naar 0,48 eurocent/kWh. Deze eenheidsprijs zal ook gelden voor uw bureu."* De bureu kozen voor de geldsom, maar de melder was hier niet in geïnteresseerd. Na tussenkomst door de Vlaamse Ombudsdienst liet Fluvius weten: *"Naar aanleiding van de brief van de ombudsvrouw werd na intern overleg besloten om de compensatieregeling alsnog toe te passen."* De Vlaamse Ombudsdienst diende dus vast te stellen dat Fluvius in de loop van 2024 andere toepassingspraktijken is gaan hanteren die niet met de huidige wetgeving in overeenstemming zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst bevroeg de minister van Energie over deze situatie. Uit dat antwoord bleek dat Fluvius vragende partij is om de huidige regeling over het productieoverschot af te schaffen. De minister gaf verder aan: *"Ik meen dan ook dat eerst de baten en kosten, de maatschappelijke wenselijkheid en de juridische haalbaarheid van zowel de vraag van Fluvius als de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst nader onderzocht moeten worden alvorens een keuze te doen over het volgen van ene of gene piste, of dat een status quo van de huidige reglementaire toestand gekoppeld aan de huidige plaatsingspraktijk van Fluvius het minste kwaad vormt."* De Vlaamse Ombudsdienst heeft er geen probleem mee dat er andere keuzes worden gemaakt, maar zolang de regelgeving niet is gewijzigd, behoort Fluvius die correct toe te passen.

3. Sloop die korte aanvraagtermijn

De sloop- en herbouwpremie werd in 2018 in het leven geroepen als een eenmalige premie voor particulieren die een vergunning aanvragen om een woning af te breken en herop te bouwen. Initieel moest de premie aangevraagd worden binnen de drie maanden na het indienen van de vergunningsaanvraag. De periode van drie maanden was ingegeven door het feit dat de premie maar één jaar zou bestaan en de overheid snel zicht wilde krijgen op het aantal aanvragen en de financiële impact. De regeling werd later aangepast zodat de premie binnen drie maanden na de goedkeuring van de vergunning aangevraagd kon worden. Na jaarlijkse verlengingen werd de premie met ingang van 1 januari 2024 voor onbepaalde duur van kracht.

De Vlaamse Ombudsdienst moet vaststellen dat alle klachten van het afgelopen jaar (en ook van de voorgaande jaren) betrekking hebben op het niet halen van de korte aanvraagtermijn van drie maanden.

Aanvragers van deze premie komen al niet in aanmerking voor het verlaagde btw-tarief van 6% en moeten voldoen aan de meest recente normen inzake EPB. Op die manier zorgen ze niet alleen voor een kwalitatieve en energiezuinige woning voor zichzelf, maar verlagen ze ook de uitstoot voor Vlaanderen. Bovendien is dit ook de enige tegemoetkoming voor nieuwbouwers, want met ingang van 1 oktober 2025 verdwijnt ook de vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen.

De aanvraagtermijn van drie maanden was verdedigbaar in het kader van een eenmalige tijdelijke premie voor één jaar, maar is dat veel minder in een permanent systeem waarbij alle andere premies inzake bouwen en verbouwen veel langere aanvraagtermijnen hebben: retroactieve investeringspremie zonnepanelen (zes maanden), thuisbatterij (negen maanden), E-peilpremie (één jaar), Mijn Verbouwpremie (twee jaar), EPC-labelpremie (zes jaar), ...

De Vlaamse Ombudsdienst stelt dan ook voor de korte aanvraagtermijn op te trekken tot twaalf maanden met ingang van 1 januari 2024.

4. Compenseer ook te trage groenestroomtellers

Sinds 1 januari 2023 staat het tarief van de bijdrage energiefonds voor residentiële gebruikers, zijnde de natuurlijke personen gedomicilieerd op een adres die nergens anders het residentieel tarief krijgen, op nul euro. Helaas hapert de informatiedoorstroming regelmatig, waardoor residentiële gebruikers toch het niet-residentieel tarief (ongeveer 115 euro per jaar) aangerekend krijgen (2024-5572, 2024-5605).

Dit betekent ook dat het gemeenschappelijk verbruik van een appartementsgebouw wordt aangerekend tegen het niet-residentieel tarief (2024-4199, 2024-5704). Iemand die recht heeft op het sociaal tarief betaalt voor zijn eigen appartement dus nul euro, maar moet via de gemeenschappelijke kosten toch nog een bijdrage energiefonds betalen. Ook de kotstudent in dossier 2024-04714 betaalt het volle pond omdat zijn kot een afzonderlijke meter heeft en de meeste studenten nog thuis gedomicilieerd zijn.

In verband met de groenstroomcertificaten (GSC's) vielen de klachten op over het stuk gaan van groenestroomtellers (2024-3273, 2024-7753, 2024-8201). Op zich hoeft dat geen probleem te zijn, want de richtlijnen van Fluvius voorzien het volgende: *"Om ervoor te zorgen dat er toch geen GSC verloren gaan voor de periode dat er geen meting was, maakt de distributienetbeheerder bij wijze van gunst een schatting van de periode zonder meting. Deze schatting is enkel mogelijk voor de periode tussen de laatst goedgekeurde meterstand en het moment dat er een nieuwe productiemeter geplaatst wordt."* Dat systeem werkt goed als de meter meteen volledig stuk is. Wanneer de meter echter defect raakt op een manier dat hij langzaam te weinig registreert, stellen mensen dat vaak pas na twee à drie jaar vast. Burgers die de verminderde registratie van de opbrengst gedurende die jaren proberen te recupereren, lopen aan tegen het feit dat ze meterstanden zijn blijven doorgeven en dat Fluvius dus enkel een schatting maakt vanaf die laatst doorgegeven stand en niet vanaf wat er twee of drie jaar geleden te weinig is geregistreerd. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt ook voor deze gevallen een duidelijke werkwijze ter compensatie, want ondanks de te lage registratie is de groene stroom effectief geproduceerd.

Wanneer de overheid in mei 2024 aankondigt dat vanaf oktober 2024 de 'nieuwe' kortingsbon energiezuinige toestellen ingang zal vinden, creëert dat ongenoegen wanneer de datum van 1 oktober niet wordt gehaald (2024-6977). In het Jaarverslag 2022 (p. 36-37) werd ingegaan op problemen in verband met de kortingsbon energiezuinige toestellen. De Vlaamse Ombudsdienst drukte toen de hoop uit dat het systeem van de kortingsbon omgevormd zou worden tot een efficiënt systeem, maar zag begin 2025 toch vooral herkenbare klachten opduiken.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt de suggestie om de korting toe te kennen op basis van een ingediende factuur, zoals voor andere premies het geval is. Mensen die in panne vallen met een toestel hoeven op die manier niet te wachten op het bekomen van een bon en kunnen onmiddellijk actie ondernemen. Bovendien biedt dit de mogelijkheid dat rechthebbenden zich niet hoeven te beperken tot deelnemende winkels, maar dat alle winkels in aanmerking komen, ook online en tweedehands.

C. Mobiliteit en Openbare Werken

1. De Lijn: een bewogen jaar

Uitdagend. Dat zou de samenvatting kunnen zijn van het afgelopen jaar bij De Lijn. Dat is ook het woord dat terugkeert in de eerste zin van hun klantenrapport. Andere woorden die vaak terugkeren zijn 'stiptheid' en 'aanbod'. Laat het nu net deze twee thema's zijn die ervoor hebben gezorgd dat De Lijn in 2024 ruim een kwart meer klachten noteerde dan in 2023 (Vlaams Bemiddelingsboek p.149). Deze trend zette zich ook door bij de Vlaamse Ombudsdienst, die het afgelopen jaar 50% meer klachten over De Lijn ontving dan in 2023.

In januari 2024 werd fase twee van het Decreet Basisbereikbaarheid uitgerold. Na deze fase was 89% van het net aangepast aan de principes van de nieuwe mobiliteitsvisie (Vlaams Bemiddelingsboek p. 131). De Lijn beschouwt deze netwerkaanpassing als de grootste wijziging sinds de oprichting van het bedrijf. Het hoeft niet te verbazen dat deze veranderingen een stroom aan klachten teweegbrachten. Reizigers werden geconfronteerd met gewijzigde routes en lijnen, anderen konden geen gebruik meer maken van de halte waar ze jarenlang op- en afstapten.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving tal van klachten over al deze aanpassingen (2024-0922, 2024-3868, 2024-6763, ...). De Vlaamse Ombudsdienst raadde verzoekers, wanneer ze dat nog niet hadden gedaan, aan om hun opmerkingen aan De Lijn over te maken en ook de bevoegde vervoerregio en/of het lokaal bestuur te contacteren. De belangrijke rol van beide spelers werd al in het vorige jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst benadrukt.

Het is positief te lezen dat De Lijn vorig jaar, o.a. op basis van reizigersmeldingen, meer dan 400 bijsturingen heeft doorgevoerd. Daarmee wordt de waarde van meldingen nog maar eens benadrukt. Ondertussen trad ook de laatste fase (6 januari 2025) van de uitrol van het Decreet Basisbereikbaarheid in werking. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat De Lijn ook hier meldingen van burgers en de impact van de maatregelen grondig analyseert en bijstuurt waar nodig. Samen met de verdere optimalisering van het flexvervoer, een heel belangrijke speler in de nieuwe mobiliteitsvisie, moet dit ervoor zorgen dat het volledige Hoppinverhaal uiteindelijk (verder) aanslaat bij de reiziger.

Hou rekening met capaciteit

De grote stijging van het aantal klachten over capaciteitsproblemen die De Lijn ontving (Vlaams Bemiddelingsboek p. 150) vormt een aandachtspunt. Een van de oorzaken is de nieuw ingevoerde dienstregeling. Op bepaalde lijnen werd wellicht een onderschatting gemaakt van het aantal reizigers. De Vlaamse Ombudsdienst ontving hierover verschillende klachten (2024-3661, 2024-6868, 2024-6959, ...).

De Lijn maakt er werk van om deze capaciteitsproblemen beter in kaart te brengen. Zo werd een deel van de voertuigen uitgerust met telcamera's en heeft De Lijn een extrapolatiealgoritme ontwikkeld om een nauwkeuriger beeld te krijgen van het gebruik van de voertuigen. Dit helpt om de nodige aanpassingen uit te voeren zoals het inzetten van grotere voertuigen, iets wat de reizigers alleen maar ten goede kan komen. Geen enkele reiziger stapt graag op een overvolle bus. En geen enkele buschauffeur laat voor zijn plezier reizigers aan de halte staan zonder te stoppen.

Aantal klachten over niet-gereden ritten gaat omhoog

De reiziger kan de grote netwerkaanpassing natuurlijk pas naar waarde schatten wanneer de geplande ritten ook effectief worden gereden. Dat is waar het

schoentje knelt. De Lijn ontving in 2024 meer dan 25.000 klachten over niet-gereeden ritten, bijna 10.000 meer dan in 2023 (Vlaams Bemiddelingsboek p. 156). Niet-gereeden ritten maken meer dan 75% uit van de klachten over stiptheid en bijna 30% van het totaal aantal klachten dat De Lijn in 2024 ontving. Stiptheid blijkt een van de belangrijkste oorzaken van klantontevredenheid te zijn volgens de metingen die De Lijn samen met het Departement Mobiliteit en Openbare Werken uitvoert.

De niet-gereeden ritten en de problemen met stiptheid in het algemeen vormen de klachten waarover het afgelopen jaar bij de Vlaamse Ombudsdienst het vaakst werd geklaagd (2024-0672, 2024-4540, 2024-8346,...). De Vlaamse Ombudsdienst ontving klachten over bepaalde lijnen in de stad Antwerpen waar meer dan twintig ritten per dag werden geschrapt. Gelukkig werd dit deels nog gecompenseerd door de hoge frequentie. In andere, meer landelijke gebieden hadden reizigers minder geluk. Oorzaken zoals een tekort aan personeel en problemen met een verouderd voertuigenpark zijn gekend en het klantenrapport vat deze nogmaals samen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 138). Een deel van de oplossing bestaat erin dat De Lijn haar aanbod heeft aangepast om dit meer af te stemmen op de beschikbare voertuigen en chauffeurs. Dit komt boven op de wijzigingen die werden gerealiseerd bij de uitrol van het Decreet Basisbereikbaarheid.

De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat De Lijn het klachtenbeeld aanpakt en de nodige stappen zet richting een meer betrouwbare dienstverlening, iets wat de reiziger absoluut verdient na het woelige afgelopen jaar. In het klantenrapport valt ook te lezen dat De Lijn in 2024 verder werkte aan het ontwikkelen van een compensatiebeleid, waaraan ook de komende periode nog aandacht zal worden besteed. Dat is iets waar de ombudsdienst alvast reikhalzend naar uitkijkt.

Naast de stiptheid van de bussen vormt ook de chauffeur een belangrijk uithangbord van een betrouwbare dienstverlening. Dat wordt bevestigd in de metingen die De Lijn uitvoert, waar qua klantentevredenheid de chauffeur in de top drie prijkt. De Lijn blijft inzetten op het opleiden van chauffeurs, met aandacht voor de professionele en klantvriendelijke omgang met de reiziger en toegankelijkheid.

Bemiddeling: soms succesvol, soms botsen op limieten

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert het oplossingsgericht denken door de klantendienst van De Lijn. Zo werd in dossier 2024-6882 een rit vervroegd en werd er in dossier 2024-6868 een gelede bus ingezet. In andere dossiers (2024-3921, 2024-5558) hoefden er geen kosten worden betaald voor een duplicaat van de MOBIB-kaart. In dossier 2024-5214 kreeg de verzoeker een terugbetaling van aangekochte abonnementen voor de periode waar er pas later een retroactief toegekend recht was op PMH-abonnementen.

Niet elke bemiddelingspoging was succesvol. De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat ook de klantendienst van De Lijn soms op zijn limieten botst. Dat was te merken in dossiers over geluidshinder door de tram in Gent en Antwerpen. Dat het niet enkel reizigers zijn die klagen over De Lijn, werd hier nogmaals duidelijk. De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2024 meer klachten van buurtbewoners dan in andere jaren (2024-3588, 2024-5897, 2024-8044, ...). Geluidshinder door tram en bus blijft de koploper. De nieuwe dienstregeling, die ervoor zorgde dat er een bus door een straat reed waar dat voorheen niet het geval was, zorgde er mee voor dat buurtbewoners extra in hun pen kropen. Rekening houdend met de toename van het aantal klachten 'infrastructuur en omgeving' die De Lijn zelf ook beschrijft, mag men dit klachtenbeeld zeker niet uit het oog verliezen.

Naast de klantendienst zag ook de boetedienst van De Lijn het aantal te verwerken dossiers toenemen. In 2024 werden er in totaal 138.637 pv's uitgeschreven, dat zijn er ruim 30.000 meer dan in 2023. De boetedossiers maken 25% uit van de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst in 2024 over De Lijn ontving. Het zijn dan vooral reizigers die niet akkoord gaan met de definitieve beslissing die ze van De Lijn hebben gekregen. Onze ervaring leert dat dossiers die zich in de 'grijze zone' bevinden bespreekbaar zijn met de boetedienst en dat leverde ook afgelopen jaar mooie bemiddelingsresultaten op.

Verder valt het op dat het aandeel van opgelegde 0 euroboetes ten opzichte van het totale aantal pv's lichtjes is gedaald (26% tegenover 28,4% vorig jaar). Wanneer wordt vastgesteld dat een reiziger een eerste keer zijn geldig abonnement vergeet of vergeet te valideren, krijgt hij een waarschuwing (0 euroboete). De volgende keren binnen de twaalf maanden kan dit oplopen tot een boete met een maximumbedrag van 50 euro. Net dat is een van de grootste verzuchtingen die de Vlaamse Ombudsdienst van reizigers ontvangt. Ze vinden het onterecht dat ze een boete moeten betalen ondanks het feit dat ze een geldig abonnement hebben. Daar valt iets voor te zeggen. Langs de andere kant benadrukt De Lijn het belang van de abonnementenscans in kader van de capaciteit op het voertuig. Het is aan De Lijn om een goed evenwicht te vinden tussen hun klanten met een geldig abonnement en de verplichte scan van dat abonnement.

Het digitaal opstappen is alvast een positieve evolutie, ook de verdere uitrol van de telcamera's op voertuigen kan een belangrijke rol spelen. Het zou de boetedienst zelf ook ten goede komen, zeker omdat de 0 euroboete enkel en alleen 26% van het totale aantal uitgeschreven pv's inneemt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 161).

Enkele positieve vernieuwingen

De Lijn voerde het afgelopen jaar enkele specifieke veranderingen door. Zo werd het proces van 'gevonden voorwerpen' aangepast. De daling van het aantal klachten over dit onderwerp doet ons voorzichtig stellen dat dit een geslaagde zet is. Wat vervoerbewijzen betreft, is het positief dat De Lijn vorig jaar begon met het deels aanvaarden van ecocheques (bv. in de Lijnwinkel), iets wat door de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden al werd aanbevolen. In 2024 werd ook het digitaal opstappen geïntroduceerd. Ook de ontwikkeling van een databank, waarin de boetedienst proactief combiabonnementen van de NMBS-De Lijn kan raadplegen, is een stap vooruit.

Opvallend in digitaal tijdperk

In tijden van digitalisering valt op dat reizigers met een ticket aangekocht in de app of via sms, worden 'benadeeld' in vergelijking met reizigers die een ticket hebben op een fysieke lijnkaart. Met beide soorten tickets mag de reiziger na activatie 60 minuten lang reizen met de bus of tram (behalve op enkele studentensnellijnen). Maar met een ticket op een fysieke kaart mag na 60 minuten de laatste rit worden uitgereden, wat met een ticket in de app/via sms niet het geval is. Daar dient in diezelfde situatie na 60 minuten een nieuw vervoerbewijs te worden aangekocht. De Vlaamse Ombudsdienst pleit hier voor eenvormigheid. Momenteel wordt het bezit van de fysieke kaart bevoordeeld, wat haaks staat op alle initiatieven die De Lijn neemt omtrent digitalisering.

2. De (on)voorspelbaarheid van de verplaatsing

Net zoals de passagiers van De Lijn rekenen op stipte bussen, rekenen andere verkeersdeelnemers op een voorspelbare verplaatsingstermijn. Dit draagt bij aan de doelstelling van het Decreet Basisbereikbaarheid, dat inzet op een modal shift van 50/50, waarbij maximaal 50% van de verplaatsingen nog met de wagen gebeurt en de andere 50% op een alternatieve wijze: te voet, per fiets, met het openbaar vervoer, Het beleid van de Vlaamse overheid zou erop gericht moeten zijn om de voorspelbaarheid van de reistijd te faciliteren.

De jaagpaden van De Vlaamse Waterweg kunnen voor de (elektrische) fiets een veilig alternatief zijn. 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, maar de bevoegde minister kondigde in 2023 aan dat dat in de toekomst zou veranderen. De Vlaamse Waterweg diende daartoe overal de signalisatie aan te passen, wat in 2024 niet afgerond raakte. De Vlaamse Waterweg liet weten dat de signalisatie tegen de zomer van 2025 overal geplaatst zal zijn. Hopelijk pakt De Vlaamse Waterweg ook snel de probleempunten aan op de Steenkaai te Vilvoorde, die onderdeel is van de fietssnelweg F1 (2024-8245).

Ook bij de veerdiensten van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) vormen stiptheid en lange wachttijden het belangrijkste klachtenbeeld (Vlaams Bemiddelingsboek p. 58-60). Zo vonden voetgangers en fietsers de Vlaamse Ombudsdienst om te klagen over het veer te Schellebelle. Met een bel aan beide oevers kon je daar de veerboot oproepen om overgezet te worden. Een eerste zoektocht naar een nieuwe uitbater leverde geen resultaat op en dus was sinds maart 2024 de dienstverlening niet meer verzekerd zoals voorheen. De vaste gebruikers die de veerdienst nodig hebben om op school, op het werk of, voor allerlei diensten (dokter, sport, verenigingsleven, bib, bakker, ...) in het dorpscentrum te geraken, konden dit niet appreciëren (2024-0650, 2024-0670, 2024-0719, 2024-0752), zeker omdat in het verleden al in de uurregeling werd gesnoeid. Bovendien zijn er met de Kalkense Meersen, erkend als nationaal park, veel recreatieve veergebruikers. Vanaf 23 september 2024 slaagde het MDK erin om met een oplossing te komen waarbij het veer opnieuw alle dagen uitvaart. Het MDK blijft zoeken naar een definitieve oplossing, maar de veerdienst op afroep met de bel zal niet meer terugkeren. Sommige verzoekers vragen zich af of een eenvoudige fiets- en voetgangersbrug op termijn geen betere oplossing is.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt al jaren klachten over de problemen van Antwerpse fietsers en voetgangers om de Schelde over te raken. De renovatie van de liften van de Sint-Annatunnel was eind 2022 eindelijk rond en het storingspercentage daalde nadien enorm. Niettemin hebben de liften op drukke momenten, net zoals in de Kennedyfietstunnel, een ontoereikende capaciteit en vormen zich files van wachtende fietsers en voetgangers.

