

Vlaamse
Ombudsdienst

Tussen onrust en vertrouwen

Jaarverslag
2025

ingediend op **41** (2025-2026) – Nr. 1
31 maart 2026 (2025-2026)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2025

Geachte parlamentsvoorzitter,
Geachte minister-president,

De titel van het jaarverslag, 'Tussen onrust en vertrouwen', vat treffend samen welke opdracht de Vlaamse Ombudsdienst zich stelt. We bevinden ons in een periode waarin internationale spanningen en technologische veranderingen elkaar in hoog tempo opvolgen. De grote veiligheidsvraagstukken lijken ver van het dagelijkse leven van mensen te staan, maar de onzekerheid die ze meebrengen, wordt tot in de huiskamer gevoeld.

In die context is het vertrouwen van de burger in de overheid essentieel. Burgers verwachten dat hun overheid toegankelijk en betrouwbaar is. Wanneer procedures complex zijn en regelmatig wijzigen, antwoorden uitblijven of beslissingen onbegrijpelijk lijken, wordt die verwachting doorbroken en kan onrust ontstaan.

De Vlaamse Ombudsdienst is actief binnen het spanningsveld tussen onrust en vertrouwen. Wij horen het verhaal van mensen op het moment dat een contact met de overheid misloopt. Door te luisteren, de feiten te onderzoeken en samen een oplossing te zoeken, proberen we rust en vertrouwen te herstellen. Niet door grote beloftes te doen, maar door stap voor stap te tonen dat de overheid wel degelijk aanspreekbaar en corrigeerbaar is.

'Tussen onrust en vertrouwen' is dus geen vaststaande tegenstelling, maar een ruimte waarin beweging mogelijk is. In die ruimte werkt de Vlaamse Ombudsdienst: waar onrust wordt uitgesproken, kan vertrouwen opnieuw groeien. Vertrouwen van de burger in de overheid, maar minstens even belangrijk: van de overheid in de burger.

We nodigen de Vlaamse overheid uit om de onrust van mensen ernstig te nemen en te gebruiken als vertrekpunt voor een beter bestuur. Alleen zo kan de titel van dit jaarverslag ook een uitnodiging zijn: om samen de weg af te leggen van onrust naar vertrouwen.

In 2025 overschreed de Vlaamse Ombudsdienst de kaap van de tienduizend vragen en klachten van burgers. Dit toont aan dat burgers ons vaker vinden en de weg van onafhankelijke bemiddeling willen bewandelen.

Tegelijk verhoogt dit aantal klachten de werkdruk op de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst, die met dezelfde middelen meer en complexere dossiers moeten behandelen. Een woordje van dank en appreciatie voor mijn team is dan ook op zijn plaats.

Vriendelijke groet,



Myriam Parys
Vlaams ombudsvrouw

INHOUDSTAFEL

1. 2025 in cijfers-----	6
2. Inleiding -----	8
3. Toegang tot de overheid als basisrecht-----	8
4. De omgang tussen burger en overheid -----	13
5. Aandacht voor privacy -----	15
6. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen -----	19
7. Recht op vergissing: stap per stap vooruit -----	21
A. Wonen-----	24
1. <i>De wachttijden blijven lang, de wachtlijst een zwarte doos</i> -----	24
2. <i>Schrappingen en onterechte weigeringen</i> -----	25
3. <i>Meer transparantie over afrekeningen is een must</i> -----	26
4. <i>Onderhoudsklachten zitten in de lift</i> -----	27
5. <i>De huursubsidies en -premies: hervorming is noodzakelijk</i> -----	27
6. <i>Het Vlaams Woningfonds: fundamentele vragen</i> -----	28
7. <i>Mijn VerbouwPremie: speelbal van het beleid</i> -----	29
B. Energie -----	31
1. <i>Fluvius: de digitale meter blijft beroeren</i> -----	31
2. <i>Geblokkeerde toegangspunten worden vergoed</i> -----	31
3. <i>Maak schadedossiers minder complex</i> -----	32
4. <i>Energiepremies blijven verbazen</i> -----	32
5. <i>De retroactieve investeringspremie</i> -----	34
6. <i>Mijn Kortingsbon weg, energiearmoede blijft</i> -----	35
C. Omgeving -----	37
1. <i>Een recht op vooroverleg bij een verantwoordelijk bestuur</i> -----	37
2. <i>Een versterkt en versneld stedenbouwkundig attest en capaciteitsvragen</i> -----	37
3. <i>Meer rechtszekerheid door toegankelijke én stabiele regels</i> -----	38
4. <i>Het belang van transparante motivering</i> -----	39
5. <i>Een volgehouden pleidooi voor laagdrempelige beroepsprocedures</i> -----	39
6. <i>Handhaving is een evenwaardige hoeksteen</i> -----	40
7. <i>Een nieuwe waakhond voor de watersector</i> -----	41
8. <i>Administratieve vereenvoudiging voor gemengde eigenwaterwinners</i> -----	42
D. Fiscaliteit -----	43
1. <i>Nieuwe ontwikkelingen in 2025</i> -----	43
2. <i>Billijkheid in de erfbelasting</i> -----	43
3. <i>Proportionele vermindering, een moeizaam proces</i> -----	44
4. <i>Registratierchten: termijnen en verbouwingsproblemen</i> -----	45
5. <i>Betrouwbare data en goede digitale systemen</i> -----	46

E. Mobiliteit en Openbare Werken -----	48
1. <i>De Lijn: boetes stoten stiptheid van de troon</i> -----	48
2. <i>Evenwicht tussen noden en leefbaarheid</i> -----	49
3. <i>Maak informatie kenbaar</i> -----	49
4. <i>Schrappen in het aanbod: straatje zonder einde?</i> -----	50
5. <i>Premie zero-emissievoertuig stopgezet</i> -----	50
6. <i>Rijexamens, terugkommoment en vormingsmoment begeleider</i> -----	50
7. <i>Autokeuring en homologatie van voertuigen</i> -----	51
8. <i>Taxivervoer</i> -----	53
9. <i>Stress over de laadpaal</i> -----	53
10. <i>Stress over F.A.S.T.</i> -----	54
11. <i>Stress over rooilijnen</i> -----	55
F. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin -----	57
1. <i>Vertrouwen opbouwen door transparante actie en communicatie</i> -----	57
2. <i>Meer dan uitleg alleen</i> -----	58
3. <i>Klachten wijzen de weg: van klacht naar inzicht</i> -----	59
4. <i>Patiënten als kompas: geef gewicht aan hun signalen</i> -----	61
G. Werk en Economie-----	62
1. <i>Veel vragen, relatief weinig ongenoegen</i> -----	62
2. <i>Oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedures</i> -----	63
3. <i>Dienstencheques: vraag daalt, ongenoegen stijgt</i> -----	63
4. <i>VDAB: stilte voor de storm?</i> -----	65
H. Onderwijs -----	67
1. <i>NARIC: langzame kentering in de behandeltermijnen</i> -----	67
2. <i>NARIC: nood aan communicatie en afstemming</i> -----	67
3. <i>Examens en examencommissies: besef van hoogdringendheid</i> -----	69
4. <i>Studietoelagen en privacy</i> -----	70
5. <i>Scholen en onderwijsinspectie: werken aan vertrouwen</i> -----	70
I. Personeel en klokkenluiders -----	71
1. <i>Personeelsklachten binnen de Vlaamse overheid</i> -----	71
2. <i>Onderwijspersoneel: complexe regels</i> -----	73
3. <i>Klokkenluidersmeldingen: de bescherming blijft een abstract begrip</i> -----	75
J. Overige -----	77
1. <i>Onroerend erfgoed: knelpunten zijn niet opgelost</i> -----	77
2. <i>Landbouw: betere communicatie over de behandeltermijn</i> -----	78
3. <i>Dierenwelzijn: vertraging bij terugvordering kosten</i> -----	78
4. <i>Cultuur en Sport: vooral onvrede bij externe instanties</i> -----	79
5. <i>VRT: humor blijft delicaat</i> -----	79
6. <i>Agentschap Integratie en Inburgering: wachten op de cursus</i> -----	80

Bijlagen: - Vlaams Bemiddelingsboek 2025
 - Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2025
 - Lokaal Bemiddelingsboek 2025

zie de [dossierpagina](#) op www.vlaamsparlement.be

1. 2025 in cijfers

In 2025 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst een recordaantal klachten: de kaap van 10.000 werd overschreden. Met **10.158 klachten en vragen** steeg het totaal met 16% ten opzichte van 2024.

Die stijging is vooral vast te stellen bij het aantal **tweedelijnsklachten**. Met 2.672 dossiers maken die 26% van het totaal uit: goed voor een toename van 10% tegenover vorig jaar. De stijgende lijn van de voorbije jaren zette zich in 2025 dus verder door. De top drie van thema's binnen de **ombudsdossiers** is licht gewijzigd: Energie blijft met 25,7% het meest voorkomende onderwerp, gevolgd door Omgeving (17%) en Mobiliteit (15,7%). Wonen, dat vorig jaar nog op de tweede plaats stond, zakt naar de vierde plek met 13,6%.

Bijna driekwart van de dossiers zit in de categorie **onmiddellijke dienstverlening**. In 2025 ging het in 57,7% van de gevallen om bv. klachten die buiten de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst vielen en werden doorverwezen naar de bevoegde instantie of ombudsdienst. In deze groep blijven klachten over consumentenzaken en lokale besturen opvallend aanwezig. Daarnaast werd in 29,3% van de dossiers vastgesteld dat de burger geen poging had ondernomen om de klacht eerst bij de betrokken dienst zelf aan te kaarten.

Voor de afhandeling van tweedelijnsklachten werd in 2025 een **nieuw classificatiesysteem** ingevoerd. In 47,4% van de gevallen werd de klacht beschouwd als **uitgeklaard**: de administratie gaf pas na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst een duidelijke toelichting of nam alsnog een beslissing in een aanslepend dossier. In 15,4% van de dossiers leidde een **gegronde** klacht tot een **herstelmaatregel**. In 2,8% van de gevallen werd de klacht gegrond verklaard, maar volgde geen herstel. Bij 7,2% bleek de klacht **ongegrond**.

Opvallend is dat 23,9% van de tweedelijnsklachten met een herkansing voor de klachtendienst **in eerste lijn** werd afgehandeld. Dit benadrukt het belang van een efficiënte eerste opvang van klachten. Een kleinere groep van 3,3% valt onder de categorie '**andere**', waaronder uitzonderlijke of nog lopende dossiers.

De Vlaamse Ombudsdienst was in 2025 de **lokale ombudsdienst** voor 25 aangesloten Vlaamse gemeenten. Het aantal behandelde dossiers bleef met 222 stabiel, maar het aantal tweedelijnsklachten verdubbelde ten opzichte van vorig jaar.

Lokale besturen voeren daarnaast ook taken uit die de Vlaamse regelgeving hen oplegt (**medebewind**), bijvoorbeeld op het vlak van ruimtelijke ordening of milieubeleid. Burgers die vinden dat hun gemeente of provincie die taken niet naar behoren uitvoert, kunnen daarvoor bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht, ook als hun gemeente niet is aangesloten.

Tot slot behandelde de Vlaamse Ombudsdienst in 2025 33 dossiers in het kader van de **klokkenluidersregeling**, een toename tegenover 2024. Het gaat om 26 adviesvragen en 7 onderzoeksdossiers.

Tabel 1: Totaal en type afgesloten dossiers

	2025	2024	2023
Onmiddellijke dienstverlening	7.486	7.339	7.646
Tweedelijnsklachten	2.672 (26%)	1.419 (16%)	1.026 (12%)
	10.158	8.758	8.672

Tabel 2: Classificatie in afgesloten dossiers tweedelijnsklachten

	2025
Gegrond met herstel	411 (15,4%)
Gegrond zonder herstel	76 (2,8%)
Uitgeklaard	1.267 (47,4%)
Afgehandeld met 1ste lijn	638 (23,9%)
Ongegrond	192 (7,2%)
Andere	88 (3,3%)

Tabel 3: Aandeel dossiers tweedelijnsklachten per Vlaams thema

Energie	25,7%
Omgeving	17%
Mobiliteit en Openbare Werken	15,7%
Wonen	13,6%
Werk en Economie	5,9%
Welzijn	5,9%
Fiscaliteit	4,1%
Lokale Ombudswerking	3,7%
Onderwijs	3,3%
Personeelszaken	2,6%
Cultuur, Jeugd, Sport, Media	0,9%
Binnenlands Bestuur, Justitie	0,6%
Overige	0,5%

Tabel 4: Dossiers aangesloten lokale besturen

	2025	2024	2023
Onmiddellijke dienstverlening	123	176	186
Tweedelijnsklachten	99	49	78
	222	225	264

Tabel 5: Dossiers klokkenluiders

	2025	2024	2023
Adviesverlening	26	11	23
Onderzoeksdossiers	7	5	3
	33	16	26

2. Inleiding

Het opstellen van een jaarverslag is een geschikt moment om stil te staan bij de dienstverlening van de Vlaamse overheid in 2025.

Ook dit jaar leverde de Vlaamse overheid heel wat inspanningen om regelgeving en procedures te verfijnen, communicatie heerlijk helder te houden, processen te digitaliseren en de klachtenbehandeling te versterken. Tegelijk tonen klachten aan dat er verbeterpunten zijn en dat verdere optimalisering van de dienstverlening aangewezen blijft.

Zoals gebruikelijk wordt in dit verslag per beleidsdomein een analyse gemaakt van het klachtenbeeld, met bijzondere aandacht voor de meest markante evoluties en tendensen. Dit onderdeel start op pagina 24.

Het jaarverslag opent met een aantal overkoepelende aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn relevant over de verschillende sectoren heen en krijgen dit jaar extra aandacht. Achtereenvolgens komen toegankelijkheid, de omgang tussen burger en overheid, privacy, het belang van rechtszekerheid en het recht op vergissing aan bod.

3. Toegang tot de overheid als basisrecht

Elke burger moet in staat zijn om zonder drempels zijn rechten uit te oefenen, informatie te verkrijgen en dienstverlening van de overheid te ontvangen. Wanneer digitale of organisatorische drempels dat recht ondermijnen, ontstaat er naast praktische hinder vooral ook een risico op ongelijkheid en uitsluiting. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is brede toegankelijkheid daarom een absolute voorwaarde voor een goed functionerende overheid. De signalen die burgers ons aanreiken, tonen waar er obstakels bestaan en welke structurele verbeteringen nodig zijn.

Het Grondwettelijk Hof sprak zich in 2025 uit over de toegang van burgers tot de overheid (arrest 126/2025). Het hof benadrukte dat de digitale weg nooit de enige toegangspoort tot de overheid mag zijn. Elke burger moet zijn rechten kunnen uitoefenen, ook zonder digitale middelen. Overheidsdiensten moeten naast digitale kanalen drie niet-digitale alternatieven aanbieden: een fysiek loket, telefonische bereikbaarheid en communicatie per post.

Het hof maakt bovendien duidelijk dat deze alternatieven naast elkaar moeten bestaan, niet slechts één naar keuze. Andere niet-digitale vormen van dienstverlening zoals huisbezoeken zijn ook mogelijk, zolang ze minstens hetzelfde serviceniveau garanderen. En zelfs wanneer administraties aanvoeren dat dit voor hen "*een onevenredige belasting*" vormt, kunnen ze zich daar volgens het hof niet volledig op beroepen. De toegang tot de overheid is geen gunst, maar een grondrecht.

Op die manier evolueert het click-call-connectprincipe naar een inclusieve omnikanaalbenadering van publieke dienstverlening. Dat is belangrijk omdat cijfers aantonen dat ongeveer 40% van de volwassenen digitaal kwetsbaar is. (Digitale) uitsluiting heeft een weerslag op andere levensdomeinen, zoals sociale participatie, kansen op de arbeidsmarkt en zelfs op gezondheid. Digitale kwetsbaarheid komt voor in alle bevolkingsgroepen, al worden mensen in een kwetsbare positie er onevenredig hard door getroffen.

Daarom moet de kernvraag voor de overheid niet zijn hoe ze zo veel mogelijk digitaliseert, maar hoe ze op de best mogelijke manier dienstverlening kan organiseren voor iedereen. In dat licht baart de afbouw van middelen voor lokale,

burgernabije ondersteuning zoals de digibanken zorgen, omdat die initiatieven cruciale schakels zijn in het voorkomen en verzachten van (digitale) uitsluiting.

Fysieke toegankelijkheid en telefonische bereikbaarheid

Door de toenemende digitalisering worden fysieke loketten afgeschaft, openingsuren beperkt en ook telefonische bereikbaarheid is niet overal gegarandeerd. Deze evolutie wordt onderbouwd door een efficiëntie- en besparingslogica, maar creëert drempels voor burgers die nood hebben aan menselijk contact.

Het Vlaams Woningfonds krijgt meer dan drieduizend telefonische oproepen per week, wat duidelijk maakt dat de vraag naar menselijke ondersteuning groot blijft. Toch is de organisatie enkel in de voormiddag telefonisch bereikbaar, wegens personeelstekort en de grote instroom aan vragen. Ook over De Watergroep ontving de Vlaamse Ombudsdienst heel wat bereikbaarheidsklachten, maar minder dan in 2024: de maatschappij heeft sterk ingezet op verbeteracties, wat zijn vruchten afwerpt.

In dossier 2025-04513 klaagt de verzoeker dat het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) niet langer telefonisch bereikbaar is voor onderwijspersoneel. Ook het National Academic Recognition Information Centre (NARIC) weigert momenteel telefonisch bereikbaar te zijn, volgens hen om de achterstand in de dossiers te kunnen wegwerken (2025-07516).

Mensen met een beperking ondervinden extra drempels om gebruik te kunnen maken van hun rechten. Niet alle overheidsgebouwen zijn aangepast en de aanpassingen die er zijn, zijn niet altijd correct uitgevoerd. Dat geldt niet alleen voor overheidsloketten en kantoren: ook in de sociale huur blijven problemen ontstaan door de toewijzing van woningen op hogere verdiepingen aan mensen met verminderde mobiliteit. Een appartement met een lift wordt gelijkgesteld aan een appartement op de gelijkvloerse verdieping. Een logische gedachte, tot de lift defect is en de woonmaatschappij pas na meerdere dagen of weken het probleem kan oplossen. Woonmaatschappijen bieden zelden boodschappenhulp aan. Sociale huurders die geen trappen kunnen doen, zitten dan opgesloten in de eigen woning en zijn op zichzelf aangewezen, ook als er brand zou uitbreken.

Hetzelfde geldt voor oudere huurders, soms met een rollator, die zware veiligheidsdeuren niet open krijgen: zij verhuizen best naar een aangepaste woning, maar moeten daar jaren op wachten terwijl de woonmaatschappij weigert om aanpassingen te doen (2025-08386).

We bevelen de Vlaamse overheid aan om voldoende te investeren in infrastructuur, personeel en expertise om fysieke en telefonische toegankelijkheid te garanderen. Iedere burger heeft recht op een gelijke toegang tot overheidsdiensten, er zijn verdere inspanningen nodig om die toegang echt te garanderen.

Digitale toegankelijkheid, digitale inclusie en digitale drempels

Digitale inclusie gaat verder dan de toegang tot digitale middelen. Burgers moeten zowel digitale vaardigheden als administratieve geletterdheid hebben om digitale diensten succesvol te gebruiken. Digitale geletterdheid verwijst naar het vermogen om vlot om te gaan met digitale tools, apps en online diensten, terwijl administratieve geletterdheid gaat over het begrijpen van procedures en de logica van overheidsprocessen. In de praktijk blijkt dat ook burgers die digitaal vaardig zijn toch vastlopen omdat administratieve stappen te complex zijn. Omgekeerd raken burgers met een goed begrip van administratieve processen uitgesloten wanneer digitale kanalen ingewikkeld zijn of onvoldoende ondersteuning bieden.

Een inclusieve overheid houdt rekening met beide dimensies: ze vereenvoudigt procedures, biedt begrijpelijke uitleg, ondersteunt gebruikers bij (digitale) handelingen en zorgt ervoor dat elk kanaal begrijpelijk en toegankelijk is, digitaal of niet. Alleen door deze twee vormen van geletterdheid samen te benaderen, kan de overheid dienstverlening voor iedereen toegankelijk maken.

Volledig digitale processen, zoals Mijn Kortingsbon of Mijn VerbouwPremie, treffen kwetsbare groepen extra hard. Een promotieactie van De Lijn waarin uitsluitend digitale tickets werden aangeboden voor ritten naar Brugge veroorzaakte problemen voor mensen zonder smartphone in o.a. dossier 2025-07178. Ook nog bij De Lijn blijft de papieren dienstregeling aan de haltes nu toch behouden. Een proefproject om de papieren dienstregelingen weg te halen en burgers te informeren via zelf in te scannen QR-codes werd stopgezet.

De overstap naar uitsluitend digitale procedures leidt tot verlies van autonomie en afhankelijkheid van familie of hulpverleners, zoals woonloketten, OCMW's en energiehuizen. Zelfs die professionele tussenpersonen zijn niet altijd voldoende op de hoogte van de complexe regelgeving. Wanneer een OCMW een aanvraag voor een huursubsidie niet aangetekend of te laat verstuurt, raakt de burger zijn subsidie kwijt (2025-02021). Energiehuizen maken nog steeds fouten bij de aanvraag van Mijn VerbouwPremie (2025-06160). Ook bij VDAB is er soms verwarring door uitspraken van tenderpartners wanneer die foutief communiceren over de (federale) uitkeringsregels (2025-00787).

In dossier 2025-10252 verloor een inmiddels 72-jarige verzoekster haar recht op hulpmiddelen vanuit het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), omdat het OCMW een steek liet vallen. Een man met een mentale beperking verloor in dossier 2025-07405 een tegemoetkoming van € 6.000 van het VAPH omdat zijn bewindvoerder niet wijs raakte uit de veranderde regelgeving. En toen er in dossier 2025-08167 verwarring ontstond tussen NARIC en het Agentschap voor Onderwijsdiensten over een gelijkwaardigheid van diploma's, kwam een leerkracht in de problemen.

Authenticatieprocedures vormen een bijkomende drempel. Hoe meer de burger zelf digitaal kan regelen, hoe strenger de identiteitscontrole. Het gebruik van eID-kaartlezers, apps die enkel op recente smartphones werken, of het verplicht koppelen van accounts zorgt ervoor dat burgers afhaken nog vóór ze aan de eigenlijke dienstverlening toekomen. Vooral wie geen recente smartphone heeft, beperkte motorische vaardigheden heeft of afhankelijk is van hulp, ervaart deze authenticatie-eisen als uitsluitingsmechanismen. Zonder itsme is het veel moeilijker om je rekeningnummer door te geven zodat je de jobbonus kan ontvangen (2025-09310). In dossier 2025-07216 legt de klachtenbehandelaar duidelijk uit waarom het belangrijk is dat er zo'n strenge authenticatie is. De overheid wil uiteraard te allen tijde vermijden dat het bedrag van de jobbonus op de rekening van iemand anders terechtkomt.

De volledige digitalisering van de dienstencheques leidde vooraf tot de vrees dat een deel van de mensen die nog wel overweg konden met papieren cheques voortaan een deel van die autonomie zou moeten afstaan. Pluxee zette daarom sterk in op het ontwikkelen van speciaal ontwikkelde alternatieven zodat ook minder digitaal vaardige gebruikers zelf hun dienstencheques verder konden beheren. Zo zorgde Pluxee ervoor dat er ook communicatie via telefoon of e-mail mogelijk bleef.

Soms zijn digitale platformen niet gebruiksvriendelijk of vertonen ze kinderziektes, zo schrijft het beleidsdomein Omgeving in zijn klachtenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 244). Ook bij het WSE-loket is er soms verwarring: de aanvraag voor het Zorgkrediet moet worden ingediend via het digitale loket maar niet alle communicatie met een aanvrager is in diezelfde module zichtbaar (2025-

01141). Een verzoeker miste zo de mail met een bijkomende vraag die gesteld werd en zo ook de verlenging van haar zorgkrediet. Bij de aanmoedigingspremie wordt er net wél verwezen naar het e-loket, waar men die ene gemiste mail toch zelf had kunnen raadplegen (2025-02598).

De versnippering van digitale platformen maakt het voor burgers onoverzichtelijk: in dossier 2025-10178 geraken burgers in de war wanneer ze zowel via eBox, Mijn Burgerprofiel als Doccle dezelfde boodschap ontvangen. Ook in 2025 ontving de Vlaamse Ombudsdienst klachten van burgers die de laatste verwittiging om hun zorgpremie te betalen gemist hebben omdat zij de digitaal aangetekende brief in hun eBox niet hebben gezien (2026-00331) of omdat zij hun eBox deactiveerden, maar wel toestemden om via andere digitale platformen zoals Doccle te communiceren (2025-05596). Ondernemers bleken om dezelfde redenen geen hinderpremie meer te kunnen aanvragen (2025-09739). Het is niet voor iedereen duidelijk dat een toestemming om digitaal te communiceren ook kan inhouden dat aangetekende zendingen louter via digitale weg verzonden worden.

Een inclusieve overheid houdt rekening met beide dimensies van geletterdheid én met de nood aan toegankelijke, proportionele en haalbare authenticatie.

Toegang tot informatie – Taaltoegankelijkheid

Toegang tot informatie betekent meer dan het beschikbaar stellen van documenten. Burgers moeten informatie kunnen begrijpen, interpreteren en op basis daarvan correct handelen. Onduidelijke taal en complexe formuleringen leiden tot misverstanden en verlies van rechten.

De Vlaamse Ombudsdienst merkt dat de overheid er niet altijd in slaagt om helder te communiceren. De verzoeker in dossier 2025-09980, die het bericht kreeg dat *“extra informatie over het beroepschrift werd gevraagd”*, zag daar geen oproep tot actie in. Pas te laat werd duidelijk dat er in het bericht verwezen werd naar het Omgevingsloket en dat hij zelf actie moest ondernemen. Een verzoekster die een opleiding volgde bij Sport Vlaanderen krijgt het bericht dat ze een bepaald deel al *“voltooid”* had, wat achteraf niet hetzelfde blijkt als *“vrijgesteld”*. Deze verzoekster moet een deel van haar opleiding dus opnieuw doen (2025-05920).

Dossiers tonen dat standaardbrieven vaak te vaag of te technisch zijn, waardoor burgers niet begrijpen wat van hen verwacht wordt. Bij Mijn VerbouwPremie zijn de brieven helderder geworden, maar het blijven standaardantwoorden die niet altijd toepasbaar zijn op de specifieke situatie van de aanvrager. Hoe het beter kan, zien we bv. bij De Lijn, dat expliciet kiest voor de ontwikkeling van een modus met vereenvoudigde taal in de app op basis van een bevragingronde bij gebruikers. Ook Sport Vlaanderen paste in 2025 automatische mails van de Vlaamse Trainersschool aan met heerlijk helder taalgebruik, een contrast met heel wat andere overheidscommunicatie die vaak te formeel, te technisch en te juridisch blijft.

Anderstaligen vormen een groeiende doelgroep van de overheid, maar blijven te vaak aangewezen op knullige vertaalsoftware of onbetrouwbare artificiële intelligentie (AI) om boodschappen te begrijpen, zelfs met enige kennis van het Nederlands. Ook laaggeletterde burgers met het Nederlands als moedertaal ervaren moeilijkheden. Wie iets fout begrijpt, kan zo rechten verliezen of maakt er geen gebruik van, de meest kwetsbaren eerst. Inzetten op heerlijk helder taalgebruik kan veel problemen vermijden.

De criteria voor goede overheidscommunicatie zijn duidelijk: ze moet begrijpelijk zijn voor iedereen, goed vindbaar, gebundeld, actueel en objectief. En, af en toe moeten we het nog zeggen, ze moet correct zijn. Veel van deze principes zijn

verankerd in het Bestuursdecreet en zouden worden geconcretiseerd in het toekomstige Vlaams Dienstverleningscharter. Al hoeven overheidsdiensten daar niet op te wachten om heerlijk helder te communiceren.

Procedurele toegankelijkheid

De meest kwetsbare burgers doen het vaakst een beroep op ondersteuning vanuit de overheid, maar lopen tegelijk het grootste risico om vast te lopen in complexe procedures om die ondersteuning te bekomen.

Wie de huurpremie ontvangt maar wil verhuizen, moet goed opletten om zich niet te snel uit te schrijven bij de oude woonmaatschappij: één dag te snel kan resulteren in het verlies van de huurpremie, wat een levenslange veroordeling is. Aanvragen voor Mijn VerbouwPremie worden beter niet te vroeg en niet te laat ingediend en al zeker niet door de verkeerde partner in een gezin: deze administratieve inbreuken kunnen leiden tot een onherroepelijk verlies van duizenden euro's (2025-03163, 2025-06274, ...).

Zelfs als de burger correct handelt, kan de overheid steken laten vallen die leiden tot verlies van rechten. Om procedures toegankelijker te maken pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor automatische toekenning van rechten waar mogelijk, zoals bij het groeipakket en bij het sociaal tarief voor drinkwater. Wie een lopend huursubsidiedossier heeft en recht krijgt op de huurpremie, ontvangt daar momenteel automatisch een bericht van. Ook bij automatische toekenning van rechten is het essentieel een vangnet te voorzien voor als het misloopt: onvolmaakte gegevensdeling tussen overheidsdiensten mag niet leiden tot verlies van rechten of het afwentelen van bewijsvoering op de burger. Zo is er bij de waterfacturen verbetering mogelijk als de automatische toekenning niet lukt.

Ook kleine vergissingen vanuit de burger moeten kunnen worden rechtgezet. We bevelen de overheid aan om regels verder te vereenvoudigen, automatische toekenning van rechten uit te breiden en een vangnet te voorzien.

Toegang tot communicatie

Toegang tot informatie is een basisrecht, maar loutere beschikbaarheid van informatie volstaat niet. Toegang moet worden begrepen als een dialoog waarin burgers niet alleen informatie kunnen raadplegen, maar ook vragen stellen, verduidelijking krijgen en in gesprek kunnen gaan.

Van de overheid verwachten we dat ze communiceert op maat van de burger. Dat veronderstelt dat informatie ook afgestemd is op de noden van diverse doelgroepen, waaronder personen met beperkte digitale vaardigheden, lage taalvaardigheid of specifieke ondersteuningsbehoeften.

Na de stormloop op de dienstencheques eind 2024 zagen burgers hun niet-gebruikte cheques eind 2025 vervallen. De overheid stuurde herinneringsmails uit, maar vond tegelijk dat de burger zelf als een voorzichtig en redelijk persoon zijn cheques moest beheren. Herinneringsmails die tussen de ongewenste mails terechtkwamen of niet ontvangen werden, konden voor de overheid niet gelden als reden om de cheques te laten terugbetalen na de vervaltermijn (2026-00156, 2026-00642). De mails werden beschouwd als een hulpmiddel en de mogelijkheid bestond om via Mijn Burgerprofiel een overzicht te bewaren, wat voldoende moest zijn, vond de strenge overheid. Ook VDAB is van mening dat de eindverantwoordelijkheid over de vervaldatum van wijkwerkcheques bij de gebruiker ligt (2025-02376), maar geeft aan te werken aan een ondersteunend

systeem zodat gebruikers één maand op voorhand herinnerd worden aan de naderende vervaldatum.