Wat velen wel als een (hopelijk blijvende) aanwinst beschouwen, is de veerdienst Sint-Anna. Burgers zien er een veilige en betrouwbare verbinding in, vooral door de aanwezigheid van personeel, terwijl de Sint-Annatunnel soms als onaangenaam of onveilig wordt aangevoeld: mensen die schrik hebben om in de lift vast te komen zitten, die niet goed in staat zijn om de roltrappen te nemen, fietsers of steppers die zich niet houden aan de snelheidsbeperkingen, ... Dossier 2024-6452 leerde dat de tunnel privé domein is van De Vlaamse Waterweg en de politie dus niet kan optreden maar enkel vingervijzingen zonder gevolg kan geven. Niettemin is de politie regelmatig aanwezig om mensen aan te spreken op hun rijgedrag.

Ook schippers willen vaart en dus zag de Vlaamse Ombudsdienst het aantal klachten over het schutten aan de sluizen stijgen (2024-0742, 2024-3731, 2024-8173, 2024-8561, 2025-1133). In het Vlaams Bemiddelingsboek lezen we op

p. 119-120 dat De Vlaamse Waterweg het niet-ritsend bedienen heeft ingevoerd, wat erop neerkomt dat scheepvaarbegeleiders slechts één bedieningscyclus tegelijk uitvoeren. Dit met de bedoeling om de veiligheid te verhogen, wat de Vlaamse Ombudsdienst enkel maar kan ondersteunen. Op kanalen met meerdere sluizen per complex zorgt dat ervoor dat op drukke momenten langere wachttijden gelden.

Op drukke momenten verhoogt daardoor de vaartijd in beperkte mate, maar de reistijd is in principe wel voorspelbaar.

Automobilisten vinden eveneens hun weg naar de Vlaamse Ombudsdienst wanneer ze in hun reisweg of reistijd worden aangetast en vaak situeert dat ongenoegen zich rond bruggen of tunnels. In dossier 2024-4768 klaagt de verzoeker over het feit dat de Katelijnebrug te Brugge twee keer kort na elkaar zou zijn opengegaan, waarvan één keer voor pleziervaartuigen. In werkelijkheid bleek de brug op één uur tijd twee keer te hebben opengestaan, telkens voor zeven minuten met een half uur tussen. Gelijkaardige klachten ontvingen we in het verleden over de Kattendijkbrug te Antwerpen. Dit toont aan dat, ook al is de wachttijd beperkt, dit zo storend wordt ervaren dat burgers het de moeite vinden om hiervoor een klacht in te dienen. Daarnaast waren er klachten over de Bolivartunnel te Antwerpen die beschadigd raakte na een aanrijding met als gevolg dat een deel van de tunnel heel 2024 afgesloten bleef (2024-5117, 2024-6340) of over de werken aan de Vierarmentunnel waar rijstroken afgesloten werden terwijl er schijnbaar geen werken werden uitgevoerd (2024-2972).

Verder waren er klachten als gevolg van de gewijzigde verkeerssituatie sinds september 2024 rond de Waaslandtunnel (2024-6595). Daar werd een speciale regeling inzake plaatselijk verkeer ingevoerd die erop neerkomt dat de Waaslandtunnel enkel toegankelijk zou zijn voor verkeer met een bestemming van en naar Linkeroever. Verkeer met bestemming buiten de zone op Linkeroever dient een alternatieve route te gebruiken via de Kennedytunnel of de tunnels in het havengebied. In dossier 2024-5930 moeten we de burger die *"woont in Waasmunster en werkt in Antwerpen op de Italiëlei net naast de Waaslandtunnel"* teleurstellen dat hij niet als plaatselijk verkeer kan bestempeld worden, maar de bewoner van Linkeroever zag de verkeerschaos op het terrein niet verminderen (2024-3311).

3. De onvoorspelbaarheid van de herstelling

AWV rapporteert in zijn uitstekende klantenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 65-114) een substantiële stijging van het aantal klantencontacten, waarbij o.a. de klachten over de staat van de weg een belangrijke stijging kennen. Daarnaast stelt het rapport vast dat het aantal contacten is toegenomen omdat burgers geregeld terugkomen, vaak om te melden dat het probleem nog niet opgelost is.

In dossier 2024-6705 worden na uitgevoerde werken noch de fietsoversteek, noch het zebrapad spontaan opnieuw aangebracht. Een bezorgde burger meldt dit in oktober 2023 en krijgt in december 2023 als antwoord dat bekeken wordt wanneer het herschilderen in de planning opgenomen kan worden. In januari 2024 krijgt de burger als antwoord dat de uitvoering afhangt van de weersomstandigheden. Die waren blijkbaar zeer slecht, want in april 2024 komt het antwoord dat de werken nog steeds op de planning staan. In augustus 2024 komt het bericht dat de werken in september 2024 zullen worden uitgevoerd. In oktober 2024 is er dan toch beweging: de fietsoversteek wordt herschilderd, maar het zebrapad niet. Dat zal in november 2024 worden uitgevoerd. Of toch niet, want in december komt het bericht dat dit ten laatste in januari 2025 zal gebeuren. Om eind februari 2025 dan bericht te krijgen dat het aanbrengen van het zebrapad nog steeds op de planning staat, maar dat er geen timing kan gegeven worden.

In dossier 2024-0109 klaagt een burger over gevaarlijk losliggende boordstenen aan een voetgangers- en fietsoversteekplaats te Deurne. De eerste melding gebeurt in november 2021, waarbij de melder suggereert het probleem op dezelfde manier op te lossen als aan de overkant omdat hij vreest dat anders de boordstenen opnieuw losgereden zullen worden. In 2022 en 2023 blijft AWV de herstelling weigeren omdat er geen budget voor is. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst komt in februari 2024 de bevestiging dat het probleem wordt aangepakt. In juni 2024 laat de melder weten: *"Een van de boordstenen is al opnieuw aan het loskomen."*

Er moeten voldoende tijd en middelen voorzien worden om ook kleinere werken op een vlotte manier af te handelen, ook in afwachting van een meer structureel onderhoud, want een voorzien structureel onderhoud op korte termijn kan finaal vaak jaren opschuiven. Het klantenrapport van AWV geeft alvast niet te veel hoop wanneer we het volgende lezen: *"De hogere prijzen zorgden ervoor dat de minimale normfrequenties voor regulier onderhoud niet meer gehaald worden."* (Vlaams Bemiddelingsboek p. 100).

Een ander pijnpunt blijven de klachten over geluids- en trillingshinder van gewestwegen. Geluidsoverlast is de rode draad doorheen alle klachtenrapporten van het beleidsdomein Openbare Werken en Mobiliteit, want alle entiteiten kampen er mee. Uit de resultaten van de Burgerbevraging Leefomgevingskwaliteit Vlaanderen blijkt dat geluid als meest storende factor in de omgeving wordt ervaren. Bijna 36% van de Vlamingen geeft aan last te hebben van geluidshinder in en om zijn woning, waarbij wegverkeer als grootste bron van geluidshinder wordt aangeduid.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt al jaren aan om meer actie te nemen inzake geluids- en trillingshinder (Jaarverslag 2023 p. 21-23). AWV zal vanaf 2025 het knelpunt geluids- en trillingshinder opsplitsen in twee aparte knelpunten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 90). Dat is een zinvolle maatregel omdat geluidshinder niet noodzakelijk gepaard gaat met trillingshinder, terwijl dat omgekeerd vaak wel het geval is. In de praktijk stellen we vast dat er op de weg vaak een aanwijsbaar element (put, oneffenheid, barst, ...) aanwezig is dat minstens een van de oorzaken zou kunnen zijn van de geluids- en/of trillingshinder en dan verwachten we dat AWV daarmee aan de slag gaat. Nog te vaak krijgen burgers te horen dat zich geen probleem stelt inzake verkeersveiligheid of dat er geen budget is en dat er dus niet zal ingegrepen worden.

In een andere problematiek, die van de rooilijnen, is beter nieuws te melden. Verouderde, slecht toegankelijke en inconsistente rooilijnen zorgen al jaren voor onzekerheid en praktische problemen, zowel voor burgers als voor de administratie van AWV. Het belang van een goede organisatie van de rooilijnen bleek in 2024-3077, waarbij de erfgenamen bij de verkoop van de ouderlijke woning een verkavelingsvergunning nodig hadden, die door de stad geweigerd werd op basis van een advies van AWV dat gebaseerd was op de rooilijn nr. 6, vastgelegd door het KB van 23 mei 1990. Bij navraag door de Vlaamse Ombudsdienst bleek: *"Bij de beoordeling van het advies is er een foutieve interpretatie gebeurd van een datum die op het plan vermeld stond. Het rooilijnplan is niet bij KB goedgekeurd."* Gelet op het afgesloten koopcompris betekende dit voor de erfgenamen een verschil in prijs van 70.000 euro in hun nadeel. Ook in dossier 2021-00164 was veel miserie voorkomen geweest als vanaf het vooradvies meteen duidelijk was geweest dat de gevraagde vergunning zich voor de rooilijn, en dus op openbaar domein, bevond. De Vlaamse Ombudsdienst is verheugd dat AWV gestart is met een actieplan met vijf speerpunten met als doel duidelijkheid te bieden voor zowel de burger als de medewerkers van AWV (Vlaams Bemiddelingsboek p. 94-96). De minister van Mobiliteit en Openbare Werken werd bevraagd over deze

problematiek. Naast de steun voor het actieplan, bleek uit dat antwoord ook het volgende: *"Er werden tot op vandaag nog geen rooilijnen volgens de nieuwe gewestelijke procedure vastgelegd. De evaluatie van het decreet voor de opmaak van de plannen zelf is dus nog niet aan de orde."* De Vlaamse Ombudsdienst kreeg in het verleden net vaak voor de voeten geworpen op het terrein dat het decreet, dat al dateert van 2009, niet wordt toegepast omdat de voorziene procedures te complex en te duur zouden zijn.

4. Grootschalige projecten: bied burgers perspectief

Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is bij uitstek het domein van de grote infrastructuurprojecten. Tot augustus 2024 beschikte het Departement MOW over een Bemiddelaar Grootschalige Vlaamse Infrastructuurprojecten die een belangrijke rol speelde om onvrede aan te pakken. Het Departement MOW rapporteerde er de voorbije jaren (te) weinig over in hun klachtenrapporten, maar de Vlaamse Ombudsdienst was op het terrein regelmatig getuige van het nut van deze functie. Gelukkig heeft het Departement MOW de nodige initiatieven genomen om deze taak opnieuw invulling te geven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 16).

Ook komt de Vlaamse Ombudsdienst tussen bij grootschalige projecten op basis van klachten van burgers, zoals bijvoorbeeld bij het project van de bouw van de nieuwe sluis te Zeebrugge (2024-5248). De bewoners van de Stationswijk zullen geconfronteerd worden met een enorme werf rondom hun wijk die minstens vijftien jaar zal duren. Wie niet onteigend wordt, komt pal naast een bouwwerf te liggen en de bewoners vrezen dus voor geluidshinder, (fijn)stofhinder, trillingshinder, werfverkeer, werfverlichting, modder, ... Er wordt aan de ene zijde in een leefbaarheidsbuffer voorzien en aan de andere zijde in een zes meter hoog metalen scherm, maar niemand kan garanderen dat de buurtbewoners geen hinder zullen ervaren.

Een groep bewoners uit de wijk ging in gesprek met de overheid. De bewoners pleiten voor een vrijwillige opkoopregeling aan onteigeningsvoorwaarden. Dit wil zeggen dat de woning wordt geschat zonder dat rekening wordt gehouden met de waardedaling ten gevolge van de werken. Deze opkoopregeling zou kunnen gebaseerd zijn op een degelijke plaatsbeschrijving van de woningen uit de wijk voorafgaand aan de werken, zodat ook schadegevallen voor de blijvers snel en correct kunnen afgewerkt worden. Bij een eventueel vrijwillige aankoop door de overheid vragen ze voldoende tijd (twaalf maanden) voor de verwerving van een gelijkaardige woning elders of een periode van huur wanneer meer tijd nodig is.

De Vlaamse Ombudsdienst kan zich vinden in dit voorstel, dat zou kunnen uitgebreid worden naar andere grootschalige projecten. Dit kan een zinvolle milderende maatregel zijn. Het valt ook moeilijk uit te leggen dat er op een werf die enkele miljarden euro zal kosten geen budget voorzien is om rekening te houden met de bezorgdheden van de buurtbewoners, terwijl het enige risico dat de overheid loopt het eventuele verschil is tussen aan- en verkoopprijs.

Het Departement MOW stelde eveneens vast dat in Vlaanderen een juridisch kader ontbreekt om aan volwaardig omgevingsmanagement te kunnen doen, doordat er onvoldoende tools zijn om de tijdelijke schade of hinder die de omgeving lijdt, te kunnen aanpakken of te compenseren. De minister van Mobiliteit en Openbare Werken erkent, wanneer ze over deze problematiek bevraagd wordt, het belang van een sterk maatschappelijk draagvlak voor realisatie van complexe projecten en bevestigt dat er momenteel geen geschikt kader is voor een vrijwillige aankoop van woningen van buurtbewoners. Een uniforme compensatieregeling is volgens de minister echter geen adequate oplossing. Zij verkiest een benadering per project en maakt zich sterk dat: *"bij elk grootschalig project een professioneel*

omgevingsmanagementteam moet onderzoeken wat een concrete, specifieke én haalbare oplossing is”.

Onteigeningsdossier 2023-2334, eveneens te Zeebrugge, leidde tot twee opmerkelijke vaststellingen. Deze burger financierde een eigen schatting, uitgevoerd door een schatter-expert erkend door de Vlaamse Belastingdienst. Hij kreeg echter voor de voeten geworpen dat die experts enkel erkend zijn in het kader van schattingen voor nalatenschappen. Wanneer zo'n erkende expert in een nalatenschap een huis moet schatten, wordt die schatting dus aanvaard, maar wanneer diezelfde expert een woning moet schatten in een onteigeningsprocedure, dan betwist dezelfde overheid die schatting. De burger dacht er goed aan te doen een erkende expert onder de arm te nemen, maar kwam van een kale reis thuis.

Verder voorziet het Vlaams Onteigeningsdecreet dat er in het kader van de onderhandelingsplicht een schriftelijk aanbod moet gebeuren dat objectief en gemotiveerd is, en gebaseerd op de gevoerde onderhandelingen. Het schriftelijk aanbod moet het bedrag van de aangeboden vergoeding en van haar samenstellende onderdelen bevatten. De burger in dit dossier kreeg een beperkt document waarin vooral een tabel met de aangeboden vergoedingen te vinden was, al verzekerde de betrokken dienst dat er mondeling meer uitleg was gegeven. Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst dit onderzocht, bleek op de betrokken dienst een gedetailleerd schattingsverslag te bestaan, met onder andere foto's, ijkpunten en berekeningen, dat de burger niet te zien kreeg. De Raad van State oordeelde nochtans al dat de overheid, gelet op artikel 16 van de Grondwet, open kaart moet spelen en details over de vergelijkingspunten en het schattingsverslag moet meedelen aan de onteigende. Het lijkt de Vlaamse Ombudsdienst logisch dat de Vlaamse regelgeving op dat punt wordt verduidelijkt. De overheid zal er ook alleen maar bij winnen: wie in alle openheid toont hoe de prijsbepaling is verlopen, zal meer vertrouwen wekken bij diegene die bereid moet gevonden worden om te verkopen.

5. Invoering en afschaffing van de Premie Zero Emissievoertuig (ZEV)

Wanneer het Departement MOW in 2015 nieuwe bevoegdheden kreeg toegewezen inzake automobilititeit (autokeuring, homologatie, rijopleiding,...) liep dat initieel niet goed, met gebrekkige informatieverstrekking en een veelheid aan websites die vaak niet up-to-date of volledig waren. Op een gegeven moment heeft het departement radicaal gekozen om alle informatie aan te bieden via www.vlaanderen.be en dit gericht op alle mogelijke doelgroepen.

In dossier 2024-7070 wilde een burger een erkend opleidingscentrum voor rijinstructeurs opstarten, maar hij vond niet de juiste informatie. Tussen de webpagina's gericht op aanbieders van diensten ontbrak inderdaad een pagina over deze dienst. Na onze vraag was dat euvel een week later verholpen. Dit verhaal laat mooi zien wat de kracht van een individuele klacht kan zijn, maar vooral ook het belang dat het departement hecht aan tijdige, correcte en volledige informatieverstrekking.

Ook bij de invoering en vroegtijdige stopzetting van de premie voor een zero-emissievoertuig leverde het Departement MOW prima werk. In het Vlaams Bemiddelingsboek rapporteert het departement 6.553 contacten over de zero-emissiepremie. Zonder de snelle en accurate informatieverstrekking op de website waren het er ongetwijfeld meer geweest. Ook de Luchthaven Oostende – Brugge stelt vast dat door wekelijks op voorhand de geplande proefdraaisessies en onderhoudsvluchten van de helikopters naar de buurtbewoners te e-mailen, er sindsdien bijna geen klachten meer over deze activiteiten worden gemeld (Vlaams Bemiddelingsboek p. 261).

Accurate informatieverstrekking maakt het ook makkelijker om klachten af te handelen. De verzoeker in 2024-6049 die op 26 februari 2024 zijn elektrische wagen kocht en kwam klagen dat er *“geen duidelijke vermelding van de te volgen procedure of de termijn waarbinnen de aanvraag moest worden ingediend”* gekend was, kon niet gevolgd worden, want op dat moment stond al twee weken op de website vermeld dat de bestelbon binnen de 90 dagen na aankoop moest worden aangemeld. Dat was een termijn die een aantal andere burgers ook uit het oog verloren (2024-5952, 2024-5980, ...). Ook de burger in dossier 2024-5118 die de premie te laat aanvroeg door te beweren dat hij geen ‘verkoopovereenkomst’ had zoals op de webpagina vermeld stond maar enkel een ‘bestelbon’, viste achter het net. Voor de slechte verstaanders paste het departement dezelfde dag nog de website aan naar ‘verkoopovereenkomst (bestelbon, (aankoop)order, ...).’

Verschillende aanvragen voor de ZEV-premie werden initieel geweigerd vanwege administratieve vergissingen, zoals bv. een verschil tussen de aanvrager en de ingeschreven eigenaar van het voertuig (meestal de partner). Burgers kregen bij een dergelijke weigeringsbeslissing de kans om binnen de zeven dagen een nieuwe aanvraag te doen, wat een positieve en klantvriendelijke ingreep is. Het blijft wel belangrijk om ook duidelijke richtlijnen en correctiemogelijkheden te voorzien voor andere weigeringsgronden als de burger te goeder trouw een vergissing maakt.

In meer dan 9.000 dossiers moesten dossierbehandelaars aanvullende documenten opvragen omdat aanvragen niet volledig waren ingediend. Bij een onvolledig dossier werd een bericht verstuurd, wat in vele gevallen leidde tot een vervollediging van de aanvraag. Sommige aanvragers reageerden niet op dit bericht waardoor zij de premie misliepen, zoals in dossier 2025-0848 waar het bericht van de administratie in de spamfolder was terechtgekomen en de aanvrager dat pas zes maanden nadien opmerkte. Herziening van het dossier werd geweigerd. Om te voorkomen dat burgers meldingen missen, is het aangewezen dat beslissingen van de administratie binnen het aanvraagloket zelf raadpleegbaar zijn en dat samen met een eventuele melding in mijn eBox of in Mijn Burgerprofiel.

Na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst deed het Departement MOW een grondig nazicht van een aantal afgekeurde dossiers. Bij dossiers die werden afgekeurd vanwege een verkeerde hoedanigheid van de aanvrager en waarbij de beslissingsmail mogelijk in de spam terecht kwam, werd onderzocht of de dossierstatus raadpleegbaar was in het loket. Indien aanvragers zowel een statusupdate in het loket konden zien als een e-mailbeslissing ontvingen, beschouwde het Departement MOW hen als voldoende geïnformeerd. Bij een beperkt aantal dossiers waar dit niet zo was, zijn de dossiers herzien en werden deze personen door het Departement MOW zelf actief verder geholpen. Deze manier van aanpakken is een voorbeeld van goede praktijk en snel schakelen door een flexibele administratie.

Een veel voorkomende reden van weigering van de premie was de ‘overnamekorting’. Bij de toekenning van kortingen omschreven garagisten een commerciële korting soms als overnamekorting op de factuur, zonder dat er sprake was van de overname van een voertuig. In dergelijke gevallen kreeg de aanvrager de kans om aan te tonen dat hij een commerciële korting had ontvangen en werd het dossier herzien, met gunstig gevolg (2024-6755 en 2024-8128).