Toegang tot communicatie is extra belangrijk voor personen met een beperking. Zij kampen te vaak met niet-toegankelijke invulformulieren of websites die niet navigeerbaar zijn. Gebrek aan ondertiteling of Vlaamse Gebarentaal kan voor doven en slechthorenden drempels verhogen. Ook bij selecties moet er voldoende oog zijn voor redelijke aanpassingen (2025-06888).

Betere coördinatie is noodzakelijk

De Vlaamse Ombudsdienst blijft mee bewaken dat de toegang tot openbare dienstverlening voor elke burger gegarandeerd blijft. Toegang tot de overheid is een basisrecht en vergt een brede, samenhangende aanpak. Drempels beperken zich niet tot één domein, maar versterken elkaar. Daarom is het essentieel dat toegankelijkheid tegelijk fysiek, digitaal, procedureel én in communicatie wordt gegarandeerd.

In Vlaanderen bestaan er heel wat initiatieven om de toegankelijkheid van de overheid te vergroten: digibanken, (ambtelijke) werkgroepen, initiatieven op lokaal niveau ... De verhoogde aandacht voor toegankelijkheid is een positieve evolutie. Toch is het jammer dat veel van deze initiatieven naast elkaar lijken te bestaan, wat leidt tot een erg versnipperd landschap, zowel binnen de overheid zelf, als binnen de intermediaire instanties die mee de toegankelijkheid moeten garanderen.

Vanuit bestuurskundig perspectief is er nood aan betere coördinatie over de verschillende diensten heen. De verschillende initiatieven moeten elkaar versterken en afgestemd zijn op de diversiteit van gebruikers en hun (digitale) vaardigheden. Hierdoor kan de overheid niet alleen efficiënter functioneren, maar ook een meer consistente en betrouwbare dienstverlening bieden.

Met duidelijke prioriteiten zoals regels vereenvoudigen, niet-digitale alternatieven borgen, een proportionele authenticatie, lokale ondersteuning en systematisch leren uit klachten, kan de Vlaamse overheid toegankelijkheid verder verankeren als onderdeel van goed bestuur.

4. De omgang tussen burger en overheid

Twee actuele vragen over de veiligheid van ambtenaren stonden op de agenda van het Vlaams Parlement op 11 februari 2026: een over de veiligheid van Vlaamse milieu- en omgevingsinspecteurs, en een over veilige werkomstandigheden voor de VDAB-medewerkers. In het najaar van 2025 was er een schriftelijke vraag over agressie tegen onderwijspersoneel (*Parl.St.* VI.Parl, 2025-26, nr. 253). In die vragen ging het over bedreigingen en fysieke agressie, wat zeker bij loket- of inspectiefuncties met plaatsbezoeken een toenemende zorg is. Maar ook via mail of telefoon wordt ongepast gedrag van burgers ervaren. Elke medewerker die een burger niet kan geven wat hij wil, riskeert daarmee te maken te krijgen, zeker bij klachtendiensten, die vanuit hun rol meer in interactie gaan met burgers. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2025 zelf een intern agressieprotocol uitgewerkt met richtlijnen voor zowel fysieke contacten als telefoon en mails.

In april 2025 organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst een netwerk voor de klachtenmanagers van de Vlaamse overheid. Een van de presentaties heette 'Zorgvuldig begrenzen', het model van de Nationale ombudsman Nederland over omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag. Het leverde heel wat debat op en komt zeker opnieuw op de agenda. Omgaan met moeilijke tot

agressieve klagers die geen afsluitend antwoord kunnen aanvaarden, leeft sterk bij heel wat klachtenbehandelaars.

In de sociale huur loopt een discussie over onderhoud tot bij de vrederechter, maar ook na een afwijzing daar blijft de verzoeker de woonmaatschappij, lokale mandatarissen en politie aanklappen (2025-09379). In andere dossiers blijven verzoekers schelden omdat de woonmaatschappij een burenruzie niet kan oplossen (2025-02311, 2025-05581). In dossier 2026-00248 mag een moeder alleen nog met de schooldirecteur communiceren en dat slechts één keer per week omdat haar aanhoudende (scheld)mails als extreem belastend worden ervaren voor heel het schoolteam.

Het klachtenrapport Omgeving signaleert: *“Er wordt de laatste drie jaar een tendens waargenomen van ‘repressieve’ vraagstellers, d.i. vraagstellers waarvan de klacht objectief onderzocht en behandeld werd maar waarbij de vraagsteller niet tevreden is met het gegeven antwoord en blijft aanhouden in de hoop een ander antwoord te ontvangen. Jammer genoeg wordt de toon van deze ‘repressieve’ vraagstellers brutaler en persoonsgerichter dan nodig.”* (Vlaams Bemiddelingsboek p. 261).

De minister van Bestuurszaken geeft in een vraag om uitleg aan te willen inzetten op een online registratietool zodat medewerkers incidenten kunnen melden. Ze wil een nultolerantie voor agressief gedrag en een uitgewerkte aanpak voor de sanctionering van de plegers. Die zou er tegen de zomer van 2026 moeten zijn, samen met een omzendbrief over ongewenst gedrag door derden. (*Parl.St.* VI.Parl, 2025-26, nr. 1838).

Ongepast gedrag komt ook voor vanuit de overheid naar de burger. Een Vlaamse ambtenaar die in november 2025 bij de arbeidsgeneesheer moet gaan, wordt beschuldigend toegesproken en krijgt te horen dat de arbeidsgeneesheer er is voor serieuze problemen en niet voor iemand die denkt van alles te kunnen krijgen (2025-09565). Bij Mijn VerbouwPremie reageert een medewerker na een lange discussie over vereiste bewijzen met *“Heeft u mijn antwoord wel goed gelezen?”*, wat de burger nog kwader maakt (2025-02034).

Een burger kreeg een aanslagbiljet, maar twijfelde of hij de verkeersbelasting al betaald had. Hij belde naar 1700 en kreeg een antwoord op zijn vraag. Toen de burger een bijkomende vraag wilde stellen, snauwde de voorlichter de burger toe dat hij onder tijdsdruk stond. Een andere burger wilde een afbetalingsplan. Hij nam diverse keren contact op met 1700, maar de voorlichters onderbraken de oproep door zelf in te haken. De burger vond dat de voorlichters hem niet wilden helpen; ze verwezen hem alleen door naar een contactformulier, ze meldden hem ook dat hij drie maanden zou moeten wachten op een antwoord (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 925). Bij VDAB gaat 10% van de eerstelijnsklachten over de bejegening van werkzoekenden door VDAB-medewerkers (Vlaams Bemiddelingsboek p. 586).

De Vlaamse Ombudsdienst hecht veel belang aan een klantvriendelijke overheid en een correcte houding van de medewerkers. Als een burger zich ongepast gedraagt, kan de medewerker daarop wijzen zonder de situatie te laten escaleren.

Communicatie onder druk

De Vlaamse Ombudsdienst en verschillende klachtenbehandelaars stellen vast dat meer en meer klachten van burgers worden geformuleerd met behulp van artificiële intelligentie. Een ‘formele ingebrekestelling’, gezwollen en dwingend taalgebruik, een opsomming van eisen en juridische verwijzingen die al dan niet

correct zijn: het zijn typische kenmerken van deze klachten. Hetzelfde fenomeen wordt opgemerkt door lokale besturen bij bezwaarschriften tegen vergunningsaanvragen.

Het is begrijpelijk dat burgers een beroep doen op AI om hun rechten te vrijwaren. De overheid is ingewikkeld, zowel qua wetgeving als organisatie en procedures. Burgers ervaren een asymmetrie in hun contact met de overheid, vol geschoolde ambtenaren, en zoeken hulpmiddelen om hun klacht te onderbouwen. AI kan minder mondige burgers hierin versterken, maar de keerzijde zijn klachten met onrealistische verwachtingen. Waar het vroeger soms om haastig geschreven, onduidelijke e-mails ging, zijn het nu lange epistels "*waarbij men soms uitgaat van (deels) foutieve uitgangspunten en waarbij het verwachtingspatroon niet altijd realistisch is*", merkt het GO! op (Vlaams Bemiddelingsboek p. 861).

Een ander aspect dat op het al aangehaalde klachtennetwerk ter sprake kwam, is het aanbieden van excuses. Dat ligt zeer gevoelig, o.a. wegens precedentes of schadeclaims waarvoor gevreesd wordt. Bij een dienst als NARIC, die met zware dossierachterstand kampt, wordt telkens begrip getoond dat de burger teleurgesteld is in de dienstverlening. Bij De Vlaamse Infolijn ging een burger nog een stap verder. Nadat was vastgesteld dat een voorlichter een ongepaste opmerking had gemaakt, vroeg de burger een persoonlijke excuusbrief van deze medewerker (2025-07238). De Infolijn bood oprechte verontschuldigen aan en gaf mee hoe de medewerker nu opgevolgd wordt. Maar de vraag naar persoonlijke excuses werd afgewezen. De Vlaamse Ombudsdienst kan zich in dat standpunt vinden.

Een goede communicatie tussen burger en overheid staat zo op vele manieren onder druk. Een steeds complexere overheid, hoge werkdruk, verwachtingen (zowel bij medewerkers als burgers) die niet goed op elkaar zijn afgestemd: dat geeft aanleiding tot wantrouwen, misverstanden, frustratie en onbegrip. Toch moet de overheid een luisterend oor bieden, en kunnen klachten- en ombudsdiensten frustratie en ongenoegen enkel wegnemen door begrip te tonen, wetgeving rustig uit te leggen, dossiers kritisch door te nemen, te kijken waar er ruimte is voor bemiddeling of misschien een recht op vergissing kan toegepast worden.

Evenzeer moeten verwachtingen tot realistische proporties teruggebracht worden en moet uitgelegd worden wat kan en niet kan, wat niet altijd in dank zal worden afgenomen. Klachten- en ombudsdiensten mogen daarom ook grenzen stellen als gedrag bepaalde grenzen overschrijdt, of wanneer de mogelijkheden zijn uitgeput. Het blijft een dagelijkse oefening waarbij weinig pasklare antwoorden te geven vallen.

5. Aandacht voor privacy

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de gevoeligheid van burgers rond thema's als privacy en gegevensbescherming toeneemt. Het gevoel dat de overheid meer weet en meet, registreert en koppelt, zonder dat de burger daar voldoende controle over heeft, vormt de kern van een groeiend onbehagen. De schaal en snelheid waarmee overheden gegevens verzamelen is groot. De burger laat voortdurend sporen en gegevens achter: via camera's op de bus en in parkings, digitale meters voor energieverbruik, *track and trace*-systemen voor medewerkers, via scannen en log-ins. Even vaak moet hij gevoelige persoonsgegevens aan de overheid bezorgen om aanspraak te kunnen maken op tegemoetkomingen (2025-02208, 2025-03197), subsidies, studietoelagen of een sociale huurwoning (2025-04189). De grens tussen noodzakelijke gegevensverwerking en *big brother is watching you* wordt daardoor vager. Diezelfde burger is tegelijk tevreden als hij niet telkens opnieuw dezelfde gegevens aan de overheid hoeft te bezorgen en hij zal bij

automatische toekenning van rechten net voordeel hebben van gegevensdeling door overheden.

Datalekken bij de overheid, onzorgvuldige omgang met persoonsgegevens, systemen die burgers monitoren ("*U bent daar op de bus gestapt.*" "*Wij zien dat u het bericht in uw eBox heeft geopend.*"), kunnen het vertrouwen in de overheid als beheerder van gevoelige informatie aantasten. Ook de complexiteit van de regelgeving is lastig. Hoewel de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) bedoeld is om burgers te beschermen, ervaren velen deze wetgeving als abstract en moeilijk toepasbaar. Privacyverklaringen en toestemmingsmechanismen zijn juridisch-technisch geformuleerd, waardoor burgers niet het gevoel hebben écht geïnformeerd te worden. De overheid lijkt te voldoen aan de letter van de wet, maar voldoet zij ook aan de geest ervan? "*Wij houden uw gegevens bij op basis van het algemeen belang.*" is een vage doodoener. In die gevallen zal de Vlaamse Ombudsdienst doorvragen bij de bevoegde overheidsdienst.

Voor alle duidelijkheid: het zijn de Vlaamse Toezichtcommissie en de Gegevensbeschermingsautoriteit die bevoegd zijn als toezichthoudende autoriteit voor het toezicht op de toepassing van de AVG/GDPR. Maar klachten over inbreuken op gegevensbescherming en schending van privacy door de Vlaamse overheid komen ook op het bord van de Vlaamse Ombudsdienst, die kan onderzoeken en bemiddelen. Als de oplossing uitblijft, zal de Vlaamse Ombudsdienst doorverwijzen naar de toezichthouder.

In een aantal dossiers vreest de ontevreden burger voor zijn eigen privacy en/of gegevens. In andere dossiers is hij juist misnoegd wanneer de overheid de privacy van anderen beschermt. Beide aspecten komen aan bod in het klachtenbeeld van 2025.

Hoe zit het met mijn privacy? Ik wil vergeten worden.

In dossier 2025-05264 wil de verzoeker zijn naam verwijderd zien uit de publicatie van een arrest van de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbepalingen. Daarin staan heel wat privégegevens over de verzoeker te lezen. De publicatie dateert van 2020, dat is vóór de inkanteling in de Dienst van de Bestuursrechtscolleges. Vandaag worden arresten (op vraag) geanonimiseerd vóór publicatie.

In 2025 ontving VRT 54 klachten van personen die vergeten willen worden: ze willen niet in beeld komen, vragen om foto's te verwijderen, artikels te wissen, een naam te anonimiseren of gezichten te blurren. VRT merkt dat mensen meer op hun privacy staan en controle willen hebben over welke persoonlijke gegevens van hen circuleren. Zo moet de redactie voorzichtig omspringen met archiefbeelden. Die worden soms in een andere context gebruikt dan oorspronkelijk bedoeld, waardoor mensen het gevoel krijgen dat ze aan zaken gekoppeld worden waar ze niets mee te maken hebben. Ook wanneer beelden van sociale media gebruikt worden om een nieuwsitem te illustreren, is het opletten dat mensen niet in een context opduiken die ze als kwetsend kunnen ervaren (Vlaams Bemiddelingsboek p. 514).

In dossier 2025-04754 is de verzoeker na een periode van werkloosheid opnieuw aan de slag en wil hij zijn account bij VDAB verwijderd zien. Een volledige verwijdering lukt niet. VDAB verwijst naar het 'algemeen belang' om het account deels te behouden. Maar wat is het algemeen belang van VDAB in dezen? De verzoeker wordt na het offline halen van zijn curriculum vitae nog altijd gecontacteerd door recruiters en daardoor wantrouwt hij de omgang met zijn gegevens door VDAB. Er volgt na de klacht bij VDAB een lange lijdensweg met tegenstrijdige antwoorden, waaruit blijkt dat VDAB de eigen processen niet

voldoende beheerst. VDAB repliceert uiteindelijk dat hij in zijn hoedanigheid van loopbaanregisseur de gegevens kan bijhouden tot aan de pensioengerechtigde leeftijd. De Vlaamse Ombudsdienst nodigt VDAB uit om zich te beraden over de juridische grondslag voor het langer bewaren van persoonsgegevens en accounts van personen die niet meer werkzoekend zijn of die niet (meer) verplicht zijn om aangemeld te zijn bij VDAB.

VDAB geeft werkzoekenden de mogelijkheid om hun gegevens door te geven aan de externe partners van VDAB om sneller werk te vinden. Maar er kan onvoldoende gedifferentieerd worden aan welke partners. Werkzoekenden worden zo door recruiters gecontacteerd voor jobs die totaal niet bij hun profiel passen en ervaren dit als een slordige omgang met hun gegevens (2025-06174). Een andere werkzoekende was jaren geleden ingeschreven als werkgever bij VDAB en blijft in die hoedanigheid mails ontvangen. Hij slaagt er niet in zijn gegevens bij VDAB te doen verwijderen. VDAB verwijst hem door naar de KBO (Kruispuntbank van Ondernemingen). Na lang aandringen lukt het om hem uit de verzendlijst te halen (2025-07869).

Reizigers bij De Lijn begrijpen niet waarom ze telkens hun abonnement moeten valideren wanneer ze de bus of tram nemen (2025-08714). Volstaat het niet om een geldig abonnement in bezit te hebben? Houdt De Lijn niet te veel data bij over hun reisgedrag? De Lijn wil zicht krijgen op het aantal reizigers dat gebruikmaakt van het openbaar vervoer. Zij combineert de validatiegegevens met andere telwijzen zoals telcamera's. Ze wil ook weten welke overstappen reizigers maken. De Lijn doet dit om haar vervoersaanbod te optimaliseren, maar moest door een beslissing van de Gegevensbeschermingsautoriteit (beslissing 130/2024 van de geschillenkamer dd. 11 oktober 2024) de omgang met validatiegegevens grondig herbekijken. Voortaan wordt de dataminimalisatie streng toegepast en enkel bijgehouden wie wanneer gevalideerd heeft en of dit gelukt is. Er wordt niet meer bijgehouden wie op welk voertuig, op welke lijn of aan welke halte heeft gescand. De bewaartermijn voor deze gegevens is zes maanden. Verder is er een dataset waarbij meer gegevens worden bijgehouden maar de identificatiegegevens versleuteld worden, zodat het niet meer mogelijk is de validatie aan een specifiek persoon te linken. Deze informatie kan gebruikt worden voor statistische doeleinden. Ook hier is de rechtsgrond voor verwerking het algemeen belang.

In een derde dataset worden gegevens bijgehouden van mensen die hebben aangegeven dat hun validatiegegevens mogen bijgehouden worden voor het krijgen van informatie op maat. Zij krijgen dan pushmeldingen over afgeschafte haltes en aangepaste schema's voor de haltes/lijnen die ze regelmatig gebruiken. Hier is de toestemming de rechtsgrond voor verwerking. De bewaartermijn is twee jaar. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor personeel van De Lijn en worden enkel gebruikt om de reiziger informatie op maat te kunnen geven.

Over de grens van de privacy

In dossier 2025-09229 brengt een ambtenaar een onaangekondigd bezoek bij de eigenaar van een perceel dat het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) wenst te kopen. De eigenaar vindt dit een inbreuk op zijn privacy. Het ANB stelt dat een rechtstreeks huisbezoek vaak de enige mogelijkheid is om eigenaars te kunnen bereiken en de nodige informatie te verschaffen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze methodiek niet gepast. De eerste communicatie kan beter via briefwisseling verlopen, waarbij men zo nodig een plaatsbezoek kan voorstellen.

Wanneer een leerkracht een laptop afneemt tijdens de les omdat de leerling zit te chatten, heeft die leerkracht in principe geen toegang tot de berichten zonder toelating van de minderjarige of zijn ouders (2025-05194). In het concrete geval kreeg de leerling een ordemaatregel opgelegd, vooral door de inhoud van de

(pest)berichten. De directie van de school was tevreden met deze "*betrapping van pestgedrag op heterdaad*". De Vlaamse Ombudsdienst heeft tijdens een bemiddelingsgesprek de school trachten te overtuigen om pestgedrag breder aan te pakken en niet te beperken tot handhaving van bewezen daden alsof het om een strafprocedure gaat. De ordemaatregel werd ingetrokken. De school heeft begrepen dat de privacy van de leerling ook in die omstandigheden blijft gelden, al is pestgedrag uiteraard volledig af te keuren.

Ook personeelsleden van de Vlaamse overheid vragen respect voor hun privacy. De verzoeker in dossier 2025-05891 werkt als controleur bij De Lijn. Hij wordt door een teamleader aangesproken op het rijden door een buurt waar hij niet hoeft te zijn. De verzoeker legt het reglement rond de tracking voor. *Track and trace* kan door De Lijn alleen ingezet worden om veiligheidsredenen ten behoeve van het personeel en niet als controle-instrument bij taaktoewijzing. Als De Lijn dit toch wil doen, moet het reglement worden aangepast.

De overheid beschermt uw privacy

De burger klaagt ook over situaties waarbij de overheid de privacy van anderen beschermt.

Zo heeft een ouder geen recht op kennis over de studietoelage aan zijn meerderjarig kind wegens de bescherming van diens privéleven (2025-05430). De AVG/GDPR geeft recht op inzage van de eigen persoonsgegevens, maar niet die van anderen. Ook de Universiteit Gent rapporteert over de vragen en klachten van ouders over de inschrijving of examencijfers van hun meerderjarige studerende kinderen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 898). Het recht op privacy staat niet toe om dit mee te delen. De Lijn bepaalt dat jongeren vanaf 13 jaar zelf hun (scan)gegevens moeten opvragen. De leeftijd van 13 jaar wordt gezien als indicatie van voldoende maturiteit om privacyrechten zelf uit te oefenen. Dat is juridisch verdedigbaar, maar niet dwingend opgelegd door de wet. Misschien wil De Lijn geen hand- en spandiensten verlenen aan controlerende ouders, die tegelijk wel verantwoordelijk zijn voor hun minderjarige kinderen.

Aan sommige verzoekers (dossiers 2025-05918, 2025-06090, 2025-07171) is het moeilijk uit te leggen dat ze niet op de hoogte gehouden worden van de onderzoeksresultaten, nadat ze een melding maken van domiciliefraude door sociale huurders. Dit raakt immers de privacy van de vermeende fraudeur. De overheid voert wel onderzoek, maar geeft de resultaten niet door aan de melder.

De eigenaar van een huurpand laat een lekonderzoek doen omdat zijn huurder een zeer hoge waterfactuur heeft (2025-10243). Hij stelt vragen aan de watermaatschappij over het waterverbruik van zijn huurder. Hij krijgt geen inhoudelijk antwoord wegens de privacy van de bewoner. Dit is een zaak tussen de bewoner/huurder en de watermaatschappij.

Privacy bij klachtenbehandeling: kan ik anoniem klagen?

Het is goed in 't eigen hart te kijken, nog even voor we dit item afsluiten. Het Bestuursdecreet vraagt naam en adres van een verzoeker om te kunnen klagen in eerste lijn. Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst moet hij zijn identiteit kenbaar maken, al volstaat een contactkanaal. De identiteit is vaak noodzakelijk om zijn klacht goed te kunnen behandelen. Maar in uitzonderlijke gevallen kiest de verzoeker of de Vlaamse Ombudsdienst om bij een onderzoek de betrokken overheid niet in te lichten over zijn identiteit, zeker als die er niet toe doet (de boodschap is belangrijk en niet de boodschapper). Soms speelt de vrees dat de overheid het de verzoeker niet in dank gaat afnemen dat hij over een pijnpunt heeft geklaagd. Tegelijk waakt de Vlaamse Ombudsdienst erover dat er geen

dossiergegevens aan goedbedoelende buren of familieleden die tussenkomen in het kader van klachtbehandeling worden vrijgegeven, behalve als de verzoeker hiermee akkoord gaat. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt klachtenbehandelaars aan om bij klachten rond privacy en gegevensbescherming meteen de eigen Functionaris Gegevensbescherming (Data Protection Officer, DPO) te betrekken zodat er van bij de aanvang van de klachtbehandeling onderbouwde antwoorden gegeven worden.

Privacybescherming is goed bestuur

In een tijd waarin desinformatie toeneemt, wordt ook de overheid kritischer bekeken. Hackers en fraudeurs vermommen zich graag als een overheidsdienst om zo gegevens te bekomen. De overheid kan hier enkel blijven werken aan haar eigen betrouwbaarheid. Vertrouwen vereist meer dan juridische conformiteit. Het vergt transparantie, onafhankelijke controle en een consequente toepassing van dataminimalisatie. Pas als burgers ervaren dat privacy- en gegevensbescherming een integraal onderdeel vormen van goed bestuur, zal er op dit vlak sprake kunnen zijn van (meer) vertrouwen in de overheid.

6. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen staan bij alle ombudsdiensten in België hoog in hun lijst van ombudsnormen waaraan zij de handelingen van overheidsdiensten toetsen. Zelf formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de norm als volgt: *“De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retro-activiteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.”*

Vlotte toegang tot heldere informatie over de geldende regelgeving kwam al aan bod in het hoofdstuk Toegankelijkheid. Maar de zorg voor rechtszekerheid hoort te beginnen bij de regelgever zelf.

Kwaliteitsvolle regelgeving is de basis

“Rechtszekere overheidsbeslissingen zijn een horizontale doelstelling over alle bevoegdheden.” en *“Als overheid moeten we vertrouwen verdienen en vertrouwen geven.”* Zo staat het vooraan in het Vlaamse regeerakkoord 2024-2029.

De eerste voorwaarde daarvoor is kwaliteitsvolle regelgeving. Het is nuttig om de Vlaamse regelgever te herinneren aan de negen kenmerken van goede regelgeving die hij zelf als referentiekader bestempeld heeft, maar niet zo consequent blijkt toe te passen ([Kenmerken-goede-regelgeving|VlaanderenIntern](#)):

1. Noodzakelijk en doeltreffend
2. Doelmatig en afgewogen
3. Uitvoerbaar en handhaafbaar
4. Rechtmatig
5. Samenhangend
6. Eenvoudig, duidelijk en toegankelijk
7. Onderbouwd en overlegd
8. Blijvend relevant en actueel
9. Digitaal- en innovatievriendelijk

Dit jaarverslag en het bijhorende Vlaams Bemiddelingsboek bevatten leerrijke burgersignalen die aangeven waar het beter kon. Hierna wordt één categorie er apart uitgelicht, die met een temporeel aspect.

Een passende regeling voor de inwerkingtreding, zeker bij wijzigingen

Een kwaliteitskenmerk voor regelgeving waartegen meermaals gezondigd wordt, is een passende regeling voor de inwerkingtreding, die rekening houdt met de nodige voorbereidingstijd voor burgers en overheidsdiensten.

De Vlaamse Ombudsdienst vestigde in het Jaarverslag 2024 de aandacht op de problematiek van te snel ingevoerde pop-uppremies. Die werkwijze gunt de overheidsdienst weinig tijd om een procedure te ontwikkelen, personeel op te leiden en heldere communicatie uit te werken. Nadat de eerste, wervende overheidsreclame mooie verwachtingen gecreëerd heeft, botst de burger op informatica-technische kinderziektes, oplopende dossierachterstand en misverstanden over precieze premievoorwaarden.

Nog storender voor de burger is een te snelle afschaffing of beperking van een ingeburgerd voordeel. Burgers en bedrijven moeten de planning en uitvoering van hun projecten doorgaans spreiden over een geruime tijd en hebben daarbij nood aan voorspelbaarheid. Wie de burger in snelheid neemt door plots de regels te wijzigen, verliest het vertrouwen van die burger en fnuikt ondernemingszin.

Ook overheidsdiensten voelen zich soms in snelheid genomen door onmiddellijke inwerkingtreding van nieuwe, strengere regels. Zij hoeven alleszins niet te wachten met communiceren tot de regelgever zijn definitieve beslissing genomen heeft, zeker in een systeem waarin de burger eerst kosten moet maken om in aanmerking te komen voor een premie. Beslissingen die tot belangrijke gevolgen leiden, verdienen gerichte communicatie bij de eerste principiële goedkeuring.

Dat leerde ook het agentschap Onroerend Erfgoed. De Vlaamse decreetgever besliste op 19 december 2024 om de regeling inzake vermindering personenbelasting voor restauratie en onderhoud van beschermd onroerend erfgoed met ingang van 1 januari 2025 op te heffen, zonder overgangsregeling. Van die afschaffing was sprake in het Vlaamse regeerakkoord van eind september, maar het agentschap plaatste pas half december een bericht op zijn website. De verzoeker in 2025-08420 had eind november 2024, bij de aanvaarding van een offerte van ruim 30.000 euro voor het renoveren van de gevel in een beschermd dorpsgezicht, rekening gehouden met de vermindering van de personenbelasting. Toen stond op de website van het agentschap nog niets over de geplande afschaffing.

Het recentste voorbeeld van hoe het niet moet, zag de Vlaamse Ombudsdienst in dossier 2026-00993. Op 23 januari 2026 nam de Vlaamse Regering de definitieve beslissing om drastisch te snoeien in de KMO-portefeuille: al vanaf 1 februari wordt de dienst 'advies' beperkt tot adviezen die gericht zijn op cybersecurity. Andere adviezen komen niet meer in aanmerking. Aanvragen die al ingediend zijn, worden nog afgewerkt. Maandagochtend 26 januari mailde het Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO) de geregistreerde dienstverleners daarover. De algemene bekendmaking via het Staatsblad volgde pas op 3 februari, ná de inwerkingtreding dus. De verzoeker voelt zich bedrogen: de beslissing heeft een grote impact op zijn adviesbureau en komt heel onverwacht. Hij had net opnieuw geïnvesteerd. Het agentschap had onmiddellijk na de principiële goedkeuring van het ontwerpbesluit een bericht kunnen sturen over de gewijzigde beleidsintenties. Maar vooral: de Vlaamse Regering hoorde een meer redelijke datum van inwerkingtreding te bepalen.

Wonen in Vlaanderen (WiV) communiceert wel in een vroeg stadium over verwachte wijzigingen. Deze dienst heeft dan ook bovengemiddeld veel ervaring opgebouwd met wijzigingen. Aan de regeling voor Mijn VerbouwPremie wordt geregeld gesleuteld, met een stroom klachten tot gevolg van burgers die verbouwbeslissingen genomen hebben met onomkeerbare financiële gevolgen (zie

het hoofdstuk Wonen). Want vervroegde communicatie volstaat natuurlijk meestal niet. Een overheid kan geen vertrouwen opbouwen bij de burger als hij niet voor een ruime overgang zorgt bij wijziging van de regelgeving.

Termijnen van orde zijn niet vrijblijvend

De overheid legt vervaltermijnen op aan de burger, maar gunt zichzelf graag wat meer flexibiliteit, met termijnen van orde die ze zonder echte juridische gevolgen kan overschrijden. Toch zijn ook die termijnen niet vrijblijvend: ze creëren een verwachtingspatroon bij de burger.

De burger mag verwachten dat de overheid ook zonder termijn in de regelgeving een redelijke behandeltermijn hanteert. Een beslissing in beroep over een aanvraag voor een jachtverlof voor een jachtseizoen die pas na bijna een jaar (2025-04553) of na meer dan twee jaar (2025-04514) valt, is meer dan onredelijk. In dossier 2026-00662 wacht een bejaard koppel al jaren op terugbetaling van hun bodemsaneringskosten wegens een lekkende stookolietank door het fonds Promaz. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er begrip voor dat vanuit milieuoogpunt voorrang gegeven wordt aan dossiers met nog aanwezige bodemverontreiniging. Maar burgers die zelf de zware inspanning hebben gedaan om te saneren, mogen daarvoor niet te veel financieel benadeeld worden.

7. Recht op vergissing: stap per stap vooruit

In het voorjaar van 2025 werkte de Vlaamse overheid een decretaal kader uit voor een algemeen 'recht op vergissing'. De Vlaamse Ombudsdienst sprak zijn steun uit voor de decretale verankering van dit recht. De vaststelling blijft dat burgers geregeld een hoge prijs betalen voor een administratieve vergetelheid of onnauwkeurigheid.

Intussen werd het plan om een algemeen recht op vergissing in te voeren verlaten. Op 14 november keurde de Vlaamse Regering een visienota goed 'ter verankering van de manier waarop een klantvriendelijke en dienstbare overheid op een billijke manier zal omgaan met vergissingen van burgers'. Daarin wordt niet langer gekozen voor een algemeen afdwingbaar recht, maar voor een facultatieve rechtsgrond die toelaat via een 'opt-in' af te wijken van reglementaire bepalingen. De bijkomende rechtsgrond creëert een mogelijkheid, maar is geen verplichting.