De premie werd, in lijn met het Vlaamse regeerakkoord, vroegtijdig stopgezet. Alleen voertuigen die uiterlijk op 22 november 2024 werden aangekocht, kwamen nog in aanmerking. Aanvragers konden hun verkoopovereenkomst registreren via het e-loket tot en met 31 december 2024. Eind 2024 waren meer dan 18.000 aanvragen ingediend, waarvan er 6.000 nog onvolledig of in behandeling zijn begin 2025. Ook met betrekking tot deze stopzetting leverde het Departement MOW

prima werk en werd er proactief gecommuniceerd, wat niet belette dat sommige burgers toch verrast werden door de voortijdige afsluiting.

6. Autokeuring blijft ergernis veroorzaken

De autokeuring wordt misschien gezien als een vervelende last, maar is wel degelijk een belangrijke schakel in de keten van verkeersveiligheid, bijvoorbeeld door het uit het verkeer halen van 34.848 personenwagens en 2.373 zware bedrijfsvoertuigen met ernstige gebreken (Vlaams Bemiddelingsboek p. 266 en 268).

Sinds 15 juni 2023 werd er geen boete meer aangerekend voor wie minder dan een maand te laat met zijn wagen naar de autokeuring ging, maar aan dat regime kwam op 1 september 2024 een einde. Blijkbaar was de Vlaamse overheid van oordeel dat de problemen om een tijdige afspraak te kunnen maken of vrij aan te bieden ondertussen voldoende verholpen zijn, zodat een verlenging van de maatregel niet meer nodig was.

De Vlaamse Ombudsdienst bleef echter klachten ontvangen. Vooral in Oost-Vlaanderen was het moeilijk om tijdig een afspraak vast te leggen, al speelt keuringstoerisme daar zeker een rol in. Zelfs burgers die vooruitziend waren, moesten vaststellen dat de keuringsperiode van twee maanden al vol geboekt was op het moment dat ze een afspraak wilden maken voor die periode begon. En dat een afspraak maken voor de derde maand (met toeslag dan maar) niet mogelijk was omdat die maand nog niet opengesteld was (Vlaams Bemiddelingsboek p. 37-39 en 274-276).

De vraag moet gesteld worden of fysieke wachtrijen aan de autokeuring nog van deze tijd zijn gelet op de huidige digitale mogelijkheden en planningstools. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt opnieuw aan te kiezen voor een veralgemeend systeem van werken op afspraak. Zo kunnen wachtrijen worden afgeschaft en vervangen door een extra afsprakenrij. Verder wordt aanbevolen het digitale afsprakensysteem op punt te zetten, zodat er zelfs vanaf een jaar op voorhand kan worden geboekt, zowel voor personenwagens als voor bedrijfsvoertuigen.

GOCA, de sectorfederatie voor de autokeuring en examinering voor het rijbewijs, nam in het najaar van 2024 bijkomende maatregelen zodat zowel de papieren als de digitale uitnodigingskaart voor de autokeuring acht weken voor einddatum worden uitgestuurd. Maar zelfs acht weken op voorhand blijkt voor sommigen niet voldoende te zijn. De burger kan niet tijdig meer afspreken en moet daarbovenop nog een extra toeslag betalen, buiten zijn wil om. Dit komt onrechtvaardig over. Geef verzoekers voldoende respijt, indien ze niet anders konden dan een te late afspraak inboeken wegens plaatsgebrek. Laat in dat geval de boete voor laattijdige keuring gewoon vallen.

GOCA bezorgde trouwens voor het tweede jaar op rij een uitgebreid klachtenrapport. Hierin werd o.a. melding gemaakt over de ontevredenheid van burgers over afgekeurde voertuigen. De animatievideo die werd gemaakt om klanten attent te maken op keuringspunten die ze zelf kunnen controleren is een stap in de goede richting. Hoe minder herkeuringen, hoe minder drukte en hoe meer beschikbaarheid voor de periodieke keuringen.

Keuringsbewijzen zouden ook explicieter moeten vermelden wat er mis is met het voertuig, in plaats van enkel een verwijzing naar het keuringshandboek te geven. Dit kan misverstanden voorkomen, zoals in dossier 2025-0503, waarin een losse bout aan een gordel verkeerd werd geïnterpreteerd als een probleem van een niet dichtgeklikte gordel. Het duidelijk omschrijven van gebreken kan discussies vermijden en verhoogt de transparantie.

Het is positief dat voor de partikelmeting de gemeten uitstootwaarde wordt vermeld. Toch ontstaat er soms discussie over verschillen tussen metingen bij garagisten en metingen bij de keuring. Ook bij de meting van de lichten worden er meetgegevens vermeld. Dit principe zou kunnen uitgebreid worden naar andere keuringspunten zoals o.a. bandenslijtage, veiligheidsgordels, remmen, ophanging, waarschuwingsslampjes, ...

Nog in verband met de staat van voertuigen rapporteert het Departement MOW dat het aantal klachten over homologatie relatief laag blijft (Vlaams Bemiddelingsboek p. 28-29) en de Vlaamse Ombudsdienst kan dat bevestigen. Homologatie is een complex gegeven en soms komen aanvragers in de verkeerde of een onnodige procedure terecht, waarop het Departement MOW deze aanvragers onterecht blijft achtervolgen tot betaling van de procedurekosten, met als motivering dat al bepaalde prestaties zijn verricht. Nochtans is in de regelgeving uitdrukkelijk voorzien dat aanvragen die niet volledig betaald worden binnen de dertig dagen "*beschouwd worden als geannuleerd door de aanvrager*", eventueel enkel te remediëren door "*een volledig nieuwe aanvraag in te dienen*".

Voldoende en duidelijke info op de website en in de communicatie over homologatie blijft van groot belang. Een dossier betreffende de invoer uit Duitsland en het in het verkeer brengen van een tot camper omgebouwde bestelwagen kwam na heel wat omwegen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Ondanks de poging van de administratie om duidelijk te zijn over het technisch kader, bleek de juiste oplossing kiezen voor deze burgers aan de hand van de uitleg zeer moeilijk. Een eenvoudig antwoord geven op vragen van burgers is een blijvende uitdaging. De bijkomende concrete uitleg werd uiteindelijk begrepen door de aanvragers na te veel heen-en-weercorrespondentie in dossier 2025-1162.

7. Rijopleiding, soms een lang parcours

Lange wachttijden voor rijexamens blijven een terugkerend probleem. Uit dossier 2025-0567 blijkt dat de verdeling tussen vrije begeleiding en rij scholen ongeveer 50/50 is. Toch blijkt de wachttijd voor sommigen te lang, waardoor het theoretisch rijbewijs dreigt te vervallen. In dossier 2025-1327 kon in overleg met het examen centrum alsnog een geschikt moment worden ingepland.

Een mooie oplossing werd geboden op een klacht van een tolk Vlaamse Gebarentaal over het theorie-examen. Het probleem werd verholpen door naast de tekst van de vraag telkens ook de bijbehorende foto aan de tolk te tonen, zodat de vraag zo duidelijk mogelijk kon getolkt worden.

Het terugkommoment na het behalen van het rijbewijs blijft belangrijk. Een terugkerende klacht betreft dat men niet kan deelnemen aan het terugkommoment wegens examens, werk of reizen. Sinds 2020 werden boetes gegeven aan wie niet in orde is met het terugkommoment. In december 2024 startte de invordering van 600 boetes. In hoofdstuk 4 suggereert de Vlaamse Ombudsdienst een belangrijke vereenvoudiging in verband met de inning van deze boetes. De boete is erop gericht te sensibiliseren en het belang van het volgen van het terugkommoment te benadrukken. Mogelijk zou een vermelding in het centraal dataregister, de veelplegersdatabank, voor de niet-volgers eveneens een grote impact kunnen hebben.

In dossier 2024-3961 diende een geschorste rijinstructeur klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De schorsing werd door de instructeur ervaren als niet rechtvaardig, aangezien een eerder opgelopen veroordeling op geen enkele manier iets te maken had met zijn rijvaardigheid of recht tot sturen. In een dergelijk geval kan men zich afvragen of de regelgeving niet te streng is en of er geen aanpassing

aangewezen is. Het valt te betreuren dat de verzoeker na de hoorzitting van december 2023, begin 2025 nog geen officiële beslissing heeft ontvangen over het resultaat en de uitkomst van zijn beroepsprocedure.

D. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

1. Stroomlijnen maar ook grenzen stellen

Na de verschillende fusies binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) bekijkt men hoe men de tweedelijnsklachten (de klachten over organisaties die opgevolgd, erkend of gesubsidieerd worden door een van de WVG-entiteiten) beter kan uniformiseren en stroomlijnen. De verschillende agentschappen hebben op dit moment eigen definities en eigen werkmethodes en stellen bijvoorbeeld ook andere criteria voorop om Zorginspectie in te schakelen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 727).

De Vlaamse Ombudsdienst ging het afgelopen werkjaar in gesprek met de verschillende diensten binnen WVG en zag dat er geworsteld wordt met de rol van de verschillende, al dan niet toezichthoudende, actoren. Bij klachten rond Opgroeien worden vaak zowel Opgroeipunt, het Kinderrechtencommissariaat als de Vlaamse Ombudsdienst gevat. Bij klachten over handicap kijkt men ook in de richting van het VMRI. Klachtendiensten weten dan niet meer welke lijn aan te houden en vragen meer duidelijkheid over de bemiddelingsruimte die ze hebben. Wanneer ook Audit Vlaanderen of kabinetten mee op het speelveld komen, wordt het daar al snel druk.

Onder de klachtindieners vallen de agressieve klagers (2025-0401) en de zogenaamde carouselklagers op, die door hun overvloed aan e-mails en telefoontjes, vaak gericht aan meerdere diensten tegelijkertijd, buitenproportioneel veel tijd en aandacht van verschillende afdelingen vergen (2024-8905 en 2023-7299). Sommige diensten binnen WVG moeten daarom hun toevlucht nemen tot het opstellen van afsprakenkaders over manieren van communiceren met verzoekers die het te bont maken.

Zowel klachtendiensten als ombudsdiensten zien meer en meer verzoekers die bijzonder veel mails sturen en verwachten dat een klachtendienst alle facetten van hun leven mee op orde brengt. Maar een klachtenonderzoek binnen Welzijn kan zich vaak maar beperken tot wat er binnen het kader van de regelgeving werd bepaald. Klachtenbehandelaars kunnen niet bij alle onvrede voor een oplossing zorgen.

Voor sommige problemen kan men dan bij andere ombudsdiensten terecht (bv. de Consumentenombudsdienst bij facturatieklachten rond kinderopvang of hulpmiddelen (2024-3527, 2024-2515, 2025-0006)). In andere dossiers is er niet onmiddellijk een doorverwijspunt (bv. bij onvrede over de plaats op de wachtlijst in een woonzorgcentrum).

Ook wanneer de klachtendienst niet rechtstreeks kan tussenkomen, is het belangrijk dat signalen van onvrede gecapteerd worden en in het dossier over een zorgvoorziening terechtkomen, omdat zij een indicatie kunnen geven over de werking (bv. over het beleidsvoerend vermogen van een organisator, dossier 2024-3340).

2. Complexe gezinssituaties vragen om blijvende alertheid

Het aantal klachten over het groeipakket blijft de afgelopen jaren vrij stabiel en dit ondanks een enorm aantal rechthebbenden en de soms ingewikkelde gezins- of arbeidssituaties.

Recent werd het Jaarverslag 2024 van de Geschillencommissie Groeipakket gepubliceerd. Om een volledig overzicht van het klachtenbeeld rond het

groeipakket te hebben wordt het Vlaams Bemiddelingsboek (p. 748-756) best naast het goed gestoffeerde jaarverslag van de Geschillencommissie gelegd ([Jaarverslag Geschillencommissie 2024 | Groeipakket](#)). De Vlaamse Ombudsdienst nodigt de regelgever uit om dit document met bijzondere aandacht door te nemen, aangezien hierin een sterk overzicht wordt gegeven van klachtenbeelden waar gezinnen in de praktijk op botsen.

Deze problematieken kwamen veelal ook ter sprake bij de Vlaamse Ombudsdienst. Zo begrijpen gezinnen bv. niet dat er voor het bepalen van het recht op bijkomende toeslagen standaard naar het laatst beschikbare aanslagbiljet (jaar x - 2) gekeken wordt (2023-7299). De aandacht die de beleidsnota van de minister van Welzijn schenkt aan het aanleveren van actuele inkomensgegevens zal op dat vlak hopelijk voor minder frustraties zorgen. Ondanks het bestaan van de huidige alarmbelprocedures worden immers momenteel niet alle klachten afgedekt.

Ook in internationale dossiers weten verzoekers vaak niet meer van welk hout pijlen maken. Ze komen aankloppen omdat ze niet over de juiste formulieren beschikken, niet weten welk formulier ze moeten laten invullen of niet bij de instantie geraken die het formulier moet invullen (2024-7040). De doorstroming van informatie tussen verschillende landen vraagt geregeld veel tijd. Dit heeft impact op te ontvangen bedragen, maar ook, en dat is vaak pijnlijker, op terugvorderingen (2024-7089).

Late gegevensdeling tussen verschillende instanties kan voor zware terugvorderingen zorgen. Zo blijft de Vlaamse Ombudsdienst dossiers zien waarin het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) op de hoogte is dat kinderen in het buitenland les volgen, maar stroomt deze informatie niet automatisch door tot bij de uitbetaler van het groeipakket, die jarenlang (onterecht) blijft doorbetalen. Het gaat om een beperkt aantal dossiers, maar er worden wel immense bedragen teruggevorderd (2024-2413), die soms oplopen tot 27.000 euro (2020-5518). Wanneer pas na geruime tijd aan het licht komt dat het verkeerde land aan het uitbetalen is, kijken gezinnen overigens niet alleen aan tegen terugvorderingen, maar is het vaak niet meer mogelijk om in het andere land achterstallige rechten op gezinsbijslag te laten gelden.

Een ander aspect van gegevensdeling betreft de informatie die gescheiden ouders krijgen. Hier speelt vooral de privacygevoeligheid van de inkomensgerelateerde info die wordt berekend op het inkomen van de ex-partner (2024-3923, 2024-6259, 2024-8274).

Verschillende ouders contacteren de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze niet akkoord gaan met het principe dat het groeipakket wordt geschorst wanneer er een vermoeden is dat hun kind meer dan 80u/maand werkt. Het maandelijks moeten aantonen aan de hand van loonfiches dat men onder die grens blijft, wordt als een onnodige last ervaren (2024-3542).

De schooltoeslag wordt in het begin van het schooljaar uitbetaald omdat de schoolkosten zich vooral op dat moment voordoen. Wanneer kinderen zich later op het jaar uitschrijven (bv. om over te stappen op examencommissie) of om een andere reden uitvallen, dan wordt het volledige bedrag teruggevorderd en is er geen pro-rataberekening mogelijk (2024-1462).

Samen met de Federale Ombudsdienst werd dossier 2024-5757 behandeld dat vragen doet rijzen over de betrouwbaarheid van authentieke bronnen. In dat dossier werd een fout in het federale aanslagbiljet niet rechtgezet door de FOD Financiën omdat dit niet zou leiden tot ontheffing van de betwiste aanslag en er aldus geen gevolgen waren op federaal niveau. Maar deze weigering tot correctie

heeft wel implicaties voor de afgeleide rechten op Vlaams niveau en leidde in dit concrete dossier tot een lager bedrag aan schooltoeslag.

De procedures rond afbetalingsplannen en criteria voor kwijtschelding zijn niet voor iedere verzoeker duidelijk. De motivering van de afwijzing door het behartenswaardigheidsplatform wordt niet standaard meegegeven.

Aan de uitspraken van de Geschillencommissie Groeipakket heeft de beleidsmaker in ieder geval een krachtig handvat om het beleid bij te sturen. Klachten waar er geen bemiddelingsruimte meer is worden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst systematisch doorverwezen naar de Geschillencommissie, net om op die manier mee te bouwen aan overzichtelijke jurisprudentie en voeding te geven aan de regelgever.

Uit het Jaarverslag 2024 van de Geschillencommissie blijkt dat een op de drie beslissingen van een uitbetaler door de Geschillencommissie wordt herzien. De Vlaamse Ombudsdienst deelt de bezorgdheid van de Geschillencommissie dat terugkerende problemen beter regelgevend moeten worden aangepakt, zodat er meer ruimte ontstaat voor de beoordeling van nieuwe klachtenbeelden.

Opgroeien: het vierogenprincipe

In het vorige jaarverslag keek de Vlaamse Ombudsdienst met open blik naar de opstart van het Opgroeipunt als uniek en nieuw meldpunt bij Opgroeien. Achterliggend doel was om klachten voldoende te capteren en meer duidelijkheid over de afhandeling te verschaffen, om zo, na de crisis in de kinderopvang, het vertrouwen tussen Opgroeien en burger te herstellen. Het recent ingevoerde vierogenprincipe zorgt voor een nieuwe taakverdeling tussen klachtendienst en dossierbehandelaars. Daarbij speelden vooraf vragen rond de vereiste van onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling.

Globaal gezien lijkt deze manier van werken aan te slaan, hoewel klacht 2024-7249 wees op hiaten in de organisatiebeheersing. Een klacht van een ouder over een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling (VK) bleef onredelijk lang aanslepen omdat de interne afstemming door personeelsverschuivingen binnen Opgroeien niet evident bleek. De klacht van deze ouder vervelde daardoor van een klacht over het VK tot een klacht over de werking van Opgroeien in het algemeen. Het duurde erg lang vooraleer Opgroeien hier ingreep.

Ouders blijven aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst, vaak in situaties van hoogconflicteus ouderschap, met klachten over vermeende partijdigheid van hun consulent bij ondersteuningscentra jeugdzorg en bij de sociale diensten van de jeugdrechtbank. Ouders geven aan dat ze het gevoel hebben niet altijd objectief te worden bekeken door consulenten en dat het heel moeilijk is om hen van bril te doen veranderen (2024-4623, 2024-5476).

De Vlaamse Ombudsdienst wordt ook geconsulteerd over dossiers waarin ouders lang blijven hangen in bezoekenregelingen, zonder al te veel perspectief (2022-8014). Ook de klachtenprocedure rond de Vertrouwenscentra Kindermishandeling is momenteel niet voldoende helder. Een engagementsgesprek kan geen onderdeel worden van een klachtenbehandeling. Het is niet aanvaardbaar dat een ouder die de klachtendienst inschakelt, moet aankijken tegen een doorverwijzing van zijn dossier naar het parket wegens moeilijke samenwerking (Vlaams Bemiddelingsboek p. 722). Ouders komen ook aankloppen omdat ze menen dat het VK te weinig aandacht heeft voor de stem van het kind en zich te veel focust op de (conflicteuze) relatie tussen de ouders (2024-7249).

Binnen het domein Opgroeien is niet alleen de werklast van de consultants erg hoog maar is ook het werk van de klachtenbehandelaars erg (tijds)intensief. Hun mandaat is ook eerder beperkt. Vanwege een gebrek aan mankracht is het niet mogelijk om bv. in te zetten op het herstel van een persoonlijke relatie door bemiddelingsgesprekken, terwijl dit net helend kan zijn, zeker in lang aanslepende klachten (2022-8014).

De zorgtoeslag is als klachtenbeeld zo goed als weggefallen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Sporadisch ziet de dienst nog ontevredenheid over de inschaling, maar dit is eerder voer voor de rechtbank. Ontevredenheid kan deels worden opvangen door een samenvatting van de beoordeling te bezorgen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft pleitbezorger om dit document automatisch mee te bezorgen met de beslissing. De vrees voor impact op een mogelijk groot aantal reacties mag geen overweging zijn om dit niet te doen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 718).

Een positieve vermelding is er voor de ondersteuningsmogelijkheden voor digitaal zwakkere groepen waar men zelfs via scherm delen ondersteuning biedt. Ook de aanpassing van de medisch-sociale schaal aan hedendaagse noden en beelden is een terugkerende verzuchting (Vlaams Bemiddelingsboek p. 718).

Het valt te betreuren dat er toch geen oplossing werd gevonden voor de klachten die aan bod kwamen in de vorige twee jaarverslagen rond de uitbetaling van achterstallige zorgbudgetten binnen de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB). Deze budgetten konden niet meer tijdig worden aangevraagd vanwege de lange doorlooptijden bij de evaluatie zorgtoeslag (Jaarverslag 2022 en Jaarverslag 2023).

Ook rond kinderopvang werd de Vlaamse Ombudsdienst in 2024 minder gecontacteerd. Mogelijk vloeit dit voort uit de nieuwe werkwijze bij Opgroeipunt waar dossierbeheerders in rechtstreeks contact met de ouders staan en er minder de behoefte is om ongenoegen te escaleren naar een externe ombudsdienst. Soms geven ouders nog wel aan dat zij zich niet gehoord voelen bij handhaving. Het bericht krijgen dat je kinderopvang zijn werking moet stopzetten, is nooit ideaal maar zeker niet wanneer dit vlak voor een weekend of feestdag valt en men enkele dagen in het ongewisse moet blijven over het vervolgtraject.