Deze facultatieve benadering roept de vraag op hoeveel diensten van de Vlaamse overheid zullen kiezen voor deze mogelijkheid. Uit adviezen van diverse beleidsdomeinen over de visienota blijkt de vrees voor ongewenste gevolgen van deze maatregel. Een bijkomend nadeel van de facultatieve benadering vormt de onduidelijkheid voor de burger; hoe moet hij weten bij welke overheidsdienst of gemeente hij gebruik zal kunnen maken van de mogelijkheid om vergissingen recht te zetten?

Burgers beroepen zich in toenemende mate op het recht op vergissing in de klachten die zij indienen (2025-01317, 2025-04676, 2025-09223). De Vlaamse Ombudsdienst geeft deze burgers dan mee dat dit recht op vergissing (nog) niet wettelijk verankerd is. Wanneer er een facultatieve rechtsgrond wordt gecreëerd, met een verschillende toepassing per overheidsdienst, wordt de situatie voor burgers nog complexer. Het wordt belangrijk hier duidelijk over te communiceren.

Een positief signaal kwam vanuit de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL), die naar buiten kwam met een administratief standpunt in de erfbelasting dat de eerste stap vormt in een 'opt-in' in het kader van het recht op vergissing. VLABEL geeft uitdrukkelijk aan voortaan een correctievoorstel zonder boete te doen als er in de aangifte sprake is van een duidelijke vergissing.

Niet wachten op het decreet, gebruik de ruimte die er is

De Vlaamse Ombudsdienst raadt sowieso aan om nu al de ruimte te gebruiken die sectorale regelgeving voorziet.

Een mooi voorbeeld van de toepassing van het recht op vergissing vonden we in de erfbelasting. Twee broers dienen gezamenlijk hun aangifte in via ERFonline. Beiden zijn akkoord en tekenen de aangifte digitaal. Maar nadat elke erfgenaam heeft getekend voor akkoord, moet de persoon die de aangifte heeft ingevuld nog effectief indienen. Die laatste stap ontbrak hier, met een belastingverhoging voor laattijdig indienen tot gevolg. VLABEL kan nagaan op welke datum alle erfgenamen voor akkoord hebben ondertekend. Het vergeten op de indieningsknop te drukken, wordt aanzien als een duidelijke vergissing en de belastingverhoging wordt kwijtgescholden (2025-08623).

Andere toepassingen van het recht op vergissing zien we bij Mijn VerbouwPremie, waar meer en meer wordt toegelaten dat eenvoudige vergissingen worden rechtgezet. In 2025-03845 werd de premieaanvraag afgewezen o.a. omdat de aanvrager verkeerdelijk een premie voor een appartementsgebouw indiende in plaats van voor een individueel appartement. Dit werd tijdens de dossierbehandeling niet opgemerkt waardoor de verzoeker niet de kans kreeg om de fouten recht te zetten. Na tussenkomst door de Vlaamse Ombudsdienst werd het dossier heropend en de premie toegekend. In 2025-03085 vroeg de verzoeker een premie aan voor het dak. De aanvraag werd afgewezen omdat het attest voor asbestverwijdering niet in orde was. De verzoeker had dat attest wel, maar voegde per ongeluk de tweede pagina niet toe. Dit werd haar niet gecommuniceerd, noch in de brief waarin extra documentatie werd opgevraagd, noch tijdens het beroep. Er werd enkel een nieuw attest opgevraagd, wat tot verwarring heeft geleid. Bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst zorgde voor toekenning van de premie.

Bij huursubsidies en -premies is een ander geluid te horen; vergissingen worden zelden rechtgezet. In dossier 2025-06884 zette de verhuurder de gemeenschappelijke kosten niet correct in het contract, maar voegde ze gewoon toe aan de huurprijs, waardoor die net te hoog ligt om de verzoeker de huursubsidie toe te kennen. De verhuurder past het contract aan binnen de deadline van negen maanden voor de aanvraag, maar volgens Wonen in Vlaanderen is dit een nieuw contract waar geen verhuisbeweging aan vasthangt. Het blijft dus neen, ondanks dat de verzoeker pas enkele maanden voordien verhuisd is en het om dezelfde woning gaat.

In dossier 2026-00251, over het groeipakket, geeft de verzoeker aan dat zij destijds per ongeluk het verkeerde document doorstuurde, nl. een ouder vonnis waarin enkel haar twee oudste kinderen vermeld werden maar niet haar derde kind, toch ontving ze ook voor dat derde kind een toeslag. Na een controle jaren later stootte Fons (Vlaamse Uitbetaler Groeipakket) op het foute document en besloot men prompt de toeslag voor kind drie terug te vorderen. De verzoeker benadrukt dat zij destijds het verkeerde document doorstuurde, terwijl ze op dat moment wel degelijk over de juiste stukken beschikte, en dat haar dochter dus in feite ten gronde wel recht had op de toeslag. Het dossier is nog in behandeling.

De leerkracht uit dossier 2025-03853 doet de aanvraag voor een verlenging van verlof verminderde prestaties om medische redenen op een verkeerde manier (met een hyperlink naar het document in plaats van met een pdf-bijlage). Zij wordt door Certimed niet aangesproken op de onjuiste aanvraag. Dit gebeurt pas twee maanden later nadat de verzoekster zelf contact heeft opgenomen. Certimed weigert om de periode die wél is afgedekt door een geldig doktersattest te aanvaarden en AGODI gaat over tot het terugvorderen van 1.458,69 euro (maand

april) en 1.098 euro (maand mei). De Vlaamse Ombudsdienst vroeg erkenning van een recht op vergissing omdat er geen kwade trouw aan de orde is. Deze bemiddeling werd succesvol afgerond.

Verankering in regels, verandering in cultuur

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat de voorstellen in de visienota een verdere stap vooruit betekenen in een langer traject, dat kan eindigen met een algemeen recht op vergissing. In dit traject blijft de Vlaamse Ombudsdienst pleiten voor voldoende aandacht voor het burgerperspectief.

Het is zeker aangewezen dat gemeenten en Vlaamse overheidsdiensten zich kunnen scharen achter een regeling die zij werkbaar en haalbaar vinden. Tegelijk werkt een overheid voor de burger en zou het streven naar een maximaal klantvriendelijke en kwalitatieve dienstverlening voorop moeten staan.

Het recht op vergissing is geen einddoel. Het is een middel, een instrument. De duurzame verankering in het dagelijkse handelen van administraties vraagt verdere inspanningen. Ten gronde zullen de geesten verder moeten rijpen in deze cultuurverandering, waarbij in overheidscontacten de goede trouw van de burger het uitgangspunt vormt.

“On ne change pas la société par décret”, schreef de Franse socioloog Crozier.

A. Wonen

Ook in 2025 keerden de grote pijnpunten terug in het klachtenbeeld. Wachttijden in de sociale huur zijn nog nooit zo lang geweest en de wachtlijst is nog te weinig transparant, hoewel hier verbetering in komt. Een groot deel van het sociale patrimonium is verouderd en de complexe en restrictieve regelgeving heeft onwenselijke gevolgen met een reële impact op de meest kwetsbare burgers.

Gelukkig zijn er lichtpunten en is er verandering op komst, maar voor heel wat mensen is het te weinig en te laat.

1. De wachttijden blijven lang, de wachtlijst een zwarte doos

Het is perfect mogelijk om de actuele plaats op de wachtlijst mee te delen aan een kandidaat-huurder via een website. Dat bewijst Wonen in Limburg. Deze woonmaatschappij heeft het meest complexe werkingsgebied maar biedt toch zo'n module aan, samen met uitleg voor kandidaat-huurders. Andere maatschappijen zoals Woonstroom ontwikkelden een eigen oplossing. Een groot contrast met Woonhaven, dat hardnekkig volhoudt dat zo'n systeem onuitvoerbaar is. Bestaande voorbeelden bewijzen dat er geen excuses zijn. Dat is gelukkig geweten bij Wonen in Vlaanderen en koepelorganisatie Initia, die de woonmaatschappijen vertegenwoordigt. Zij stuurden een gezamenlijke brief naar alle maatschappijen, met de boodschap dat er een oplossing moet worden uitgewerkt. De Vlaamse Ombudsdienst is zeer tevreden dat deze belangrijke aanbeveling uit het Jaarverslag 2024 werd opgepikt.

Tot dan moeten woonmaatschappijen de plaats op de wachtlijst desnoods handmatig opzoeken en verduidelijken. Toch zijn er die dat niet willen doen, zoals Woonhaven in dossiers 2025-02735 en 2025-09021. Het gaat hier over kandidaat-huurders die respectievelijk tien en zestien jaar wachten op een sociale woning. Het is niet aanvaardbaar dat deze mensen geen uitleg krijgen, zelfs als de Vlaamse Ombudsdienst daarom vraagt. Dossier 2025-03805 toont aan dat hulpvaardigheid en goede communicatie veel kunnen oplossen: daar bood Woon trots een prima antwoord op vragen over de plaats op de wachtlijst, die telefonisch kon opgevraagd worden, en over de leegstand, die uitvoerig geanalyseerd werd in hun laatste werkingsverslag.

Het systeem van versnelde toewijzingen dreigt een dode letter te worden. Wie dakloos wordt, een versnelde toewijzing krijgt en toch een jaar of meer moet wachten op een aanbod, is niet geholpen. In 2025-09897 wacht de verzoekster al zestien jaar op een sociale woning bij Woonhaven en werd ze intussen uit haar privaat huurappartement gezet. Met haar grote gezin maakt ze in Antwerpen vrijwel geen kans op een aanbod, versnelde toewijzing of niet. Ook de noodwoningen en andere oplossingen bij OCMW's en CAW's zitten vol. Gezinnen met kinderen en mensen met een beperking krijgen te horen dat ze het best naar een daklozenopvang gaan. Het systeem slaagt er niet altijd in om de meest kwetsbare kandidaat-huurders te helpen voor ze daadwerkelijk op straat moeten leven.

Nergens in Vlaanderen is het probleem van lange wachttijden zo groot als in Antwerpen. De gemiddelde wachttijd in de Vlaamse sociale huur is net geen vijf jaar. Woonhaven rekent momenteel op een gemiddelde wachttijd van twintig jaar voor een woning met drie slaapkamers. Als die twintig jaren voorbij zijn, is de kans groot dat de kinderen het huis uit zijn en je geen recht meer hebt op drie slaapkamers. Hier staat het systeem van de sociale huur onder grote druk.

De verzoekster in dossier 2025-08181, die al twintig jaar aan het wachten is, kreeg één aanbod in 2020 maar hoorde sindsdien niets meer van Woonhaven. In veel gevallen gaat het om grote gezinnen, zoals in dossier 2025-02863, die in Antwerpen niet kunnen rekenen op een geschikte sociale woning. Deze verzoekster wacht intussen twaalf jaar op een aanbod.

Het Vlaamse regeerakkoord voorziet 6 miljard euro voor de sociale huur, samen met het engagement om 50.000 tot 56.000 sociale woningen bij te bouwen tegen 2042. Daarnaast blijken sommige woonmaatschappijen te beschikken over aanzienlijke spaartegoeden, waarover de vraag te stellen valt of die efficiënter kunnen worden benut. Er zijn dus heel wat middelen beschikbaar. Het recente actieplan tegen de leegstand is hopelijk een stap in de juiste richting. Het blijft essentieel om zo gericht mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen, met als doel om de meest acute noden van de sociale huursector snel in te vullen.

2. Schrappingen en onterechte weigeringen

Uit verschillende klachten blijkt dat postbedeling niet altijd zo betrouwbaar is als gehoopt. Combineer dat met het feit dat woonmaatschappijen hun aanbod- en actualisatiebrieven enkel per gewone post opsturen en er kunnen drama's ontstaan: wie een aanbod niet ontvangt, reageert er uiteraard niet op en krijgt een ongegronde weigering aangerekend. Dat heeft tot gevolg dat een toegekende huurpremie, al gauw € 200 per maand, onmiddellijk en onherroepelijk wordt stopgezet en dat er nog maar één aanbod zal volgen. Is het al een tweede aanbod, dan wordt het inschrijvingsdossier geschrapt en verliest de kandidaat-huurder alle opgebouwde wachttijd. Dit zijn zeer zware sancties.

In dossier 2025-03748 vond de verzoeker zijn aanbodbrief te laat terug in de brievenbus van zijn burelen. Intussen kreeg hij een ongegronde weigering aangerekend door Woonland. Deze verzoeker kreeg gelijk van Toezicht, dat doorgaans stelt dat de woonmaatschappij een verzendbewijs moet kunnen tonen, wat in de praktijk enkel kan bij een aangetekende zending. In dossier 2025-05458 heeft de verzoeker het aanbod aanvaard, maar ontvangt de woonmaatschappij de brief niet en rekent daarom een ongegronde weigering aan. De overheid is hier soepel voor zichzelf maar streng voor de burger. Ongeacht wie de brief verstuurdde, als hij niet aankomt, is de burger de dupe.

Gezien de sancties die vasthangen aan een ongegronde weigering hebben woonmaatschappijen een grote impact op het lot van kandidaat-huurders. Woonmaatschappijen oordelen dan ook het best met de grootste voorzichtigheid en billijkheid over weigeringsgronden. Dat is niet altijd het geval.

In dossier 2025-04838 werd de verzoekster wegens afwezigheid gecontacteerd door Woonveer Klein-Brabant in een chat via sociale media. Men wilde haar informeren over een aanbod. Op haar officiële weigeringsbrief gaf ze geen specifieke weigeringsgrond mee, maar in de chat zei ze dat ze bang was om dubbele huur en sancties te moeten betalen, omdat ze recent een huurcontract was aangegaan. Woonveer ontwikkelde een werkwijze om die extra kosten op te vangen met een afbetalingsplan, een maatregel die ook in het nieuwe actieplan tegen de leegstand naar voren komt. Daar werd de verzoekster op geen enkel moment over geïnformeerd. De woonmaatschappij had beter moeten communiceren, maar blijft volhouden dat dit een ongegronde weigering betreft, waardoor de verzoekster onterecht haar huurpremie verloor. Noch de kandidaat-huurder, noch de woonmaatschappij hebben baat bij deze sanctie. De directie weigert om hierover een gemotiveerd schriftelijk standpunt te bezorgen, ondanks herhaalde verzoeken van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst neemt nota van de gewijzigde sanctieregeling in het Ontwerpbesluit van 19 december 2025, waardoor het niet-reageren enkel leidt tot sancties *“als de aanvaarding van het aanbod aanleiding zou hebben gegeven tot de toewijzing van de woning aan die kandidaat-huurder”*. Dat zal het probleem niet wegnemen. Het blijft essentieel om billijk om te gaan met sancties en een aanbod via meerdere kanalen te communiceren: aangetekende zending, e-mail, sms en eBox zijn de meest aangewezen kanalen.

Dossier 2025-08157 legt een problematische situatie bloot die zich voordoet als een kandidaat-huurder een sociale woning weigert wegens zichtbare schimmel- en vochtproblemen. Zulke gebreken komen vaak voor in het verouderde patrimonium en kandidaat-huurders maken zich zorgen om de eigen gezondheid en die van hun kinderen. Een woonmaatschappij zal dan beloven om de gebreken te herstellen, maar slaagt er soms niet in om de wantrouwige kandidaat-huurder te sussen. Ook de afdeling Toezicht stelt zich vragen bij deze gang van zaken, zoals in het voormelde dossier, waarin *“de toezichthouder meent ... dat deze leveringsplicht ook reeds kan gelden op moment van bezichtiging”*. Toch blijven woonmaatschappijen woningen aanbieden met zichtbare defecten. Als de kandidaat-huurder om die reden weigert, zal dit beschouwd worden als een ongegronde weigering, met de gekende gevolgen.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat woonmaatschappijen zich engageren om de nodige aanpassingen te doen tegen de start van de huur, met een ondertekende overeenkomst. Doen ze dat niet, dan moeten ze ermee om kunnen dat kandidaat-huurders weigeren. Ook de decreetgever en WiV kunnen meer duidelijkheid bieden, bv. met een meer uitgebreide maar niet-exhaustieve lijst van aanvaardbare weigeringsgronden als richtlijn voor de woonmaatschappijen.

3. Meer transparantie over afrekeningen is een must

Door de fusiebeweging liepen veel woonmaatschappijen een grote administratieve achterstand op. In sommige gevallen werden de afrekeningen van de huurlasten van 2021 t.e.m. 2023 pas verstuurd in 2025, die van 2024 pas begin 2026. Door de sterk gestegen kosten in deze periode is bij een aantal huurders paniek ontstaan, zeker als de woonmaatschappij niet voldoende geanticipeerd heeft met hogere voorschotten. Heel wat mensen hebben hoge afrekeningen gekregen, zonder waarschuwing en vaak zonder voldoende uitleg. De huurder heeft het recht om de bewijsdocumenten te kunnen inzien op het kantoor van de woonmaatschappij, maar deze maatregel biedt onvoldoende transparantie. Een begeleidend schrijven, met samenvatting van de berekeningswijze en de kosten van het vorige jaar, zou heel wat klachten kunnen vermijden.

In dossier 2025-07042 meldt de verzoeker dat hij zijn afrekening van 2021 pas kreeg in 2025. Die bevat kosten die al betaald werden voor de fusiebeweging en dus dubbel worden aangerekend. De verzoeker voelt zich onrechtvaardig behandeld: wie klacht indiende, kreeg een creditnota, andere bewoners enkel aanmaningen. In dossier 2025-08725 wachten verzoekers al twee jaar op de laatste eindafrekening van de collectieve verwarming. De woonmaatschappij geeft toe dat ze zelf niet weet wanneer die eraan komt, maar *“binnenkort”* en *“weldra”*. Hier was een ‘externe partner’ verantwoordelijk voor de vertraging. Intussen zijn de afrekeningen uitgestuurd.

Gebrekkige duiding zien we ook bij huurprijsberekeningen. Dossier 2025-02074 werd ‘de klacht van één miljoen’ gedoopt. De verzoeker merkt op dat zijn gezin voor de maanden januari en februari 2025 een veel te hoge huurprijs moet betalen. Pas nadien gaat zijn herberekening in o.b.v. een verminderd inkomen. Hij wil dat dit ook voor januari en februari gebeurt, maar volgens de regelgeving is alles correct toegepast. Hij blijft volhouden dat Wonen in Limburg een fout heeft

gemaakt. Na veel getouwtrek blijkt dat de woonmaatschappij nooit gevraagd heeft om het inkomen te bewijzen in december, zodat de herberekening in januari gebeurde volgens een fictief inkomen op de huurprijsberekening, die bezorgd werd aan de verzoeker: een bedrag van € 1.000.000. Pas na bijkomend advies van WiV wordt dit rechtgezet. De bewoners kregen hun te veel betaalde huur terug en Wonen in Limburg geeft toe dat de communicatie beter kan.

4. Onderhoudsklachten zitten in de lift

Een huurder wil het liefst een woning in goede staat, maar in het verouderd sociaal patrimonium is dat niet vanzelfsprekend. Schimmel en vocht blijven de meest zichtbare defecten en zowel kandidaat-huurders als zittende huurders knappen erop af. Woonmaatschappijen doen dergelijke klachten soms te snel af als condensatieproblemen en dus de verantwoordelijkheid van de huurder. Wonen in Limburg pakt het beter aan: daar werd een 'condensatietraject' ontwikkeld om huurders te begeleiden als er een vermoeden is van onvoldoende verluchting.

De communicatie tussen huurder, onderhoudsfirmas en woonmaatschappij loopt soms spaak en de ene hand weet dan niet wat de andere doet. Tegelijk ontstaan er discussies over de juiste kostenverdeling en zelfs het ZieZoboekje met richtlijnen van de overheid biedt soms geen uitweg. Het is positief dat in dossier 2025-07802 woonmaatschappij KANVAZ besloten heeft om kosten wegens thermische glasbreuk standaard op zich te nemen in plaats van telkens in discussie te gaan met de huurder.

Tijdens de winter zijn klachten over defecte verwarmingsinstallaties een stuk acuter dan in andere seizoenen. Het is dan belangrijk om snelle herstellingen uit te voeren, tijdelijke oplossingen aan te bieden en open te staan voor compensaties. Zeker dat laatste is een pijnpunt. De wetgeving schrijft voor dat een huurder recht heeft op een huurprijsvermindering door verminderd huurgenot, als een noodzakelijke herstelling langer duurt dan dertig dagen. Die hersteltermijn wordt regelmatig niet gehaald, maar zo'n vermindering krijgen van een woonmaatschappij lukt zelden.

Dossier 2025-05037 werd wel afgesloten met een tegemoetkoming. In dit dossier had de verzoeker van midden mei tot begin juli geen gastoevoer en hij kon dus niet koken, had geen warm water ... Heel wat dossiers zijn van dergelijke aard en woonmaatschappijen mogen sneller een tussenkomst voorstellen, ongeacht de reden voor de vertraging.

Enkele woonmaatschappijen zaten dit jaar ernstig verveeld met klachten over liften die aanhoudend defect waren. Zo bv. in dossier 2025-08529, hier meldt de verzoeker structurele problemen met de liften in het gebouw, waar mensen wonen die van de liften afhankelijk zijn. De defecten zorgen ervoor dat één of beide liften onbruikbaar zijn. Inter-Vilvoordse zit met de handen in het haar: bijna elke component die het probleem kan veroorzaken, is vervangen. Daarom moet de elektronica volledig worden vernieuwd. De levertijden zijn lang, waardoor de werken pas in februari 2026 konden plaatsvinden. De woonmaatschappij beloofde om goed te communiceren naar de bewoners, wat essentieel is in zo'n geval.

5. De huursubsidies en -premies: hervorming is noodzakelijk

Hulpbehoevende huurders kunnen in Vlaanderen rekenen op de huursubsidie voor wie uit een slechte situatie verhuist en op de huurpremie voor wie minstens vier jaar is ingeschreven op de wachtlijst voor een sociale woning. De regelgeving over deze tegemoetkomingen is complex en streng, zeker wat betreft de huurpremie: een kleine misstap of een weigering van een aanbod kunnen leiden tot levenslang verlies van deze steun. Het recht op de huurpremie is bijzonder breekbaar: mensen

die al meer dan tien jaar wachten op een sociale woning verliezen plots hun huurpremie en merken dat pas als WiV communiceert via de eBox, niet als de post hun aanbodbrieven kwijtraakt of in de verkeerde bus steekt.

De standaardreflex dat fouten van de overheid zelf niet mogen leiden tot verlies van rechten is soms ver weg. In dossiers 2025-01668, 2025-02021, 2025-03261 ... vroeg de verzoeker hulp aan het OCMW om een huursubsidie of huurpremie aan te vragen en maakte het OCMW fouten door de aanvraag te laat te versturen of documenten te vergeten, waardoor de burger zijn huursubsidie niet krijgt. Ook als dergelijke cruciale aanvragen verstuurd worden zonder aangetekende zending, ontstaat verlies van rechten als de brief in kwestie niet aankomt bij WiV. Het agentschap blijft in zulke gevallen stroef: enkel als WiV zelf een fout heeft gemaakt, bijvoorbeeld door onvoldoende te communiceren, valt zo'n dossier recht te zetten. Er mag gezegd worden dat dit alleszins een verbetering is tegenover vorige jaren, waarin geen enkel dergelijk dossier positief kon worden afgesloten.

De bevoegde minister heeft aangegeven dat er een hervorming aan komt van de huursubsidies en -premies: die zouden worden samengevoegd in één tegemoetkoming. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een hervorming die rekening houdt met de realiteit waarin burgers leven en die niet vasthoudt aan de soms draconische sancties die vandaag gelden. Levenslang het recht op een tegemoetkoming verliezen door één misstap of door een fout van de overheid zelf, dat moet eruit.

6. Het Vlaams Woningfonds: fundamentele vragen

Het aantal klachten over het Vlaams Woningfonds (VWF) blijft relatief beperkt, maar gezien de bijzonder grote impact die deze organisatie heeft op financieel kwetsbare kredietnemers worden de klachten snel ernstig. Wie de mogelijkheid heeft om beslag te leggen op lonen of zelfs een gezinswoning kan afnemen van een gezin met kinderen, moet deze beslissingen uitgebreid motiveren en de grootste voorzichtigheid en billijkheid toepassen. In de plaats daarvan zien we het VWF zich soms vastklampen aan de regelgeving en de eigen rechten, met enkele noodkreten tot gevolg.

In dossier 2025-08999, voortgezet in dossier 2026-00489, verloor de verzoekster haar invaliditeitsuitkering, volgens haar als gevolg van een administratieve fout bij de FOD Sociale Zekerheid na een aanvraag voor een parkeerkaart voor gehandicapten. Ze heeft een lening bij het VWF en kan die tijdelijk niet betalen. Billijkheid en voorzichtigheid zouden betekenen dat het VWF de uitspraak van de arbeidsrechtbank op 2 april afwacht: in het beste geval krijgt de verzoekster haar uitkering retroactief terug en kan ze haar achterstand aanzuiveren. In de plaats daarvan vordert het VWF haar belastingteruggave op, start een procedure bij de vrederechter en voorziet tot slot de beslagprocedure voor haar woning. Het VWF verkiest het slechtst mogelijke scenario, waarin een overheidsdienst de woning van een burger afneemt die zelf potentieel niets verkeerd deed. Uiteindelijk ging de verzoekster te leen bij vrienden en familieleden om de achterstand aan te zuiveren.

In dossier 2025-07450 hebben de verzoekers een Vlaamse woonlening en vragen ze bijkomend een renovatiekrediet aan. Eerder hadden ze een deel van het gelijkvloers omgebouwd tot een winkel. Het VWF stuurt een schatter, die de waarde van deze winkel schat op meer dan de helft van de totale waarde van de woning en dit zonder voldoende motivering, waardoor de lening onmiddellijk wordt opgeëist. De verzoekers organiseerden zelf een schatting, die goed gemotiveerd tot een veel lager bedrag komt. De Vlaamse Ombudsdienst en de Toezichthouder formuleren dezelfde kritiek: gezien de vergaande gevolgen voor de burger bij een vervroegde opeising is het essentieel dat de beginselen van goed bestuur worden toegepast. Het schattingsverslag is te beknopt en de huidige werkwijze voldoet

daarom niet aan het zorgvuldigheidsbeginsel, noch aan de motiveringsplicht, aldus de Toezichthouder. In hun antwoord ontkent het VWF enige fout. Toch ziet het af van deze specifieke invordering "om sociale redenen".

Goed bestuur is meer dan enkel de wet volgen: proportionaliteit, heldere communicatie, zorgvuldigheid, motivering, ... De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het beleid aan om na te denken over welke organisatie het wil. Het VWF moet een sociale kredietverlener zijn met begrip voor de eigen doelgroep. Een doelgroep die in de eerste plaats nood heeft aan hulp en ondersteuning, als er betaalachterstand wordt opgebouwd door tijdelijke tegenslagen.

7. Mijn VerbouwPremie: speelbal van het beleid

Bij de dienst Mijn VerbouwPremie (MVP) zagen we in 2025 een positieve evolutie in de klachtenbehandeling. De dienst kreeg een eigen klachtenmanager en trok nieuwe klachtenbehandelaars aan. Het klachtenrapport 2025 maakt duidelijk dat nieuwe werkafspraken, geïnitieerd door de klachtenbehandelaars zelf, hebben geleid tot een betere dossierbehandeling. Kleine vergissingen worden waar mogelijk opgevangen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 354).

In dossier 2025-05277 krijgt de verzoeker enkel de glaspremie toegekend, maar niet de veel hogere premie voor buitenschrijnwerk, omdat er informatie ontbrak bij de aanvraag. De beroepsprocedure werd niet doorlopen, maar de klachtenbehandelaar is streng voor de administratie: men had die informatie kunnen opvragen en duidelijker kunnen communiceren. Dat is niet gebeurd en daarom zal het dossier opnieuw worden behandeld. In dossier 2025-08238 maakt de verzoeker een vergissing, maar is te snel om de Vlaamse Ombudsdienst te contacteren: intussen heeft de klachtenmanager van de dienst zelf beslist om de zaak recht te trekken "*aangezien het op geen enkel moment mogelijk was voor de aanvrager om de fout recht te zetten*". Mooi werk.

Het is jammer dat er geen oplossing is voor verzoekers die hun premie voor een warmtepomp afgewezen zagen wegens onvoldoende bewijs dat de actieve koeling permanent uitgeschakeld werd of niet aanwezig was. Bij aanvragen tot 1 juli 2025 mocht een warmtepomp niet actief kunnen koelen, op straffe van afwijzing. De enige manier om aan te tonen dat dat niet kan, is via de technische fiche, die jammer genoeg niet altijd voldoet aan de verwachtingen. Het heeft niet geholpen dat de modaliteiten ook voor de dienst zelf niet duidelijk waren: de communicatie op de website vermeldde eerst een attest van de aannemer en vervolgens de installatie van een module als bewijsmogelijkheden, maar dit werd gaandeweg gecorrigeerd. Jammer genoeg hadden sommige burgers zich gebaseerd op die onjuiste communicatie, zoals de verzoeker in dossier 2025-02432, die iedere stap in de carrousel doorliep. Voor de verzoeker lijkt het alsof de dienst telkens de spelregels verandert, die het zelf op voortschrijdend inzicht houdt.

Uiteindelijk werd het probleem voor toekomstige aanvragen opgelost door een versoepeling in de regelgeving: nu mag actieve koeling wel zonder zonnepanelen, zolang de warmtepomp de enige centrale verwarming is in de premiewoning. Voor aanvragen die voor 1 juli 2025 werden ingediend wilde de minister geen oplossing bieden, omdat een retroactieve aanpassing van de regelgeving niet wenselijk zou zijn.

De voorwaarden voor Mijn VerbouwPremie wijzigden op 1 januari 2025, vervolgens op 1 juli 2025 en een laatste keer op 1 januari 2026, toen gelukkig met een overgangsmaatregel. De aanpassing van 1 juli 2025 werd ingevoerd met een te korte termijn tussen aankondiging en inwerkingtreding. De vele wijzigingen, waarbij telkens de premiebedragen werden verlaagd, hebben de klachtenbehandeling zowel in eerste als in tweede lijn bemoeilijkt. Burgers die twee

of meer jaren geleden met hun verbouwing begonnen zijn en de premies hebben meegeteld in hun budget stoten nu op een verlies van meerdere duizenden, soms tienduizenden euro's.

In dossier 2025-08134 heeft de verzoeker zich goed geïnformeerd in januari en februari 2025. Ze voelt zich bedrogen op het moment dat ze de aanvraag wil indienen na 1 juli 2025 en vindt dat MVP haar slecht geïnformeerd heeft. Op het moment dat zij haar vragen stelde, waren de nakende wijzigingen nog niet aangekondigd en wist de dienst dus zelf van niets. Zo staat ook de administratie voor het blok.

In vorige jaarverslagen wees de Vlaamse Ombudsdienst op mogelijke problemen bij de tussenpersonen: de energiehuisen en woonloketten die de burger bijstaan om een aanvraag te doen. Door snel wijzigende regelgeving lopen ook deze professionele tussenpersonen tegen de grenzen van hun kunnen. Verkeerd advies komt voor, fouten bij een aanvraag ook. Jammer genoeg is het dan aan de burger om aan te tonen dat hij verkeerd geïnformeerd is, hoewel enkele energiehuisen bereid werden gevonden om mea culpa te slaan. Als de aanvrager dan voldoet aan alle andere voorwaarden, kan de premie soms nog worden toegekend.