In haar beleidsbrief schrijft de minister van Welzijn dat ze de ouderbijdrage eenvoudiger, transparanter en rechtvaardiger wil maken. Het systeem van het inkomenstarief zal worden hervormd en afgestemd op het groeipakket. Net daarom is niet te begrijpen dat er nog steeds geen automatische gegevensdeling bestaat voor het verkrijgen van de kindkorting (2024-0447, 2024-0889, 2024-1339). Voor ouders blijft het onbegrijpelijk dat Kind en Gezin hen weet te vinden voor preventieve opvolging van hun nieuwe baby, maar er niet in slaagt om deze informatie te koppelen aan de kinderopvangsituatie van het gezin.

Verdere automatisering moet situaties voorkomen waarbij men om van de kindkorting te genieten tot twee maal toe actie moet ondernemen in de digitale tool: één maal onmiddellijk na de geboorte en later nog eens om een attest aan te maken voor de baby. Wanneer men dit uit het oog verliest in tijden waarin men wellicht andere prioriteiten heeft, is er geen mogelijkheid om de korting met terugwerkende kracht te bekomen. Dergelijke inkomensgerelateerde klachten raken overigens zelden opgelost; in dossier 2024-1339 kon de situatie waarbij het systeem één kind ten laste niet automatisch mee had genomen in de berekening toch worden rechtgezet.

VAPH: grenzen aan de klachtbehandeling

Voor klachten over voorzieningen voor personen met een handicap moet de gebruiker eerst de interne klachtenprocedure bij de voorziening doorlopen. In gevallen van grensoverschrijdend gedrag of integriteitsschending wordt deze vereiste overgeslagen en wordt onmiddellijk Zorginspectie ingeschakeld. Uit klachten blijkt dat deze interne klachtenprocedure nog niet voldoende bekend is. Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap plant terecht om hier sterker op in te zetten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 746).

Voor verzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst is het niet altijd duidelijk waarom het VAPH niet kan tussenkomen. Verzoekers komen bv. aankloppen over problemen met leveranciers van hun hulpmiddelen. Deze meldingen worden doorgegeven aan het VAPH en bekeken, maar er is geen mandaat om op te treden in consumentengeschillen (2024-2515, 2025-0006).

Ook wanneer (professionele) tussenpersonen een fout maken (zoals in 2024-7346) waardoor een factuur te laat wordt ingediend bij het VAPH, is dit geen verzachtende omstandigheid en moet men aanraden om een beroep te doen op de rechtsbijstandsverzekering van die tussenpersoon.

Wanneer een ouderinitiatief (een bundeling van ouders die collectief zorg bieden aan een kleine groep van personen met een handicap) zich louter moet registreren maar niet vergund wordt door het VAPH betekent dit ook dat er geen toezicht of sanctionering mogelijk is (2025-1544). De overheid moet in soortgelijke situaties inzetten op duidelijke communicatie zodat voor iedere gebruiker duidelijk is binnen welk kader de overheid kan optreden.

In opvolging van ombudsdossier 2022-7494 is de Vlaamse Ombudsdienst blij om in de beleidsnota van de minister van Welzijn te lezen dat men zal inzetten op een betere monitoring van de financiële situatie van de VAPH-erkende en -vergunde diensten en voorzieningen (Jaarverslag 2023 p. 29).

In 2024 was de Vlaamse Ombudsdienst betrokken bij een bemiddelingsgesprek tussen het VAPH en een gezin waarvan een familielid een einde aan zijn leven maakte nadat er een weigering voor noodbudget was gekomen. De familie verweet het VAPH niet ingeschat te hebben dat de draagkracht van hun vader/echtgenoot volledig opgebruikt was. Het VAPH werkte in navolging van dit gesprek een suïcideprotocol uit om medewerkers beter te coachen voor dergelijke situaties (Vlaams Bemiddelingsboek p. 746).

3. Een Vlaanderen dat (ook digitaal) warm is

Een warm Vlaanderen zorgt ervoor dat burgers goed op de hoogte zijn van hun rechten en plichten, ook wanneer dit meer en meer via de digitale weg gebeurt. Burgers die het bos niet meer zien tussen de eBox, Doccle, Mijn Burgerprofiel en andere digitale brievenbussen verdienen het niet om hiervoor afgestraft te worden. De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt klachten over gemiste digitale betalingsuitnodigingen bij de zorgpremie, die vaak leiden tot boetes (2024-4300, 2024-7579, 2024-8747). Het is daarbij niet voor iedereen duidelijk dat een toestemming om digitaal te communiceren ook kan inhouden dat aangetekende zendingen louter via digitale weg verzonden worden.

Te vaak ontbreekt hier uniformiteit en lijkt iedere dienst via een eigen methode te werken. De zorgkassen kiezen bijvoorbeeld autonoom of ze nog aan extra dienstverlening doen en bijvoorbeeld de laatste verwittiging ook per gewone of aangetekende post op papier versturen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 729).

Veel bemiddelingsruimte is er trouwens niet in de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ziet rond de Vlaamse Sociale Bescherming. Heel veel is in regelgeving vastgelegd: burgers vinden het boetebedrag niet proportioneel of gaan niet akkoord met de ondeelbaarheid van de premie wanneer men bv. niet gedurende het hele jaar in Vlaanderen woonde. De eerder technische regelgeving rond de toewijzing van zorgpremies aan bepaalde (boete)jaren zorgt ook voor verwarring (2024-8499, 2025-0193).

Woonzorglijn: openheid over handhaving

De klachtenlijn van de Woonzorglijn blijft sterk bevraagd, met een stijging van 279% van het aantal contacten ten opzichte van 2019. Het deelrapport van de Woonzorglijn gaat gedetailleerd in op de klachten. Verzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst kaarten aan dat een inspectieverslag niet altijd de realiteit aan het licht brengt; op papier lijkt het woonzorgcentrum in orde maar in dossiers 2024-4934 en 2024-3652 geven verzoekers aan dat er nog steeds problemen zijn.

Ook in andere dossiers waarin er inbreuken worden vastgesteld, is het voor verzoekers niet altijd duidelijk hoe het natraject verloopt (2024-3652). In Jaarverslag 2015 pleitte de ombudsman al voor meer openheid in de communicatie over handhaving. Met de actieve openbaarheid van inspectieverslagen en een publieke lijst van woonzorgcentra die onder verhoogd toezicht staan op de website van het Departement Zorg is hier al enigszins aan tegemoetgekomen. Maar misschien is het tijd voor de overheid om een stap verder te zetten en actief in gesprek te gaan met bewoners en familie. De vierogenklachtenbehandeling van Opgroeien en de infosessies bij sluiting van een kinderopvang kunnen hier tot inspiratie dienen.

Bijkomend is het voor verzoekers vaak moeilijk te begrijpen/aanvaarden dat Zorginspectie enkel kan toetsen aan de erkenningsvoorwaarden en dat de Woonzorglijn niet altijd handvaten heeft om in te grijpen. Zo heeft de overheid geen bevoegdheid om tussen te komen bij discussies over plaatsen op de wachtlijsten in woonzorgcentra (2024-05057 en 2024-4969).

Meer handvaten voor erkenning beroepstitels

In het domein van de erkenning van de gezondheidszorgberoepen kwam aan het licht dat er betere afstemming tussen het federale en deelstatelijke niveau nodig is. De Vlaamse overheid is daar als erkennende overheid vaak afhankelijk van wijzigingen aan federale regelgeving. Zo werd de Vlaamse Ombudsdienst aangesproken over de intrekking van beroepstitels voor orthoptisten (2024-4483, 2024-2215) en na de intrekking van de algemene beroepstitel voor farmaceutisch-technisch assistent (2025-1148).

Ook enkele klinisch psychologen roerden zich omdat zij erg lang moeten wachten op een uitspraak over de erkenning van hun internationaal diploma (2024-3455, 2024-3565, 2024-3570).

Het is daarbij geen goede praktijk dat verzoekers in het ongewisse blijven over de behandelstatus van hun dossier en daarbij weinig perspectief hebben. De erkennende overheid heeft op dit moment te weinig grip op de werking van de adviserende expertencommissies. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat er stappen worden gezet die erkenningscommissies verplichten om een minimaal aantal keer samen te komen en/of via digitale procedures te werken zodat de doorlooptijden voor alle beroepstitels aanvaardbaar worden.

4. Rapportering door ziekenhuisombudsdiensten – wie kijkt toe?

Zoals ieder jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst de jaarverslagen van de ombudsdiensten van de algemene en psychiatrische ziekenhuizen gebundeld en op de website gepubliceerd. Hier kan de lezer de specifieke rapportage per ziekenhuis terugvinden, alsook enkele beschouwingen van de koepelorganisaties VVOVAZ en OOGG.

De nieuwe wet patiëntenrechten zorgt op het terrein voor onduidelijkheid nu er bevoegdheid wordt gegeven aan de Federale Commissie en Ombudsdienst Rechten van de Patiënt rond de evaluatie van de werking van de ziekenhuisombudsdiensten. De jaarverslagen worden echter nog steeds ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst. De ziekenhuisombudsdiensten raken zo in een spanningsveld tussen overheden.

E. Omgeving

1. Ondermaatse dienstverlening bij De Watergroep

Een heel jaar lang bleven klachten binnenstromen over gebrekkige dienstverlening door De Watergroep. Zowel de interne klachtendienst als de Vlaamse Ombudsdienst noteerden recordcijfers, met respectievelijk 3.889 eerstelijnsklachten en 396 tweedelijnsklachten, zowat het dubbele van een normaal jaar.

Burgers signaleerden dat ze tot een half uur vergeefs aan de lijn gehangen hadden, of na meerdere maanden nog geen antwoord op hun schriftelijke berichten ontvangen hadden. Ook eind 2024 geraakten bv. sociaal assistenten, als tussenpersoon voor minder zelfredzame burgers, telefonisch maar niet binnen (2024-8594).

Tijdens overleg met de Vlaamse Ombudsdienst schoof De Watergroep de overschakeling naar een nieuw digitaal bedrijfsplatform in november 2023 als oorzaak naar voren. Ondanks uitgebreide testen vooraf bleek het nieuwe softwaresysteem behoorlijk wat technische problemen te genereren, die moeizaam opgelost geraakten. Dat leidde tot een grote achterstand in de dossiers, met de typische negatieve spiraal: meer en meer telefoonoproepen en contactformulieren die minder en minder tijdig beantwoord geraken, wat leidt tot meer ingediende klachten, die op hun beurt nog eens de werkdruk en de dossierachterstand vergroten. De Vlaamse Ombudsdienst zag die spiraal eerder ook bij o.m. Wonen in Vlaanderen en het Vlaams Woningfonds (Jaarverslag 2022 p. 39-40).

Een typisch voorbeeld van hoe achterstand zelf extra achterstand genereert, is de afhandeling van overnameformulieren bij een verhuis. Als de drinkwatermaatschappij dat formulier niet tijdig verwerkt, wordt het waterverbruik verder gefactureerd aan de vertrokken klant. Die wordt dan na verloop van tijd op zijn nieuwe adres tot betaling aangemaand voor andermans waterverbruik. De Watergroep krijgt daarover dan vragen en klachten en moet de al opgemaakte facturen en aanmaningskosten annuleren. De nieuwe klant krijgt langere tijd geen facturen en moet dan bij regularisatie plots een vrij hoog bedrag betalen, met opnieuw vragen en klachten.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft heel wat onvrede mee opgevangen en burgers gevraagd om geduld uit te oefenen. Bij transparante communicatie over de structurele achterstand en een eerlijke inschatting van de te verwachten afhandeltermijn zijn burgers daartoe meestal wel bereid. Maar een minimum is dat bij een betwiste factuur de geautomatiseerde invorderingsprocedure opgeschort wordt. Dat is De Watergroep in alle drukte nog te dikwijls vergeten, waardoor elke nieuwe poging tot inning via domiciliëring, elke betalingsherinnering en ingebrekestelling en zeker elke gerechtsdeurwaardersactie tot vermijdbare nieuwe telefoons en berichten geleid hebben.

Inmiddels zouden de technische problemen grotendeels opgelost zijn en heeft De Watergroep tientallen extra personeelsleden ingezet. Men verwacht de achterstand min of meer weggewerkt te hebben tegen begin mei 2025.

Tijdelijke kinderziektes zijn niet vreemd bij de overstap naar een nieuw softwaresysteem, maar het blijft pijnlijk om vast te stellen dat ook een relatief grote overheidsspeler die voor miljoenen Vlamingen een echte basisdienstverlening levert, blijkbaar niet de versnelde technische oplossingen kan afdwingen bij een externe IT-partner om die basisdienstverlening binnen een aanvaardbare termijn opnieuw op peil te krijgen.

2. De digitale watermeter: troeven maar ook pijnpunten

De digitale watermeter kan veel klachten voorkomen

Problemen bij de overdracht van een watermeter zijn niet altijd het gevolg van administratieve achterstand bij de drinkwatermaatschappij. Meer dan eens ligt de oorzaak bij de vertrekkende klant zelf: hij vult geen overnameformulier in, hij vergeet de meterstand te vermelden, hij laat na het formulier mee te doen ondertekenen door de nieuwe klant, of hij vertrouwt ten onrechte op die nieuwe klant om het formulier aan de drinkwatermaatschappij te bezorgen.

De Vlaamse Ombudsdienst verwacht zeker van sociale woonorganisaties een actieve, betrouwbare begeleiding bij de regeling van een verhuis uit een sociale huurwoning (bv. 2024-6186 Providentia en 2024-8106 De Voorkempen). Temeer omdat die woningen niet meteen opnieuw verhuurd worden en de meter dus tijdelijk op naam van de verhuurder zelf gezet moet worden. Anders blijft de vertrokken klant onterecht opdraaien voor de vaste kosten tijdens de tussenperiode.

Wie maanden na vertrek beseft dat de overdracht niet goed geregeld is en dat alsnog tracht te doen, botst vooral op de moeilijkheid om tegensprekelijk de meterstand op de datum van vertrek aan te tonen. Een digitale meter kan dat probleem verhelpen: de meterstand op een bepaalde datum is dan vlot te achterhalen.

Dankzij de digitale meter hoeven drinkwatermaatschappijen ook geen verbruik meer te ramen wanneer de klant geen meterstand doorgegeven heeft, en kan meteen het reële verbruik gefactureerd worden (bv. 2024-8008).

Het grootste voordeel van digitale meters is ongetwijfeld dat ze de problematiek van abnormaal hoge waterfacturen kunnen helpen oplossen. Jaarlijks besteedt de Vlaamse Ombudsdienst de meeste bemiddelingsarbeid aan die categorie klachten. Meer dan eens gaat het om facturen van boven 5.000 euro, met bv. 9.300 euro (2024-6514), 11.000 euro (2024-4244), 16.400 euro (2024-2909) en zelfs 77.000 euro voor een alleenstaande huurder (2024-4132). Het algemeen waterverkoopreglement biedt weliswaar een kader voor een minnelijke schikking als de oorzaak bij een verborgen lek ligt en de sector past sinds eind 2023 een aanvullend, soepeler kader voor een eenmalige gunstmaatregel toe. Maar ook in 2024 botste de Vlaamse Ombudsdienst nog op behartenswaardige situaties die wegens de specifieke omstandigheden een billijkere regeling verdienen. Onder meer in dat laatste dossier met de factuur van 77.000 euro is met succes bemiddeld.

Een digitale meter biedt de mogelijkheid om de klant tijdig te wijzen op een vermoedelijk lek, zodat het meerverbruik beperkt blijft. Bij De Watergroep, Pidpa en Farys is het waarschuwingssysteem weliswaar nog niet geactiveerd en zit dat nog in een testfase, maar zij hebben ondertussen wel manueel al duizenden berichten per post of e-mail verstuurd om de klant te waarschuwen voor een mogelijk lek. Concreet neemt Farys dat initiatief wanneer het een verbruik van minimaal drie liter per uur tijdens een ononderbroken periode van 72 uur vaststelt op basis van de meterstanden die de digitale meters per uur registreren en doorsturen. Bij voorloper water-link en ook Aquaduin staat het waarschuwingssysteem wel al een tijdje actief.

Voorlopig genereert de digitale meter eerder extra klachten

Digitale meters worden aan een hoog tempo geïnstalleerd, al weet De Watergroep nu al dat het de decretale deadline van 2030 niet zal halen. Gelet op de vermelde

voordelen is een snelle uitrol belangrijk. Maar de Vlaamse Ombudsdienst pleit ook voor voldoende kwaliteit en klantvriendelijkheid bij die uitrol.

Meermaals werden klachten ontvangen over een niet-nagekomen afspraak (bv. 2024-8269), een verkeerde plaatsing van de digitale meter (bv. 2024-8769), een niet werkende digitale meter (bv. 2024-8394) of schade bij de plaatsing van de meter (bv. 2024-7006).

Dat een massale uitrol niet geheel vlekkeloos verloopt, is wellicht onvermijdelijk, maar de burger moet dan wel kunnen rekenen op een alerte, passende oplossing en ook dat was niet altijd het geval.

Opvallend waren enkele klachten over enkele 'crazy' digitale meters, die onverklaarbare sprongen in de meterstand maakten (bv. 2024-4582). De allerhoogste betrouwbaarheid van de digitale meter is vanzelfsprekend een cruciale factor voor een voldoende draagvlak bij de burger (bv. 2024-6042). De Watergroep plaatst dat type meter dan ook niet meer.

Er is ook veel onbegrip bij burgers die al geruime tijd over een digitale meter beschikten (bv. in 2024-7546 meer dan een jaar), maar toch nog de klassieke vraag naar de meterstand kregen. Ze konden niet eens de meterstand via de website doorgeven omdat de oude analoge meter nog aan hun klantnummer gelinkt was. Dat was niet alleen bij De Watergroep het geval, ook Pidpa heeft achterstand opgelopen bij de interne verwerking van de geplaatste digitale meters (bv. 2024-8743 en 2024-8803).

Die problemen komen boven op de klassieke problemen die kunnen opduiken bij een metervervanging, zoals meters die niet aan het juiste appartement gelinkt worden (bv. 2024-0961) en vooral discussies over de eindmeterstand op de vervangen meter wanneer die een hoge waterfactuur oplevert (bv. 2024-5342). Het blijft belangrijk een foto te nemen van de meterstand. Bij hoge meterstanden moet de mogelijkheid tot een onafhankelijke controle opengehouden worden, anders zou men de klant het voordeel van de twijfel moeten gunnen.

3. Vergunnen en handhaven: niet iedereen is digitaal mee

De procedures voor omgevingsvergunningen worden gekenmerkt door strakke vervaltermijnen en beroepstermijnen. Dat leidt ertoe dat er tijdens de procedure in de praktijk weinig ruimte is voor eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling.

De Vlaamse Ombudsdienst tracht in die tweede lijn wel nog een aantal aanslepende misverstanden over vermoede procedurefouten weg te werken, die onnodig tot wantrouwen en frustratie geleid hebben, zoals uitleggen dat niet voor elke aanvraag een openbaar onderzoek nodig is (bv. 2024-7641) of dat alleen aanpalende eigenaars een individuele kennisgeving moeten krijgen (bv. 2024-3296). Meer inhoudelijk kan ombudswerking nog leiden tot een correctere lezing van een definitieve vergunning (bv. 2024-8019) en tot het besef dat aanvragen ook getoetst moeten worden aan lokale voorschriften (bv. 2024-5748) en de goede ruimtelijke ordening (bv. 2024-2915), en dat niet elke beperking van zon- en lichtinval tot een weigering moet leiden (bv. 2024-7213).

Maar tijdens het vergunningsproces zelf moet de Vlaamse Ombudsdienst zich beperken tot gericht doorverwijzen naar de bestaande mogelijkheden die burgers hebben om rechtstreeks hun stem te laten horen.

De Vlaamse Ombudsdienst moedigt de overheid dan ook aan om verder te blijven investeren in toegankelijk vooroverleg, in ruim toegepast openbaar onderzoek, en in brede, laagdrempelige administratieve beroepsmogelijkheden.

Een mooi initiatief op dat vlak is de inspirerende '[handreiking vooroverleg](#)' die het Departement Omgeving in 2024 uitgebracht heeft. De Vlaamse Ombudsdienst gelooft sterk in de meerwaarde van vooroverleg. Weliswaar moet ook hij soms aan een ontgoochelde aanvrager uitleggen dat vooroverleg niet met absolute zekerheid de uiteindelijke beslissing voorspelt (bv. 2024-6873). Maar anderzijds is ook al gebleken dat een nieuw vooroverleg met een aangepast project zinvoller en efficiënter kan zijn dan de verderzetting van een procedurecarrousel (bv. 2024-7491).

Bezorgder is de Vlaamse Ombudsdienst over de gevolgen van het nieuwe artikel 14/1 van het Omgevingsvergunningendecreet, dat bij inwerkingtreding niet alleen aanvragen en meldingen exclusief digitaal zal maken, maar ook de hele vergunningsprocedure. Hopelijk maakt de Vlaamse Regering nuttig gebruik van de ingebouwde mogelijkheid om te bepalen welke procedures of onderdelen ervan nog analoog (kunnen) verlopen.