In dossier 2025-06925 staat een gemeentebestuur bewoners bij voor het aanvragen van de premies voor appartementen, maar vraagt eind 2024 verkeerdelijk de premie aan voor appartementsgebouwen. MVP staat toe dat de premies opnieuw worden aangevraagd en wil ze ook toekennen volgens de voorwaarden van 2024. Zo hoeft men geen nieuwe aanvraag te doen en blijven de premiebedragen zoals verwacht.

De Vlaamse Ombudsdienst juicht toe dat bij de laatste wijzigingen een ruime overgangmaatregel is voorzien en dat er werd ingezet op prefinanciering en begeleiding, twee aspecten in het renovatieproces die zeker voor minder gegoede burgers van cruciaal belang zijn.

Gezien de verschillende wijzigingen die zich in 2025 voordeden, kan men voor de toekomst enkel stabiliteit bepleiten. De Vlaamse Regering zou zich kunnen engageren om aanpassingen aan premiestelsels te beperken tot éénmaal per legislatuur, zodat de burger weet waar hij op kan rekenen. Daarnaast herhalen we onze aanbevelingen uit vorige jaarverslagen voor een papieren aanvraagmogelijkheid en een langere beroepstermijn, wat de toegankelijkheid van Mijn VerbouwPremie ten goede zou komen. Tot slot kan het lonen om na te denken over een aangepast aanvraagstelsel: laat burgers een aanvraag indienen op basis van offertes voordat ze de werken starten, zodat ze de tarieven voor een periode van enkele jaren kunnen vastklikken en niet verrast worden door wijzigingen in de regelgeving.

B. Energie

1. Fluvius: de digitale meter blijft beroeren

Nadat Fluvius in 2024 het jaar afsloot met een daling van het aantal klachten, heeft het deze lijn in 2025 niet kunnen doortrekken. Fluvius ontving in totaal 37.831 eerstelijnsklachten, een stijging van 13% tegenover 2024. Fluvius verwijst naar het feit dat de toename van het aantal klachten grotendeels samenhangt met het stijgend volume van een aantal werkprocessen. Zo werden er meer dan 196.000 meter- en aansluitingswerken uitgevoerd, en werden er in 2025 bijna 1 miljoen digitale meters geplaatst (Vlaams Bemiddelingsboek p. 414).

De belangrijkste toename van het aantal klachten is terug te vinden in de activiteiten aansluitingen, premies en werken in de straat. Het zijn vooral die eerste twee thema's die ook in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst terugkeren.

Zo ontving de Vlaamse Ombudsdienst een resem klachten over de retroactieve investeringspremie (waarover later in dit hoofdstuk meer). Verder was er onvrede over het niet nakomen van afspraken voor de plaatsing van de digitale meter, waar burgers konden aantonen dat er geen techniker langskwam op de vastgelegde datum. Anderen konden geen afspraak maken omdat de aannemer geen beschikbare momenten openstelde. Sommigen van hen ontvingen daarna van Fluvius een aangetekende "*dreigbrief*". Al deze aspecten hebben ertoe geleid dat Fluvius over het thema aansluitingen zelf ook 19% meer klachten ontving. Specifiek de categorie 'digitale meter' heeft voor bijna 20% van het totale aantal klachten gezorgd (Vlaams Bemiddelingsboek p. 376).

De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat Fluvius zorgt voor een vlot verloop van de nog te plaatsen digitale meters. Een onkostenvergoeding voor de burger, wanneer er een techniker niet komt opdagen, is op zijn plaats. De Vlaamse Ombudsdienst is trouwens tevreden over de oplossingsgerichte tussenkomsten van de Fluvius-Klachtencommissie in dossiers over dit thema (2025-00724, 2025-01566, 2025-08488 ...).

2. Geblokkeerde toegangspunten worden vergoed

Sinds 12 juli 2025 hebben burgers waarbij het toegangspunt bij Fluvius is geblokkeerd en dit leidt tot een laattijdige slot- of afrekeningsfactuur door de energieleverancier, onder bepaalde voorwaarden recht op een forfaitaire vergoeding (1,50 euro per dag) – iets waar de Vlaamse Ombudsdienst jaren voor heeft geijverd. In 2025 werden al 5.500 aanvragen bij Fluvius ingediend.

Dat een en ander niet meteen duidelijk was, ondervond de verzoeker in het dossier 2025-08501. Hij ontving van Fluvius de melding dat zijn aanvraag voor de forfaitaire vergoeding ontvankelijk was verklaard. Hij struikelde echter over de communicatie van de termijnen die Fluvius in de mededeling had gebruikt. Nadat dit dossier werd aangekaart, heeft Fluvius de communicatie hieromtrent verduidelijkt.

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert de door Fluvius genomen inspanningen, wat ertoe leidde dat het aantal klachten over de problematiek aanzienlijk is gedaald. Maar een definitieve oplossing lijkt nog niet voorhanden, gelet op het feit dat er begin 2026 nog 471 toegangspunten langer dan zes maanden geblokkeerd zijn. Het is alvast een thema waar ook in de toekomst voldoende aandacht aan moet worden besteed.

Net zoals aan de niet-communicerende digitale meter, die vaak in één adem wordt genoemd met de geblokkeerde toegangspunten. Nochtans heeft het ene niets met het andere te maken.

Fluvius registreerde in 2025 542 meldingen van niet-communicerende digitale meters. Ook de Vlaamse Ombudsdienst ontving hierover verschillende klachten. Zo zorgde de Fluvius-Klachtencommissie na onze tussenkomst voor een oplossing in dossier 2025-04037. In het dossier 2025-08916 had de verzoeker minder geluk. Daar moet worden gewacht tot wanneer er een uitweg kan worden voorzien (uitrol nieuwe *stand-alone* gasmeter). Omdat de digitale gasteller niet communiceert, kan er geen maandelijksse facturatie voor de gasmeter worden opgestart.

3. Maak schadedossiers minder complex

De Vlaamse Ombudsdienst merkt op dat in dossiers, waar "*werken in opdracht van Fluvius*" door aangestelde aannemers werden uitgevoerd, de doorlooptijd bij klachten over schade kan oplopen. Voorbeelden hiervan zijn schade na de plaatsing van de digitale meter of na werken in de straat. Fluvius schrijft de betrokken aannemers aan, maar lijkt in sommige gevallen zelf op een muur te botsen. Hier heeft de klager geen boodschap aan. Voor hem is Fluvius de opdrachtgever en dus ook de eindverantwoordelijke. De Vlaamse Ombudsdienst pleit er dan ook voor dat Fluvius zelf de schade vergoedt of herstelt. Dat dit mogelijk is, werd bewezen in dossier 2025-06567. Vervolgens moet Fluvius dan zelf uitzoeken hoe het de schade kan verhalen op de aannemer die het zelf aanstelde, dat is niet de taak van de klant.

Verder kan de afhandeling van schadeclaims binnen Fluvius klantvriendelijker. Nu krijgt de burger, bv. in dossiers waarin claims over schade na een stroomonderbreking worden afgewezen, een bijzonder technische uitleg. Het is goed om te vernemen dat Fluvius meer klantgerichte principes zal integreren in processen zoals die binnen het team Burgerlijke Aansprakelijkheid, dat de schadedossiers behandelt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 416).

4. Energiepremies blijven verbazen

De Vlaamse overheid ondersteunt met premies de verwijdering van asbesthoudende materialen. Sinds 1 juli 2025 voorziet Mijn VerbouwPremie asbestverwijdering enkel nog samen met het plaatsen van dakisolatie. Voor buitengevels verdween de premie. Daarnaast kan wie investeert in het verwijderen van asbesthoudende dakbedekking van een niet-verwarmd gebouw in combinatie met het leggen van zonnepanelen op een dak op dezelfde locatie, hiervoor een premie aanvragen bij Fluvius.

Asbestverwijdering moet gebeuren volgens de code van goede praktijk van de OVAM 'Veilig werken met asbestdaken en -gevels' of door een aannemer die lid is van het 'Asbestcharter voor dakaannemers'. Maar anders dan bij Rescert-gecertificeerde installateurs bestaat hiervan geen centrale lijst. Om te weten of zijn aannemer het asbestcharter heeft getekend moet de burger vertrouwen op lijsten van Bouwunie of Embuild, waarbij die laatste maar actueel is tot juli 2023. Ook de OVAM beschikt niet over een centrale lijst.

Daarnaast moet de aanvrager o.a. het bewijs leveren van: "*de datum van aangifte gevaarlijke werken 30bis bij de Sociale Zekerheid of de datum van melding van de uitvoering van de asbestverwijdering bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO), conform de bepalingen in de Codex over het welzijn op het werk*". Hoewel de Vlaamse regelgeving dus in essentie enkel vereist dat de datum van aangifte wordt meegedeeld om in aanmerking te komen voor de premie, is de toepassing in de praktijk totaal anders.

Voor aannemers met werknemers wordt "conform de bepalingen in de Codex over het welzijn op het werk" (art. VI3-27) uitdrukkelijk bepaald dat de "melding uiterlijk vijftien kalenderdagen voor de geplande aanvang van de werkzaamheden wordt gedaan". Voor aannemers zonder werknemers geldt de aangifteplicht voor gevaarlijke werken in het kader van 30bis bij de Sociale Zekerheid, maar is minder duidelijk wat de juiste aanmeldingstermijn is. Volgens Mijn VerbouwPremie moet de datum van aangifte "voor de uitvoering van de werken of ten laatste op de dag van de asbestverwijderingswerken liggen", terwijl volgens Fluvius deze aanmelding minstens vijftien dagen voor de start van de werken moet liggen.

Alle klachten die de Vlaamse Ombudsdienst ontving, hadden betrekking op het feit dat de federale aanmelding volgens de Vlaamse overheidsdiensten niet voldoende voorafgaand was gebeurd, waardoor aanvragers duizenden euro's aan premie verloren zagen gaan.

Een eerste vaststelling is dat burgers op geen enkel moment onafhankelijk kunnen controleren of de aangifte tijdig en correct is gebeurd door hun aannemer en of hun investeringsplaatje finaal dus zal kloppen. Of zoals een premie-aanvrager het verwoordde (2026-00128): *"Daarom blijven wij het vreemd vinden dat er regels worden ontworpen waar je als burger eigenlijk niet aan kan voldoen. De onnauwkeurigheid van de aannemer valt maar maanden nadien op, het probleem oplossen is op dat moment onmogelijk geworden en valt volledig buiten wat de burger zelf kan doen om in orde te zijn met de regels. De facto beslissen derden (aannemers (al dan niet malafide)) dus of de burger al dan niet een premie kan krijgen van de overheid."*

Een tweede vaststelling is dat Vlaamse overheidsdiensten bepalen en beoordelen hoe federale regels in de praktijk moeten toegepast worden. En dat gaat ver, zoals in 2025-08328 waarbij de aannemer van de FOD WASO te horen krijgt dat zijn aanmelding niet tijdig genoeg is, waarop de aannemer aanbiedt om de start van de werken een week uit te stellen. Vervolgens geeft de FOD zijn fiat om de werken toch te mogen starten op de oorspronkelijke datum en dus met een te korte aanmeldingstermijn. Bovendien blijkt uit communicatie van de FOD dat in sommige gevallen van de aanmeldtermijn kan afgeweken worden. Uit dossiers 2025-02572 en 2025-08178 blijkt dat het volgens de federale diensten ook mogelijk is om retroactief de werken aan te melden. In alle gevallen werd de premie toch geweigerd door Fluvius.

Een derde vaststelling is dat de federale aanmelding niets zegt over de correcte uitvoering van de asbestwerkzaamheden, wat moet aangetoond worden met andere bewijsstukken bij de premieaanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst pleit niet voor onzorgvuldige asbestverwijderingswerken, maar in het kader van een premieaanvraag is het niet de taak van de Vlaamse overheid om de federale aanmeldingsplicht van aannemers te sanctioneren. Als de Vlaamse overheidsdiensten daar vragen of twijfels over hebben, kunnen ze die steeds rechtstreeks stellen of uiten bij de bevoegde federale inspectiediensten.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de bevoegdheidsverdeling moet gerespecteerd worden en dat het niet aan Fluvius of de Vlaamse overheid toekomt om toe te kijken op de correcte toepassing van federale regelgeving. Bovendien is het de logica zelve dat bij een algemene verwijzing naar federale regelgeving, dit gebeurt met respect voor de beslissingen daarover door de bevoegde diensten. Wie goedkeuring krijgt van de FOD WASO voor een afwijkende termijn, behoort dus de premie te ontvangen.

Met ingang van 1 januari 2026 werd de sloop- en herbouwpremie afgeschaft. Maar eind 2025 dook een nieuw klachtenbeeld op in verband met deze premie (2025-10326, 2025-10380). Zoals in het Vlaams Bemiddelingsboek (zie p. 292-293) beschreven, is het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)

begonnen met de controle of de heropgebouwde woningen wel voldoen aan de EPB-eisen. Na een eerste controle werden 63 aanvragers geconfronteerd met een terugvordering van de volledige premie van 7.500 euro, naast het feit dat ze eerder al een EPB-boete betaalden. De sinds 1 april 2023 afgeschafte thuisbatterijpremie veroorzaakte eveneens nog klachten in 2025 (2025-02606, 2025-02715, 2025-05384 ...).

Ook de klachten over de EPC-labelpremie zullen na de stopzetting ervan op 1 juli 2026 pas op termijn verdwijnen. Bij de Vlaamse Ombudsdienst liepen vooral klachten binnen over het feit dat sommigen finaal lagere bedragen ontvingen dan bij de premieactivatie voorzien als gevolg van het inkomensafhankelijk maken van de premiebedragen (2025-00736, 2025-05961) en het feit dat er geen voldoende recent (vanaf 2019) start-EPC beschikbaar is (2025-00024, 2025-01056, 2025-04393, ...). Burgers verkijken zich op het feit dat het EPC dat geldig was voor de verkoop van de woning niet noodzakelijk volstaat om te voldoen aan de voorwaarden van de EPC-labelpremie.

Ook de ingewikkelde overgangsregeling uit 2020 tussen de Benopass (Totaalrenovatiebonus) en de EPC-labelpremie geeft aanleiding tot klachten (zie Vlaams Bemiddelingsboek p. 291 en 296). Bij de Benopass is de aanvrager gebonden aan een vaste lijst van werken die in aanmerking komt, terwijl er bij de EPC-labelpremie de vrijheid is om te kiezen welke maatregelen genomen worden. Ook de premiebedragen verschillen. Wie in 2024 de (vaak lucratievere) EPC-labelpremie aanvraagt, maar dan te horen krijgt dat hij in 2018 de Benopass heeft aangevraagd, hoort het vaak in Keulen donderen (2024-06950). Als het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst dan oplevert dat *"Fluvius [...] de premieaanvraag [uit 2018] zelf niet [kan] reproduceren, maar [je] in het premiedossier in CRM van ex-Infrac kan [...] zien dat de klant het vakje van de totaalrenovatiebonus (BENOPASS) heeft aangevinkt"*, komt dat weinig overtuigend over. Digitale premieprocessen kunnen snel en efficiënt zijn, maar als die digitale aanvraag later relevant blijkt te zijn voor een andere aanvraag, stellen zich problemen inzake rechtszekerheid en bewijsmogelijkheden.

Anderen krijgen te horen dat ze noch recht hebben op de Benopass, noch voldoen aan de voorwaarden van de labelpremie (2025-01630). Renoveren kan ook op premievlak gepaard gaan met tegenslagen.

5. De retroactieve investeringspremie

De Vlaamse Ombudsdienst ontving honderden klachten over de retroactieve investeringspremies. Het grootste klachtenbeeld heeft betrekking op het feit dat burgers er niet in slagen om hun premie tijdig aan te vragen (2025-01422, 2025-02072, 2025-02441, ...). In principe moet de retroactieve investeringspremie aangevraagd worden binnen de zes maanden na plaatsing van de digitale meter. Alhoewel burgers die voor deze premie in aanmerking kwamen meerdere keren contact hadden met Fluvius (maken afspraak, plaatsing digitale meter ...) werd in vele gevallen geen informatie gegeven over het aanvragen van de premie. En als er wel informatie werd verstrekt, was die misleidend doordat er wel verwezen werd naar 31 december 2025, terwijl de belangrijkste deadline voor individuele aanvragers, namelijk aanvragen binnen de zes maanden na plaatsing van de digitale meter, onvermeld bleef. Door deze werkwijze voelen aanvragers zich bekocht. We verwezen in Jaarverslag 2024 (p. 33) ook naar verhuurders die onmogelijk konden weten wanneer de digitale meter werd geplaatst en zo naast de premie grepen.

Een andere groep in het klachtenbeeld is de groep van zonnepaneeleigenaars waarbij ooit iets mis is gelopen bij de aanmelding van de zonnepanelen bij de netbeheerder (2025-00069, 2025-03205, 2025-03620 ...). In principe moet die aanmelding gebeuren binnen de dertig dagen na de AREI-keuring en wie dit pas

na drie maanden doet, krijgt een administratieve boete. Een van de voorwaarden van de retroactieve investeringspremie was dat de zonnepaneleninstallatie ten laatste op 1 oktober 2021 moest aangemeld zijn bij de netbeheerder. In sommige gevallen was dat niet tijdig gebeurd doordat er installatieproblemen waren, maar meestal gewoon omdat de burger niet op de hoogte was. In de meeste gevallen was dit ondertussen rechtgezet de voorbije jaren, na een brief van Fluvius. De aanmelding gebeurde dus laattijdig door de nodige gegevens alsnog aan de netbeheerder te bezorgen, het achterstallige prosumententarief te betalen en in vele gevallen ook de administratieve boete. Velen dachten dat daarmee de initiële situatie geregulariseerd was, maar voor de aanmelding kijkt men naar de werkelijke aanmeldingsdatum, die in die gevallen dus na 1 oktober 2021 lag, ook al gebeurde de installatie wel voor 1 oktober 2021. Het voelt onrechtvaardig dat die fout of vergissing, ondanks het betalen van een boete, blijft doorwerken.

Nog altijd vallen eigenaars van zonnepanelen trouwens uit de lucht wanneer ze een boete voor de laattijdige aanmelding ontvangen (2025-05296, 2025-08086). Sommigen beweren dit tijdig te hebben gedaan, maar kunnen dat niet bewijzen. Anderen gingen ervan uit dat de installateur van de zonnepanelen dit in orde had gebracht.

De Vlaamse Ombudsdienst is voorstander om de verplichting van de volledige aanmelding bij de installateur te leggen, die dan ook de administratieve kost zal ontvangen bij een laattijdige aanmelding.

Een derde en laatste groep in het klachtenbeeld betreft burgers die tijdig een afspraak hadden gemaakt om de meter voor 1 januari 2026 te laten plaatsen, maar waarbij Fluvius moest vaststellen dat de meterlocatie diende gesaneerd te worden (2026-00629, 2026-00712, 2026-00714, ...). In extremis werd daarvoor een aangepaste regeling ontworpen, waarbij burgers de premie moesten aanvragen vóór de plaatsing van de digitale meter (terwijl dat voorheen onmogelijk was) en ten laatste op 31 december 2025, waardoor ze daar in het beste geval maar een paar weken tijd voor kregen (in plaats van zes maanden). Bovendien moet de digitale meter dan geplaatst worden vóór 1 april, terwijl de burger geen impact heeft op de planning van Fluvius. Een premie aanvragen waarvan de burger niet kan weten of hij aan de voorwaarden zal voldoen, is sowieso een merkwaardig gegeven. Door deze lastminuteaanpassingen kregen burgers foutieve of tegenstrijdige informatie van medewerkers van Fluvius. Het is dan ook niet verwonderlijk dat ze in zo'n situatie naast de premie grijpen waarop ze wel degelijk recht hadden.

6. Mijn Kortingsbon weg, energiearmoede blijft

De Vlaamse Ombudsdienst pleit er al jaren voor om de doelgroep van de kortingsbon voor energiezuinige toestellen minstens uit te breiden met de gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en tot mensen in collectieve schuldenregeling of als cliënt van een erkende dienst voor schuldhulpverlening. Een tweede al eerder gesignaleerde bekommernis was het feit de kortingsbon niet snel beschikbaar was.

Met de 'nieuwe' kortingsbon zou aan deze twee bekommernissen tegemoetgekomen worden. De bon werd inkomensafhankelijk gemaakt en de grens werd zo gelegd dat bijna een derde van de Vlaamse bevolking in aanmerking kwam – een zeer ruime doelgroep dus. Als vervolgens een groot deel van deze doelgroep effectief gebruikmaakt van zijn recht, dan betekent dat in dit geval meteen het begin van het einde. Als de overheid een beschermingsmaatregel invoert, zou ze dan sowieso niet moeten hopen dat 100% van de doelgroep er gebruik van maakt? De overheid rekende op 30.000 à 40.000 dossiers per jaar, terwijl er begin mei 2025 meer dan 150.000 dossiers waren goedgekeurd.

Ook wat de snelle beschikbaarheid betreft, was de bon meteen slachtoffer van zijn eigen succes. De voorziene afhandelingstermijnen konden in het begin (drie dagen per e-mail, zeven dagen voor post) niet gehaald worden en aanvragers moesten soms weken wachten op hun kortingsbonnen (2025-01474, 2025-02354, 2025-03007 ...). Bovendien bleken duizenden dossiers om onbekende redenen niet snel en automatisch afgehandeld te kunnen worden door het systeem. Pas vanaf half april 2025 was dat probleem onder controle en later op het jaar waren de bonnen onmiddellijk downloadbaar in het systeem. Heel wat burgers waren niet gediend met het louter digitale karakter van de procedure omdat een aanvraag enkel mogelijk is "*via de kaartlezer voor e-ID of via een systeem via de smartphone*", terwijl niet iedereen hierover beschikt (2025-00183, 2025-00185, 2025-02354 ...). Voor oudere burgers is de e-ID wel dertig jaar geldig, maar het certificaat erop om digitale aanvragen te kunnen doen slechts tien jaar (2025-06142), waardoor zij pas een aanvraag konden doen na hernieuwing van de identiteitskaart.

Bij de start was het door een fout in het systeem in de praktijk mogelijk dat meerdere gezinsleden individueel de vier kortingsbonnen konden aanvragen. Toen deze fout half januari werd ontdekt, werden in één klap alle bonnen van die gezinnen geannuleerd, terwijl minstens de eerste aanvraag per toestel per gezin op dat moment perfect rechtsgeldig was. 4.424 kortingsbonnen bij 1.015 gezinnen werden zo geannuleerd. Vervolgens werd per brief slechts één gezinslid geïnformeerd over deze situatie, waarbij wel de kans werd gegeven om de vier bonnen opnieuw aan te vragen. Deze onorthodoxe werkwijze zorgde ervoor dat niet iedereen de informatie kreeg of correct interpreteerde en dus toch de bonnen verloren zag gaan (2025-08689, 2025-08691). De Vlaamse Ombudsdienst bevroeg de bevoegde minister over deze situatie, maar die bleef bij de annulatie van alle bonnen. Navraag leerde dat de gehanteerde werkwijze duidelijk niet erg helder was voor de betrokken gezinnen, want slechts 219 gezinnen slaagden erin om tegen dezelfde voorwaarden de bonnen opnieuw aan te vragen (444 bonnen). Na 12 februari 2025, en dus tegen andere voorwaarden, werden nog 428 bonnen aangevraagd door deze gezinnen. Er gingen dus heel veel bonnen verloren.

Ondertussen probeerde de overheid de toevloed van dossiers af te remmen door de regels op één jaar tijd driemaal te verstrengen (12 februari, 25 maart, 30 september). De energielabels werden zo verstrengd dat het in de praktijk niet meer mogelijk was een koelkast of diepvries te kopen omdat deelnemende winkels geen aanbod hadden in de toegelaten labels wegens te dure toestellen (2025-04311, 2025-06037, 2025-8772 ...). Zelfs met de kortingsbon zal een aanvrager de resterende prijs voor een dergelijk toestel nooit tijdens de levensduur van het toestel terugverdienen door het zuinigere verbruik van dit toestel. Ook de geldigheidsduur van de bon werd ingekort tot 45 dagen (2026-04593, 2025-07899). Het aantal aan te vragen bonnen zakte naar maximum twee per vijf jaar, waarbij die vijf jaar volledig retroactief werd toegepast (2025-05223).

Voor het eerst sinds de invoering ervan in 2008, kwam de kortingsbon in 2025 volop in de aandacht, al betekende zijn succes meteen zijn ondergang. Jarenlang maakte de bon voor mensen in energiearmoede een wezenlijk verschil voor het aankopen van een betaalbaar en energiezuinig huishoudtoestel. Is de doelgroep beter af nu die kortingsbon is afgeschaft?

C. Omgeving

De blikvanger in het beleidsdomein Omgeving afgelopen jaar was het druk besproken rapport van de gemengde expertencommissie, met een reeks soms verregaande adviezen om omgevingsvergunningen meer rechtszeker en robuust te maken. Met 'robuust' bedoelt men dat de genomen beslissing normaal standhoudt in een eventuele beroepsfase. Eind 2025 vertaalde de Vlaamse Regering die aanbevelingen naar een conceptnota met een veelomvattend actieprogramma.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele in het oog springende actiepunten getoetst aan het klachtenbeeld van de voorbije jaren, die slaan op de fase vóór de vergunningsaanvraag en de administratieve fase van de behandeling van de aanvraag. Een vaststelling is alvast dat de focus van de expertencommissie en de Vlaamse Regering eerder lijkt te liggen op grotere projecten van bedrijven, terwijl zowat alle klachtdossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst gaan over kleinere projecten van burgers.

1. Een recht op vooroverleg bij een verantwoordelijk bestuur

Een eerste actiepunt is de decretale verankering van een recht op vooroverleg. Ook de Vlaamse Ombudsdienst is al jaren pleitbezorger van meer vooroverleg en ziet lokale besturen hun best doen om daarvoor tijd uit te trekken.

Hoe constructief en oplossingsgericht het lokale bestuur zich bij zo'n vooroverleg ook opstelt, bepaalde zaken zijn onvergundbaar, bv. wegens een te smal perceel (2025-01341, 2025-09541), een ongelukkig gelegen hoekperceel (2025-04813) een volledig ingesloten perceel (2025-02745) of een negatieve watertoets (2025-04939). Dat bouwgrond nog geen bouwrecht is, verrast menige burger (2025-08381). Ook bepaalde zonevreedende functiewijzigingen (2025-01834), verhardingen in kwetsbaar gebied (2025-03430) en omvangrijke uitbreidingen (2025-02725) bleken echt niet in aanmerking te komen voor een vergunning. Het feit dat een bouwovertreiding verjaard is, betekent niet dat men automatisch een regularisatievergunning kan krijgen (2025-07286).

Een klacht is wel terecht als de verkregen informatie niet correct blijkt te zijn. In dossier 2025-03716 werd de vergunningshistoriek pas bij de latere vergunningsaanvraag grondig onderzocht. Ondertussen had de eigenaar al financiële beslissingen genomen op basis van de informatie uit het vooroverleg. De verzekeraar van de gemeente was echter niet bereid om een schadevergoeding te betalen.

Lokale besturen zouden vlotter hun verantwoordelijkheid moeten nemen als ze foutieve of "*onvoldoende genuanceerde*" informatie verstrekt hebben. Het past niet om te schermen met een standaard disclaimer. Rechtszekerheid veronderstelt betrouwbare informatie.

2. Een versterkt en versneld stedenbouwkundig attest en capaciteitsvragen

Wie meer juridische zekerheid wil, kan een stedenbouwkundig attest aanvragen. De Vlaamse Regering wil de geldigheidsduur ervan optrekken van twee naar drie jaar en de behandeltermijn verkorten van 75 naar 60 dagen. Het attest verdient inderdaad een stimulans, al heeft de rechtskracht ervan ook zijn grenzen en beschermt het onder meer niet tegen manifeste materiële fouten, zoals de vermelding dat het perceel in woongebied ligt terwijl dat landbouwgebied blijkt te zijn (2024-01306). Maar dat is uitzonderlijk.

Wat meer voorkomt, is dat de huidige ordetermin van 75 dagen voor behandeling van de aanvraag niet gehaald wordt. In dossier 2026-00904 kreeg de aanvrager zijn attest pas na zes maanden, wat nog een meevaller bleek. Eind januari 2026 had hij te horen gekregen: *“Voor de aanvragen ingediend in 2024 is de gemiddelde behandelingstermijn 262,75 dagen. Van de aanvragen ingediend in 2025 is nog maar één dossier behandeld.”* De oorzaak was niet ver te zoeken: de betrokken stad krijgt haar vacatures voor een omgevingsambtenaar maar niet ingevuld. Elders zag de Vlaamse Ombudsdienst aanvragen om een constructie als vergund geacht te doen opnemen in het vergunningenregister lang aanslepen (2025-03488).

Bij onvoldoende personeelscapaciteit geven lokale besturen vrij logisch voorrang aan dossiers waaraan een vervaltermijn verbonden is: de vergunningsaanvragen. Daardoor komt het zelden tot stilzwijgende weigeringen. Maar het voordeel van een snelle beslissing gaat teniet als daarna de termijn van orde om de vergunningsbeslissing bekend te maken (tien dagen), ruimschoots overschreden wordt. In dossier 2025-09658 moest de vergunninghouder daarop 84 dagen wachten. Op de kennisgeving van de voorafgaande verkavelingsvergunning had men ook al 86 dagen na de beslissing moeten wachten.

Sommige aanvragers en architecten geven aan dat ook het onderzoek van de ontvankelijkheid en volledigheid van een vergunningsaanvraag lijdt onder de werkdruk. Ze hebben de indruk dat die fase misbruikt wordt om tijd te winnen, of de ambtenaar toch onnodig moeilijk doet (2025-00071, 2025-08879), waardoor de vervaltermijn voor de inhoudelijke behandeling van de vergunningsaanvraag later aanvangt. Dat kon de Vlaamse Ombudsdienst in de concrete gevallen niet bevestigen, maar het is een goede zaak dat de Vlaamse overheid de ontvankelijkheids- en volledigheidscriteria kritisch tegen het licht houdt.

3. Meer rechtszekerheid door toegankelijke én stabiele regels

Een ander actiepunt uit de conceptnota van de Vlaamse Regering is de digitale ontsluiting van stedenbouwkundige voorschriften, richtlijnen en praktijkvoorbeelden. Dat is vanzelfsprekend een verbetering.

Wat de rechtszekerheid echt zou versterken en de taak van een omgevingsambtenaar zou vereenvoudigen, is meer stabiliteit in regelgeving, voorschriften en richtlijnen. Begin 2026 aanhoorde de Vlaamse Ombudsdienst nog een noodkreet van een architect dat noch zijn collega's noch het lokale bestuur op de hoogte waren van recente wijzigingen. Het Departement Omgeving schetste nog eens de diverse informatiekanaalen die het hanteert en tracht het kanaal via de Orde van Architecten te verbeteren (2026-00841).