Want ondanks de voordelen van het digitale Omgevingsloket en de ondersteuning van de helpdesk van het departement blijkt het digitale kanaal nu al voor een aantal burgers een te hoge drempel te vormen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het afgelopen jaar burgers gehoord die bijvoorbeeld eenvoudig een zorgwoning willen aanmelden (bv. 2024-0108) of afmelden (bv. 2024-6967), maar al moeite hebben om zich digitaal te identificeren. En niet alleen occasionele gebruikers, die voor hun project geen architect hoefden in te schakelen (bv. 2024-3957), maar ook meer professionele gebruikers (bv. 2024-6460) signaleren dat ze het digitale systeem nog onvoldoende gebruiksvriendelijk vinden.

Zeker omwonenden, die maar een beperkte bezwaartermijn en beroepstermijn hebben en in die tijdspanne niet altijd de passende digitale hulp vinden, zouden nog de mogelijkheid moeten blijven hebben om analoog hun bezwaar of beroep in te dienen (bv. 2024-6558).

Ook bij omgevingshandhaving blijft het belangrijk rekening te houden met wie digitaal nog onvoldoende mee is. Zo heeft de gewestelijke beboetingsdienst moeten vaststellen dat niet elke burger zijn eBox voldoende opvolgt. Die ontdekt dan niet tijdig de kennisgeving van een voornemen om een bestuurlijke geldboete op te leggen, of van een voorstel tot betaling van een geldsom (bv. 2024-7734). Op basis van het Bestuursdecreet is zo'n uitsluitend digitale kennisgeving rechtsgeldig, maar terecht is de dienst toch opnieuw brieven per post beginnen verzenden, boven op de digitale kennisgeving. Ook de boetebeslissingen die volgen op die kennisgevingen, worden opnieuw tweeledig verzonden.

Meer inhoudelijk blijft de lange doorlooptijd tussen proces-verbaal en boetebeslissing een aandachtspunt. Bv. een termijn van twee jaar is toch problematisch, zeker als de lokale handhaver al te lang vergeefs gerekend heeft op succesvolle zachte handhaving vooraleer dat proces-verbaal wegens aanhoudende geluidshinder op te stellen (2023-2689).

4. Natuur en Bos: een mozaïek van klachten

De rapporten die de eerstelijnsklachtencoördinatoren van het beleidsdomein Omgeving ingediend hebben (Vlaams Bemiddelingsboek p. 290-503), schetsen een breed overzicht van ontvangen onvrede en de omgang ermee. Alleen al het rapport van het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) geeft een mozaïek van klachten weer.

In tweede lijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst meermaals vastgesteld dat de standpunten van het ANB wringen met het spontane gevoel van de gewone burger over wat natuur- en bosvriendelijk of reglementair is. De burger die zes hectare kerstbomen omvormde tot een waardevoller bos met inheemse bomen en twee

poelen, had eerder complimenten dan een boete verwacht. Maar hij had niet de nodige vergunning voor de poelen en poelen zijn niet overal een goed idee volgens de ANB-website (2024-6107).

Zeker als men denkt het veel beter te doen dan de burens en die wel met rust gelaten worden, kan het onbegrip voor handhavend optreden groot zijn, bv. bij de bewoner in woonparkgebied die uit liefde voor de natuur zo veel mogelijk bomen had laten staan, maar toch inspecteurs aan de deur kreeg omdat zijn varkens de laagbegroeiing in de boszone deden verdwijnen (2024-6107). Hij wees ter vergelijking naar de buur die wel diens hele tuinzone leeg gekapt had voor een zwembad. Het is voor inspecteurs een permanente uitdaging om met de juiste toon de passende toelichting te geven, en ook oplossingsgericht mee te denken. Dat is gelukt in dit dossier, met als oplossing dat de varkens wel in de tuinzone hun gang kunnen gaan.

Het is ook moeilijk communiceren als wel degelijk ook ten aanzien van de buur handhavend opgetreden wordt, maar dat nog geen zichtbaar effect op het terrein oplevert en het ANB niet echt transparant mag zijn over het lopende strafrechtelijke onderzoek (bv. 2024-4570).

Wat het ANB wel met communicatie bereikt heeft, meer bepaald de campagnes over honden aan de leiband, is een sterke daling van het aantal klachten (of meldingen) over loslopende honden. Zelf heeft de Vlaamse Ombudsdienst alleen een klacht ontvangen van de andere zijde: een hondeneigenares die een 'verslag van vaststelling' voor loslopende honden betwistte en niet te spreken was over de volgens haar intimiderende boswachters (2024-2753). Opnieuw: telkens blijft het zoeken naar de juiste toon.

Onderbelicht in klachtenrapporten is de werking van arrondissementscommissarissen bij de uitoefening van hun taak om overlappingsen in jachtplannen uit te klaren. Die werking valt tussen de mazen van de eerstelijnsklachtenbehandeling, want noch het ANB noch het Agentschap Binnenlands Bestuur achten zich bevoegd. En voor de provincie gaat het om een Vlaamse materie: de taak is geregeld in Vlaamse regelgeving en het is de Vlaamse overheid die de arrondissementscommissarissen selecteert en benoemt.

Uiteindelijk heeft de betrokken arrondissementscommissaris de klachten over zijn werking dan maar zelf beantwoord, wat de verzoeker terecht in strijd acht met de principes van eerstelijnsklachtenbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de aanhoudende klachten verder in tweede lijn onderzocht en besloot dat de jachtgeschillen objectief en naar best vermogen behandeld leken te zijn (2023-4947 en 2024-2093).

De Vlaamse overheid zou toch wat meer moeten investeren in passende ondersteuning en kwaliteitsbewaking van die werking van arrondissementscommissarissen, inclusief een eerstelijnsklachtenwerking. Daarvoor kijkt de Vlaamse Ombudsdienst eerder naar het ANB, dat bijvoorbeeld ook de verantwoordelijke uitgever is van het publiek beschikbare overzicht van de jachtterreinen die opgenomen zijn in goedgekeurde jachtplannen. Al bleek voor een klacht over een uitblijvende uitkleuring als jachtterrein het agentschap Digitaal Vlaanderen het aanspreekpunt te zijn, waar door technische problemen een achterstand opgebouwd was bij de digitale verwerking (2024-2517). Het is een zoveelste illustratie van de verbondenheid van de verschillende Vlaamse overheidsentiteiten.

Elders in dit jaarverslag komen nog de compensaties voor bebossing van landbouwgebied aan bod, waarbij het ANB samenwerkt met het Agentschap Landbouw en Zeevisserij.

F. Werk en Economie

1. VDAB – Aanklampend werken met nultolerantie voor agressie

In 2024 blijft het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst over VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) vrij stabiel met klachten over geweigerde vrijstellingen voor opleidingen, gemiste premies, moeilijke intermenselijke omgang en miscommunicatie.

Sommige dossiers bevinden zich op het snijpunt VDAB-RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) waarbij we een wisselwerking met de RVA zien. Er rijst bijvoorbeeld de vraag of een vrijstelling als criterium voor een uitkering doorslaggevend is, of dat de beschikbaarheid van de werkzoekende voor de arbeidsmarkt zwaarder weegt (2024-3764, 2024-7503 en 2024-8089). De RVA en VDAB kijken hier niet altijd met dezelfde blik naar en dit kan een impact hebben op de uitkeringen.

Ook in andere dossiers stroomt informatie soms erg traag door vanuit ziekenfonds of vakbond waardoor in dossier 2024-7341 de verzoeker lang moeten wachten op zijn beloofde premie.

VDAB rapporteert in het eigen klachtenrapport dat hun dienstverlening evolueerde van dienstverlening voor werkzoekenden met een werkloosheidsuitkering naar een veel ruimere klantengroep (Vlaams Bemiddelingsboek p. 642). Een op twee van de huidige VDAB-klanten krijgt een leefloon of ziekte-uitkering. Dat maakt situaties complex en noopt tot inschakeling van externe, gespecialiseerde partners. De Vlaamse Ombudsdienst zag dossiers passeren waarin de communicatie met de bemiddelaar moeilijk gaat (2024-2990 en 2024-8085), maar ook waarin de externe partner foutieve uitspraken doet, bv. over de fixatie van uitkering (2025-0787). In die gevallen is onduidelijk wie de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de gevolgen van die foutieve informatie draagt.

Het recente actieplan gaat uit van een aanklampende aanpak van werkzoekenden. Deze vooropgestelde strengere aanpak doet vermoeden dat ook het aantal klachten zal stijgen. Ook nu al ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst klachten van verzoekers die meer inspraak willen hebben in hun traject/mee de regels willen bepalen en het bijvoorbeeld oneens zijn met het opgelegde sollicitatiequotum (2025-0044) of die niet akkoord gaan met de fysieke gespreksmodaliteiten die de bemiddelaar voorstelt en daarentegen eisen om een digitaal overleg te hebben (2025-1080). Het zal zaak zijn dat VDAB duidelijk kadert wat een werkzoekende kan verwachten zodat voor iedereen rechten én plichten van bij de start voldoende duidelijk zijn. Opvallend is trouwens dat meer verzoekers hun klacht onmiddellijk indienen via een advocaat (o.m. 2024-7297 en 2024-7320).

Net zoals in andere beleidsdomeinen kampt ook VDAB af en toe met agressieve klagers. Het nieuwe actieplan voorziet in een nultolerantie voor agressie ten aanzien van bemiddelaars. VDAB gaat hier verder over in gesprek met de federale overheid en wenst agressie als aparte sanctie en als verzwarende omstandigheid op te laten nemen in de regelgeving (Vlaams Bemiddelingsboek p. 654).

Blijf communiceren

Helder communiceren blijft belangrijk: een weigering om aan een opleiding te kunnen starten moet afdoende gemotiveerd worden. In de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst zag, waren er objectieve redenen voor die weigering, maar waren die redenen daarom niet altijd duidelijk voor de werkzoekende (2024-7960).

Werkzoekenden blijven soms langere tijd in het ongewisse over de financiële weerslag van het volgen van een opleiding op hun persoonlijke situatie. In geval van niet-erkende opleidingen is het vaak niet duidelijk in hoeverre een uitkering gefixeerd wordt en niet onderhevig is aan de degressiviteit. Voor een correct antwoord op deze vragen moet VDAB doorverwijzen naar de RVA. In sommige dossiers kunnen er rechtzettingen gebeuren wanneer informatie niet correct doorstroomde tussen de verschillende instanties (2024-7784), in andere dossiers start de werkzoekende ondanks tegenadvies toch al met een opleiding vooraleer haar vrijstelling formeel werd goedgekeurd en is er geen mogelijkheid voor VDAB om de terugvordering van de uitkering door de RVA tegen te houden (2024-7503).

Verzoekers klagen ook over de dubbele rol van VDAB: enerzijds als coachende begeleider, anderzijds als sanctionerende instantie (2025-1080). Tegelijk worden de bevoegdheden van VDAB dan soms weer overschat: ook wanneer een vacature in de VDAB-databank werd opgenomen, heeft VDAB geen impact op het aanwervingsbeleid van de werkgever, ook de afspraken rond sollicitatiefeedback blijven nog te vaak dode letter (2025-1088).

Mooi is het dat VDAB meer en meer inzet op bereikbaarheid en nabijheid, ook in de klachtenbehandeling: zo mogen verzoekers een persoonlijke contactname verwachten door de klachtenbehandelaar. Zeker in de dossiers waar er een persoonlijke relatie speelt, zal men proberen om zo veel mogelijk met de klant in gesprek te gaan en ligt de focus op het herstellen van de relatie met bv. de bemiddelaar of instructeur (Vlaams Bemiddelingsboek p. 645).

2. Pluxee – opvallend aanwezig eind 2024

Het thema van de dienstencheques zorgde tijdens de laatste maanden van 2024 voor veel leven in de mailbox.

Een eerste golf van klachten betrof de administratieve kosten die door bijna alle dienstenchequebedrijven aangerekend worden en die niet in de smaak vallen bij de gebruikers (o.a. 2024-8242, 2024-8359, 2024-8383). Ook in 2025 blijven de klachten hierover binnenlopen (2025-0192, 2025-0732). Burgers verwachten dat er een einde wordt gemaakt aan de onbeperkte extra kosten die momenteel worden doorgerekend en die bij sommige bedrijven oplopen tot 5 euro per gewerkt uur. In eerdere jaarverslagen heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om informatie zo transparant mogelijk te maken en een vergelijkingstool op te zetten, zodat burgers beter geïnformeerde keuzes kunnen maken.

Vlak voor de jaarwisseling kampte de online betaalpartner Klarna met een technisch probleem waardoor heel wat betalingen voor dienstencheques niet correct doorkwamen (o.a. 2025-0024, 2025-0093, 2025-0112). Gebruikers kwamen zo voor het probleem te staan dat zij ongewild een nieuwe bestelling zouden moeten doen, aan een hoger tarief en zonder belastingvoordeel. Eind februari 2025 stuurde Pluxee naar alle gedupeerden een bericht dat bevestigde dat het verschil in aanschafwaarde en het misgelopen fiscale voordeel volledig gecompenseerd zou worden.

Gebruikers die tot 31/12 wachtten om hun betaling aan Pluxee te doen, kregen wel het deksel op de neus aangezien het moment telt dat de betaling bij Pluxee op de rekening staat en niet het moment waarop het van de rekening van de betaler gaat (2025-0102, 2025-02026, 2025-0223).

De communicatie vanuit de overheid had proactiever gekund. Wanneer er in de maand oktober in kranten wordt geschreven over de nakende wijzigingen aan het dienstenchequesysteem zou het goed zijn dat ook de overheidswebsite hierover informatie bevat. De overheid communiceerde te voorzichtig (in afwachting van de formele regeringsbeslissing) wat leidde tot verwarring en vragen bij burgers en de

dienstenchequebedrijven zelf. Zo zag de Vlaamse Ombudsdienst klachten over foutieve communicatie vanuit een groot dienstenchequebedrijf waarin werd gemeld dat er per cheque die in 2024 aangekocht werd 1 euro opleg zou moeten gebeuren bij gebruik in 2025 (2024-8385).

Verder is er ongerustheid over het verdwijnen van de papieren dienstencheques vanaf midden 2025 (2024-5896, 2024-7433, 2024-7701). Vooral oudere of digitaal minder vaardige gebruikers vragen zich af hoe zij nu verder moeten. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt mee toe of de laagdrempeligheid die werd beloofd waardoor ook gebruikers zonder pc of smartphone verder kunnen, zal worden gegarandeerd.

Klachten over vervallen dienstencheques zullen in een volgende editie van dit jaarverslag niet meer voorkomen aangezien de cheques die na 1/6/2025 worden aangekocht en op vervaldatum komen automatisch zullen worden terugbetaald (2024-6139, 2024-7799, 2024-8725).

De nieuwe overheidsopdracht voorziet daarenboven dat Mijn Burgerprofiel dé toegangspoort wordt en niet langer de beveiligde zone van de uitgiftemaatschappij. Beide ingrepen dienen om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen. Klarna wordt geschrapt als betaalmiddel.

3. Vlaams zorgkrediet – beperkte bemiddelingsruimte door de strakke regels

Al jaren stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat men bij het Vlaams zorgkrediet erg strikt vasthoudt aan de voor de burger niet altijd erg begrijpelijke regels. De meeste problemen duiken op bij de kredieten voor een erkende opleiding. In het verleden kaartte de Vlaamse Ombudsdienst al de stugge houding rond de aanwezigheidsattesten aan.

Wanneer niet binnen de twee weken na een lesperiode van drie maanden het (juiste) aanwezigheidsattest wordt ingediend, wordt de volgende periode niet opgestart. Een administratieve vergetelheid wordt zo disproportioneel afgestraft terwijl er wel aan de geest van de regelgeving is voldaan, want de aanvrager heeft inhoudelijk voldaan aan de aanwezigheidsplicht.

De herinneringsmail die kort voor het indienmoment wordt verstuurd, lijken sommige verzoekers om een of andere reden toch nog te missen. De aanvraagprocedure gebeurt volledig online via het WSE-loket maar het zou goed zijn om in het online portaal ook dergelijke belangrijke boodschappen te kunnen terugvinden (2025-1141).

Nog beter zou zijn om van die strikte regels af te stappen. Klachtenbehandelaars zijn bereid om creatief mee te denken maar botsen op de grenzen van hun mogelijkheden (2024-8142, 2025-0423). Zelfs in situaties die schuren tegen overmacht is er geen remediëring mogelijk vanwege de strikte termijnen en procedures in de regelgeving (2024-3443).

Zeker nu de minister in de beleidsbrief opleiden-omscholen-bijtscholen als een van de pijlers van haar beleid in de verf zet, is het tijd om nog eens te bekijken hoe de administratieve rompslomp zo minimaal mogelijk kan worden gehouden. Waarom geen uitbetaling met controle achteraf? Of beter nog, waarom geen rechtstreekse communicatie vanuit de onderwijsverstrekker naar de overheid, net zoals bij het Vlaams opleidingsverlof?

4. Jobbonus: rechten hebben maar ze niet opnemen

Ondanks de meer dan 860.000 rechthebbenden van de jobbonus worden er maar een beperkt aantal klachten ingediend: de duidelijke en visuele communicatie werpt zijn vruchten af. Maar voor mensen die niet over de juiste digitale sleutel

beschikken vanwege bv. een verblijf in het buitenland is het niet evident om in te loggen (2024-7616, 2024-7988, 2024-8588). Ook buitenlandse rekeningnummers stellen problemen (2024-8917).

Ongeveer 5% van de rechthebbenden reageert niet op de oproep om via Mijn Burgerprofiel een rekeningnummer in te geven, het betreft dus een *non-take-up* van ongeveer 40.000 gerechtigden. Wanneer een aanzienlijk deel van de rechthebbenden niet gevat wordt, is er wellicht toch nood aan een alternatieve werkwijze.

Een sporadische klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst waarbij een burger om principiële redenen niet met Mijn Burgerprofiel wenst te werken, wordt soepel opgelost door de Vlaamse Belastingdienst door een verrekening met de verkeersbelasting toe te staan (2025-0602). Een bredere toepassing van dergelijke actieve dienstverlening kan misschien een deel van de oplossing voor de *non-take-up* zijn.

ESF – de wederwoordprocedure

In dossiers 2024-8861, 2024-8870, 2025-0603 en 2025-1433 hebben verschillende organisaties contact opgenomen met de Vlaamse Ombudsdienst vanwege terugvorderingen door het ESF. De onvrede betrof het feit dat hun argumenten niet werden geaccepteerd in de woord-wederwoordprocedure na een audit door de Vlaamse Sociale Inspectie. Een ombudsdienst kan echter niet optreden als beroepsinstantie tegen auditverslagen en kan in die dossiers enkel toetsen of de procedure correct verlopen is, maar heeft geen bemiddelingsruimte om de onafhankelijke auditor ertoe te bewegen om zijn bevindingen te herzien of aan te passen.

VLAIO – uitkijken naar verdere digitalisering

Bij VLAIO zien we nog steeds (kleine) naweeën van de coronapremies; ook nu nog gebeuren er terugvorderingen en soms worden die aangevochten. In de dossiers 2024-3552, 2024-4994 en 2024-7112 zag de Vlaamse Ombudsdienst geen argumenten om terugvorderingen ongedaan te maken. Afspraken rond afbetalingsplannen waren wel mogelijk.

Wat betreft de 'gewone' hinderpremierwerking blijven verzoekers hier en daar melden dat ze geen brief hebben ontvangen en dus ook geen hinderpremie of sluitingspremie binnen de aangegeven termijn konden aanvragen (2024-3345, 2024-7337). De geplande verplichte invoering naar exclusief digitale communicatie via e-Box Enterprise vanaf 2026 zal dit klachtenbeeld in de toekomst hopelijk doen verdwijnen. Ook dan blijft de verantwoordelijkheid gedeeld; wanneer de ondernemer niet onder de juiste NACE-code gekend is, zal er geen premie kunnen worden uitbetaald (2025-0261).

G. Fiscaliteit

Logischerwijs maken in eerste lijn de klachten over onroerende voorheffing en verkeersbelasting het overgrote deel uit van alle klachten. Dit zijn belastingen die veel burgers raken. Het uitblijven van een beslissing over een bezwaar bij de onroerende voorheffing en de minimumbelasting bij de verkeersbelasting vallen op.

De verkeersbelasting kent een verrekening in twaalfden bij een vroegtijdige schrapping van een nummerplaat, maar er geldt ook een minimumbedrag. Een terugbetaling kan daardoor lager uitvallen dan verwacht. De Klachtendienst Financiën vraagt om dat minimumbedrag niet toe te passen als de schrapping van de nummerplaat een geval van overmacht is, zoals een overlijden of diefstal (Vlaams Bemiddelingsboek p. 853).

1. Aanhoudend ongenoegen over belastingverhoging in de erfbelasting

Klachten over de erfbelasting blijven een aandachtspunt. In eerste lijn signaleert de Klachtendienst een stijging van klachten over erfbelasting met een derde tegenover 2023. Bij de Vlaamse Ombudsdienst werden opnieuw klachten ontvangen over de belastingverhoging van 20% na een onvolledige aangifte.

Enkele voorbeelden.

"Ik begrijp niet waarom wij een boete moeten betalen omdat ik zagezegd een fout gemaakt heb bij de aangifte van nalatenschap. Ik heb deze documenten ingevuld zo goed ik kon en dat terwijl ik op één week tijd mijn moeder en grootmoeder zeer plots, zonder voorafgaande ziekte of aanwijzingen heb moeten afgeven". Zo reageert een verzoekster die een woning slechts voor de helft had aangegeven terwijl deze volledig tot het gemeenschappelijk vermogen behoorde (2024-4866).

In dossier 2024-2887 reageert de burger zo: *"Dat ik een deel van de aangifte onnauwkeurig heb ingevuld, heeft dan ook alles te maken met deze onervarenheid. De nalatigheid van mijnentwege gebeurde niet intentioneel."* Maar uit het dossier blijkt dat de verzoeker erop vertrouwdde dat de bank de tegoeden op de bankrekening zou doorgeven en hij deze zelf niet had ingevuld. In dossier 2024-5017 overleed de echtgenote in 2019, maar was er op dat moment geen uitbetaling van de levensverzekering. Dat gebeurt pas in november 2023 op de einddatum van het contract. Zonder een nieuwe aangifte op dat moment van afkoop of uitkering, wordt ook hier 20% belastingverhoging bijgerekend. De Vlaamse Belastingdienst benadrukt dat er op het aanslagbiljet geïnformeerd wordt dat er bij een latere uitbetaling nog een aangifte moet gebeuren. Maar ook wanneer die info niet wordt gegeven zoals hier het geval was, blijft de belastingplichtige verantwoordelijk voor de aangifte.

In dossier 2024-6942 wordt een pensioenspaarverzekering na overlijden van de echtgenote in 2017 door de man verdergezet tot in 2022. *"Op 15/5/2017 heb ik een compleet ingevulde aangifte van nalatenschap ingediend, met alle elementen, ook de Flexi Life pensioenspaarverzekering waarvan sprake. Ik heb op 16/6/2017 mijn aanslagbiljet voor het betalen van de erfbelasting gekregen en betaald en als dusdanig was ik in de veronderstelling dat dit administratief hoofdstuk afgesloten was (ten onrechte). Er was dus in augustus 2022 geen haer op mijn hoofd meer dat aan 'erfbelasting' dacht!"* Ook hier wordt de belastingverhoging van 20% toegepast omdat er geen eigen aanvullende aangifte meer volgde. Het bedrag wordt na zijn bezwaar wel herberekend omdat de premies van de laatste 5 jaar niet meer met gemeenschappelijke gelden werden betaald, maar de boete blijft behouden.

De Vlaamse Ombudsdienst kaartte deze zaken al eerder aan. Bijvoorbeeld met de vraag naar meer mogelijkheden om via ERFonline gegevens over bijvoorbeeld onroerend goed en banktegoeden mee te delen aan de erfgenamen. VLABEL ziet hierin een privacyprobleem omdat ERFonline niet gekoppeld is aan het voorleggen van een attest van erfopvolging en er een risico bestaat dat erfgenamen de volledige nalatenschap te zien krijgen wanneer zij slechts een deel erven.

De verontwaardiging en het onbegrip over de belastingverhoging leeft sterk bij burgers. Het blijft moeilijk uit te leggen aan burgers dat hun verzuim wordt verweten wanneer zij fouten maken in aangiftegegevens die VLABEL zelf al kent, zoals onroerend goed, of die VLABEL rechtstreeks opvraagt bij banken en verzekeringsmaatschappijen.

De beleidsnota Financiën en Begroting stelt over de erfbelasting dat een mildering van de belastingverhogingen in bepaalde situaties aangewezen is en dat zal worden onderzocht hoe hier een rechtvaardiger systeem voorzien kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt uit naar meer differentiatie in de beoordeling en de boetes, niet alleen bij laattijdige/aanvullende aangiftes, maar ook in situaties waar de burger niet doorheeft dat hij zich heeft vergist.

Wil de Vlaamse overheid verder gaan en boetes kwijtschelden wanneer een burger te goeder trouw is? Het federale regeerakkoord wil dat recht op een fout in fiscale zaken inschrijven. De federale fiscale wetgeving heeft een basis voor wanneer een belastingverhoging kan worden kwijtgescholden "*bij ontstentenis van kwader trouw*". De Vlaamse Codex Fiscaliteit kent zo'n bepaling niet.

Bij de erfbelasting is er nog een situatie die aandacht verdient: de vrijstelling van de gezinswoning wanneer er op het moment van overlijden een domicilie is op een ander huuradres. Op het aanslagbiljet erfbelasting van een weduwe is er geen vrijstelling voor de gezinswoning omdat het echtpaar op het moment van overlijden niet meer in die woning maar in een huurappartement is gedomicilieerd (2024-7107). De Vlaamse Codex Fiscaliteit maakt een uitzondering om de woning toch vrij te stellen wanneer de domiciliwijziging een geval van overmacht uitmaakt dat tot het ogenblik van overlijden heeft voortgeduurd. De verzoekster bezorgt uitgebreide documentatie dat haar man gedeeltelijk verlamd bleef na een hersenbloeding en de woning niet kon worden aangepast. Een verhuis naar een appartement was daarom noodzakelijk. Maar de bezwaarbeslissing stelt dat de ziekte van de man zonder belang is. Correcter was dat er geen verhuis was van de gezinswoning naar een rust- en verzorgingsinstelling of een huurassistentiewoning.

In dat geval wordt wel overmacht aanvaard. Maar een verhuis naar een gewoon appartement, ook al is dit ingegeven door de nood aan een aangepaste woning, wordt niet aanvaard. De Vlaamse Codex Fiscaliteit maakt alleen een uitzondering voor de "*verplaatsing van de hoofdverblijfplaats van een van de partners of van beide partners naar een rust- en verzorgingsinstelling of een assistentiewoning*". De aanbeveling is om te bekijken of ook een noodzakelijke verhuis naar een aangepaste huurwoning in aanmerking kan komen.

2. Verlies van het verlaagd tarief registratierechten

Bij de registratierechten zijn er klachten over het verlies van het verlaagd tarief voor de enige eigen woning en de belastingverhoging die daarbovenop komt.

Wordt deze vermindering gevraagd in de aankoopakte, dan is er een engagement om binnen een bepaalde termijn in de woning te domiciliëren. In de meeste gevallen is dat drie jaar. Burgers kampen met een te late domicilie en ervaren dat als overmacht, bijvoorbeeld door een aanslepende renovatie van de woning. De burger vindt dat overmacht, maar juridisch is dit een veel strikter begrip. Als er

geen sprake is van faillissement of ingebrekestelling van een aannemer zal overmacht niet aanvaard worden. Zo bleef in dossier 2024-5316 de belastingverhoging na te lang durende renovatie behouden. Eveneens in dossier 2024-4826, waar de oude woning niet tijdig (binnen de twee jaar) verkocht geraakte.

Burgers klagen over een te strenge beoordeling van de reden waarom ze de termijn overschrijden én dat het niet uitmaakt of iemand nu een week, een maand of een jaar te laat is. De belastingverhoging is uniform 20%. Net als bij de erfbelasting leeft ook hier de vraag naar een ruimer beoordelingskader.

De domicilietermijn voor de eigen woning is drie jaar na de aankoop. Bij een ingrijpende energetische renovatie is dat (naargelang de datum van aankoop) vijf of zes jaar. Dan moet er én bewoning én een EPC Bouw zijn. De eerste klachten bereiken ons van mensen die het engagement voor een energetische renovatie zijn aangegaan maar die termijn niet hebben gehaald door bouwperikelen (2024-7494) of doordat ze rekenden op een termijn van vijf jaar vanaf de bouwvergunning (zoals dit in het algemeen geldt voor de EPB-aangifte) in plaats van vijf jaar vanaf de aankoopakte (2025-1121). Voor de overheid is de link met de bouwvergunning in het ene geval en met de aankoopakte in het andere geval logisch, maar voor de burger is het één verbouwing. Ondertussen is de vermindering voor energetische renovatie afgeschaft, maar de komende jaren gaan er heel veel controles gebeuren van de aflopende dossiers. VLABEL stuurt al enkele jaren een verwittiging uit voor de domicilieverplichting. In 2024 is ook gestart met een herinnering voor de EPB-verplichting en dit twee jaar voordat de termijn verstrijkt. Voor de verzoekster in 2025-1121 werd die waarschuwing te laat ingevoerd. Het had het misverstand over het startpunt van de periode kunnen vermijden.

Bij energetische renovatie gaat het om meer uitgebreide en langer durende werken aan de woning. De kans op problemen en vertraging of op financiële problemen gaandeweg is dan groter. Maar in dossier 2024-5316 wordt in de bezwaarbeslissing bevestigd dat langere leveringstermijnen, een tekort aan geschoolde arbeid en een prijsstijging in de materialen wel een impact kunnen hebben maar dit *"kan niet aanzien worden als de hoofdreden van het niet tijdig voldoen aan de voorwaarde"*. Een extra verwittiging twee jaar voor het verstrijken van de termijn is dus welkom.

Burgers die tijdens de renovatie zien dat ze de termijn niet gaan halen, hebben geen mogelijkheid om de boete van 20% te vermijden. Iemand kan niet kiezen om alsnog afstand te doen van de vermindering of een lagere boete krijgen als de vooropgestelde termijn wordt overschreden. Hier zou de overheid burgers tegemoet kunnen komen. Al in het Jaarverslag 2019 vroeg de Ombudsdienst naar een uitstapmogelijkheid zonder boete (Jaarverslag 2019, p. 11).

3. Actieve dienstverlening: een 'friendly reminder'

De *friendly reminder* of verwittiging die VLABEL uitstuurt bij de registratierechten kan burgers ook helpen bij andere fiscale gunstregimes. In de onroerende voorheffing zijn er elk jaar klachten over een aanslagbiljet voor een toch vrijgestelde assistentiewoning. In 2024-5004 is de verzoeker eigenaar van twee assistentiewoningen. Voor de ene loopt een vrijstelling, voor de andere niet en de verzoeker betaalt uit automatisme het aanslagbiljet. *"Later zag ik deze fout en vroeg ik bezwaar aan en met als beslissing deze week: de heffing blijft verschuldigd."* Het bezwaar was buiten de bezwaartermijn ingediend. Na bemiddeling wordt de beslissing herzien en wordt de vrijstellingstermijn van vijf jaar voor beide woningen gelijkgezet.

In principe verleent VLABEL voor assistentiewoningen in beheer van een vzw een vrijstelling gedurende vijf jaar. De vrijstelling is altijd voor een beperkte periode

omdat VLABEL regelmatig het gebrek aan winsttoogmerk moet controleren. De erkenning op zich als assistentiewoning volstaat niet, waardoor er ook geen automatische toekenning is. De beslissing vermeldt die termijn wel, maar na afloop wordt gewoon opnieuw een aanslagbiljet verstuurd. Als een burger dan niet alert reageert, riskeert hij zijn recht op vrijstelling tijdelijk te verliezen. Men moet binnen de bezwaartermijn reageren, maar burgers spreken al wel eens meer over een foutieve factuur in plaats van een aanslagbiljet met fiscale termijnen. Een meer klantvriendelijke aanpak zou kunnen zijn om het laatste jaar van de vrijstelling te wijzen op de nakende afloop en de mogelijkheid om verlenging te vragen. Een verantwoordelijke van een assistentieresidentie reageert over een eigenaar: *“Mevrouw kwam naar me toe omdat ze niet verstond dat ze het ten onrechte betaalde bedrag niet terugkrijgt. Inderdaad, ze heeft te laat gereageerd maar als de brief niet duidelijk is, kun je ook niet gepast reageren.”* (2024-0252)

VLABEL staat open voor zo een extra geheugensteuntje maar wijst op de kost. Dit vraagt extra ICT-programmatie en is geen prioriteit. Uit reacties blijkt dat burgers dit wel verwachten met alle communicatiemogelijkheden die er vandaag de dag zijn. Via bijvoorbeeld Mijn Burgerprofiel zouden burgers verwittigd en ondersteund kunnen worden in hun administratie.

Een ander voorbeeld, waar allicht meer burgers hun recht op fiscale vermindering mislopen, zijn de persoonsgebonden verminderingen in de onroerende voorheffing voor huurders. Ook huurders kunnen vermindering krijgen wegens kinderen ten laste of handicap. Dat wordt dan in mindering gebracht op het aanslagbiljet van de eigenaar maar de vermindering komt de huurder toe.

In 2024-7253 klaagt de verzoeker dat zijn drie huurders al half oktober een brief ontvingen over hun vermindering maar dat hij nog geen aanslagbiljet had. Dat was onopgemerkt gebleven in eBox. Het grootste probleem is allicht dat veel huurders hierover onwetend zijn. Waar VLABEL stelt dat dat dit best zou hervormd worden naar een huursubsidie uitbetaald door Wonen in Vlaanderen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 849), schuift het Vlaamse regeerakkoord een Vlaams systeem voor de registratie van huurcontracten naar voren. Dat zal dan zowel dienen voor de controle op de woonkwaliteit van huurwoningen als de automatische toekenning van de vermindering van de onroerende voorheffing voor rechthebbende huurders (Vlaams Regeerakkoord p. 161).

Proportionele vermindering van de onroerende voorheffing blijft een jaarlijks terugkerend thema. Zo zijn er burgers die moeizaam de correcte documenten kunnen bezorgen om zowel de leegstand als het onvrijwillig karakter ervan aan te tonen. In dossier 2024-5832 wil VLABEL de onvrijwillige leegstand pas aanvaarden vanaf de start van de werken, wat volgens de Vlaamse Ombudsdienst een te enge interpretatie van de regel is. In dossier 2024-1336 bleek het eerste attest van leegstand van de gemeente onvolledig, in dossier 2024-2588 was er een verkoopovereenkomst maar de verkoop zat al geruime tijd voor de rechtbank. Beide dossiers werden na een afgewezen bezwaar heropend en uitgeklaard en de vermindering werd toegekend. Met een extra check en persoonlijk contact met de burger kan de overheid vermijden dat een bezwaar onterecht wordt afgewezen.

Wat als men te laat komt?

Wanneer een burger het niet eens is met een aanslagbiljet, kan hij bezwaar indienen om alsnog een vermindering of een herberekening te bekomen. Maar daarvoor gelden strikte termijnen. Er zijn mogelijkheden wanneer een burger te laat opmerkt dat er iets niet klopt, maar die kennen hun beperkingen.

Een mooi voorbeeld waar een vergissing werd rechtgezet is dossier 2024-6405. Een echtpaar koopt een woning. Ze scheiden en verliezen de vermindering klein

beschrijf omdat er geen drie jaar domicilie was in de woning. Beiden ontvangen hiervoor een aanslagbiljet aanvullende registratierechten met belastingverhoging. De man dient bezwaar in en de scheiding wordt aanvaard als overmacht. Zijn vrouw ging ervan uit dat het bezwaar voor allebei gold. Haar latere eigen bezwaar was onontvankelijk wegens te laat. Na bemiddeling aanvaardt VLABEL alsnog om voor beiden dezelfde beslissing te hanteren en ook voor haar overmacht te aanvaarden.

In 2024-1316 reageert de verzoeker op aanvullende registratierechten omdat de oude woning te laat werd verkocht. Er was een tijdige verkoopovereenkomst maar die werd tenietgedaan door de rechtbank. Het definitieve vonnis dateert van 15 april 2023 en de bezwaartermijn tegen het aanslagbiljet liep tot 10 augustus 2023. Het bezwaar werd pas ingediend na het verstrijken van die bezwaartermijn. Omdat het vonnis al geruime tijd gekend was, handhaaft VLABEL in dit geval de beslissing dat het bezwaar onontvankelijk is.

De Vlaamse Ombudsdienst waardeert de houding van VLABEL om bezwaren zo veel mogelijk ten gronde te bekijken. Het is belangrijk dat de klachtenbehandeling ruimte kan bieden voor bemiddeling en concrete oplossingen.

4. Co-ouderschap in de onroerende voorheffing nog te weinig gekend

Een fiscale regel die er in 2023 bij kwam is de opsplitsing van de vermindering onroerende voorheffing voor kinderen ten laste tussen de beide co-ouders. In 2023 waren er 1.262 aanvragen. In 2024 zijn er dat 1.485. Er is dus zeker nog werk om deze regel beter bekend te maken. In de klachten waren er enkele dossiers van burgers die de opsplitsing pas vroegen na 31 maart van het kalenderjaar. Die deadline is in de regelgeving ingeschreven om de vermindering op beide aanslagbiljetten meteen correct toe te passen. De aanvraag hoeft maar eenmalig te gebeuren. In 2024-1463 reageerde een ouder pas na ontvangst van zijn aanslagbiljet op 31 augustus 2023 maar hij kreeg nog de opsplitsing. De ex-partner was ontevreden, want die verliest nu een stukje van de vermindering en moet een deel terugbetalen. De opsplitsing werd toegestaan omdat in het eerste jaar de termijn om aan te vragen zeer krap was voor een nieuwe regeling. Het algemeen belang werd vooropgesteld zodat zo veel mogelijk burgers konden genieten van de nieuwe regeling. In dossier 2024-6698 was dat voor 2024 niet meer het geval. Hier moet de aanvrager wachten tot aanslagjaar 2025 omdat de opsplitsing pas na 31 maart 2024 werd gevraagd.

H. Personeelsklachten en klokkenluiders binnen de Vlaamse overheid

Het jaar 2024 was een mijlpaal met belangrijke wijzigingen op het vlak van regelgeving in personeelszaken. Op 1 mei 2024 trad de federale wet van 13 maart 2024 tot motivering van ontslag van contractuele werknemers in de overheidssector in werking. Voor de contractuele personeelsleden die onder het Vlaams personeelsstatuut (VPS) vallen, werd deze regel opgevolgd door een nieuwe ontslagprocedure voor contractuelen met bijkomende garanties. Zo kan een ontslag niet meer onverwachts zijn omdat er een waarschuwing moet zijn met een duidelijke omschrijving van het disfunctioneren, is er hoorrecht en kan een adviesorgaan advies uitbrengen over het ontslag.

Maar de grote omslag van het personeelsbeleid van de Vlaamse overheid zit erin dat de contractuele aanstelling nu de regel is geworden met uitzondering van enkele gezagsfuncties. Wat statutaire wervingen betreft: tot 31 mei 2024 was statutaire tewerkstelling de norm, maar dit is afgeschaft voor nieuwe wervingen. Tot en met 31 mei 2024 konden statutaire vacatures gepubliceerd worden. Enkele verzoekers uitten hun frustratie over het feit dat hun functie niet meer statutair open werd verklaard, wat op de valreep wél gebeurde voor andere functies (2024-3364, 2024-4524).

Voor 2024 rapporteert het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) over een dertigtal klachten, wat zeer beperkt is gezien de 30.000 personeelsleden waarvoor het bevoegd is. Dankzij een vlotte dienstverlening en ondersteuning kunnen wellicht vele klachten voorkomen worden.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2024 126 klachten in personeelsdossiers. De Vlaamse Ombudsdienst ontving ook een twintigtal klachten over de digitalisering van de lerarenkaart, waarvan een deel begin 2025.

Elk jaar zijn er klachten over 'toxisch leiderschap' en moeilijkheden op de werkvloer, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst vaker zal doorverwijzen naar de externe preventieadviseur.

Enkele afgewezen kandidaat-chauffeurs bij De Lijn klagen dat de afwijzing gebeurt zonder al te veel uitleg (2024-5763, 2024-7238). De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op feedback zodat de afgewezen sollicitant lessen kan trekken. Er wordt geklaagd over vertragingen bij het federale Medex, dat soms ook bevoegd is voor arbeidsongevallen van personeelsleden van de Vlaamse overheid (2024-0819, 2024-2789).

In dossier 2024-6185 durft een thuiswerker een signaal geven: het thuiswerk brengt te veel isolement met zich mee. Er is te weinig interactie en sommige collega's komen nauwelijks op de werkvloer. Hij gaat zelf met pensioen en dit zonder afscheidsmoment. Er volgt op zijn noodkreet toch een persoonlijke reactie van de leidend ambtenaar: *"De signalen in uw mail sterken me in het feit dat het personeelsbeleid in het departement beter moet en dit vooral op het vlak van teamvorming, coaching en waardering van elke medewerker."*

Gemaakte beleidskeuzes nemen geen keer

Een arts krijgt geen arbeidsmarkttoelage in de periode voor zijn pensioen omdat hij zijn verlofdagen naar die periode heeft overgedragen. Het lijkt de Vlaamse Ombudsdienst logisch dat het hier om een essentieel onderdeel van zijn wedde gaat, maar het Agentschap voor Overheidspersoneel wijkt niet af. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om personeelsleden die recht hebben op de toelage en die hun vakantiedagen overdragen tot voor hun pensioen hierover ingelicht worden op het moment van die aanvraag tot overdracht (2024-4081).