De wijzigingen zijn echter nauwelijks bij te houden en door de complexiteit vereist het volgehouden studie om dossiers correct te behandelen. Vergissingen zijn een reëel risico door soms uiteenlopende mogelijke interpretaties (bv. 2025-08075). De vele wijzigingen bemoeilijken ook de kans om uit vergissingen te leren, wat leidt tot een hoger percentage hervormingen en vernietigingen in de beroepsfases.

Regels vereenvoudigen is niet eenvoudig en ook niet altijd haalbaar, of zelfs wenselijk. De ruimtelijke werkelijkheid is te gevarieerd om uiteenlopende situaties in eenvoudige en sluitende regels te kunnen vatten. Burgers willen trouwens het liefst regels die maximaal passend zijn voor hun concrete situatie en onmiddellijke omgeving.

Lokale besturen moeten kunnen steunen op deskundige adviezen van Vlaamse administraties. Het voornemen om de kwaliteit en de transparantie van die adviesverstrekking en dat overleg te versterken, is dan ook een belangrijk

actiepoint in de conceptnota. Advisering wordt als een kerntaak aangeduid, en men zal capaciteitstekorten in kaart brengen en verder aanpakken. Dat is een goede zaak want alleen al het beantwoorden van informatievragen die via stikstof@vlaanderen.be gesteld werden, sleepte in 2025 veel te lang aan. Een Belgische federatie signaleerde dat ze acht maanden moest wachten op antwoorden die belangrijk waren voor haar leden (2025-06711).

4. Het belang van transparante motivering

Een opvallende nieuwigheid in de vergunningsprocedure is de pauzeknop die een aanvrager kan indrukken om de strakke vervaltermijn op te schorten. Dat biedt ruimte voor overleg en bemiddeling. Vanzelfsprekend is de Vlaamse Ombudsdienst erg positief over een dergelijke extra bemiddelingsruimte. Liever traag naar een vergunning dan snel naar een weigering, beseffen aanvragers wel.

Bemiddeling met derden veronderstelt wel dat een indiener van een bezwaar – de conceptnota verkiest de term ‘inspraakreactie’ – zijn identiteit kenbaar maakt voor de aanvrager. De Vlaamse Ombudsdienst zal hem daartoe ook aanmoedigen. Maar het gaat ver om inspraakreacties die anoniem zijn ten aanzien van de aanvrager, alleen nog toe te laten bij aannemelijke risico’s voor de integriteit of veiligheid van de ‘inspreker’. Het zou van onbehoorlijk bestuur getuigen als een vergunningverlenende overheid pertinente elementen in een vertrouwelijke inspraakreactie niet zou meenemen bij de afweging.

Hoe overtuigender de motivering in de uiteindelijke beslissing, hoe kleiner de kans dat de aanvrager tegen een weigering of een omwonende tegen een inwilliging in beroep gaat (2025-01295, 2025-02071) of aan vriendjespolitiek, belangenvermenging enz. begint te denken (2025-01881).

Natuurlijk willen aanvragers en omwonenden de omgang van de vergunningverlenende overheid met de adviezen in het dossier begrijpen. Het verbaast de Vlaamse Ombudsdienst dat de zogenaamde ‘bijzondere motiveringsplicht’ beperkt zou worden: de vergunningverlenende overheid zou alleen bij legaliteitsaspecten hoeven uitleggen waarom ze afwijkt van het advies van de omgevingsambtenaar en niet meer bij opportuiniteitsaspecten. Dat is een stap achteruit op het vlak van transparante motivering.

Ook afwijkingen van niet-bindende sectorale adviezen verdienen voldoende uitleg. In een ander actiepoint wil men wetenschappelijke studies van erkende deskundigen een bijzondere bewijswaarde geven. Er mag toch van uitgegaan worden dat ook sectorale adviezen en adviezen van de omgevingsambtenaar kwalitatief zijn.

De specifieke motivering van afwijkingen verhoogt de transparantie en in die zin ook de robuustheid van een beslissing. Voldoende aandacht daarvoor wordt belangrijker als er nog een ander actiepoint bij genomen wordt: de toevoeging van ‘maatschappelijke meerwaarde’ als decretaal beoordelingscriterium, waardoor ‘gebeurlijke hinder’ van het project voor de omwonenden minder gaat doorwegen.

5. Een volgehouden pleidooi voor laagdrempelige beroepsprocedures

Centraal in de conceptnota lijkt de ontrading en beperking van beroepsmogelijkheden van derden te staan, wat onder meer tot uiting komt in een nieuwe poging tot invoering van een attentieplicht en een aanscherping van de belangenvereisten.

De Vlaamse Ombudsdienst laat een grondwettelijke toets over aan de daartoe bevoegde instanties, maar betreurt de ingesteldheid van de Vlaamse Regering ten

aanzien van omwonenden. In een dichtbevolkt gebied als Vlaanderen zijn er per aanvrager van een vergunning per definitie meerdere omwonenden. Een overheid die het vertrouwen van burgers in haar werking wil opbouwen, moet openstaan voor de verwachtingen van alle betrokkenen. Stedenbouwkundige handelingen en vergunningsplichtige activiteiten hebben voor omwonenden meestal decennialang een grote impact op hun onmiddellijke leefomgeving.

Wie echt werk maakt van kwalitatieve vergunningsbeslissingen, hoeft geen schrik te hebben van een dubbelcheck in beroep. Net zoals aanvragers rechtszekerheid willen om te kunnen inschatten wat een redelijke kans maakt op een vergunning, willen omwonenden de rechtszekerheid dat wat onvergunbaar is, niet vergund wordt. Een vergunningverlenende overheid kan zich al eens vergissen en dan moeten er voldoende toegankelijke mogelijkheden zijn om dat te doen rechtzetten.

Vanuit die optiek ziet de Vlaamse Ombudsdienst niet in waarom de beroepsmogelijkheden van Vlaamse overheidsdiensten beperkt moeten worden. Als eindverantwoordelijke voor de ruimtelijke ordening hoort het Vlaamse Gewest voldoende kwaliteitscontrole uit te oefenen op vergunningsbeslissingen. Ruimtelijke ordening is een gewestbevoegdheid, ook al worden lokale besturen met heel wat taken belast. De Vlaamse Ombudsdienst blijft de Vlaamse overheid aanmoedigen om uit zorg voor de rechtszekerheid verleende vergunningen te screenen en waar nodig in beroep te gaan. Dat het Departement Omgeving in slechts zowat één op tien gevallen in het ongelijk gesteld wordt door de Raad voor Vergunningsbetwistingen geeft aan dat het zijn beroepsmogelijkheid oordeelkundig inzet. Ook het Agentschap Landbouw en Zeevisserij haalt bij zijn zeldzame verzoekschriften bij de raad (elf in periode 2019-2024) een hoge vernietigingscore.

Een positief element in de conceptnota is de vereenvoudiging van de beroepsprocedure bij een verkavelingsdossier met wegenis ('zaak der wegen'). De afgelopen jaren zag de Vlaamse Ombudsdienst omwonenden vastlopen in de complexe beroepsprocedureregels, met twee aparte beroepsinstanties (2025-05745). De toegang tot een inhoudelijke beoordeling in beroep mag geen onnodig hindernissenparcours zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst zag burgers al vruchteloos worstelen met het Omgevingsloket: zij dienden daardoor een leeg beroep in (2025-00121), ze waren te laat omdat ze niet begrepen hoe ze de buur mee konden doen tekenen (2025-05567), of ze hadden een al te cryptische melding van het loket verkeerd begrepen waardoor ze niet tijdig het noodzakelijke betalingsbewijs toegevoegd hadden (2025-09980). De helpdesk van het Departement Omgeving levert goed werk en leert uit de signalen om de gebruiksvriendelijkheid van het Omgevingsloket te verhogen, maar voor de betrokkenen was het te laat. In het eerste hoofdstuk van dit jaarverslag wordt uitgebreider ingegaan op toegankelijkheidsproblemen in verschillende vormen.

6. Handhaving is een evenwaardige hoeksteen

De Vlaamse Regering wijst er in de conceptnota op dat niet alleen de omgevingsvergunning een hoeksteen van kwalitatief omgevingsbeleid is: dat geldt evenzeer voor ruimtelijke planning en sectorale omgevingsregelgeving. De Vlaamse Ombudsdienst herinnert graag aan die andere hoeksteen: omgevingshandhaving.

Om het bij één voorbeeld te houden: in dossier 2025-02897 heeft de buur zonder vergunning uitgebreide verhardingen aangebracht in landschappelijk waardevol agrarisch gebied, waardoor de verzoekster wateroverlast ondervindt. De buur dient uiteindelijk een regularisatieaanvraag in. Na een afgewezen bezwaar bij het

schepencollege van Maaseik en een afgewezen beroep bij de deputatie, stapt de verzoekster naar de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Die oordeelt dat de verharding niet vergunbaar is wegens zonevreemdheid: de verharding is niet in functie van een agrarisch bedrijf. De deputatie wijst in een tweede beslissing de aanvraag definitief af. De stad talmt de daaropvolgende jaren met handhavende stappen en als dan na volgehouden aandringen een proces-verbaal opgesteld wordt, klasseert het parket de zaak wegens verjaring. De verharding blijft.

Men komt pas echt tot een kwalitatieve omgeving als voor alle hoekstenen voldoende geïnvesteerd wordt in de nodige bestuurskracht en dus ook in lokale en Vlaamse handhavingscapaciteit.

7. Een nieuwe waakhond voor de watersector

De verbeteracties bij De Watergroep om aanslepende pijnpunten in de dienstverlening weg te werken, toonden in de loop van 2025 hun effect. De telefonische bereikbaarheid, de administratieve doorlooptijden en de uitvoeringstermijnen voor werken zijn sterk verbeterd. Verdere inspanningen zijn nodig, maar stilaan ziet de Vlaamse Ombudsdienst een normaler klachtenbeeld, min of meer vergelijkbaar met dat bij andere grotere drinkwatermaatschappijen als Farys en Pidpa, die ook nog volop digitale meters aan het plaatsen zijn.

Specifiek voor 2025 was de onvrede over prijsstijgingen. Met de nieuwe tariefplannen is het drinkwatertarief vooral bij De Watergroep (2025-05990, 2025-08430, ...) en Pidpa (2025-06082, 2025-07757, ...) merkelijk gestegen. Daarbovenop kwam de stijging van vooral de bovengemeentelijke saneringsbijdrage, als gevolg van een beleidskeuze van de Vlaamse Regering om het principe 'de vervuiler betaalt' meer door te trekken. Heel wat burgers waren verrast dat ze beduidend meer dan de vorige jaren moesten bijpassen bij de jaarlijkse afrekening. Proactief en gericht communiceren bij dergelijke prijsstijgingen is toch een aandachtspunt.

De Vlaamse Ombudsdienst rekent op een sterke waterregulator, die kritisch de tarieven voor drinkwater én voor eenmalige werken en aanvullende diensten onderzoekt. Zo zijn er klachten over de forfaitaire kostprijs voor een standaardaftakking (2025-05041), voor een niet-standaardaftakking (2025-05809) of een aanpassing van een aftakking (2025-07403), de forfaitaire aansluitingskost per kavel (2025-05761) en de "industriële" aansluitingskost voor een school (2025-08265).

Verschillen tussen drinkwatermaatschappijen, zeker verschillen in het drinkwatertarief zelf, liggen gevoelig (2025-07502). Zo betaalt een Gents gezin van drie bij Farys op een jaar ongeveer 120 euro meer dan een Antwerps gezin bij water-link, voor hetzelfde verbruik. De controle van een watermeter door een onafhankelijke metrologische dienst kost bij Pidpa 232 euro en bij De Watergroep 370 euro. De wegname van een watermeter kost bij Farys 228 euro, dubbel zoveel als bij De Watergroep en Pidpa (2026-01048). Farys rekent dan weer niets aan voor een herplaatsing, terwijl dat bij de andere ongeveer evenveel kost als een wegname.

Kortom een sterke, deskundige regulator, die overtuigend kan bevestigen dat de prijszetting objectief onderbouwd, marktconform en redelijk is, is noodzakelijk. Hopelijk worden verdere stappen gezet naar harmonisering en uiteindelijk gelijke tarieven in heel Vlaanderen.

8. Administratieve vereenvoudiging voor gemengde eigenwaterwinners

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) zag waterregulatortaken overgeheveld worden naar de Vlaamse Nutsregulator, en ook haar taken ten aanzien van eigenwaterwinners zullen in de toekomst lichter zijn.

Jaarlijks verstuurde de VMM ruim vijftigduizend heffingsbiljetten op waterverontreiniging naar eigenwaterwinners. Weldra zullen die bedragen mee aangerekend worden door de drinkwatermaatschappijen voor die eigenwaterwinners die ook aangesloten zijn op het leidingnet, de zogenaamde 'gemengde' eigenwaterwinners. Alleen de resterende 'zuivere' eigenwaterwinners, zo'n tienduizend, krijgen nog een heffingsbiljet van de VMM. Die heffingen op waterverontreiniging vormden altijd al de meest klachtgevoelige taak van de VMM, ook in 2025 (Vlaams Bemiddelingsboek p. 284).

De Vlaamse Ombudsdienst ontving klachten van burgers die helemaal geen eigenwaterwinning hebben en die dachten dat de heffing sloeg op waterverontreiniging van hun leidingwater of hun regenputwater. De verzoekster in 2025-09455 betaalde de heffingen al vijftien jaar en ontdekte haar vergissing pas na een gesprek met andere regenwaterputeigenaars. De verzoeker in 2025-05358 had het na zeven jaar door.

Dossier 2025-09549 illustreert hoe iemand ten onrechte op de lijst kan belanden: de drinkwatermaatschappij maakte een contract eigenwaterwinning op omdat er praktisch geen verbruik van leidingwater was en er toch personen gedomicilieerd waren. Wie dan niet alert leest en reageert, riskeert ten onrechte op de lijst te belanden. De VMM kan maximaal vijf jaar ontheffen. Het is alvast een goede zaak dat grondwaterputten mee opgenomen zijn in de Woningpas.

Ook wie wel een eigenwaterwinning heeft, betaalt soms te veel. Het tarief voor een zuivere eigenwaterwinner is het drievoud van het tarief voor een gemengde eigenwaterwinner. Burgers gaan uit van een vlekkeloze gegevensuitwisseling tussen de drinkwatermaatschappijen en de VMM om op de juiste lijst te staan. Maar dat blijkt in de praktijk niet zo eenvoudig.

Dan kan het gebeuren dat men jarenlang ten onrechte betaalt als zuivere in plaats van gemengde eigenwaterwinner, terwijl men leidingwaterverbruiker is sinds 2017 (2025-000843), sinds 2018 (2025-01294) of zelfs sinds 1999, al 26 jaar (2025-09692).

Door drinkwatermaatschappijen zelf te doen instaan voor alle aanrekeningen aan gemengde waterwinners, zou dat probleem alvast opgelost moeten zijn.

D. Fiscaliteit

1. Nieuwe ontwikkelingen in 2025

In 2025 stond het recht op vergissing hoog op de agenda van de Vlaamse Regering. De Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) was de eerste administratie die naar buiten kwam met een administratief standpunt 'Fiscaal recht op billijkheid – verbeteringen aan aangifte van nalatenschap', de eerste stap in een 'opt-in' in het kader van dat recht op vergissing. VLABEL geeft aan dat als er in de aangifte sprake is van een duidelijke vergissing of onvolkomenheid, er een correctievoorstel wordt gedaan zonder boete.

Tegelijk werd een ontwerp van decreet door de Vlaamse Regering goedgekeurd om een aantal belastingverhogingen in zowel de erf- als de registratiebelasting grondig te verminderen. Ook op die manier wil de overheid tegemoetkomen aan de verzuchting van burgers die deze boetes als onrechtvaardig en buiten proportie ervaren. Bij manifest onvolledige of verkeerde aangiften in de erfbelasting zal een belastingverhoging gelden, maar deze wordt verminderd van 20% naar 10%. Spontane rechtzettingen kort na afloop van de aangiftetermijn zullen niet langer beboet worden. Dit komt zeker tegemoet aan reacties van burgers die deze aangifte een complexe zaak vinden en die benadrukken dat ze dit naar best vermogen gedaan hebben.

Ook in de registratiebelasting, voor verminderingen in het kader van de aankoop van de enige en eigen gezinswoning, verlagen de boetetarieven van 20% naar 10%. Bij het niet tijdig behalen van een EPC Bouw in het kader van een ingrijpende energetische renovatie, verlaagt het boetetarief naar een forfaitair bedrag van 500 euro. Ook hierover kwamen in 2025 heel wat klachten binnen van burgers die problemen ondervinden om tijdig te voldoen aan hun verplichtingen. De overheid erkent dat het grote verschil in tarief als men de vermindering verliest (van 1% of 5% naar 10% of 12%), voor een erg hoge navordering zorgt en dat de bijkomende belastingverhoging disproportioneel is.

Dat voorontwerp van decreet is goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 28 november 2025 en wordt in 2026 ingediend bij het Vlaams Parlement. Voor de lagere boetetarieven is het dus nog even afwachten, maar het kader rond billijkheid komt al aan bod in het klachtenbeeld 2025.

2. Billijkheid in de erfbelasting

In een voorgaand hoofdstuk over het recht op vergissing verwezen we naar het voorbeeld van twee broers die gezamenlijk hun aangifte indienden via ERFonline. Nadat elke erfgenaam heeft getekend voor akkoord, moet de persoon die de aangifte invult nog indienen, en die laatste stap ontbrak. Het vergeten op de indieningsknop te drukken werd aanzien als een duidelijke vergissing en de belastingverhoging werd kwijtgescholden (2025-08623).

Een vergissing kan ook een gedeelde verantwoordelijkheid zijn. Een aangifte nalatenschap werd ingediend, met daarop aangekruist dat een bindend schattingsverslag is bijgevoegd. Maar de bijlage was vergeten en als kort nadien de woning wordt verkocht aan een hogere prijs, worden toch bijkomende rechten geheven, hoewel dat bij een bindend verslag niet mag. Het bezwaar wordt afgewezen: aangezien het aangekruiste schattingsverslag niet was toegevoegd aan de oorspronkelijke aangifte, kon men hiermee geen rekening houden. Uiteindelijk wordt de beslissing herzien en de bijkomende belasting ontheven (2025-09484).

Dit zijn typische voorbeelden van misverstanden en vergetelheden. Moeilijker wordt het als het vergeten slaat op ontbrekende vermogens. In dossier 2025-02543 ontbreken in de aangifte twee bankrekeningen en van een derde rekening wordt een te laag bedrag opgegeven. Een belastingverhoging wordt opgelegd voor de twee niet aangegeven rekeningen, maar niet voor het tekort op de derde rekening. De burger gaf aan: *"De afhandeling van de zaken bij een overlijden is sowieso al moeilijk omwille van de emotionele geladenheid, maar ook de complexiteit van de administratie die erbij komt kijken, valt niet te onderschatten."* Iets niet aangegeven blijft een verzuim, al krijgt VLABEL op latere datum de correcte gegevens van de bank nog door. In dit geval ging het om twee kleine bankrekeningen van 4.000 en 1.000 euro die niet op de aangifte stonden, terwijl de bankrekening van meer dan 30.000 euro wel was aangegeven. Burgers denken soms (onterecht) dat banken die gegevens doorgeven meteen na het overlijden en ze dus automatisch worden verwerkt in de nalatenschap.

De moeilijkste situatie blijft die van levensverzekeringen die na overlijden door de partner worden verdergezet. Een burger doet op 8 augustus 2022 aangifte van de nalatenschap van haar man. Op 16 juni 2025 krijgt zij bericht van VLABEL dat er geen aanvullende aangifte gedaan is van de uitbetaling van die levensverzekering in 2025. Dat bedrag wordt nu voor de helft belast plus een belastingverhoging van 20%. De burger reageert: *"Noch de financiële instelling, noch enige informatiebron waarmee wij in contact kwamen, heeft ons hierover correct of tijdig geïnformeerd. Pas bij de latere controle en bijhorende navordering werden wij geconfronteerd met dit tekort in de aangifte, inclusief de bijhorende boete. Ik kan aannemen dat ik de successie moet betalen maar de boete vind ik niet correct."* (2025-06027)

Met de nieuwe regelgeving zal die boete verlaagd worden naar 10%, maar de vraag blijft of hier een recht op vergissing mogelijk is. De uitkering van de polis gebeurt drie jaar na overlijden. Het is begrijpelijk dat mensen op dat moment geen link meer leggen met de erfbelasting. De klacht ligt nog voor bij VLABEL, een belangrijke testcase voor het recht op vergissing. Zowel de Vlaamse Ombudsdienst als de Klachtendienst Financiën hebben herhaaldelijk gepleit om bij latere uitbetaling van een verzekering geen boete op te leggen, zeker niet als de verzekering op zich werd vermeld in de aangifte. VLABEL vraagt periodiek na bij de verzekeringsmaatschappijen of er een uitkering van de polis is. Die vraag zou net zo goed aan de burger gesteld kunnen worden in plaats van meteen te beboeten. Ook hier zou een voorstel kunnen voorgelegd worden aan de burger zonder belastingverhoging.

3. Proportionele vermindering, een moeizaam proces

Als een onroerend goed onvrijwillig heeft leeggestaan, kan je voor die periode vrijstelling krijgen van de onroerende voorheffing. Op zich klinkt het als een eenvoudige procedure: er is geen verbruik van water, gas en elektriciteit en je toont aan dat de leegstand onvrijwillig is door voldoende pogingen om te verhuren of door voldoende werken uit te voeren. Maar die laatste stap vinden burgers moeilijk te begrijpen. De meeste burgers komen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht wanneer hun aanvraag al is afgewezen. Gelukkig vindt de Vlaamse Ombudsdienst VLABEL veelal bereid om het dossier te heropenen en een kans te bieden om de juiste bewijzen te bezorgen. Ook dit kan als een recht op vergissing gezien worden, de dwaling om de juiste stukken te bezorgen in een bewijslast die als moeilijk wordt ervaren.

In dossier 2025-07068 wordt een afgewezen aanvraag voor aanslagjaar 2024 toch nog ingewilligd. Er zijn al werken aan de gang sinds 2021. De verzoeker sprak in zijn bezwaar al van saneringswerken maar bezorgde pas na zijn klacht de juiste bewijsstukken in verband met de bodemverontreiniging. In een ander dossier

wordt lang over en weer gemaïld vooraleer de burger doorheeft dat voorschotfacturen geen informatie bieden over verbruik van nutsvoorzieningen. Alleen de afrekening kan dat en dan moet men erop letten dat die de volledige periode dekt waarvoor men vrijstelling wil bekomen (2025-08131). De moeilijkste dossiers slaan op renovatiewerken. Er moet dan voldoende en continue vooruitgang geboekt worden. Dat zorgt soms voor heel wat discussie met kastickets, facturen en foto's (2025-01931). In andere dossiers oordeelde VLABEL dat het tempo te laag lag en dit een eigen keuze is (2025-03283) of wordt een burger die vier maal zijn omgevingsvergunning geweigerd ziet, afgewezen omdat de te grote bouwplannen niet realistisch waren (2025-03544).

Een positief resultaat werd geboekt in dossier 2025-08804 waarin een burger te laat was met zijn aanvraag, die dus onontvankelijk was. De termijn liep tot 31 maart en de aanvraag gebeurde pas op 30 april. De burger argumenteerde overmacht omdat de eigen woning werd vernield door een brand op 19 maart. Uiteindelijk aanvaardde VLABEL de te late aanvraag. De termijnoverschrijding werd aanvaard als een vorm van overmacht (2025-08804).

Dat lag anders in een situatie waar de eigenaars genoten van een vrijstelling van de onroerende voorheffing voor een assistentiewoning. Die vrijstelling geldt voor een beperkte periode vanwege controles die periodiek gebeuren. Het eerste jaar na afloop van de vrijstelling stuurt VLABEL opnieuw een aanslagbiljet en dat wordt betaald op automatische piloot. Pas later realiseert de eigenaar zich dat dit niet nodig was en na zijn reactie start een nieuwe vrijstellingsperiode vanaf het volgende jaar. Maar dat ene jaar ertussenin blijft te betalen (2025-04158). Fiscaliteit kent de procedure van ambtshalve ontheffing, maar dan moet er sprake zijn van een materiële vergissing of nog niet eerder gekende bewijsstukken. Dat is hier niet het geval en dus blijft de vraag naar vrijstelling voor dat ene jaar afgewezen.

Kan in deze situaties van overschrijding van fiscale termijnen, een recht op vergissing gelden? Enerzijds zijn dit termijnen van openbare orde, anderzijds stelt de visienota van de Vlaamse Regering dat de doelstelling van de wetgever primeert. Een bijkomend element is dat herinneringen uitsturen voor kleinere vrijstellingen niet haalbaar is. De ICT-kost wordt te hoog geacht. Een burger moet dus zelf alert blijven en kan zich hierin vergissen. Dit aspect wordt idealiter opgenomen in de verdere uitwerking van een recht op vergissing.

4. Registratierechten: termijnen en verbouwingsproblemen

Vergissingen komen ook naar boven bij de registratierechten, met name bij de verminderingen voor de enige en eigen gezinswoning. Er is een vermindering mogelijk op voorwaarde dat men er zelf binnen de drie jaar in woont of als men binnen de vijf of zes jaar een ingrijpende energetische renovatie uitvoert. Dat toon je aan met een EPC Bouw, dat sowieso moet worden ingediend bij het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) in het kader van de energieprestatie-regelgeving. Dat beide termijnen niet gelijklopen, geeft verwarring.

Een burger moet aanvullende registratiebelasting plus belastingverhoging betalen omdat hij te laat is met zijn EPC- Bouw. Hij ging ervan uit dat hij vijf jaar had vanaf de datum van de bouwvergunning (november 2020) in plaats van de datum van de aankoopakte (juli 2019), vertrouwend op de algemene informatie over de EPB-wetgeving. Hij vindt daarom dat de Vlaamse overheid hem op het verkeerde been heeft gezet: *"Ons huis is verbouwd, de energievriendelijke keuzes zijn gemaakt, de daarbij horende facturen betaald en het EPB-verslag in opmaak. We hebben ter goedertrouw gehandeld en waren ons van geen kwaad bewust."* (2025-01121, 2025-03698). Hij ontving van VLABEL wel een verwittiging over de domicilie-

verplichting, maar niet over de termijn voor het EPC Bouw. Die herinneringen werden ingevoerd in januari 2024, in eerste instantie in die dossiers waar burgers nog twee jaar de tijd hebben, maar sinds 2025 in alle dossiers. Het kan burgers helpen om bij uitgevoerde werken nog tijdig hun dossier te vervolledigen via de EPB-verslaggever en architect.

De verwarring rond energieregelgeving gaat verder. Er zijn burgers die gewone isolatiewerken uitvoeren en een gewoon EPC bezorgen, denkend dat dit gelijkstaat aan een ingrijpende energetische renovatie (2025-04438, 2026-00273).

Heel wat verwarring dus en weinig mogelijkheden tot oplossing, aangezien de fiscale wetgeving zeer duidelijk de datum vastlegt waarop het EPC Bouw er moet zijn. Om hieraan tegemoet te komen, is er het voornemen om de wetgeving aan te passen en bij het niet tijdig behalen van het EPC Bouw de boete te verminderen tot een forfaitair bedrag van 500 euro i.p.v. 20% op de aanvullende rechten. Dat neemt niet weg dat de vermindering wegvalt en er sowieso een flink bedrag aan aanvullende registratierechten te betalen valt.

Alleen overmachtssituaties kunnen aanleiding geven tot een kwijtschelding van die aanvullende registratierechten. Een burger ziet zijn bezwaar tegen de aanvullende registratierechten afgewezen, hij is te laat met zijn EPC Bouw. Zoals in veel bezwaarbeslissingen argumenteert VLABEL dat vertragingen bij een verbouwing voorzien moeten worden. Tekort aan bouwmaterialen, geschoolde arbeid, inflatie waardoor de levensduurte en bouwmaterialen aanzienlijk in prijs zijn gestegen ... *"Dit alles heeft een onvoorzienbare impact op het budget van het bouw/renovatieproject wat Vlabel zeker kan begrijpen. Echter kan dit niet aanvaard worden als overmacht. Ook het indienen van bezwaren tegen een omgevingsvergunning is een normale en voorzienbare factor in het stedenbouwkundig proces zodat deze problematiek vooraf ingeschat en meegewogen had kunnen worden in het planningsproces."* In dit dossier was dat laatste aspect extreem, met een buur die in beroep bleef gaan tot bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen waar het dossier anderhalf jaar in behandeling was. Die anderhalf jaar stillegging werd dan toch aanvaard als overmacht (2025-04417). Een faillissement van een aannemer en zwaar inkomensverlies door brand in het bedrijf van een verzoeker werden ook aanvaard als overmacht (2025-04427), maar een ingebrekestelling van een aannemer in een ander dossier bleek onvoldoende omdat de vertraging in de uitvoering door die nalatige aannemer beperkt was (2025-03698).

Het blijven moeilijke situaties. Al gaat het om ingrijpende werken, ze zijn voorzienbaar omdat de toestand van de woning gekend is op het moment van aankoop, reageert VLABEL. Dat zet bij burgers kwaad bloed, die erop wijzen dat de sterke prijsstijgingen niet voorzienbaar waren op het moment van aankoop en dat een opeenvolging van kleine problemen of vertragingen in de uitvoering al snel grote gevolgen heeft.

Dat de overheid in geval van de ingrijpende energetische renovatie de boete wil terugbrengen tot 500 euro illustreert dat hier begrip voor is. De verlaging van de boete komt er een stuk aan tegemoet, het verlies van de belastingvermindering blijft wel integraal, ongeacht hoelang men te laat is met het EPC Bouw.

5. Betrouwbare data en goede digitale systemen

In 2025 werd bij VLABEL een discussie uitgeklaard met een bewindvoerder. Bij de uitbetaling van de jobbonus vraagt VLABEL niet langer de volledige beschikking inzake bewindvoering op (2025-02940). Maar het basisprobleem (voor de volledige Vlaamse overheid) dat de publicatie van bewindvoering in het Belgisch Staatsblad

niet automatisch verwerkt wordt, geraakt niet opgelost. Eind 2025 kaartte de Vlaamse Ombudsdienst dit opnieuw aan bij de centrale werkgroep van het project Regelrecht.

Goede gegevensuitwisseling speelde een rol in een opvallend dossier verkeersbelasting waar een burger maar moeilijk aan haar vrijstelling wegens handicap geraakt. De verzoeker heeft openstaande schulden verkeersbelasting 2022 en 2023. Na herhaalde aanmaningen bezorgt zij in mei 2025 een attest van de FOD Sociale Zekerheid. De beslissing daarop dateert al van april 2023 en gaat in vanaf 1 oktober 2022. Voor VLABEL is mei 2025 te laat om hier nog mee af te komen. In juni 2024 had de verzoeker nog drie maanden tijd gekregen om een attest te bezorgen. Het is onduidelijk waarom het attest niet in de kruispuntbank zat. Ook al werd het met terugwerkende kracht afgeleverd, met een beslissingsdatum op 21 april 2023 had de verzoeker een automatische vrijstelling moeten krijgen voor aanslagjaar 2023. Uiteindelijk wordt voor beide jaren vrijstelling verleend (2025-05557). De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om bij discussie niet alleen de burger aan te spreken, maar ook de bevoegde overheid om opheldering te vragen. Het eerstelijnsklachtenrapport signaleert een aantal klachten waar de vermindering wegens handicap niet automatisch gebeurde (Vlaams Bemiddelingsboek p. 767-768). Zeker bij attesten met terugwerkende kracht valt te bekijken hoe er vanuit de databanken extra informatie kan worden aangeleverd om rechten automatisch toe te kennen.

Al enkele jaren worden aanslagbiljetten verstuurd via eBox, wat eind 2025 leidde tot de stopzetting van Zoomit, een ouder digitaal systeem waarmee aanslagbiljetten meteen in de bankapplicatie terecht kwamen. In dossiers werd vastgesteld dat, in tegenstelling tot eBox, VLABEL bij Zoomit niet kan zien of de burger de applicatie gebruikt. Het is de burger die Zoomit uitdrukkelijk moet stopzetten. Opvallend genoeg gebeurt dit niet automatisch als men de bankrekening waaraan Zoomit is gekoppeld, stopzet. Bovendien is het systeem zo opgebouwd dat beide herinneringen via Zoomit gaan. Bij eBox wordt de laatste herinnering sowieso op papier verstuurd om problemen te vermijden als burgers niet goed weg weten met digitale kanalen. Omdat alles werd verstuurd volgens de door de burger gekozen weg, bleven aanmaningskosten verschuldigd (2022-01897, 2025-05432). Met nog 13.000 gebruikers van Zoomit werd besloten de verzending via Zoomit stop te zetten. De gebruikers werden gewezen op de voordelen van eBox als men bij een digitaal systeem wil blijven. Bij de QR-code op het aanslagbiljet zal de limiet van 500 euro om een betaaldatum te kunnen kiezen worden opgetrokken naar 1.500 euro. Zo zullen er minder verrassingen zijn dat het geld al van de rekening is voor men het goed en wel beseft (2025-06460).

Actieve dienstverlening is iets wat de Vlaamse Ombudsdienst altijd apprecieert. Soms draait de burger op voor een fout begaan door een tussenpersoon. In dossier 2025-00852 betaalt een burger aan de notaris een openstaande schuld verkeersbelasting die naar boven kwam bij de notificatie van openstaande schulden bij de aankoop van een woning. De notaris had het bedrag binnen de zeven werkdagen moeten doorstorten aan VLABEL, maar dat is niet gebeurd. De burger wordt verder aangemaand om de verkeersbelasting te betalen, tot een dwangbevel toe. VLABEL spreekt de notaris aan op de te late doorstorting en vraagt de notaris om de kosten van de gerechtsdeurwaarder ten laste te nemen, wat deze ook doet. Een mooi resultaat, de burger zou het allicht moeilijker gehad hebben om de notaris op zijn verantwoordelijkheid te wijzen.

E. Mobiliteit en Openbare Werken

1. De Lijn: boetes stoten stiptheid van de troon

In 2025 ontving de Vlaamse Ombudsdienst opvallend meer klachten over lijnboetes dan de voorbije jaren. 35% van het aantal behandelde dossiers ging over dit thema, het steekt hierdoor het klachtenbeeld 'stiptheid' voorbij. Deze stijging is vooral het gevolg van het recordaantal processen-verbaal dat het afgelopen jaar werden opgemaakt. 47.915 (27%) van het totale aantal pv's werden opgesteld als waarschuwing voor "*abonnement vergeten*" of "*abonnement vergeten valideren*" (Vlaams Bemiddelingsboek p. 152), met een kans op een effectieve geldboete bij een herhaling van de overtreding binnen de twaalf maanden.

De Lijn moet zich de vraag stellen of het verbaliseren van reizigers met een geldig abonnement nog aan de orde is. Het blijft moeilijk om aan deze grote groep reizigers uit te leggen dat zij beboet kunnen worden ondanks dat ze betaald hebben. Het is aan te raden dat De Lijn haar focus richt op reizigers zonder geldig vervoerbewijs. Want het zijn de betalende klanten die mee opdraaien voor degenen die niet betalen.

Opvallend is dat in 34% van de klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over een boete ontving, het dossier al werd overgedragen aan gerechtsdeurwaarder Modero. Dit met bijkomende kosten als gevolg. In een deel van de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst behandelde (2025-06122, 2025-08768, 2025-09109 ...) kaartte de verzoeker aan dat de boetebrief (voorstel van beslissing/definitieve beslissing) niet werd ontvangen.

Nader onderzoek wees uit dat in al deze dossiers de Dienst Administratieve Boetes de procedure wel degelijk correct had gevolgd en de brieven aangetekend had verstuurd. Het bleek dat de aangetekende brieven door de overtreeders niet werden afgehaald in het afhaalpunt. Dat zij hiervan niet op de hoogte werden gesteld, was een vaak voorkomend argument. Nochtans viel in de *track and trace*-gegevens van bpost te lezen dat "*de ontvanger werd ingelicht*". Deze oplopende kosten kunnen in de toekomst worden vermeden door de boetebrieven ook via eBox naar de overtreder te sturen.

De Vlaamse Ombudsdienst is tevreden over de bemiddelingsresultaten die hij tijdens meerdere constructieve overlegmomenten met de Dienst Administratieve Boetes heeft kunnen bekomen. Voldoende aandacht voor de goede trouw van reizigers en het niet straffen van geldige abonnementhouders zijn twee prioriteiten waar de Dienst Administratieve Boetes de komende periode oog voor dient te hebben.

Onvrede uit een andere (drie)hoek

Bij de start van het nieuwe schooljaar ontving de Vlaamse Ombudsdienst een groot aantal klachten over stiptheid en capaciteit. De onvrede, die zich in 2024 vooral in de driehoek Antwerpen-Brussel-Leuven situeerde, verplaatste zich naar de regio Gent en de westelijke helft van de Vlaamse Rand.

Uit verder onderzoek bleek in de regio Gent vooral een tekort aan beschikbare voertuigen een probleem te zijn (2025-07496, 2025-07853, 2025-09704 ...). In de Vlaamse Rand was de grootste oorzaak van het aantal niet-gereden ritten een tekort aan chauffeurs, ook bij de exploitanten (2025-07965, 2025-08522, 2025-08616 ...). De Lijn schrijft hierover in hun Klantenrapport dat de klachten over stiptheid, vooral bussen die te laat of niet reden, in 2025 vaak samenhangen met de start van nieuwe contracten voor de exploitanten (Vlaams Bemiddelingsboek

p. 151). De Vlaamse Ombudsdienst vraagt dat De Lijn voldoende op voorhand met exploitanten samenzit en de probleemsituaties van het afgelopen jaar in kaart brengt. De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt te vaak ongenoegde reacties van reizigers die op een bus staan te wachten zonder dat deze komt opdagen. Zeker wanneer dit probleem zich meerdere keren per week herhaalt, valt de vraag naar een vorm van compensatie te begrijpen.

Bijkomend zorgen niet-gereden ritten voor capaciteitsproblemen op de volgende rit. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat De Lijn bij het begin van het schooljaar in sommige regio's de oefening beter dient te maken. Zo ook in Limburg, waar uit verschillende klachten bleek dat er in bepaalde regio's een probleem is met de (on)beschikbaarheid van het flexvervoer.

Dat klachten over stiptheid ook aan externe factoren te wijten zijn, werd na verder onderzoek in enkele dossiers nogmaals duidelijk. Vertragingen werden opgelopen door de verkeersdrukke op dat ogenblik. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dus het nodige begrip voor de door De Lijn opgestelde processen-verbaal voor verkeersovertredingen (o.a. niet eerbiedigen van verkeersborden F17 en F18), maar vraagt dat deze voldoende onderbouwd worden met de nodige bewijzen.

Een oplossing zodat kinderen toch op tijd op school aankwamen, werd na ingrijpen bekomen in het dossier 2025-07280. De doelgerichte tussenkomsten van de klantendienst in dit en andere dossiers worden door de Vlaamse Ombudsdienst gewaardeerd. Ook het vervangen van het betalend (070) nummer van De LijnInfo door een zonaal (015) nummer is een stap vooruit (Vlaams Bemiddelingsboek p. 127).

2. Evenwicht tussen noden en leefbaarheid

In 2025 waren er, net zoals voorgaande jaren, klachten over een zeer hardnekkig probleem: de geluidsoverlast voor omwonenden van de tram. De Vlaamse Ombudsdienst heeft niet het gevoel dat De Lijn de klachten naast zich neerlegt. Verschillende genomen maatregelen bevestigen dit. Maar het is moeilijk om, in situaties waar het geluid en de frequentie alleen maar toeneemt, de burger te overtuigen van het engagement van De Lijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft dus begrip voor het standpunt van de klager, wanneer die aangeeft niet tevreden te zijn met het resultaat van de geleverde inspanningen.

Het is fundamenteel dat De Lijn de verzuchtingen van omwonenden voldoende ter harte neemt. Er dient een evenwicht te worden gezocht tussen de noden van reizigers en de leefbaarheid van buurtbewoners. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht dat De Lijn blijft zoeken naar oplossingen om hinder te beperken. Bijkomend vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dat De Lijn per trimester een update bezorgt over de genomen maatregelen in verschillende probleemlocaties. Op die manier kan regelmatig worden teruggekoppeld richting klagers. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt De Lijn aan om infomomenten te organiseren, waarin er ruimte tot dialoog met omwonenden is.

3. Maak informatie kenbaar

Verschillende verzoekers kaarten terecht het gebrek aan informatie aan, in situaties waar zich een schadegeval voordoet op een voertuig van De Lijn. Het gevolg is dat het in een verdere fase van verzekeringsafhandeling voor de reiziger moeilijk wordt om het oorzakelijk verband aan te tonen. Nochtans bestaat er zoiets als de 'fiche benadeelde reiziger', die moet worden opgevraagd bij de chauffeur. Hierover is nergens informatie terug te vinden, noch op de website van De Lijn noch op het voertuig. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt De Lijn met aandrang aan om voldoende bekendheid te geven aan de te volgen procedure.

Ook het belang van toegankelijke (reis)informatie kwam in 2025 aan bod. De Vlaamse Ombudsdienst kreeg van verschillende reizigers het signaal dat de papieren dienstregeling aan de halte werd vervangen door een QR-code. Uit verder onderzoek bleek het om een proefproject te gaan. Er werd ondertussen beslist de papieren dienstregeling voorlopig te behouden. De Vlaamse Ombudsdienst wijst De Lijn erop dat, als het project in de toekomst toch verder wordt uitgerold, er voldoende aandacht moet worden besteed aan alternatieven voor minder digitaal geletterde mensen. Dat was niet het geval in de promotiecampagne 'Vlot naar Brugge', waar De Lijn voor inwoners uit omliggende gemeentes gratis digitale tickets voorzag om naar Brugge en terug te reizen. Inwoners zonder smartphone konden niet deelnemen aan deze promotiecampagne. Ook hier wordt aan De Lijn gevraagd om in toekomstige campagnes rekening te houden met alternatieven voor mensen zonder smartphone.

4. Schrappen in het aanbod: straatje zonder einde?

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan De Lijn om de komende aanpassingen in het vervoersaanbod grondig te onderzoeken en te evalueren. Er moet voldoende rekening worden gehouden met de stem van de reiziger en de inbreng van de vervoerregio's waarin de lokale besturen zijn vertegenwoordigd. De reiziger heeft nog maar net de uitrol van basisbereikbaarheid achter de rug, of er wordt opnieuw in het aanbod gesnoeid. Vervoersarmoede moet worden vermeden en de reizigers moeten voldoende op voorhand worden geïnformeerd over aangepaste dienstregelingen.

5. Premie zero-emissievoertuig stopgezet

Tot en met 31 december 2024 konden kopers hun verkoopovereenkomst van een zero-emissievoertuig aanmelden via het e-loket van de Vlaamse overheid. Alleen wagens die ten laatste op 22 november 2024 werden aangekocht, kwamen nog in aanmerking voor een premie. Dit betekende niet dat alle dossiers ook eind 2024 werden afgehandeld. Een aantal aanvragers wachtte in 2025 nog op de levering van het – tijdig – bestelde voertuig.

In dossier 2025-09755, twee premies voor aankoop van twee elektrische voertuigen, beide besteld voor 23/11/2024, waren de premies op 2 december 2025 nog niet uitbetaald waardoor de bezorgde verzoekers ons contacteerden. De aanvragen werden nagekeken en uiteindelijk kort nadien uitbetaald. Het tijdelijke budgettaire knelpunt was hier oorzaak van de late uitbetaling (Vlaams Bemiddelingsboek p. 52).

Het beleid dient er rekening mee te houden dat bij stopzetten van een maatregel, de werklust bij de administratie en de financiële impact niet zomaar stopt. Aan een stopzetting van een subsidie geeft men het best evenveel ruchtbaarheid als aan de invoering. Blijkbaar waren sommige kopers niet op de hoogte, zoals de burgers die half september en in november 2025 klacht indienden omdat zij dachten dat zij nog een premie konden aanvragen (2025-07447, 2025-09060). De allerlaatste uitbetalingen van de premies in lopende dossiers zullen in de loop van 2026 gebeuren, waardoor dit klachtenbeeld zal uitdoven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 49).

6. Rijexamens, terugkommoment en vormingsmoment begeleider

Rijexamens

Lange wachttijden voor praktische rijexamens blijven een vaak voorkomend probleem. De wachttijd is voor sommige kandidaten zodanig lang dat hun

theoretisch rijbewijs vervalt. Dat was het geval in dossier 2026-00663 waar voor het afleggen van het praktijkexamen binnen de zes maanden geen enkel moment beschikbaar was. Een burger een verplicht examen opleggen, hem dat zelf laten betalen, en er dan niet voor zorgen dat die burger dit examen snel en vlot kan afleggen, dat is eigenlijk niet aanvaardbaar.

Een pasklare oplossing is er voorlopig niet, al lukt het soms om een tijdige afspraak te boeken door het examen centrum te bellen. Men kan zich afvragen of de verdeelsleutel (50% rijopleiding via de rij school, 50% via vrije begeleiding) moet worden herbekeken. De mogelijkheid om deze verdeelsleutel periodiek te evalueren zou kunnen zorgen voor de invulling van door de rij scholen geboekte momenten die nu niet worden opgenomen.

Terugkommoment

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan meer verantwoordelijkheid bij de aanbieders van het terugkommoment te leggen. Ga bij inschrijving na of de chauffeur dit moment wel moet volgen, en indien niet, laat hem niet betalen.

Bij grote aanbieders lukt dit maar bij kleinere instellingen niet. Toen een verzoeker ten onrechte betaalde, vroeg het departement aan de instelling om het inschrijvingsgeld terug te betalen (2025-07366). De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat deze terugbetaling effectief gebeurt. Wellicht kan dat enkel worden gegarandeerd door instellingen de verplichting tot terugbetaling op te leggen. Daarnaast zijn er verzoekers die zich vragen stellen over het nut en de toepassing van het terugkommoment (2025-09135). Ook MOW krijgt hierover klachten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 43). Mogelijk zal de hervorming van de inhoud van het terugkommoment in 2026 zorgen voor meer draagvlak.

Vormingsmoment voor begeleider

Het is lovenswaardig dat het vormingsmoment voor begeleider ook online kan worden gevolgd. Toch kan er soms technisch iets fout lopen. Dit deed zich voor in dossier 2026-00271 waar het online vormingsmoment niet kon plaatsvinden, omdat het voor de verzoeker en twintig andere deelnemers niet lukte om zich digitaal te registreren. De zaak werd onderzocht en de verzoeker mocht de kosten die hij maakte voor het vormingsmoment terugvragen.

De gevolgen van wispelturigheid in de regelgeving ziet de Vlaamse Ombudsdienst in dossier 2026-00283. Begeleiders die tussen 17 oktober 2017 en 12 maart 2020 een vormingsmoment volgden, kregen toen enkel een papieren attest. Digitale kopieën werden in die periode niet geregistreerd. De vader van de verzoeker volgde in 2019 het vormingsmoment en ontving daarvan een bewijs. Het vormingsmoment werd afgeschaft en nadien weer ingevoerd. Deze mensen vonden het papieren attest niet terug. Zowel bij de rij school als bij MOW waren er geen gegevens terug te vinden. Tussen het attest van het vormingsmoment en het rijexamen moet een periode van vijf maanden zitten. Dus even snel de cursus opnieuw volgen was in dit geval niet mogelijk, waardoor het rijexamen van de jongste broer in het gedrang kwam. Gelukkig kon de gemeente het papieren attest alsnog uit de archieven opdiepen. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat de overheid in deze digitale tijden de gegevens zelf zal bijhouden in een databank.

7. Autokeuring en homologatie van voertuigen

Autokeuring: afspraakproblemen, wachttijden en digitale planning

Klachten over lange wachtrijen en de beperkte beschikbaarheid van afspraakmomenten blijven zich voordoen. De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst

om het vrije aanbieden af te schaffen, werd niet gevolgd. Nochtans zou dit een positief effect hebben op de wachtrijen, erkent het departement (Vlaams Bemiddelingsboek p. 31).

Heel wat klanten vinden de afspraakmogelijkheden voor autokeuring van een voertuig 'lichte vracht' te beperkt. Eigenaars van een licht vrachtvoertuig moeten dan plaatsnemen in de reguliere aanschuifrij, zoals de verzoeker in het dossier (2026-01300). Keuring op afspraak was enkel mogelijk in een beperkt aantal keuringsstations. Op alle andere locaties moet hij met zijn bestelwagentje in de wachtrij plaatsnemen.

Het ontwerpbesluit van de minister voorziet een aantal korte- en lange termijnmaatregelen, zoals o.a. de overschakeling naar een tweejaarlijkse keuring, die in de toekomst zullen zorgen voor een vermindering van de drukte.

De Groepering van Erkende Ondernemingen voor Autokeuring en Rijbewijs (GOCA) bezorgde het derde jaar op rij een uitgebreide klachtenrapportage. GOCA doet een aantal aanbevelingen die soms gewestoverschrijdend zijn en beschrijft genomen acties die blijk geven van reële bezorgdheid over de klantvriendelijkheid ten opzichte van de burger.

De uitnodigingen voor de autokeuring worden nu twee maanden op voorhand verstuurd, via de groene herinneringskaart, eBox en Mijn Burgerprofiel. Soms lukt het niet om acht weken op voorhand tijdig een afspraak te bekomen, maar dat verschilt sterk van streek tot streek. Nochtans staat de uiterste keuringsdatum in het vet op het keuringsbewijs vermeld en hoeft men niet te wachten tot het ontvangen van de uitnodiging tot keuring en kan al vroeger een afspraak worden vastgelegd. In het dynamische afsprakenkalendersysteem evolueren de tijdssloten in functie van de vervaldatum van het keuringsbewijs, wat zou moeten zorgen voor een ruimer aanbod van beschikbare momenten. Er werd extra personeel aangeworven door de keuringsondernemingen, wat ook een positief effect zal hebben op de doorlooptijd (Vlaams Bemiddelingsboek p. 224).

Het grootste aantal klachten rapporteert GOCA over de ontevredenheid van burgers bij afkeuring van hun voertuig. Er werd ingegaan op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst: vanaf 1 januari 2026 werd het keuringsverslag op een aantal punten gebruiksvriendelijker gemaakt door het vermelden van de meetgegevens van o.a. de deeltjestellertest en van de lichtmeting. In de toekomst zal dit mogelijk worden uitgebreid naar de overige meettoestellen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 35). Het spreekt voor zich dat deze maatregel een positief effect zal hebben op de twijfelende en kritische burger, die hiermee duidelijk weet waar hij aan toe is.

Klachten over de roetfiltermeting (2025-0462) met een rood afkeuringsformulier als gevolg kwamen in 2025 minder voor, wellicht omdat een aantal van de grote vervuilers al uit het verkeer werden genomen.

Homologatie van voertuigen

Duidelijke taal bij communicatie met de burger is belangrijk, zeker bij complexe technische reglementering. De personeelsleden van de dienst Homologatie hebben de opleiding 'Heerlijk Helder' gevolgd. Deze opleiding heeft zijn doel niet gemist. Bijkomend blijkt het nut van wekelijks celoverleg met aandacht voor heldere en duidelijke toelichting naar de burger toe. Het aantal klachten over dit aspect van homologatie is hierdoor zowel bij de Vlaamse Ombudsdienst als bij het departement (16 klachten op 5.397 contacten) aanzienlijk gedaald (Vlaams Bemiddelingsboek p. 53).

8. Taxivervoer

In 2025 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten van professionelen, o.a. over het platform Centaurus2020, dat dient voor de aanvraag en het beheer van bestuurderspassen en –vergunningen zoals vastgelegd in het Taxidecreet. De aanvraag en wijzigingen kunnen enkel digitaal gebeuren en zijn niet op papier mogelijk.

Zo kreeg een aanvrager in dossier 2026-00426 bij zijn aanvraag voor een taxivergunning voor de Stad Gent telkens een foutmelding. Het Mobiliteitsbedrijf van de Stad Gent liet weten dat het enkel online ingediende vergunningsaanvragen via Centaurus2020 kan behandelen en dat het niet mogelijk is om aanvragen namens exploitanten in te dienen. De verzoeker werd verwezen naar de bevoegde helpdesk van het platform.

Ook in 2025-09872 had een verzoeker twee actieve vergunningen lopen, terwijl enkel de laatste zichtbaar was. Na contact met de helpdesk werd dit rechtgezet. Daarnaast leeft er ongenoegen bij kleine taxibedrijven en taxichauffeurs, zoals in het dossier 2025-04266. Als gevolg van de hervorming van het Taxidecreet ondervinden ze van platformen zoals Uber oneerlijke concurrentie omdat die niet aan dezelfde controles en vereisten moeten voldoen. Deze verzoeker voelde zich in de steek gelaten door het beleid.

9. Stress over de laadpaal

In het kader van de transitie naar elektromobiliteit blijken er zich rond de laadpaal veel meer onzekerheden af te spelen dan enkel 'laadpaalstress', de angst van bestuurders van elektrische wagens om niet tijdig een oplaadmogelijkheid te vinden. In enkele gevallen is die angst terecht want op sommige locaties worden parkeerplaatsen voorbehouden voor elektrische voertuigen ingenomen door andere voertuigen (2025-02754, 2025-06987). Bovendien ontstaat zo onterecht de indruk dat er weinig wordt geladen op die locatie. Wie instapte in het systeem van 'paal volgt wagen', moest soms langer wachten dan de voorziene zes maanden, hetzij omdat het lokale bestuur het locatievoorstel niet goedkeurde, hetzij omdat de paal niet in werking werd gesteld (2024-02063, 2025-01523, 2025-05075, 2025-05978). Heel wat burgers zijn aangewezen op publieke laadpalen en rekenen dan ook op de beschikbaarheid daarvan, maar in realiteit treden er al eens technische mankementen op waardoor laadpalen weken- of zelfs maandenlang buiten dienst zijn (2024-00898, 2025-05678, 2025-09363).

Wie in eigen laadmogelijkheid wil voorzien, zeker in het geval van mede-eigendom, geraakt bij Fluvius vaak niet geholpen wegens (te) strenge eisen (2025-02576) of moet geduld hebben tot de nodige verzwinging wordt voorzien (2025-05609). Het standpunt van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) om geen toelating te geven voor zaken als kabels, kabelgoten en laadarmen over voet- en/of fietspaden, omdat die bijkomende obstakels vormen voor voetgangers en fietsers, (2026-00912) kan gesteund worden. Ook heel wat gemeentebesturen volgen dat standpunt (2024-05933).

Wie geen laadpaal nodig heeft, kan ook gestresseerd geraken doordat parkeerplaatsen voor de deur "verdwijnen" (2024-05634, 2024-08230, 2025-03525, 2025-06333), of doordat een laadpaal en de bijhorende signalisatie de woning "ontsiert" (2025-06649). De idee dat een laadpaal pal voor de woning in de toekomst ook een meerwaarde zou kunnen vormen, leeft nog niet. Anderen vrezen brandgevaar (2024-04838, 2025-10066). Soms staat de laadpaal zo slecht opgesteld dat de ruimte die overblijft om te passeren met rolstoel of scootmobiel te beperkt is (2024-03533).

Het Vlaamse regeerakkoord stelt: *"De mechanismen van 'paal volgt wagen' en 'paal volgt paal' botsen op hun limieten, bijvoorbeeld op het vlak van ruimtelijke ordening en bewonersacceptatie."* Het regeerakkoord wilde inzetten op *"slimme laadpleinen"*, maar de doorgevoerde hervorming komt eerder neer op de invoering van gemeentelijke *"strategische laadplannen"*, terwijl het systeem van 'paal volgt wagen' onverminderd blijft bestaan. Dat is misschien maar goed ook want in 2025-02593 klaagt een automobilist over het feit dat de publieke laadpaal niet werd geplaatst binnen de beloofde 250 meter wandelafstand maar op 273 meter. In de regelgeving was echter het volgende voorzien: *"Als dat niet mogelijk is, wordt het laadpunt geïnstalleerd op de dichtstbijzijnde mogelijke en nuttige plaats."* In de nieuwe regeling geldt: *"een laadpunt uitgevoerd binnen een redelijke wandelafstand"*, al wordt verduidelijkt dat daaronder een wandelafstand van 250 meter wordt verstaan, waarvan om *"gegronde en naar behoren gemotiveerde redenen"* afgeweken kan worden. Ter vergelijking: een busgebruiker moest vroeger maximaal 750 meter naar een halte kunnen stappen, sinds de afschaffing van 3.247 bushaltes zal dat een heel eind verder zijn.

De verzoeker in dossier 2025-02754 wees erop dat de aantallen publiek beschikbare laadpalen gunstiger worden voorgesteld dan in de praktijk het geval is, omdat heel wat laadpunten worden ingenomen door deelwagens. Het verdient aanbeveling dat het departement dit zou verduidelijken op de kaart met laadpunten die ter beschikking wordt gesteld.

In tegenstelling tot tankstations, waar de prijs in het groot wordt aangekondigd, is het voor het laden van de elektrische wagen vaak veel moeilijker om te weten welke prijs aangerekend zal worden (2025-04210). Naast het parkeergeld betaalde de chauffeur in dossier 2025-04210 ongeveer 4 euro aan opgeladen elektriciteit, maar werd daarnaast nog 65,70 euro servicekost aangerekend. In 2026-00447 werd als tijdsvergoeding 141,75 euro aangerekend voor een onvolledige laadbeurt. De indruk ontstaat dat bepaalde laadpasaanbieders, gebruikmakend van openbare parkeerplaatsen, hier buitensporige bedragen aanrekenen.

Consumentenregelgeving is federale materie, maar dat betekent niet dat er op Vlaams niveau niets kan gebeuren. Voor energiecontracten en dienstencheques biedt de Vlaamse overheid tools aan die klaarheid scheppen over de kosten van een contract en zo toelaten dat de consument op een geïnformeerde wijze kan beslissen. De Vlaamse Ombudsdienst denkt dat het tijd is dat het departement een tool voorziet die toelaat om laadpassen of laadpasaanbieders te vergelijken. Meer fundamenteel kan de vraag gesteld worden of vanuit de rol als openbaardomeinbeheerder voorwaarden kunnen worden opgelegd wanneer een publieke parkeerplaats ter beschikking wordt gesteld aan laadpaaluitbaters.

10. Stress over F.A.S.T.

'Files Aanpakken door Snelle Tussenkomst' (F.A.S.T.), dat zijn de contracten van AWV met de takeldiensten om op autosnelwegen te takelen. Soms gaat F.A.S.T. te *fast*, maar sneller zijn dan F.A.S.T. is ook niet goed. Uit eerdere dossiers weet de Vlaamse Ombudsdienst dat wie erin slaagt om zijn gestrand voertuig sneller dan F.A.S.T. te verwijderen, toch de rekening krijgt gepresenteerd voor de loze rit van de opgeroepen takelaar.

De essentie achter het F.A.S.T.-systeem is het snel kunnen oproepen van een kwalitatieve takelaar om de veiligheid en de vlothed van het verkeer te verzekeren. In de praktijk kunnen hier soms vragen bij gesteld worden.

In 2024-03352 viel de bestuurder in panne op de N31 te Brugge en kon hij de wagen veilig achterlaten op de pechstrook. Er was geen hinder voor het verkeer of

kans dat er filevorming zou ontstaan. Hij contacteerde zijn pechverhelpster en werd opgepikt door een familielid. Toen datzelfde familielid twintig minuten later opnieuw ter plaatse kwam, bleek de wagen verdwenen en een rondje bellen langs de politiediensten leverde niets op. Wat bleek: de F.A.S.T.-takelaar had zelf het voertuig opgemerkt en de politiediensten gebeld met de vraag om te mogen takelen. Zonder zelf vaststellingen te hebben gedaan, bevestigde de politie dat tot takeling mocht worden overgegaan. Op papier werd het zo een dossier zoals alle andere, in de praktijk voelt het toch wrang aan.

Een ander heikel punt in verband met F.A.S.T. betreft de betaling. Volgens AWV mag de dienstverlener vragen om onmiddellijk te betalen, maar mag er geen druk uitgeoefend worden. Per factuur betalen moet altijd een optie zijn. De realiteit is dat er bijna altijd onmiddellijke betaling wordt afgedwongen. Ook in dit geval diende de chauffeur onmiddellijk de volledige som van bijna 400 euro te betalen, zo niet zou de wagen niet overgedragen worden aan de pechverhelpingsdienst. Welke keuze heeft een burger op dat moment dan? Hetzelfde probleem dook op in dossier 2025-4901: *"Op mijn factuur staat er een tussenkomst van zo een 200 euro vermeld voor signalisatie. Er was geen signalisatiewagen in velden of wegen te bekennen. Vraag tot aanpassing van mijn factuur stuit op stilzwijgen en zolang ik niet betaal, krijg ik mijn wagen niet terug."*

Ook de bestuurder in dossier 2025-08957 voelt zich onheus behandeld. Zijn auto begon op de E313 te roken en te schokken en dus parkeerde hij de wagen op de pechstrook zo dicht mogelijk tegen de vangrail. Een voertuig in panne takelen kost volgens het F.A.S.T.-bestek (rekening houdende met het tijdstip) 208 euro. Aangezien hij uit de buurt is, gaat hij na het plaatsen van de signalisatiedriehoek op zoek naar hulp. Pas daarna merkt een passerende politiepatrouille het voertuig op en dan wordt hetzelfde voertuig een *"achtergelaten voertuig"* en kost het 328 euro om hetzelfde voertuig te takelen.

Soms gaat F.A.S.T. helemaal niet *fast*, zoals uit dossier 2025-03067 blijkt. Een F.A.S.T.-takelaar moet binnen de twintig minuten ter plaatse zijn na de oproep. In dit geval was de signalisatiewagen er binnen die termijn, maar vervolgens was het twee uren wachten op de depannagewagen om de klapband van de paardenvrachtwagen te vervangen door de reserveband, die de bestuurder ondertussen zelf had klaargezet. Ook hier moest onmiddellijk betaald worden: 900 euro, waarbij het prijskaartje zo hoog opliep mede door de lange wachttijd en dus het lange gebruik van de signalisatiewagen. Ook hier werd geen enkele file vermeden, want het betrof een zondag op een Limburgse snelweg terwijl de vrachtwagen netjes op de pechstrook stond.

Het initiële opzet van F.A.S.T. is waardevol, maar het dreigt zijn doel voorbij te schieten, terwijl het systeem (te) weinig gekend is bij de burger, die daardoor niet de juiste keuzes kan maken. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan erop toe te zien dat de kwaliteit en de waarborgen die geboden worden aan de burger in de praktijk effectief toegepast worden.