Het Vlaams personeelsstatuut kent een mobiliteitskrediet voor managers en projectleiders (niveau N) maar een ander personeelslid (2024-2263) kan zijn bedrijfswagen niet laten omzetten naar een mobiliteitsbudget, inzetbaar voor openbaar vervoer of huisvestingskosten. De verzoeker betreurt dit, maar de administratie oppert dat er al een stevig vergroeningstraject voor mobiliteit werd afgelegd.

Ook de kleine zaken verdienen een oplossing

Het duurt een jaar en een tiental mails vooraleer UZ Gent eindelijk het juiste doet en 30 euro terugbetaalt aan de verzoekster die jaren geleden dit bedrag moest betalen als waarborg voor een personeelsbadge (2024-4426). De inspanningen om die 30 euro terug te krijgen zijn volledig buiten proportie. De verzoekster beet zich vast en is blijven hameren op een correcte terugbetaling. Van een kleine onzorgvuldigheid kan geen sprake zijn omdat de verzoekster voor de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst verscheidene malen had aangedrongen op een correcte afhandeling. Er werd verzoend, na nog eens een aantal mails van de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachten over aanwervingen

Er werd in 2024 28.932 keer gesolliciteerd (ter vergelijking: 22.956 in 2023) bij het Selectiecentrum van AgO dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er werden 8.318 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie en 4.554 vacatures zijn ingevuld. De feedbackmogelijkheid voor de kandidaten kent een goede respons. Wellicht is daardoor het aantal klachten erg beperkt.

De eerste lijn rapporteert een klacht over het vereiste taalexamen. Wanneer de kandidaat een anderstalig diploma heeft, moet hij een taalexamen Nederlands afleggen bij Selor op het vereiste diplomaniveau. Probleempunten kunnen zijn: een lange wachttijd om het taalexamen te kunnen afleggen; de taalvereisten van het examen zijn soms hoger dan wat het uitoefenen van de job vraagt of Nederlandstalige kandidaten die hun masterdiploma in het Engels behalen, dienen ook een taalexamen Nederlands af te leggen. De Vlaamse Ombudsdienst rapporteerde enkele jaren geleden over zo'n casus. De minister van Bestuurszaken wil dit herbekijken.

De Vlaamse Ombudsdienst bemiddelde bij een examen voor statutair consulent in de jeugdzorg (2024-8184). De betrokkene, die deze job via een tijdelijk contact doet, moest de mondelinge proef doen op de eerste dag van een reeks selectiedagen. Ze kreeg een casus die gedurende twee maanden onveranderd werd gebruikt. Aangezien veel deelnemers collega's zijn, elkaar goed kennen en elkaar over de casus brieften, konden de deelnemers die later aan de beurt kwamen zich veel beter voorbereiden op dezelfde casus. De verzoekster ziet hier een schending van gelijke behandeling in en ook de Vlaamse Ombudsdienst vond die praktijk niet behoorlijk. De verzoekster aanvaardde het aanbod dat in 2025 een nieuwe werving voor contracten van onbepaalde duur wordt georganiseerd waaraan ze kan deelnemen.

AgO rapporteert ook over een logische verzoening met redelijke aanpassingen voor een kandidaat met een arbeidshandicap. Aanvankelijk werd er geen rekening gehouden met zijn vraag voor meer tijd voor het afleggen van een test. Het Selectiecentrum van AgO nam dit op met de testprovider en de testtijd werd aangepast. De betrokkene mocht de computergestuurde test opnieuw doen.

Het viel de Vlaamse Ombudsdienst op dat AgO naar aanleiding van een selectie liet weten aan de kandidaat dat hij "*ongeschikt is voor de functie*". We bevelen aan om dit anders te formuleren. Het ging nota bene om een situatie waarin de kandidaat de functie al enige tijd uitoefende, zonder enige negatieve feedback. "*U bent niet*

geslaagd voor deze selectie” is wellicht beter. Een selectie is altijd een momentopname en kan eigenlijk alleen bevestigen dat men al dan niet geslaagd is voor de afgelegde testen.

In dossier 2024-2450 wordt de verzoeker niet meer toegelaten tot de vacatures voor een job bij VRT. Hij krijgt zelfs geen enkele reactie. Hij werkte voorheen bij VRT maar werd zelf “slachtoffer” van de outsourcing van een productie. Hij heeft daartegen een procedure lopen voor de rechtbank. Daarom mist VRT het vertrouwen in hem om hem toe te laten tot een nieuwe job in het huis. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt VRT aan om elke sollicitant die geweigerd wordt bij een selectie de reden mee te geven. De Vlaamse Ombudsdienst wint advies in bij AgO. Volgens AgO heeft het voeren van een gerechtelijke procedure niet rechtstreeks te maken met het beschikken over de vereiste competenties voor een functie. In het kader van het gelijkheidsbeginsel moet iedereen die aan de voorwaarden van een vacature beantwoordt de kans krijgen om te solliciteren. In het selectiereglement voor een specifieke vacature is het wel mogelijk om een aantal situaties op te sommen waarbij men (tijdelijk) niet kan solliciteren omdat men eerder heeft aangetoond niet over de vereiste competenties voor de functie te beschikken.

Het selectiereglement zou bv. kunnen bepalen dat men (tijdelijk) niet opnieuw kan solliciteren indien men een evaluatie ‘onvoldoende’ heeft gekregen voor dezelfde functie, een wijziging van dienstaanwijzing heeft gekregen vanuit dezelfde functie of een tuchtstraf ‘terugzetting in graad’ heeft gekregen vanuit dezelfde functie.

Klachten bij het einde van de tewerkstelling

Een medewerker in het OPZ Geel krijgt een medisch ontslag en dit komt hard aan (2024-1837). Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst krijgt ze een omstandige toelichting waardoor ze de situatie beter kan aanvaarden. Ook een arts die 25 jaar heeft gewerkt als deskundige zorgtoeslag, wordt volgens haar vrij onverwacht door Opgroeien bedankt voor bewezen diensten (2024-3035). De Vlaamse Ombudsdienst heeft bijkomende informatie aan de verzoekster kunnen meegeven, maar het blijft een harde noot om te kraken.

In dossier 2024-1262 stelt de werkgever vast dat de werknemer na ontslag niet de juiste (maar een andere, goedkopere) headset heeft binnengebracht. De prijs van de oorspronkelijke headset wordt in mindering gebracht van de einduitbetaling. De werknemer betwist dit, maar blijft hangen in het ‘gebrek aan bewijs’. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de werkgever aan bij te houden welk materiaal ter beschikking wordt gesteld en het binnengebrachte materiaal te inventariseren. Na onze tussenkomst krijgt de verzoeker de kostprijs van zijn goedkope headset terugbetaald. Die was inmiddels spoorloos geraakt bij de werkgever.

Personeel in het onderwijs

Niet alleen de Vlaamse Ombudsdienst ontving klachten over miskende anciënniteit voor zijinstromers in het onderwijs (2024-0610, 2024-7702). Het Agentschap voor Onderwijsdiensten rapporteert vele klachten hierover, waarvan in gegronde gevallen wél een oplossing kon bereikt worden. Jammer genoeg is een authentieke gegevensuitwisseling tussen overheidsinstanties op het vlak van de loopbaaninformatie van burgers nog niet mogelijk. Wanneer burgers de gevraagde documenten niet zelf aanleveren, geraakt hun dossier niet afgerond.

AGODI gaat voortaan zelf aan de slag met een nieuw digitaal dienstverleningsmodel om vragen (ook van personeelsleden) met meer aandacht voor gegevensveiligheid en een snellere responsgraad te kunnen beantwoorden.

Het GO! rapporteert een lichte stijging van het aandeel klachten door personeelsleden in 2024. Die hebben voor meer dan de helft betrekking op de houding of een handeling van de directeur of een collega. Volgens het GO! gaat het mogelijk nog om een onderschatting omdat bv. het aantal verzoeken tot psychosociale interventies via een ander kanaal gerapporteerd worden.

In 2024 komt een dossier van enkele jaren geleden terug op het bord van de Vlaamse Ombudsdienst (2024-8319). Het vroegere Internaat Permanente Opvang in De Haan is na de transitie naar Welzijn de voorziening Nest geworden. De nieuwe contractuele personeelsleden vallen onder Welzijn, maar de oudere personeelsleden blijven hun statuut onder Onderwijs bij de Scholengroep Impact behouden. Twee externe directeurs ad interim krijgen de personeelsproblemen niet opgelost. De oplossing lijkt te liggen in een afbouw van de voorziening.

Klokkenluiders: veel vragen naar informatie

Ook in 2024 wordt de Vlaamse Ombudsdienst geregeld geconsulteerd door mogelijke klokkenluiders. Ze willen informatie over de procedure en willen weten wat de bescherming juist inhoudt en of ze anoniem kunnen blijven. De Vlaamse overheid gaf in 2024 nog geen uitvoering aan de bepaling van het Bestuursdecreet die voorziet in een dienst die melders van inbreuken kan ondersteunen ten aanzien van de meldkanalen. In vijf dossiers werd een effectieve klokkenluidersmelding bij de Vlaamse Ombudsdienst gedaan.

De verwachtingen rond de bescherming zijn zeer hoog. Maar een klokkenluider is enkel beschermd tegen vergelding die verband houdt met zijn melding. De klokkenluider geniet geen algehele immuniteit tegen ontslag of sancties die om andere redenen worden gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst kan in bepaalde gevallen een onderzoek voeren naar het causaal verband tussen de vergelding en de gedane melding. Niet alle klokkenluiders die onder de bepalingen van het Bestuursdecreet vallen, kunnen een beroep doen op deze buitengerechtelijke vorm van bescherming. Dan denken we bv. aan de melders van inbreuken bij lokale besturen.

Voor personeelsleden in onderwijs is het materieel toepassingsgebied dan weer erg beperkt gehouden, wat klokkenluiden onder bescherming in vele gevallen onmogelijk maakt, dit tot frustratie van enkele kandidaat-melders (2024-7808, 2024-6677, 2024-6344, 2024-4736). De Vlaamse Ombudsdienst zet hen op weg naar de reguliere inspectiekanalen.

Voor de contractuele personeelsleden die onder het Vlaams personeelsstatuut vallen, zal de nieuwe ontslagprocedure (in geval van gemotiveerde waarschuwing) misschien soelaas kunnen bieden en kan er tijdig bescherming aan de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd worden. Een gegeven ontslag is doorgaans onomkeerbaar en zal enkel aanleiding kunnen geven tot een verhoogde ontslagvergoeding bij de arbeidsrechtbank. De overheid die het personeelslid wil ontslaan, is niet per se op de hoogte van diens gedane melding, waaruit ook zou kunnen afgeleid worden dat het bewijs van afwezigheid van causaal verband tussen het ontslag en de gedane melding is geleverd. Maar de realiteit zit vaak ingewikkelder in elkaar.

De Vlaamse overheid gaf in 2024 nog geen uitvoering aan het bepalen van doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties voor personen die een melding proberen te belemmeren, die de geheimhouding van de identiteit schenden of voor melders die bewust onjuiste informatie hebben gemeld of openbaar gemaakt. De federale overheid deed dit wel en legt zelfs strafrechtelijke sancties op in die gevallen. Statutaire personeelsleden kunnen voor die feiten ook gestraft worden met een tuchtsanctie. Soms is je tanden laten zien, tonen dat het menens is.

I. Onderwijs

Onderwijs kent heel wat klachtenprocedures en -kanalen. Zo zijn er specifieke beroepsprocedures voor tuchtsancties en B- of C-attesten. Instanties zoals het Kinderrechtencommissariaat, de Informatiepunten voor Ouders en Leerlingen, de Commissie zorgvuldig bestuur, de Commissie inzake leerlingenrechten en de Bemiddelingscommissie Buitengewoon Onderwijs, geven advies over rechten en plichten op school of behandelen klachten. Bij de Vlaamse Ombudsdienst ligt de focus op de agentschappen en het Departement Onderwijs van de Vlaamse overheid en daarnaast het Gemeenschapsonderwijs.

Het departement en de agentschappen van het beleidsdomein Onderwijs signaleren ook die verschillende kanalen, waar zij geregeld naar verwijzen, en stellen vast dat het onderwijslandschap zeer complex is (Vlaams Bemiddelingsboek p. 882). AGODI kent een nieuwe oriëntering in hun werking om scholen meer proactief te ondersteunen en zo foute informatie en vervolgens foute beslissingen te vermijden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 884). Opvallend is dat er gekozen is voor een volledig online platform, wat controle op eenvormige antwoorden en integere communicatie bevordert. Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AVOHOKS) vermeldt 631 vragen over de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank (LED), een databank waarover de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2023 de aanbeveling gaf om oudere diplomagegevens (van voor 2013) erin op te nemen als de burger daar om vraagt. Deze databank biedt werkgevers een geverifieerd overzicht van de diploma's van sollicitanten.

1. Lange wachttijden en weinig contact bij de erkenning van buitenlandse diploma's

Centraal in het klachtenbeeld staat het National Academic Recognition Information Centre (NARIC), dat instaat voor de erkenning van buitenlandse diploma's en met achterstand en lange behandeltermijnen blijft kampen. De trend van een stijgend aantal erkenningsaanvragen zette zich in 2024 verder. Er werden 8.354 aanvragen ontvangen. In 2020 waren dat er 4.902. Dit laat zich uiteraard voelen in oplopende termijnen.

In dossier 2024-8597 dient de verzoekster in april 2024 een aanvraag specifieke gelijkwaardigheid in voor haar Amerikaanse diploma Geneeskunde. Wanneer zij in december 2024 nog geen reactie heeft en in het digitaal loket ziet dat haar aanvraag niet in behandeling is, maakt ze zich zorgen dat haar dossier niet goed is ingediend. NARIC reageert: *"Voorlopig is uw dossier nog niet opgenomen door mij of mijn collega's omwille van onze achterstand. Ik verwacht dat het nog minimaal 6 maanden zal duren voor uw dossier kan worden opgenomen."*

NARIC maakt een onderscheid tussen de behandeltermijn (volledige termijn tussen indienen en de beslissing) en de afhandeltermijn (vanaf dat de aanvraag volledig en ontvankelijk is verklaard tot de beslissing). Voor specifieke gelijkwaardigheids-onderzoeken naar geneeskundediploma's bedraagt in 2024 de gemiddelde behandeltermijn elf maanden en de gemiddelde afhandeltermijn acht maanden. Voor diploma's uit Zuid-Amerika loopt dat nog verder op.

Opvallend is dat er in het najaar van 2024 op de homepage van NARIC geen informatie staat over de lange behandeltermijnen. In het voorjaar 2024 was dat wel het geval. Een pagina met een overzicht van de procedure vermeldt: *"Door het grote aantal aanvragen zijn er vertragingen bij de behandeling van je dossier mogelijk."*

Met zulke lange behandeltermijnen is dit onvoldoende. Aanvragers kunnen weliswaar de status van hun dossier volgen in het e-loket maar wanneer daar maanden niets in verandert, neemt ongerustheid de overhand. Aanvragers op de hoogte houden maakt deel uit van een klantvriendelijke dienstverlening. Aanvragers krijgen op dit moment automatische antwoorden met de boodschap: *"Het beantwoorden van alle mails kan eventjes duren, gelieve ons intussen geen herinneringen te sturen. Ook zijn wij telefonisch even niet meer bereikbaar om deze achterstand weg te werken"* (dossier 2024-4302).

Een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een aantal voorlichters van de Vlaamse Infolijn 1700 toegang te geven tot de dossiers (zoals dat ook het geval was bij studietoelagen toen daar lange termijnen waren) werd afgewezen. Het zou te moeilijk zijn om de voorlichters van 1700 in het dossiersysteem details te laten opzoeken. 1700 kan bijgevolg algemene informatie over de wachttijden geven, maar kan niet in individuele dossiers de stand van zaken nagaan of nakijken of bijvoorbeeld aanvullende stukken werden ontvangen, of er al adviezen werden aangevraagd, of een inschatting van de termijn geven.

NARIC erkent dat bereikbaarheid een probleem vormt, maar een verdere samenwerking met 1700 kan pas bekeken worden als er een nieuw dossiersysteem is. De afdeling plant in 2025 wel een project om beter te communiceren over behandeltermijnen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt dat hier voldoende aandacht aan wordt besteed zodat aanvragers niet maandenlang in het ongewisse blijven en met een dossierbehandelaar kunnen spreken.

Wegwerken van de achterstand bij NARIC

Om de lange termijnen onder controle te krijgen, wordt de aanvraagmodule verfijnd zodat een specifiek erkenningsonderzoek alleen wordt opgestart wanneer dat echt nodig is, bv. om een gereguleerd beroep uit te oefenen of een beschermde titel te dragen. Andere aanvragen worden naar een minder complex niveau geleid van de niveau-erkenning van het diploma. Een verbetering uitgerold in 2024 is dat de module die keuze nu zelf maakt, ook wanneer de aanvraag gebeurt door een intermediair.

Een tweede ingreep is dat er gewerkt wordt met prioriteiten zoals dossiers van knelpuntberoepen. Begin 2025 starten acht extra dossierbehandelaars op. Maar het zal zeker nog tijd vergen om de behandeltermijn te normaliseren.

Uit de klachten blijkt soms onduidelijkheid tussen verschillende diensten of een specifieke erkenning nodig is of niet. In dossier 2024-2549 vraagt de verzoeker een erkenning aan. Hij is aan de slag als schooldirecteur ad interim. Hij had al een professionele erkenning als leerkracht, maar werd door AGODI naar NARIC verwezen voor een academische erkenning om als schooldirecteur te worden aangesteld. NARIC verwees hem terug naar AGODI, maar dan werd het dossier toch in onderzoek genomen. Het is nooit een goed signaal wanneer twee Vlaamse overheidsdiensten naar elkaar verwijzen. De verzoeker signaleerde ook dat de aanvraagmodule bij onderwijs geen onderscheid maakt tussen een aanvraag als leerkracht of als directeur. In dossier 2024-2886, ingediend door een werkgever in de zorgsector, kwam er een opmerkelijk antwoord van het Departement Zorg: *"De bevoegdheid en procedure van NARIC is voor ons niet heel helder."* Een afhandeling en positieve beslissing volgde na overleg tussen het Departement Zorg en NARIC.

Een grote verbetering in 2024 was een akkoord tussen NARIC en AGODI dat bepaalde dat wie in onderwijs aan de slag gaat en een ontvankelijke NARIC-aanvraag heeft, al door AGODI betaald wordt. Erkent NARIC uiteindelijk het diploma toch niet, dan moet de school die wedde ook niet terugbetalen aan AGODI.

Dit is een grote hulp om mensen al voor de klas te krijgen zolang de behandeltermijn nog niet onder controle is.

De moeizame switch van een specifieke naar een niveauerkenning valt op, terwijl dit toch een eenvoudiger afhandeling biedt. Een verzoekster die in december 2022 een specifieke erkenning vraagt, wil dit in augustus 2023 omzetten naar een niveau-erkenning omdat dit voor haar nieuwe werkgever volstaat. Ze wordt aangeraden een nieuwe aanvraag in te dienen maar krijgt dan te horen: *"Het is niet mogelijk om voor hetzelfde diploma een 2^{de} aanvraag in te dienen."* Uiteindelijk valt de beslissing eind juni 2024, gelukkig net voor de deadline van haar werkgever.

2. Studietoelagen: wat met laattijdige aanvragen?

Bij studietoelagen kan de student volstaan met een eenmalige aanvraag (voor 1 juni van het academiejaar) en de toestemming dat jaarlijks een onderzoek mag worden gestart. In overleg met de afdeling werden de niet-automatische dossiers besproken, bijvoorbeeld van studenten die kozen voor een eenmalig onderzoek of die het voorgaande jaar een afwijzing kregen. Die worden niet automatisch opnieuw onderzocht, maar krijgen in september wel bericht dat ze een aanvraag moeten indienen.

Zo'n herinnering is goed en de afdeling wil overwegen om die verwittiging te herhalen wanneer er geen reactie komt. Het klachtenrapport vermeldt elk jaar een aantal te laat ingediende aanvragen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 889). Hoe relevant is die jaarlijkse deadline van 1 juni nog, wanneer het overgrote deel van de dossiers in dat automatische circuit zit? Die deadline werd ooit ingevoerd om de dossierstroom te beheersen en in augustus optimaal te kunnen starten met het nieuwe academiejaar.

In de huidige context kan herbekeken worden of dit nog nodig is. Noch qua aantal dossiers, noch qua budget zou het een noemenswaardige impact hebben om die paar laatkomers op te pikken. Het is altijd jammer wanneer mensen om puur administratieve redenen uit de boot vallen voor iets waar ze recht op hebben. Een alternatief zou kunnen zijn om 31 december na het academiejaar als definitieve afsluiter voor aanvragen te nemen. Dan is dit ook één gelijklopende termijn met het aanvullen van onvolledige dossiers.