11. Stress over rooilijnen

Uit dossier 2025-03925 blijken nog eens het belang en de impact van de rooilijn, nu de woningeigenaars voor de renovatie en uitbreiding van hun woning langs een gewestweg, een afstand van meerwaarde moesten ondertekenen, alvorens de verbouwvergunning kon toegekend worden, terwijl dat niet vermeld werd op het moment van de openbare verkoop van de woning.

In het Vlaams Bemiddelingsboek (p. 98-100) geeft AWV invulling aan het aangekondigde Actieplan Rooilijnen, maar daarmee zullen alle bezorgdheden niet

weggewerkt zijn. Het groene licht dat AWV zichzelf daar geeft, is misschien te voorbarig, al steunt de Vlaamse Ombudsdienst wel de voorziene acties.

In dossier 2025-01639 kocht een burger in 2019 een pand langs de gewestweg met het oog op een herontwikkeling. Bij de aankoop werd door de notaris meegedeeld: *"De overdrager verklaart en uit de stedenbouwkundige inlichtingen door de gemeente verstrekt blijkt dat het goed niet belast is met een rooilijn."* Na meerdere tussenkomsten door de Vlaamse Ombudsdienst bij AWV komt een bij KB goedgekeurd rooilijnplan van 15 mei 1912 boven water voor de betrokken weg, waarbij AWV verklaarde: *"Per vergissing heeft het district dit bij het eerder adviseren over het hoofd gezien, waarvoor onze excuses."* Op basis van dit rooilijnplan kwam ook vast te staan dat 78 m² grond toch geen eigendom bleek te zijn van de koper, maar van de overheid, hoewel hij er wel voor betaalde bij de aankoop.

De betrokken gemeente beschikte over een goedgekeurd plannenregister en artikel 5.1.1 van de Vlaamse Codex Ruimtelijke ordening bepaalde op het moment van de feiten het volgende: *"§ 1. Een plannenregister is een gemeentelijk gegevensbestand, waarin voor het grondgebied van de gemeente ten minste volgende gegevens zijn opgenomen:[...] 4° de rooilijnplannen;"*. Daardoor mocht verondersteld worden dat de rooilijn was opgenomen in het plannenregister. De gemeente gaf echter aan geen kennis gehad te hebben van deze rooilijn en ze daardoor niet opgenomen te hebben.

In deze zaak viel de kenbaarheid van de rooilijn tegen, maar in theorie bood deze bepaling wel een sluitend kader. Met ingang van 20 juli 2024 werd de bepaling echter aangepast en punt 4° luidt sindsdien: *"de rooilijnplannen voor zover de opmaak van deze plannen geïntegreerd wordt in de procedure voor de opmaak van ruimtelijke uitvoeringsplannen, voorkeursbesluiten, projectbesluiten en plannen van aanleg;"*. Het is in ieder geval duidelijk dat daardoor niet meer alle rooilijnplannen moeten worden opgenomen in het plannenregister.

De burger diende een verzoekschrift in over deze problematiek (*Parl.St.* VI.Parl, 2025-2026, nr. 600/1). Het antwoord van de minister voor Omgeving bevestigt dat niet alle rooilijnplannen moeten worden opgenomen in het plannenregister en als oplossing schuift hij het gemeentewegenregister naar voren. Dit heeft echter enkel betrekking op gemeentewegen en is dus geen oplossing voor rooilijnplannen langs gewestwegen. Het antwoord van de minister voor Openbare Werken bevestigt dat de diensten bezig zijn met het Actieplan Rooilijnen, maar dat impliceert dat er momenteel nog geen centrale oplossing is, wat ook bevestigd wordt in het antwoord op een parlementaire vraag van 21 oktober 2025 (*Parl.St.* VI.Parl, 2025-2026, nr. 182).

De Vlaamse Ombudsdienst moet vaststellen dat het voor de aangelanden van de meer dan 5.600 km gewestwegen moeilijk is om zicht te krijgen op de juiste juridische toestand van hun perceel in verband met de rooilijn. Stedenbouwkundige inlichtingen bij de gemeente inwinnen volstaat niet meer en kan voor onaangename verrassingen zorgen zoals dit dossier aantoont. Langs gewestwegen kan enkel een systematische bevraging van AWV problemen met rooilijnen vermijden, maar wie weet of doet dat?

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om zo snel mogelijk een publiek toegankelijk register te ontwikkelen, dat juridisch wordt ingebed, zodat raadpleging ervan voldoende rechtszekerheid biedt.

F. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

1. Vertrouwen opbouwen door transparante actie en communicatie

Verschillende verzoekers kaarten in welzijnsklachtendossiers aan dat ze in het ongewisse blijven over het natraject van hun klacht. Bij klachten over woonzorgcentra wordt in iets meer dan de helft van de gevallen de klacht opgenomen door de Woonzorglijn als die voldoende heeft aan de informatie die door de klachtindiener werd bezorgd. In de andere helft van de gevallen gaat Zorginspectie ter plekke kijken.

Wanneer Zorginspectie wordt uitgestuurd, heeft de klager op voorhand de mogelijkheid om zijn/haar klacht mondeling verder te verduidelijken. Ook tijdens het opstellen van het verslag is er mogelijkheid tot participatie door de woord-wederwoordprocedure. Klagers, maar ook voorzieningen, kunnen hun opmerkingen op het ontwerpverslag doorgeven.

Maar eenmaal dat inspectieverslag definitief geworden is, lijkt het traject voor de burger te stoppen (2025-10524, 2026-00383). De inspectieverslagen zijn sinds 2022 online raadpleegbaar, maar verder blijven verzoekers in het duister over wat er gebeurt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Het Departement Zorg geeft op de eigen website aan wat er in grote lijnen gebeurt na een inspectie maar daarmee is de honger vaak niet gestild, want ontevreden burgers willen vooral weten wat hun concreet signaal opleverde. De voorziening moet via remediëringsplannen gedetailleerd aan de overheid aantonen hoe zij tekorten zal aanpakken. Deze plannen worden niet actief openbaar gemaakt.

In verschillende dossiers komen bewoners of hun omgeving dan ook aankloppen bij de Vlaamse Ombudsdienst omdat zij de indruk hebben dat de overheid niets onderneemt (2025-05495, 2025-07867).

In dossier 2025-05495 zijn de bewoners van een assistentiewoning al jarenlang ontevreden over zaken die niet verlopen zoals zou moeten. Bepaalde aspecten worden inderdaad bevestigd in inspectieverslagen, maar toch blijft de voorziening in de ogen van de burgers kans na kans krijgen. Datzelfde gebrek aan daadkracht klagen de verzoekers in dossier 2026-00383 aan. Als gewezen personeelsleden van een door Opgroeien erkende voorziening zien ook zij hun klachten bevestigd in de inspectieverslagen, maar verwijten ze de overheid te weinig doortastend op te treden.

Men vraagt zich af waarom er binnen andere sectoren niet kan wat er binnen de kinderopvang wel kan: op basis van het voorzichtigheidsbeginsel heel snel heel streng optreden.

In kinderopvangdossiers wordt de overheid dan weer verweten té doortastend op te treden; ouders met een kindje uit een kinderopvang die van de ene dag op de andere moet sluiten, zitten met de handen in het haar omdat ze hierdoor niet kunnen gaan werken (2025-03405, 2025-08875). Ook in woonzorgcentrum Vordenstein vinden de kinderen van bewoners dat de overheid té streng optreedt en wijzen ze op de laatste inspectieverslagen, die lichte verbetering tonen (2025-10257, 2025-010257). Dat burgers zeer betrokken blijven en zich niet zomaar neerleggen bij handhaving bewijzen ze met hun stappen richting rechtbank en richting minister.

2. Meer dan uitleg alleen

Burgers richten zich tot de Vlaamse Ombudsdienst omdat zij het gevoel hebben niet voldoende gehoord of geïnformeerd te worden. In crisissituaties zoals de sluiting van een kinderopvang heeft een ouder geen nood aan standaardantwoorden, maar wil die zo veel mogelijk concrete informatie en ondersteuning ontvangen. Opgroeipunt ontving in het afgelopen jaar meer dan achthonderd reacties naar aanleiding van handhavingsbeslissingen die Opgroeien nam ten aanzien van organisatoren (Vlaams Bemiddelingsboek p. 662).

De Vlaamse Ombudsdienst komt niet tussen in de inhoudelijke beoordeling, die laten we over aan experts, bv. het VCEK (het Vlaams Expertisecentrum Kindermishandeling) bij de inschatting of een kinderopvang veilig genoeg is om baby's en peuters op te vangen. De Vlaamse Ombudsdienst wijst wel op het belang van een duidelijke communicatie. In het eigen klachtenrapport schrijft Opgroeipunt over klachten van ouders die aangeven te weinig geïnformeerd te zijn en té lang in het ongewisse te blijven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 652). Niet alleen de emotionele component (wat is er gebeurd met mijn kind?) begint dan zwaar door te wegen maar ook de praktische kant van de zaak. Als er niet onmiddellijk een netwerk is of genoeg verlofdagen zijn om op te nemen, komen mensen in de problemen met hun werk.

Actieve dienstverlening houdt in dat er helder en transparant wordt gecommuniceerd over de stand van zaken, met respect voor de vertrouwelijkheid. Het is goed om lezen dat Opgroeien zich zeer bewust is van de gevoeligheden en actief onderzoekt hoe er bijgestuurd kan worden. Samen met het VCEK denkt men ook na over het inkorten van de termijnen voor risicotaxatie en over meer transparante tussentijdse procescommunicatie over risico-inschattingen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 658).

Ouders verwachten steeds meer van de overheid. Voldoende informatie krijgen is voor hen niet voldoende. Zij verwachten dat de overheid hen bijstaat in het zoeken naar oplossingen in die gevallen waar de opvang niet langer kan doorgaan. Loketten of telefoonnummers die de ouder/burger op dat moment bijstaan, moeten in die periode dan ook voldoende bereikbaar zijn. Een telefoonnummer dat slechts enkele uren per week bemand wordt, kan de toets van toegankelijke communicatie niet doorstaan. Het klachtenrapport van Opgroeien geeft aan dat burgers verwachten dat Opgroeien gerichte informatie of hulp zou bieden en/of uit eigen beweging een stand van zaken zou geven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 652).

Burgers groeperen zich geregeld, niet alleen ouders i.v.m. kinderopvang maar ook bewoners van assistentiewoningen vinden elkaar en sturen gecoördineerde klachten. In dossier 2025-05495 klopt een groep bewoners van assistentiewoningen aan omdat zij van mening zijn dat hun woningen niet voldoen, of zelfs nooit voldaan hebben aan het label assistentiewoningen. De inspectieverslagen geven inderdaad meerdere tekorten aan, maar die zijn niet ernstig genoeg om de intrekking van de vergunning te verantwoorden. De bewoners gaan hier niet mee akkoord en verwachten van de overheid een meer actief afdwingen van hun rechten, tot zelfs ondersteuning bij het intrekken van het label.

Hoe ver gaat de overheid?

Een klacht komt in die gevallen vaak neer op de vraag: "Waarom kan de overheid niet meer voor mij doen?" Overheidstoezicht beperkt zich tot het aftoetsen van de wettelijke erkenningsvoorwaarden en kwaliteitseisen. Dit betekent dat voor zaken die daarbuiten vallen er zelf oplossingen moeten gezocht worden. In dossiers waarin bewindvoerders of andere tussenpersonen een fout maakten, kan de

overheid vaak niet rechtstreeks tussenkomen en kan aan de burger enkel worden meegegeven dat hij zich best met behulp van zijn verzekeraar richt tot de aansprakelijke partij.

Zo kan er voor de tussenpersoon die een fout maakte bij het indienen van de kosten voor een persoonsvolgend budget van zijn neef geen uitzondering gemaakt worden (2025-07405). Ook de vrouw die een beroep deed op een intermediaire dienst om haar administratie te regelen en die een aanvraag voor een uitkering niet tijdig indiende, moest doorverwezen worden naar de verzekeringsmaatschappij van de dienst zelf (2026-00131). De overheid maakte hier zelf geen fout en houdt strikt vast aan de voorziene indientermijnen. Fouten van intermediaire diensten gelden niet als een verschoningsgrond. Ombudsdiensten vestigen hier hun hoop op het recht op vergissing (zie hoofdstuk Recht op Vergissing).

3. Klachten wijzen de weg: van klacht naar inzicht

Opgroeien: kinderopvangtarieven

In het thema kinderopvang kan de Vlaamse Ombudsdienst ondertussen een vaste rubriek voorzien voor klachten rond het inkomensgerelateerde tarief (IKT) (2025-07177). Ouders vinden het (terecht) onbegrijpelijk dat Opgroeien niet automatisch op de hoogte is van een geboorte van een volgend kind en dat zij zelf in de kraamperiode stappen moeten zetten om hun recht op het juiste tarief te doen gelden.

In het klachtenrapport schrijft Opgroeien dat er momenteel gewerkt wordt aan een nieuw model om de gezins- en inkomensgegevens waarover het groeipakket beschikt te gebruiken in de berekeningstool voor het inkomensstarief. Op die manier hoopt men tot een automatische en jaarlijkse herberekening van het IKT te komen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 658).

Opgroeien: communicatie in de jeugdhulp verbeteren

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt wekelijks klachten van ouders die niet akkoord gaan met het hulpverleningstraject van hun kind. Vaak wordt de consulent sociale dienst van de jeugdrechtbank daarbij vernoemd en verwijt men die persoon niet objectief verslag uit te brengen. Het advies dat consulenten opmaken voor de jeugdrechter weegt zwaar door en als ouder is het moeilijk om dit te weerleggen.

Klachten- en ombudsdiensten hebben daarbij niet het mandaat om de inhoudelijke beoordeling te maken. Hun rol beperkt zich tot het toekijken of de procedure en de communicatie correct verlopen. Deze communicatie verloopt niet altijd even gemakkelijk (2026-00668). Opgroeien is zich bewust van deze problematiek en werkt aan initiatieven die moeten leiden tot meer transparantie. Om de open communicatie te bevorderen organiseert men zorgtafels waar alle betrokken partijen rond de tafel worden gebracht om het hulpverleningstraject gezamenlijk te bespreken (Vlaams Bemiddelingsboek p. 654).

Klachtenbehandeling krijgt een extra dimensie als er dossieroverstijgend wordt gewerkt. Wanneer bij een bepaald team sociale dienst jeugdrechtbank (SDJ) of bij een Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) bovengemiddeld veel klachten worden genoteerd, zit de klachtendienst in een unieke positie om dit signaal op te pikken en op het juiste niveau aan te kaarten.

Mooi om lezen is dat Opgroeien gewicht geeft aan klachten en suggesties en zo naar aanleiding van klachten van ouders een nieuwe nota rond verslaggeving uitwerkte (Vlaams Bemiddelingsboek p. 655). Deze nota benadrukt het belang van

een heldere verslaggeving die de perspectieven van alle betrokken partijen op objectieve wijze weergeeft.

Groeipakket: klachten leiden tot nuttige aanbevelingen voor het beleid

Veel van de opgesomde klachtenbeelden over het groeipakket blijven jaar na jaar terugkomen. Zo zien we klachten over lange wachtermijnen bij internationale dossiers (2026-00551), onduidelijkheid over de berekening van de toeslagen (2025-08793), ontevredenheid over terugvorderingen (2025-01912), ouders die terugvorderingen ontvangen terwijl zij nooit de ontvanger van het groeipakket waren (2025-01727).

De Vlaamse Ombudsdienst wijst graag naar het rijkelijk geïllustreerde jaarverslag van de Geschillencommissie Groeipakket. Als derde stap in de klachtenprocedure (na de uitbetaler, en na de Klachten- en Bemiddelingsdienst van VUTG) vormt de Geschillencommissie de laatste stap in de klachtencascade. Met jaarlijks ongeveer vijfhonderd uitspraken geeft het jaarverslag een mooie bloemlezing van de problemen waar burgers op stoten.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt erop aan dat de beleidsmaker het jaarverslag van de Geschillencommissie aandachtig doorneemt en dit instrument zeker benut als richtinggevende bron voor aanpassingen aan het beleid.

VAPH: aandacht voor de klachtenbehandeling

Met een 52 klachten over de eigen werking en 88 klachten over diensten die door het VAPH erkend of vergund worden is het VAPH eerder een kleine speler qua aantal klachten. Toch weerhouden deze aantallen de dienst er niet van om inspanningen te doen om het proces van de klachtenbehandeling blijvend te verbeteren. Het klachtenteam zet daarbij in op begrijpelijke communicatie en introduceert een tevredenheidsmeting waarbij klachtindieners actief bevraagd worden over de behulpzaamheid en begrijpbaarheid van de antwoorden van de klachtendienst. Niet alleen de eigen werking wordt onder de loep genomen, ook de voorzieningen worden gesensibiliseerd om de interne klachtenprocedure te optimaliseren (Vlaams Bemiddelingsboek p. 688).

Vlaamse Sociale Bescherming: digitale inclusie

In 2025 bleven klachten binnenkomen van burgers die de digitale betalingsuitnodigingen voor hun zorgpremie gemist hebben en een boete krijgen. Zij geven daarbij aan dat ze het boetebedrag van 250 euro als disproportioneel beschouwen (2025-10137). Zeker in gevallen waarbij de premie 'slechts' enkele dagen te laat werd betaald en er dan maanden later toch een boetebrief volgt voor een premie die op dat moment al betaald werd, is dit moeilijk verteerbaar. De verwarring tussen verschillende digitale platformen maakt het er niet gemakkelijker op (2025-05596). In het hoofdstuk Toegankelijkheid wordt hier dieper op ingegaan.

Andere verzoekers wendden zich tot de Vlaamse Ombudsdienst omdat ze de verkoop van de eigen woning niet gemeld hadden en zo onverwacht aankeken tegen een terugvordering van het uitgekeerde zorgbudget (2025-02529, 2025-04336). Vooral het onderscheid tussen inkomen uit verkoop en inkomen uit verhuur van de eigen woning, wat niet mee in rekening wordt gebracht, wordt als onrechtvaardig beschouwd.

Maar ook andere beleidsklachten bereiken de Vlaamse Ombudsdienst. Zo laten verzoekers hun onvrede horen over de hoogte van de zorgpremie (2026-01385, 2026-01266).

4. Patiënten als kompas: geef gewicht aan hun signalen

Sinds enkele jaren bundelt de Vlaamse Ombudsdienst de jaarverslagen van de ombudsdiensten van de algemene en psychiatrische ziekenhuizen. Deze rapporten bevatten een schat aan informatie. Patiëntsignalen kunnen leiden tot verbetering van de zorg en komen dus ieder van ons ten goede.

Het is dan ook jammer te moeten vaststellen dat deze bron van waardevolle informatie momenteel nog te veel onbenut wordt gelaten. Het is aangewezen dat hier verandering in komt en dat deze informatie op structurele wijze verwerkt wordt en zo kan dienen als grondstof voor aanpassingen aan het beleid.

De Vlaamse Ombudsdienst dringt daarom opnieuw aan op duurzame afspraken over de verwerking van deze rapportages. Dit getuigt van respect voor de tientallen ombudspersonen in de ziekenhuizen die dagelijks hun oor te luisteren leggen voor signalen recht uit de praktijk.

De verwachtingen over de mogelijkheden van een tussenkomst van de ziekenhuisombudsdiensten leiden vaak tot verkeerde veronderstellingen. Ziekenhuisombudsdiensten doen aan klachtbemiddeling maar hebben geen sanctionerende bevoegdheid. Naast het op gang brengen van communicatie tussen patiënt en zorgverlener moeten zij – op vraag van de patiënt – ook verder informeren over eventuele doorverwijsmogelijkheden.

Daar loopt het geregeld mis omdat verschillende instanties op het speelveld komen en het voor de burger, en soms zelfs ook voor de professional, niet duidelijk is of er best klacht wordt ingediend bij de mutualiteit, bij het Fonds Medische Ongevallen, bij de Orde der Artsen, bij de Toezichtscommissie van de FOD Volksgezondheid, bij de Federale Ombudsdienst Rechten van de Patiënt of bij het Departement Zorg. De patiënt werkt als een kompas om te wijzen op de klachtenbeelden in de zorg, maar heeft tegelijkertijd zelf een kompas nodig om de weg niet kwijt te geraken.

Dat het klachtenlandschap om een hertekening vraagt, is duidelijk, getuige ook de verschillende pijnlijke situaties die het afgelopen jaar de media haalden (bv. de gynaecoloog die beticht werd van jarenlang grensoverschrijdend gedrag). Zeker in situaties van grensoverschrijdend gedrag moet het voor de patiënt duidelijk zijn welke klachtenkanalen beschikbaar zijn.

De gebundelde rapportages van de ziekenhuisombudsdiensten kunnen geraadpleegd worden op de website van de Vlaamse Ombudsdienst in het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2025. De rapportages worden voorafgegaan door beschouwingen vanuit VVOVAZ (de Vlaamse beroepsVereniging Ombudspersonen van alle Zorgvoorzieningen) en OOGG (Onafhankelijke Ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg).

Zij wijzen op het belang van een empathische en respectvolle zorg, bewuste verslaggeving in het patiëntendossier, een proactieve rol voor de ombudsdiensten, duidelijkheid over vertegenwoordiging en vertrouwenspersonen, agressiebeleid en de impact van wachtlijsten in de zorg. Ook de bescherming van de privacy van de patiënt verdient daarbij bijzondere aandacht.

G. Werk en Economie

1. Veel vragen, relatief weinig ongenoegen

De 4.712 klachten die vermeld staan in het klachtenrapport van het beleidsdomein vallen uiteen in een grote brok over VDAB (2.371 klachten) en een bijna even groot deel klachten over dienstencheques (2.068 klachten).

Het Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie en Sociale Economie (WEWIS) signaleert 165 klachten en stipt bij de koplopers de thema's Werkplekklaren, Vlaams Opleidingsverlof, Vlaamse Zorgkrediet, Opleidingscheques, Aanmoedigingspremies en Arbeidskaarten aan. Per rubriek rapporteert men tussen de zeven tot negentien klachten. Al bij al blijven dit relatief lage cijfers omdat het vaak om processen gaat waarbij er jaarlijks tienduizenden aanvragen worden geregistreerd.

De Vlaamse Ombudsdienst schreef de afgelopen jaren over het Vlaams Zorgkrediet waar af en toe een aanwezigheidsattest niet binnen de gevraagde termijn wordt ingediend en de disproportionele gevolgen die daaruit dan volgen. Ook dit jaar zijn er verzoekers die om een of andere reden te laat een attest aanleveren (2025-07867) of een deadline voor een premieaanvraag missen en waar ook de Vlaamse Ombudsdienst moet constateren dat er geen bemiddelingsruimte is. Benieuwd of deze klachten in de toekomst via het recht op vergissing zullen kunnen worden ondervangen. Het antwoord van het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) in dossier 2025-09739 doet alvast anders vermoeden: *"U geeft aan dat u vernomen had dat er een 'recht op vergissing' bestaat. Dat begrip wordt vandaag nog niet toegepast in de regelgeving rond de Hinderpremie en kan bovendien geen afwijking creëren van wettelijke termijnen die door de wetgever zelf zijn vastgelegd. Ook in andere gelijkaardige dossiers houden we daarom deze lijn aan."*

Mooi is het resultaat in dossier 2026-00034, waar de aanvrager voor een Vlaamse aanmoedigingspremie landingsbaan geconfronteerd werd met aanzienlijke vertragingen bij de federale overheidsdienst RVA. Hoewel deze vertragingen haar nog wel toelieten om de bijkomende premie tijdig aan te vragen, zorgde de combinatie met het digitale aanvraagstelsel voor bijkomende moeilijkheden. Omdat zij wachtte op externe hulp bij de digitale procedures, diende ze het laatste attest negen dagen te laat in. Hierdoor dreigde zij haar aanvullende premie voor meerdere jaren mis te lopen.

Een alternatieve, maar administratief weinig elegante oplossing zou geweest zijn om haar RVA-aanvraag stop te zetten en de dag nadien een nieuwe aanvraag op te starten, zodat zij opnieuw in aanmerking kwam voor de premie. De dienst besefte echter dat dit geen klantvriendelijke aanpak was. Daarom werd beslist om deze situatie als overmacht te beschouwen en de aanvraag gunstig te behandelen.

VLAIO wijst op het effect van tijdelijke crisismaatregelen, die jaren na afloop nog aanleiding kunnen geven tot klachten. Ook de Vlaamse Ombudsdienst zag in het klachtenbeeld verzoekers die bericht kregen dat er na controle wordt teruggevorderd, of die een terugvordering die enige tijd stillag, opnieuw geactiveerd zagen worden (2025-06924, 2025-03151, 2025-03552). VLAIO ziet zelf in dat er op dat moment spanningen ontstaan tussen rechtszekerheid en gelijkheid enerzijds en individuele billijkheid anderzijds. Duidelijke procedures maar ook duidelijke communicatie zijn hier belangrijk. Zoals in het hoofdstuk Rechtszekerheid beschreven werd, is het belangrijk tijdig te communiceren over beleidswijzigingen. Aanpassingen aan de KMO-portefeuille die eind januari 2026 aangekondigd worden en een week later ingaan, vereisen heldere communicatie

en overgangsmaatregelen, net zoals gebeurde bij de afschaffing van de hinderpremie, die niet tot veel extra klachten (noch in eerste lijn, noch in tweede lijn) leidde.

2. Oneigenlijk gebruik van de klachtenprocedures

Af en toe moeten ombudsdiensten en/of klachtendiensten erop wijzen dat een klacht indienen geen middel mag zijn als omweg voor het opstarten van een beroepsprocedure. Het Bestuursdecreet is daar heel duidelijk en geeft aan dat eerst alle administratieve beroepsmogelijkheden moeten worden aangewend alvorens een klacht in behandeling wordt genomen. Vooral bij de procedure arbeidskaarten wordt er al eens geprobeerd om een klacht te gebruiken als beroepsmiddel. De grens tussen het laten rechtzetten van een administratieve fout of het laten toevoegen van nieuwe inhoudelijke informatie om een dossier beter te stofferen is daarbij niet voor iedere klager even duidelijk (2025-07074). Een kanttekening is dat deze route soms gekozen wordt om de (te) lange doorlooptijden van het beroep bij de minister te omzeilen (2025-05058).

3. Dienstencheques: vraag daalt, ongenoegen stijgt

Hoewel WEWIS in zijn klachtenrapport vermeldt dat het slechts 19 klachten over de dienstencheques ontving, stelde de Vlaamse Ombudsdienst in 2025 een ander beeld vast: hierover kwamen bij de Vlaamse Ombudsdienst wekelijks meerdere klachten binnen. Ook Pluxee rapporteert een aanzienlijk hoger aantal, namelijk 2.068 klachten van gebruikers.

Prijsverhoging versus terugbetaling en hoge administratieve kosten

De aangekondigde prijsverhoging en het wegvallen van het fiscaal voordeel eind 2024 gaf bij de start van 2025 problemen omdat sommige op-de-valreep-nog-in-2024-betalingen voor bestellingen niet meer hadden plaatsgevonden. Dit leidde tot discussies over valutadata en het voorleggen van bankafschriften, maar Pluxee bleef streng en keek naar de datum waarop het bedrag op de eigen rekening terecht kwam (2025-00206, 2026-00102 ...). Verzoekers die op 30/12 of 31/12 een bestelling deden, kwamen zo bedrogen uit. Ook het betalingssysteem Klarna, dat in de eindejaarsperiode 2024 met technische problemen kampte, leidde tot heel wat boze burgers. Na overleg ging Klarna akkoord om een compensatie te voorzien voor een deel van de ontevreden klanten (2025-00024, 2025-00470 ...).

De prijsstijging van begin 2025 kende nog een onverwacht staartje toen burgers te laat zagen dat ze eind 2024 te veel dienstencheques hadden aangekocht en uit het oog waren verloren dat die cheques niet onbeperkt geldig blijven. Verzoekers zagen bedragen van 500 euro (tot een uitschieter tot 2.000 euro!) verloren gaan. De overheid was echter zeer streng: de verantwoordelijkheid om de vervaldatum van de cheques op te volgen ligt bij de burger. De herinneringsmails die daarbij werden verstuurd worden beschouwd als een vorm van extra dienstverlening maar men verwacht dat gebruikers zelf als een voorzichtig en redelijk persoon hun cheques beheren. Waar er vroeger bereidheid was om uitzonderlijk een terugbetaling toe staan als de herinneringsmail om een of andere technische reden niet aangekomen was, bleef de overheid eind 2025 in deze dossiers de harde lijn aanhouden dat de burger zelf maar de volledige verantwoordelijkheid moest dragen voor het in de gaten houden van de vervaldatum. Gelet op het feit dat cheques die vanaf 1/6/2025 aangekocht worden wel automatisch op vervaldatum zullen terugbetaald worden en dit voor bijkomende verwarring heeft gezorgd, is het jammer dat er hier geen klantvriendelijkere houding werd aangenomen. Zeer uitzonderlijk zag de Vlaamse Ombudsdienst dossiers passeren waarin rekening

werd gehouden met een overmachtssituatie (2025-08264, 2026-00954, 2026-00287) en men toch overging tot een terugbetaling.

Gebruikers argumenteren dat herinneringsmails verloren gingen in de berg van Pluxeemails en dat ze gewend waren prestaties van hun poetshulp automatisch te laten bevestigen en zodoende geen aandacht schonken aan het (vele) mailverkeer. De term 'disproportionele sanctie' voor het missen van mails viel in verschillende klachten. Ook grotere rechtsbeginselen werden als verweer aangehaald: rechtsongelijkheid door overgangsmaatregelen (want nieuwere cheques worden wél automatisch terugbetaald) en verschoonbare fout door slechte communicatie.

Onduidelijke communicatie werd ook de erkende ondernemingen verweten. Zij communiceerden in sommige gevallen ronduit foutief naar hun klanten over de waarde van de cheques tijdens het moment van validatie (2026-01311). De Vlaamse Ombudsdienst moest soms tussenkomen om erop te wijzen dat prestaties die eind december 2025 werden geleverd nog wel met oudere (geldige) cheques betaald konden worden. Men kijkt immers naar het moment van de prestatie en de cheque blijft daarbij nog even langer geldig voor de onderneming dan voor de burger zodat ook de prestaties die na de eindejaarsperiode pas gevalideerd werden met die cheques konden worden betaald (2026-00072 ...).

Andere verzoekers vonden het (terecht) onbegrijpelijk dat zij niet de volledige waarde van hun cheque terugbetaald kregen maar enkel de waarde minus het fiscale voordeel, ook voor die cheques die boven het quotum vielen (2025-10302, 2025-10033 ...). Dienstencheques worden in het jaar na aankoop (na opmaak van de fiscale fiches) immers altijd terugbetaald aan de aankoopwaarde min de fiscale aftrekbaarheid, ongeacht het quotum dat werd opgebruikt. Dit volgde rechtstreeks uit de regelgeving en leverde de voorbije jaren misschien minder klachten op maar door het hamstergedrag eind 2024 schoten een aantal gebruikers zo in eigen voet. Met het wegvallen van het fiscaal voordeel heeft deze rechtsregel voortaan geen voorwerp meer.