Een aandachtspunt is een nieuwe uitbetaling als er gestort werd op een foutief rekeningnummer. In dossier 2024-2592 werd de toelage op een voor de aanvrager onbekend rekeningnummer gestort en kreeg hij als reactie: *"Tot op vandaag is deze storting niet teruggekomen bij onze afdeling waardoor wij ook geen nieuwe uitbetaling kunnen opmaken."* Zodra duidelijk was dat de verzoeker dit rekeningnummer nooit had opgegeven, werd er wel correct uitbetaald. Maar Studietoelagen moet altijd instaan voor uitbetaling aan de rechthebbende en terugvordering van foutieve uitbetalingen. Om privacyredenen kan de student nooit aan de gegevens van een onterechte ontvanger geraken. Alleen Studietoelagen als uitbetaler kan de terugvordering opeisen als de ontvanger geen recht heeft op de toelage.

3. Scholen: voorbeeldfunctie in goede communicatie en correcte procedures

Twee zaken vallen op bij klachten over scholen. Klachten worden ingediend door andere familieleden dan de ouders (2024-0721) of er wordt gevraagd om anoniem te blijven (2024-1265, 2024-7977). Uiteraard moet de klager een duidelijk mandaat hebben en zal gevraagd worden dat de ouders zelf contact nemen. Wanneer het gaat over de specifieke situatie van een kind op school, kan dat

moeilijk zonder namen te noemen. Ook in eerste lijn bij het GO! vallen de anonieme klachten op: bijna 40% van de onontvankelijke klachten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 913). Onderliggend is er duidelijk toch angst om ruzie te krijgen met de school. De Vlaamse Ombudsdienst tracht de boodschap mee te geven dat gesprek en overleg met de school de beste weg is en de school geen tegenstander is. Ook scholen kunnen hieraan bijdragen, bijvoorbeeld met een vertrouwenspersoon waar ouders eerst terecht kunnen. Het klachtenrapport van het GO! benadrukt dat de gehanteerde communicatiestijl van doorslaggevend belang is (Vlaams Bemiddelingsboek p. 904).

Dikwijls is er niet veel vertrouwen meer en is de prioriteit om de verstandhouding tussen ouders en school opnieuw op de rails te krijgen. Het CLB kan hierin een bemiddelende rol opnemen. Zo bijvoorbeeld in dossier 2024-1143 waar de moeder ontevreden is over de ondersteuning op school en vragende partij is voor buitengewoon onderwijs. Na een overleg tussen ouders, school en het CLB wordt trajectbegeleiding opgestart, om uit te maken of er sprake kan zijn van een toegangsverslag tot het buitengewoon onderwijs. De keerzijde zijn ouders die een gesprek weigeren. In dossier 2024-1218 klaagt een vader over een uit de hand gelopen gesprek op school. De boodschap dat het leertraject van zijn zoon niet goed loopt, viel verkeerd. Om dit te vermijden beslist de school dat het bij volgende gesprekken het CLB zal betrekken.

Onenigheid over de aanpak van pesten op school kwam geregeld terug. In dossier 2024-7194 werd een pester na een incident preventief geschorst en vervolgens tijdelijk uitgesloten. Maar de ouders van de gepeste leerling zijn niet tevreden met zijn terugkeer op school. De school benadrukt dat er met de beide betrokken leerlingen een herstelgesprek werd gevoerd en dat de klastitularis dit opvolgt. De ouders konden zich hier niet in vinden en kozen voor een andere school. In dossier 2024-7239 overlegt de scholengroep met de ouders die vinden dat een school niet afdoende optreedt tegen pestgedrag tegenover hun zoon.

De Vlaamse Ombudsdienst wil aandacht vragen voor de correcte procedure bij tuchtsancties. De ouders van een leerling die een tijdelijke uitsluiting kreeg, bleken vooraf niet goed te zijn geïnformeerd (2024-2399). De sanctie werd alleen telefonisch en niet schriftelijk meegedeeld en er was geen informatie en mogelijkheid tot gesprek voordat de sanctie genomen werd. Dat zijn nochtans de stappen die de Vlaamse regelgeving oplegt. De vader heeft inhoudelijk geen punt maar blijft de straf ook na afloop van de sanctie betwisten, wat een gesprek bemoeilijkt. Ook de gevraagde inzage in het tuchtdossier loopt niet vlot. De school moet beide zaken uit elkaar halen. Dat de communicatie niet correct verliep en dit een aandachtspunt is voor de toekomst, kan gezegd worden zonder dat dit afbreuk doet aan de terechte straf. Positief is dat de uitsluiting gevolgd is door een begeleidingstraject en de situatie op school nu beter is.

In een ander dossier is er eveneens onvrede, ditmaal over een definitieve uitsluiting, maar de vader weet niet hoe hij dit moet betwisten (2024-2409). Het zou beter zijn om in de sanctiebrief te vermelden hoe een beroep moet worden ingediend. Het GO! ondersteunt deze oproep (Vlaams Bemiddelingsboek p. 920).

Ten slotte rapporteert ook de UGent aan de Vlaamse Ombudsdienst. Opmerkelijk zijn klachten over publieke uitlatingen van professoren. De UGent gaat na of de uitspraken in overeenstemming zijn met de deontologische code en wijst op de academische vrijheid (Vlaams Bemiddelingsboek p. 930 - 933). Bij de studenten zijn er problemen met het verkrijgen van weigerbare én niet-weigerbare faciliteiten. Dat niet alle lesgevers bereid zijn de nodige faciliteiten te verlenen aan studenten met een bijzonder statuut, blijft een aandachtspunt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 940-950).

J. Overige

1. Onroerend erfgoed: de eigenaar verdient meer flexibiliteit

De werking van het agentschap Onroerend Erfgoed is breed, maar het klachtenbeeld slaat omzeggens uitsluitend op de financiële ondersteuning van eigenaars.

Leningen kwamen al kort aan bod in het Jaarverslag 2023 (p. 14): eind januari 2024 had de uitvoerende Participatiemaatschappij Vlaanderen het volledige jaarbudget voor erfgoedleningen al opgebruikt, zonder daarover gepast te communiceren. Dat is niet voor herhaling vatbaar, weet men er ondertussen.

Om andere onvrede structureel te verhelpen, zal het aan de regelgever zijn om in te grijpen, in de eerste plaats bij de klassieke erfgoedpremie. Een belangrijke voorwaarde daar is dat men niet met de werken mag beginnen voordat de premie toegekend is. Die voorwaarde op zich is zeker verdedigbaar, temeer daar werken ook zonder premie een voorafgaande toelating van het agentschap behoeven en de behandeling van die twee aspecten gebundeld verloopt.

Samen met de eerstelijnsklachtenbehandelaar (Bemiddelingsboek p. 319) meent de Vlaamse Ombudsdienst wel dat de sanctie bij niet-naleving van die voorwaarde in een aantal gevallen disproportioneel is: de premie vervalt volledig, ook voor nog niet-uitgevoerde werken. De regelgeving laat geen ruimte om rekening te houden met vergissingen of bijzondere omstandigheden. In een groot deel van de afgewezen premiedossiers krijgt de eigenaar om die reden geen premie uitbetaald.

De Vlaamse Ombudsdienst tracht dan te bemiddelen aan de hand van de meest soepele lezing van de regelgeving. In dossier 2024-6616 heeft de eigenaar van een abdij een premie gevraagd voor een aantal specifieke werken en op advies van het agentschap meteen ook voor enkele reguliere onderhoudswerken. Wegens de dringendheid van enkele onderhoudswerken kon hij niet blijven wachten op de premiebeslissing. Maar dan verneemt hij van het agentschap dat door de al uitgevoerde onderhoudswerken de volledige premie vervallen is, ook voor de veel omvangrijkere werken die nog niet uitgevoerd zijn. Na ombudsbemiddeling betaalt het agentschap uitzonderlijk alsnog het premieaandeel van 24.000 euro voor de niet-uitgevoerde werken uit, op basis van het argument dat die volledig afgesplitst konden worden van de voortijdig uitgevoerde onderhoudswerken.

In dossier 2024-6910 heeft de eigenaar eerst een premie gevraagd voor het zandstralen van een trap en een balustrade en daarna een aparte premie voor het vervangen van de spijlen van de trap. Na goedkeuring van de eerste aanvraag heeft hij ook de spijlen laten vervaardigen, vóór de toekenning van de tweede premie. Dat leidt tot het verval van die tweede premie, een beslissing die uiteindelijk herzien wordt op basis van het argument dat de spijlen wel pas *geplaatst* zijn na de toekenning van de tweede premie.

Maar in andere dossiers kan geen oplossing gevonden worden, ook niet voor de eigenaar die door een misverstand enkele dagen te vroeg gestart is met de werken en daardoor een premie van 60.000 euro verspeelt (2024-8741).

De regelgever bouwt het best meer ruimte voor flexibiliteit in, met een regularisatiemogelijkheid of, zoals in het eerstelijnsklachtenrapport voorgesteld wordt, een percentsgewijze vermindering naargelang het aandeel van de vroegtijdig uitgevoerde werken.

Ook bij de belastingvermindering bij de aankoop van een beschermd monument past meer soepelheid in de regelgeving. Een opvallend hoog percentage van de toegekende fiscale voordelen moet worden teruggevorderd. In een aantal gevallen

hadden de betrokken eigenaars nochtans de decretale kernverplichting wel degelijk vervuld: binnen de vijf jaar minstens een bedrag gelijk aan het fiscale voordeel investeren in noodzakelijke werken voor het behoud of de herwaardering van het monument.

Die eigenaars struikelden wel over een andere decretale verplichting, namelijk dat zij die noodzakelijke werken eerst moeten opnemen in een beheerplan en dat laten goedkeuren door het agentschap. Dat hadden ze niet gedaan. De eigenaars wierpen vergeefs op dat het agentschap de werken wel vooraf uitvoerig mee doorgesproken had en dat het ook toelating voor de uitvoering gegeven had. Het agentschap was dus tijdig op de hoogte van de geplande werken, ook van het genoten fiscale voordeel. Als die administratieve voorwaarde van een vooraf goedgekeurd beheerplan dan toch zo essentieel was en achteraf niet rechtgezet kon worden, dan hadden de eigenaars een meer actieve begeleiding van het agentschap verwacht op dat vlak. Tijdens bemiddelingspogingen werd de Vlaamse Ombudsdienst gewezen op de strikte formulering van artikel 2.9.4.2.10, §2, 1° van de Vlaamse Codex Fiscaliteit en kon hij uiteindelijk niet anders dan aan de eigenaars meedelen dat zij met de huidige regelgeving die 30.000 euro (2024-8416) en die 23.000 euro (2024-8759) toch maar beter terugbetaalden, om invorderingskosten te vermijden.

Na een negatief evaluatierapport van december 2023 heeft de decreetgever die mogelijkheid van belastingvermindering met ingang van 1 januari 2025 afgeschaft. Maar het agentschap moet nog jaren de eerder toegekende verminderingen opvolgen en verwacht nog meer terugvorderingen. Het blijft dus aangewezen dat de decreetgever daarin alsnog ruimte voor billijkheid creëert.

2. Landbouw: breed ongenoegen, maar weinig klachten

Doorgaans gebruikt de landbouwer andere kanalen dan het klachtenkanaal om zijn onvrede over het beleid of de werking van de Vlaamse overheid te uiten. Dat was in 2024 niet anders, al heeft het Agentschap Landbouw en Zeevisserij toch iets meer klachten dan gebruikelijk geregistreerd. Kinderziektes bij de invoering van een algemene telefoonlijn en de hoge werkdruk hebben er geleid tot langere antwoordtermijnen.

De onvrede over die langere antwoordtermijnen werd ook aangekaart bij de Vlaamse Ombudsdienst, onder meer over uitblijvende uitbetaling van de compensaties voor bebossing van landbouwgrond en het bijhorende onderhoud (2024-2124, 2024-6001, 2024-7219). De oorzaak blijkt niet alleen bij het agentschap te liggen maar ook bij het Agentschap voor Natuur en Bos dat een aantal stappen moet zetten vooraleer uitbetaald kan worden. Beide agentschappen beseffen dat het een complexe, arbeidsintensieve subsidieprocedure is voor relatief lage bedragen, zeker de jaarlijkse onderhoudscompensaties. Sinds 2025 kunnen zulke contracten voor bebossing van landbouwgronden weliswaar niet meer afgesloten worden, maar door de eerder aangegane contracten zullen de agentschappen nog jaren werk hebben met de opvolging van onderhoudsverbintenissen en de uitbetaling van de jaarlijkse compensaties daarvoor. Vooral bij hoge werkdruk blijft efficiënte coördinatie tussen beide agentschappen dus geboden.

De werking van de Mestbank komt aan bod in het klachtenrapport van de Vlaamse Landmaatschappij, uit het beleidsdomein Omgeving (Vlaams Bemiddelingsboek p. 326-328). In het Jaarverslag 2023 (p. 40) wees de Vlaamse Ombudsdienst nog op het gebrek aan ruimte in het gedetailleerde beboetingskader om rekening te houden met vergissingen te goeder trouw. Dat heeft de decreetgever kort nadien aangepast. Vooral starters (bv. 2024-4587) en hobbyboeren (bv. 2024-4578) verliezen wel eens een administratieve deadline uit het oog.

Verder ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks enkele klachten over de verplichte bijdrage aan het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM) voor de sectorale promotiefondsen. Doorgaans gaat het om bedrijven die uitzonderlijk een bijdrageplichtige activiteit uitoefenen en de bijdrage niet in verhouding vinden. Zo heeft de verzoeker in dossier 2024-7647 een kleine bijverdienste als teler van groenten en bloemen, met 1.000 euro omzet en 500 euro kosten. Dat belet niet dat ook hij een bijdrage van 200 euro moet betalen voor het promotiefonds. Hij pleit nadrukkelijk voor een ondergrens.

3. Media, Sport en Cultuur

3.1. VRT: divers klachtenbeeld

Het klachtenbeeld van VRT is gevarieerd. In eerste lijn gaat bijna de helft over VRT MAX, een platform dat verder uitbreidt. Het betreft dikwijls technische problemen waarvoor de klantendienst in nauw overleg snel oplossingen tracht te bieden. Bij de programmatie kunnen onderwerpen zoals alcohol in beeld of humor klachten veroorzaken. Bij dergelijke klachten zorgt de klantendienst dat ze verhaal kunnen halen bij de programmamakers zelf (Vlaams Bemiddelingsboek p. 537).

Het zijn thema's die ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terugkomen, bv. een klacht over als ongepast ervaren humor van Alex Agnew over fietsers en fietsstraten (2024-2635). Een andere klacht betrof een reportage in Sportweekend waarin ook het geloof van een voetballer aan bod komt (2024-2765). Dit past binnen de opzet van het programma met humaninterestreportages die verder gaan dan de prestaties op het sportveld. Een klacht kwam binnen over te veel alcoholische en seksuele uitspattingen in de soap Thuis (2024-3010). Thuis brengt thema's die leven in de maatschappij. Hoewel deze onderwerpen niet elke kijker genegen zijn, etaleren we ze nooit op een gratuite manier, reageert VRT.

Een aantal klachten werden ingediend over vakbondsacties rond het Eurosongfestival (bv. 2024-3683, 2024-3686). Een vakbond greep die programma's aan om een boodschap over Gaza uit te zenden. Dit veroorzaakte klachten over de reikwijdte van vakbondsacties en het uitblijven van een standpunt van VRT. Het ging hier om een vakbondsactie, geen programmatie van VRT. VRT kan niet beslissen over de actie die een vakbond wil voeren en beperkt zich tot het akte nemen van de actie. Maar kijkers vragen zich af wel waar de link is met personeelsbelangen. VRT startte overleg met de vakbonden om tot afspraken te komen over het actiekader.

De Vlaamse Ombudsdienst is niet bevoegd voor de VRT-nieuwsdienst. Die kent een eigen VRT-nieuwsombudsman. Die signaleert onder meer klachten over onnauwkeurigheden in de berichtgeving en over de nieuws- of onderwerpskeuze. Ook hier is er een evolutie naar het digitale aanbod: meer klachten over de website en app van VRT NWS dan over het journaal. De nieuwsombudsman beveelt aan om waakzaam te blijven voor onnauwkeurigheden, voldoende kritisch te zijn bij het vooraf inschatten van sommige nieuwsverhalen of wetenschappelijke bevindingen en op te letten voor datalekken. Het omgaan met privacygevoelige gegevens blijft een aandachtspunt, bijvoorbeeld patiëntengegevens die in beeld komen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 539).

3.2. De Vlaamse vrijwilligersverzekering

In het klachtenrapport van het Departement Cultuur, Jeugd en Media vallen klachten op over het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk (VSVW). Een vereniging slaagt er niet in om zich online te registreren. Het departement ziet een oorzaak in de koppeling met het Verenigingsloket in het najaar van 2023. Een vereniging die hoogdringend een beroep wil doen op de gratis vrijwilligersverzekering sluit

uiteindelijk zelf een verzekering af omdat de reactie van het VSVW te laat komt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 509-511).

De Vlaamse Ombudsdienst ging in overleg met het departement en het VSVW over die Vlaamse vrijwilligersverzekering (2024-6375). Verenigingen kunnen een gratis verzekering afsluiten voor hun vrijwilligers tijdens activiteiten. Het departement heeft hiervoor een beheersovereenkomst lopen met de vzw VSVW. Elke vereniging beschikt jaarlijks over een pakket aan uren om in te zetten. Een verzoeker dient een aanvraag in voor 480 van zijn 1.000 uren maar krijgt in het digitale loket de boodschap dat die activiteit niet in aanmerking komt omdat ze in samenwerking met de gemeente loopt. Er is discussie omdat de vereniging de hoofdorganisator is, maar de verzoeker accepteert dat het evenement niet voldoet aan de voorwaarden. Nadien blijken de 480 uren toch te zijn aangerekend. De vraag om de uren opnieuw ter beschikking te stellen, wordt afgewezen omdat het steunpunt dit wel moet betalen. Dit is geen correcte houding. Na lang overleg wordt de vereniging alsnog aangeboden dat als ze verzekeringsuren tekortkomt in het lopende jaar, hiervoor een oplossing zal worden geboden.

3.3. Sport Vlaanderen

Sport Vlaanderen ontving in eerste lijn klachten over de sportactiviteiten en opleidingen die het organiseert. De annulatievoorwaarden van sportlessen geven soms aanleiding tot klachten. Alleen wanneer men op basis van een medisch attest meer dan de helft van de lessen niet kan volgen, wordt er een tegoedbon gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst ontving klachten over terugbetaling na het stopzetten van een cursus. De annulatievoorwaarden bleken telkens goed aangegeven. In een dossier werd een tegoedbon aangeboden na discussie over de precieze examendata (2024-7299).

Kritiek was er op de kwaliteit van de feedback na examens. Er wordt onderzocht hoe dit kan verbeterd worden door meer gedetailleerde beoordelingsrubrieken. Ook het ontbreken van feedback na de examens kwam aan bod (2024-7894). Feedback wordt gegeven tijdens de lessen, maar bij examens pas op het einde omdat er nog gedelibereerd kan worden. Dat examens niet gebundeld worden op het einde van de opleiding, maar verspreid over de cursus heeft voor- en nadelen. Voordeel is dat een opleidingsonderdeel meteen na afloop geëvalueerd kan worden, nadeel is dat de scores van de eerste vakken langer op zich laten wachten.

4. Binnenlands Bestuur

Het Agentschap Binnenlands Bestuur heeft vanuit zijn inhoudelijke werking veel ervaring met klachtenbehandeling, over de lokale besturen dan. Naar jaarlijkse gewoonte is het rapport daarover mee opgenomen in het Lokaal Bemiddelingsboek 2024. Over de eigen werking is het aantal geregistreerde klachten beperkt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 986), men signaleert wel dat sommige indieners van een klacht tegen een lokaal bestuur zich moeilijk kunnen neerleggen bij het antwoord van de toezichthoudende overheid. Eén volhardende burger werd uiteindelijk in 2024 door de rechter veroordeeld wegens stalking, met opschorting van de straf voor een proefperiode van vijf jaar. Dat lijkt het beoogde effect te hebben, maar het blijft een verregaande stap die alleen hoogst uitzonderlijk toegepast kan worden.

De Vlaamse Ombudsdienst reikt graag een helpende hand aan de Vlaamse overheidsdiensten en aangesloten lokale besturen voor een passende omgang met aanklappende verzoekers. Het onderwerp kwam onder meer aan bod tijdens een recente netwerkdag voor eerstelijnsklachtenbehandelaars. Wonderoplossingen zijn er natuurlijk niet, het blijft geval per geval zoeken naar de meest aangewezen houding.

Vlaamse Ombudsdienst
brug tussen burger en overheid
www.vlaamseombudsdienst.be

Depotnummer: D/2025/8928/1
ISBN-nummer: 9789076833347
ISSN 1375-8292



**Vlaams
Parlement**