Ook de soms hoge administratieve kosten blijven voor ophef zorgen (2025-09763, 2025-09934, 2025-09945, ...). De prijsvergelijker die terug te vinden is op de website van de Vlaamse overheid laat de burger voortaan toe om na te gaan of er goedkopere ondernemingen in hun buurt zijn, maar dit neemt niet weg dat er heel wat vragen binnenkomen over de toelaatbaarheid van (onbegrensde) administratieve kosten die worden aangerekend en die samen met het verhogen van de aankoopprijs en het wegvallen van de fiscale aftrekbaarheid de gebruikersprijs van huishoudhulp de hoogte in jagen.

Digitalisering

De omschakeling naar het digitale systeem zorgde voor bezorgdheid op voorhand (2025-02459, 2025-02965, 2025-05053). Men vreesde dat de digitalisering de zelfredzaamheid van digitaal zwakkere burgers zou beknotten. Waar een krasse tachtiger vroeger zelf nog met papieren cheques overweg kon, zou het overstappen naar de digitale aanmeldmethode een brug te ver zijn. Het klachtenbeeld bevestigt deze vrees voorlopig niet.

Pluxee zette in op het ontwikkelen van alternatieven zodat ook minder digitaal vaardige gebruikers zelf hun dienstencheques konden beheren. Zo bleef communicatie via telefoon of e-mail mogelijk.

4. VDAB: stilte voor de storm?

VDAB omschrijft 2025 in zijn klachtenrapport als “*een bewogen jaar*”. Verschillende hervormingen volgden elkaar op: een opgelegd besparingskader, een kerntakendebat en ingrepen in de dienstverlening. Het werkingsmodel van VDAB werd bijgestuurd om beter in te spelen op de gevolgen van beleidsbeslissingen en een veranderende arbeidsmarkt. De hervorming die het meest de aandacht trok, is de federale beperking in de tijd van de werkloosheidsuitkering en de inschakelingsuitkeringen.

Klachten ten gevolge van beleidsbeslissingen bereiken de Vlaamse Ombudsdienst altijd met wat vertraging. Door de tweedelijnsfunctie van de dienst zullen verzoekers eerst belanden in de klachtenprocedure van VDAB zelf. Dit zorgde ervoor dat het klachtenbeeld in 2025 voor de Vlaamse Ombudsdienst grotendeels hetzelfde was als de jaren voordien. De eerste klachten die rechtstreeks het gevolg zijn van de beperking van de werkloosheid in de tijd manifesteren zich op de Vlaamse Ombudsdienst pas vanaf begin 2026. Het betreft vooral klachten van mensen die nog een (langdurige) opleiding willen volgen voor de beperking van de werkloosheid in werking treedt en wier aanvraag door VDAB wordt afgewezen.

Bemiddeling is mensenwerk

Ook in 2025 zien we in het klachtenbeeld over VDAB vooral klachten over moeilijke menselijke interactie, miscommunicatie, geweigerde vrijstellingen voor opleidingen en gemiste premies.

Ontevredenheid over de bemiddelaar en over het traject blijft een grote bron van klachten. Verzoekers wijzen erop dat zij geen klik hebben met de bemiddelaar, zich onvoldoende begeleid voelen, een stroeve communicatie ervaren of zich (om diverse redenen) benadeeld voelen. Arbeidsbemiddeling is mensenwerk en in de menselijke interactie kan het aan beide kanten soms mislopen. Het is, noch voor de VDAB-klantendienst, noch voor de Vlaamse Ombudsdienst, eenvoudig om gebeurtenissen te reconstrueren, aangezien het vaak gaat om dingen die tijdens een gesprek al dan niet gezegd zijn (2025-09675, 2025-09495, 2025-07919 ...). Ook in dossier 2025-07998 kan niet meer achterhaald worden of de verzoeker effectief foutief werd geïnformeerd door de bemiddelaar over het feit dat zij toestemming zou hebben van de mutualiteit om een opleiding te volgen bij het CVO en dat zij in de tussentijd op ziekte-uitkering zou blijven staan. Dit bleek niet het geval, wat haar aanzienlijke financiële schade opleverde. Bemiddeling leverde hier jammer genoeg niets op.

In het klachtenrapport van VDAB lezen we dat klachtenbehandelaars meer worden aangemoedigd om persoonlijk contact op te nemen met de klant, wat een positieve zaak is. Mensen die ontevreden zijn of zich slecht behandeld voelen, hebben het recht om hun verhaal te kunnen doen. In 53% van de ontvankelijke klachten is er nu een persoonlijk contact met de klant. Dit aantal mag voor de toekomst nog omhoog, zeker in een context waarin de gevolgen van bepaalde beslissingen een bijzonder grote impact kunnen hebben, zoals het verlies van de werkloosheidsuitkering. In die gevallen kan persoonlijk contact ontmijsend werken en de situatie hopelijk wat uitklaren, al lopen de emoties soms hoog op, getuige het toenemend aantal gevallen van grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van bemiddelaars of de Servicelijn (Vlaams Bemiddelingsboek p. 581). Ook bij weigeringen van vrijstellingen voor opleidingen moet er zeer helder gecommuniceerd worden, mensen begrijpen niet altijd waarom hun aanvraag - zeker wanneer het knelpuntberoepen betreft - wordt afgewezen.

De aanklampende stijl van VDAB en de regelmatige opvolging van het werkzoekgedrag wordt door sommige verzoekers als zeer confronterend tot zelfs "pestgedrag" aanzien (2025-06848). In de toekomst wordt deze opvolging door VDAB nog strikter. Elk opvolgingsgesprek zal worden geëvalueerd. Na een negatieve evaluatie volgt een ultiem gesprek. Wanneer ook hier een negatieve evaluatie wordt gegeven, volgt transmissie (dus het officieel doorsturen van het dossier naar de Controledienst die sancties kan opleggen). Reden te meer om transparant en helder te communiceren, zodat cliënten hun rechten en plichten kennen en weten wat van hen wordt verwacht.

Daarnaast zijn er verzoekers die juist van mening zijn dat bemiddelaars te passief zijn en dat zij te weinig gecontacteerd, ondersteund en begeleid worden in de zoektocht naar werk (2025-08362, 2025-09052). Anderen zouden liever langer op eigen kracht verder zoeken naar een job in plaats van onmiddellijk georiënteerd te worden naar een GTB-partner (Gespecialiseerd Team Bemiddeling) (2025-04789, 2025-04728).

Ook in 2025 zag de Vlaamse Ombudsdienst dossiers die zich op het grensvlak VDAB en andere diensten bevonden. De in- en uitschrijfdata van VDAB bepalen of er al dan niet een recht bestaat op een federale uitkering. Verzoekers klopten bij de Vlaamse Ombudsdienst aan omdat zij het niet eens waren met de beslissing van VDAB. In sommige dossiers volgde VDAB de argumentatie van de Vlaamse Ombudsdienst en werd de inschrijfdatum toch met terugwerkende kracht aangepast (2025-04810). In andere dossiers bleef men bij het eerder ingenomen standpunt (2025-04533, 2025-05955). Het was daarbij voor de Vlaamse Ombudsdienst niet altijd duidelijk hoever de interne VDAB-richtlijnen doorwerken en al dan niet een (weigering tot) rechtzetting kunnen rechtvaardigen.

Het VDAB-klachtenrapport vraagt terecht aandacht voor de groep werkzoekenden met het advies welzijn (Vlaams Bemiddelingsboek p. 579). Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst komende schrijvende verhalen binnen van mensen die niet inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt (wat in sommige gevallen bijzonder moeilijk te aanvaarden is voor de betrokkenen) en voor wie niet duidelijk is of en welke uitkering ze zullen krijgen (2025-08891 ...).

Privacy en gegevensbescherming

De Vlaamse Ombudsdienst ontving verschillende klachten die te maken hebben met zorgen over privacy en de bescherming van gegevens. Hier schreven we in een eerder hoofdstuk Privacy in dit jaarverslag al over. De problematiek vraagt verhoogde aandacht.

Verzoekers klagen bv. over het feit dat werkgevers hen nog contacteren (op basis van gegevens die werkgevers hebben opgeslagen, hoewel dat niet mag), terwijl zij opnieuw aan het werk zijn. Of ze klagen dat hun profiel online staat, terwijl ze dat niet willen (2025-07869). De Vlaamse Ombudsdienst vraagt VDAB meer alertheid voor het correct gebruik van en inzage in gegevens van werkzoekenden en de communicatie hierover. VDAB dient zich te beraden over de juridische grondslag voor het langer bewaren van persoonsgegevens/accounts van personen die niet meer werkzoekende zijn of die niet (meer) verplicht zijn om aangemeld te zijn.

VDAB werkt met externe partners om werkzoekenden te begeleiden, opleidingen te organiseren en vacatures ingevuld te krijgen. Enkele verzoekers stellen vragen bij de rol van deze externe bedrijven, die werken onder de naam en het logo van VDAB en die hun individueel dossier mogen inkijken. Ook hier is transparante, heldere communicatie over het gebruik van de gegevens cruciaal (2025-07763).

H. Onderwijs

1. NARIC: langzame kentering in de behandeltermijnen

In het Jaarverslag 2024 rapporteerde de Vlaamse Ombudsdienst over de lange behandeltermijnen bij het National Academic Recognition and Information Centre (NARIC) voor de erkenning van buitenlandse diploma's. Ondanks inspanningen is die situatie in 2025 niet echt verbeterd.

In 2024 ontving NARIC 8.239 aanvragen en waren er 5.956 beslissingen ([Jaarverslag 2024 | NARIC](#)). In 2025 werden eerst acht en dan in totaal zestien bijkomende dossierbehandelaars aangetrokken, wat het totaal op 33 brengt. In 2025 lag daardoor voor het eerst sinds 2019 het aantal afgehandelde dossiers (8.400) boven het aantal aanvragen (7.800). Dit is een gevoelige verbetering, maar die geeft slechts een kleine marge om de achterstand in te halen. Meer initiatieven zijn nodig om tot een normale behandeltermijn te komen, waarbij vier maanden steeds werd vooropgesteld.

In dossier 2025-01253 krijgt de aanvrager in februari 2025 te horen dat de dienst op dat moment niveaunaanvragen opneemt die in mei 2024 werden ingediend. Zijn aanvraag dateert van juli 2024, dus hij moet nog langer wachten. Uiteindelijk valt de beslissing eind augustus 2025. Een andere verzoeker maakt zich zorgen dat haar aanvraag, ingediend in april 2025, nog altijd de status 'aanvraag ingediend' heeft in september 2025 (2025-07516). In dossier 2025-02909 dateert de aanvraag van maart 2024 en wordt in mei 2025 gekeken of het dossier klaar is om door te sturen voor extern advies, waarna drie maanden later toch de beslissing volgt. In de klachten gaat het om dossiers die meer dan een jaar doorlooptijd kennen. Het gemiddelde in 2024 was negen maanden voor een specifieke gelijkwaardigheid, wat twee maanden langer is dan in 2023. De minister gaf in de Commissie Onderwijs aan dat er in de eerste helft van 2025 wel een daling was met twintig dagen in vergelijking met 2024 (*Parl.St.* VI.Parl, 2024-25, nr. 1060).

Veel meer inzetten op algemene niveauserkenningen zou de achterstand moeten verkleinen. Een specifieke erkenning gebeurt alleen nog als dat echt nodig is, omdat de aanvrager bijvoorbeeld een erkend beroep wil uitoefenen. Een tweede aanpassing is het werken met precedënten. Elk dossier wordt individueel behandeld, maar op basis van eerdere precedënten kan de behandeltermijn worden ingekort. Het is niet zo dat voor een specifieke erkenning de externe adviesvragen dan volledig worden overgeslagen. NARIC wijst op verschillen die kunnen spelen binnen één opleiding inzake stages of keuzevakken, of compenserende elementen zoals werkervaring. Die precedentendatabank moet een indicatie geven van welke kans een aanvraag maakt. Op dit moment is deze databank alleen toegankelijk voor de partners van NARIC, niet voor werkgevers of de aanvragers zelf.

In hoeverre precedënten tijdswinst opleveren, moet nog blijken. Allicht zal een shift naar meer algemene niveauserkenningen sneller resultaat opleveren. Hoe dit zich concreet vertaalt in de werking is onvoldoende zichtbaar. Voorlopig blijven de klachtdossiers over te lange behandeltermijn binnenkomen.

2. NARIC: nood aan communicatie en afstemming

Klachten komen vaak van mensen die maanden voordien een aanvraag hebben ingediend, maar nog niets hoorden. De lange wachttijd vooraleer een aanvraag in behandeling wordt genomen, creëert onrust en onzekerheid. Daar komt bij dat NARIC door de achterstand moeilijk tot niet bereikbaar is: "*We zetten zoveel*

mogelijk in op het wegwerken van de ontstane achterstand en trachten prioritair elke aanvrager zo snel mogelijk een beslissing te bezorgen. Daarom zijn we inderdaad telefonisch niet bereikbaar en vragen we om zo weinig mogelijk herinneringen te sturen.” (2025-07516). De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt: met lange doorlooptijden en behandeltermijnen is het niet aanvaardbaar dat een overheidsdienst niet bereikbaar is.

In 2024 liep het MaxiPAC-onderzoeksproject van Thomas More Hogeschool. Dit project is gericht op hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers die in België wonen en hun competenties willen valoriseren. Een van de conclusies is dat andere overheidsdiensten en onderwijsinstellingen niet over de nodige informatie beschikken en de procedures coherentie missen – iets wat ook de Vlaamse Ombudsdienst in klachten vaststelt.

Een verzoeker heeft een diploma uit Tadzjikistan als basisarts en wil in Vlaanderen zijn studies verderzetten. Zowel de KU Leuven als de UGent laten hem weten dat een masterinschrijving een erkenning van zijn diploma door NARIC vereist. NARIC antwoordde hem dat de dienst alleen aanvragen behandelt in functie van werk en verwees hem terug naar de universiteiten (2025-00119). Dit stemt niet overeen met de informatie op de website van NARIC waar uitzonderingen worden gemaakt voor studies waarbij de onderwijsinstelling uitdrukkelijk een erkenning vraagt en voor buitenlandse basisdiploma's Geneeskunde. Ondanks specifieke attesten van de universiteiten wordt de verzoeker bij NARIC toch teruggestuurd.

Dit creëert een patsituatie. De universiteiten wijzen op de werkafspraken voor niet-EU-diploma's Geneeskunde; NARIC wijst op de algemene autonomie van de universiteiten. De informatie online stemt niet overeen met de praktijk. De Vlaamse Ombudsdienst kan de verzoeker niet adviseren welke stap hij eerst moet zetten met het oog op verdere studies. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op structurele samenwerkingsafspraken tussen NARIC en de onderwijsinstellingen. In maart 2025 reageert NARIC dat overleg wordt opgestart en deze aanvraag ondertussen uitzonderlijk wordt behandeld. Eind 2025 informeert NARIC dat de uitzondering om te specialiseren in de geneeskunde, toch behouden blijft en er dus een diploma-erkenning nodig is. Bij andere studies beslissen de onderwijsinstellingen autonoom over de inschrijving van een student met een buitenlands diploma. Toch slipt er soms een dossier voor verdere studies in de NARIC-procedure waar de verzoeker pas na een jaar het volgende te horen kreeg: *"De beoordeling had naar onze mening dan ook sneller kunnen gebeuren door de universiteit zelf. Dit nemen we met het oog op toekomstige aanvragen verder op met de UA."* (2025-06776)

Opvallend, ook mensen die aan een Centrum voor Volwassenenonderwijs studeren, hebben een NARIC-erkenning nodig van hun buitenlandse diploma secundair. Een gelijkwaardigheid van een diploma hoger onderwijs volstaat niet. In het volwassenenonderwijs kan een diploma secundair beroepsonderwijs uitsluitend worden uitgereikt als de cursist al een diploma secundair onderwijs of een gelijkgesteld studiebewijs heeft. Een verzoekster krijgt daardoor geen diploma maar een certificaat van zorgkundige als studiebewijs. Daarmee kan ze wel aan de slag maar aan een lager barema. Pas na de erkenning van haar diploma secundair kan ze een diploma als zorgkundige krijgen (2026-00230). De regelgeving volwassenenonderwijs laat niet toe om een diploma van secundair onderwijs uit te reiken op basis van een diploma van gegradueerde/bachelor of master in combinatie met de beroepsopleiding. Dit zou toch efficiënter moeten kunnen met valorisatie van diploma's hoger onderwijs.

Een verzoeker die via het Agentschap voor Integratie en Inburgering zijn aanvraag bij NARIC liet indienen, maakte zich kwaad dat het agentschap een integrale

vertaling van zijn eindwerk eiste, terwijl voor NARIC een samenvatting volstaat. Het agentschap wees op tegenstrijdige informatie in de aanvraagwizard en de algemene info op de website die niet werd aangepast (2025-10255). Het is belangrijk dat NARIC en intermediairs op één lijn communiceren.

Een akkoord met het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) zorgde ervoor dat iemand vanaf september 2024 kon werken in het onderwijs, betaald door AGODI, zodra er een aanvraag is ingediend bij NARIC. Dit geldt alleen voor leerkrachten. Als men op een school werkt in een zorgberoep, valt men buiten deze maatregel. Een verzoeker die als orthopedagoog werkt, kan zo niet betaald worden door AGODI (2025-08167). NARIC reageert dat het *"gelet op deze precaire situatie en de maatschappelijke noodzaak binnen het onderwijsveld zéér uitzonderlijk uw dossier met prioriteit zal behandelen"*. AGODI liet NARIC weten dat een voorlopige tijdelijke aanstelling niet mogelijk is voor de uitoefening van een gereguleerd zorgberoep. De reden daarvoor is dat deze beroepen ook een visum nodig hebben en niet alleen een erkenning. Maar de verzoeker was wel al aan de slag, dan zou een betalingsregeling toch ook mogelijk moeten zijn.

3. Examens en examencommissies: besef van hoogdringendheid

Verschillende klachten kwamen binnen over de Examencommissie waar op 1 september 2025 de modernisering van de derde graad secundair onderwijs werd doorgevoerd. Kandidaten die al examens hadden afgelegd maar hun programma niet volledig rond kregen voor die datum, moesten op 1 september noodgedwongen overstappen naar een van de nieuwe studierichtingen.

De Examencommissie benadrukt dat er sinds oktober 2023 geregeld wordt geïnformeerd over die overschakeling. De vaststelling dat er nu meer examens moeten worden afgelegd dan wat restte in het oude programma, zorgde voor heel wat kwade reacties (2025-06879, 2025-07604, 2025-07779). Via het examenplatform kregen de kandidaten geregeld informatie over de veranderingen vanaf 1 september 2025. Het valt te bekijken of zoiets meer gepersonaliseerd kan zodat de boodschap ten volle overkomt.

Vergelijkbare klachten waren er in het hoger onderwijs over de harde knip, de regel dat een student aan het einde van zijn tweede jaar volledig geslaagd moet zijn in zijn drempelpakket (de vakken waarvoor hij in het eerste jaar was ingeschreven). Onderwijsinstellingen kennen een procedure waarin je wegens specifieke omstandigheden een uitzondering kan vragen. Voor sommige studenten was het zoeken naar de juiste weg (2025-07408). Anderen liepen hun termijn mis. De termijn om in beroep te gaan is zeven dagen. De UGent signaleert 15% beroepen bij deze geweigerde studenten en 7% die weer werden toegelaten. De maatregel wordt omschreven als een *"grove maat die via de interne beroepsprocedure op dossier wordt bijgestuurd maar het blijft wel een effectieve manier om studenten te weren of te heroriënteren"* (Vlaams Bemiddelingsboek p. 894).

Het examen dat in 2025 de meeste aandacht kreeg, was het toelatingsexamen arts/tandarts/dierenarts. Acht deelnemers contacteerden de Vlaamse Ombudsdienst in de periode dat er onzekerheid was over de gevolgen van het onderzoek naar fraude. Alle deelnemers aan het examen kregen een communicatie waarin werd verwezen naar de bundeling vragen en antwoorden op de website. Duidelijk is dat 2026 een overgangsjaar zal worden voor het toelatingsexamen. De ontwikkelingen inzake AI stellen de inrichting van het examen voor grondige uitdagingen.

4. Studietoelagen en privacy

Opvallend zijn klachten van ouders die niet willen dat hun kinderen de gezinsinkomsten te zien krijgen (2025-01139, 2025-06343). De afdeling Studietoelage beslist dat het belang van de aanvrager op transparantie van de beslissing zwaarder doorweegt dan het belang van de betrokkenen op bescherming van de privésfeer.

Elk jaar komt er wel een klacht van een student die te laat opmerkt dat hij een studietoelage kon krijgen (2024-08909). Er is minstens één keer een aanvraag nodig en die deadline ligt op 1 juni van het academiejaar. Latere aanvragen zijn onontvankelijk. In het kader van het recht op vergissing legde de Vlaamse Ombudsdienst de vraag voor of hier voortaan anders naar kan gekeken worden. De afdeling geeft aan dat binnen de mogelijkheden die de regelgeving zal voorzien, vergissingen kunnen worden rechtgezet. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt alvast dat het beleidsdomein Onderwijs een kader uitwerkt voor de toepassing van het recht op vergissing.

5. Scholen en onderwijsinspectie: werken aan vertrouwen

Een verzoeker wil niet dat een eerste controle op huisonderwijs bij hem thuis plaatsvindt, terwijl de wetgeving uitdrukkelijk bepaalt dat de controle gebeurt op de plaats waar het huisonderwijs wordt verstrekt of op een plaats die de onderwijsinspectie aanwijst (2025-02559). In een ander dossier moet een tweede inspectie gebeuren na een eerste negatief advies. De Vlaamse Ombudsdienst kan bemiddelen om een voor beide partijen aanvaardbare datum te vinden, maar de verzoeker blijft ontevreden over de informatie en wat hij juist moet doen om tegemoet te komen aan de kritiek. De extra toelichting blijft voor hem onvoldoende en hij weigert de tweede inspectie (2025-05332). De onderwijsinspectie past haar interne procedure aan en zal voortaan al in het eerste verslag de bouwstenen die onvoldoende zijn uitgebreider motiveren. De onderwijsinspectie merkt op dat het uitvoeren van controles huisonderwijs moeilijker wordt omdat een aantal ouders zich blijft verzetten tegen het resultaat van een controle (Vlaams Bemiddelingsboek p 849).

Die lastige verstandhouding en moeilijke dialoog komt ook terug bij klachten over scholen. Ouders contacteren de Vlaamse Ombudsdienst maar vragen om anoniem te blijven tegenover de school. In dossier 2024-07977 klaagt de verzoeker over een gebrek aan discipline op school en maakt ze zich zorgen over de veiligheid van haar dochter. Na overleg wil ze toch met de schooldirectie spreken en is ze tevreden met de reactie. In een ander dossier geeft de Vlaamse Ombudsdienst informatie door over bijkomende ondersteuning aan leerlingen van de B-stroom (2025-04208).

De aanpak van pestproblemen is een terugkerend thema. Op de kritiek van een ontoereikende aanpak van pesten reageert een school dat specifieke zorgbegeleiding lopende is met ondersteuning van het CLB (2025-00415). Pestgedrag dat al tot verschillende incidenten leidde, geeft discussie of de straf niet te licht is (2025-00909). Pestgedrag dat doorloopt tot buiten de schoolpoort, zorgt voor onvrede wanneer de school dit niet onder controle krijgt (2025-02656). Ouders voelen zich niet gehoord, het vertrouwen staat onder druk en dat weerspiegelt zich in de klachten die soms pas toekomen wanneer er voor een andere school is gekozen. De Vlaamse Ombudsdienst tracht beide partijen te horen en een gesprek tussen ouders en school op gang te brengen als dat nog mogelijk is. Een antipestbeleid is zeer belangrijk op school. Het is een goede zaak dat dit aspect nu is opgenomen in de periodieke doorlichting door de onderwijsinspectie.

I. Personeel en klokkenluiders

1. Personeelsklachten binnen de Vlaamse overheid

Begin 2025 werkten er 27.972 personeelsleden bij de diensten van de Vlaamse overheid. Uit de publicatie van de tevredenheidsenquête bij het personeel van de Vlaamse overheid blijkt een algemene werktevredenheid: 88% van de personeelsleden geeft aan dat ze hun werk graag doen. 85% voelt zich goed op het werk. Ook op het vlak van loopbaanbeleid en werk-privébalans scoort de Vlaamse overheid goed als werkgever. Het beloningsbeleid en de werkdruk zijn aandachtspunten.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt tamelijk wat personeelsklachten, waarvan een groot deel betrekking heeft op tewerkstelling in onderwijs (zie verder). Voor de klachten binnen de diensten van de Vlaamse overheid is de klachtenbehandelaar van het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) dikwijls het aanspreekpunt.

Het vertrouwen in de overheid kan op het spel staan als plots lopende engagementen eenzijdig en vroegtijdig worden verbroken. De Vlaamse Ombudsdienst ontving rond de jaarwisseling meerdere klachten en bezorgdheden over de omgang met gedetacheerde personeelsleden binnen het Duurzaam Educatiepunt van het Departement Omgeving. Daar werken gedetacheerde leerkrachten, sommigen al vele jaren. Eind september 2025 besliste de minister van Omgeving om het programma stop te zetten. De timing van de beslissing, nl. op het moment dat de lesroosters en opdrachten vastliggen, was erg ongelukkig. Vanuit het Departement Omgeving kregen de gedetacheerde personeelsleden eerst de garantie dat hun detachering kon doorlopen tot het einde van het lopende schooljaar. Maar in december 2025 kregen die personeelsleden onverwacht bericht dat de detachering dan toch niet kon doorlopen. Scholen bleken bovendien weinig bereid om leerkrachten tijdens het schooljaar opnieuw op te nemen.

De betrokken personeelsleden ervoeren dit als een onrechtvaardige situatie, zeker gezien de eerdere garantie die in september was gegeven. De onzekerheid was groot, en sommigen dreigden zelfs loonverlies te lijden. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg daarop verduidelijking aan de secretaris-generaal van het Departement Omgeving. Begin maart volgde een uitgebreide toelichting over de genomen stappen, en kregen de personeelsleden de bevestiging dat hun detacheringen toch kunnen doorlopen tot eind augustus 2026.

In personeelsdossiers is de Vlaamse Ombudsdienst soms een luisterend oor, een facilitator bij moeilijke gesprekken of een doorverwijzer naar preventiediensten. Dit laatste is het geval bij klachten rond toxisch leiderschap (2025-04122, 2025-05637, 2025-05222). In dossier 2025-02648 klaagt de verzoeker over het feit dat hij na problemen op de werkvloer een nieuwe standplaats krijgt toegewezen, wat hij zelf ervaart als een verdoken sanctie.

Soms gaan de klachten over praktische zaken zoals verplaatsingskosten of een parkeerplaats krijgen (2025-02764). Sinds de covidpandemie ging het derdebetalerssysteem voor telewerkers op de schop bij de Vlaamse overheid. Er kwamen aangepaste werkwijzen en treintickets. Tot op vandaag is er nog altijd geen derdebetalerssysteem voor personeelsleden die slechts eenmaal per week de verplaatsing maken naar hun kantoor. Dat is onhandig omdat telkens de gemaakte kost moet teruggevraagd worden. In dossier 2025-03161 werkt de verzoekster in Brussel maar ze wil een parkeerplek in het VAC van Leuven, waar ze de trein neemt. Het is niet zo dat elk personeelslid van de Vlaamse overheid in alle parkings dagelijks gratis kan parkeren. Dit is niet opeisbaar vanuit het personeelsstatuut.

Klachten gaan ook over de toepassing van de hospitalisatieverzekering (2025-01656, 2025-08684) of het te lang aanslepen van de afwikkeling van arbeidsongevallen (2025-03496, 2025-03177).

Ook oud-personeelsleden doen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst om hun loopbaan te kunnen samenstellen met het oog op hun pensioen (2025-08226). Een andere ambtenaar is niet tevreden dat hij (2025-09333) niet meer kan deelnemen aan een driedaagse cursus 'pensioenvoorbereiding'. Het AgO is er zich van bewust dat het aanbod niet aan de vraag kan voldoen. Uiteraard beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om de informatie te kunnen aanbieden aan elk personeelslid dat er behoefte aan heeft. Hoe de informatie wordt aangeboden, is daarbij ondergeschikt. Een driedaagse live cursus lijkt te arbeidsintensief, maar alternatieven zijn mogelijk. De Vlaamse Ombudsdienst helpt ook een oud-personeelslid van wie de overheid 450 euro onverschuldigd loon terugvordert. Er was in het voorlaatste werkjaar bij een verlofaanvraag geen rekening gehouden met een aanvraag die nog in behandeling was (2025-03257).

Een personeelslid had zijn pensioen aangevraagd op basis van de gegevens op het webplatform mypension.be, maar hij bleek geen volledige loopbaan te hebben (2025-07525). De Vlaamse Ombudsdienst heeft met succes bemiddeld om de man vier maanden langer te laten werken bij het Departement Zorg, maar uiteindelijk kon zijn probleem toch anders opgelost worden. Het mag een les zijn voor eenieder: mypension.be is een raming en het bindt de overheid niet. Die disclaimer staat duidelijk op de website. Soms is het aangewezen om bij de pensioendienst een controle te laten doen van gegevens en cijfers.

Rekrutering en selectie

In 2025 waren er 26.001 sollicitaties bij het Selectiecentrum van AgO, dat instaat voor rekrutering en selectie in de Vlaamse overheid. Er zijn 2.959 kandidaten geschikt bevonden na eindselectie en in totaal zijn 1.837 vacatures ingevuld.

Het valt op dat de Vlaamse overheid deze procedures strak en efficiënt wil laten verlopen. Tweede kansen om nog iets toe te lichten zijn er niet. Kandidaten kunnen al in de eerste ronde uitvallen op basis van een vragenlijst. Zo verwoordde een kandidaat zijn ongenoegen na deelname aan enkele selectieprocedures: *"De inhoudelijke expertise komt soms laat aan bod in het selectieproces. Daardoor krijgen persoonlijke vaardigheden onevenredig veel gewicht in de beginfase van de selectie, terwijl vakkennis en inhoud gebonden competenties te laat worden getoetst."* Hij klaagt dan ook over het gebrek aan objectiviteit in de selectieprocedure (2025-06691).

De Vlaamse overheid streeft ernaar elke kandidaat correct, zorgvuldig en gelijkwaardig te behandelen. De klachten tonen dat dit in de praktijk niet altijd zo ervaren wordt, maar elke klacht kan aanleiding geven tot verbetering. Door kritisch te blijven evalueren en waar nodig bij te sturen, kan het vertrouwen in de selectieprocedures verder worden versterkt. Het is duidelijk dat slechts een klein percentage van de kandidaten geen genoegen neemt met de feedback die AgO altijd aanbiedt na een aanwervingsprocedure.

Zo gaf een kandidaat aan dat de feedback na een selectieprocedure hem een negatieve nasmaak had bezorgd. Hoewel het nooit de bedoeling is om afbreuk te doen aan iemands persoonlijkheid, expertise of ervaring, blijft het essentieel dat feedback constructief en ontwikkelingsgericht wordt geformuleerd. AgO heeft naar aanleiding van deze melding opnieuw overleg gevoerd met de externe partner om het belang van kwaliteitsvolle feedback te benadrukken (2025-00067).

Ook andere dossiers illustreren dat de perceptie van kandidaten soms botst met de formele beoordeling (2025-02829). Een vrijwilliger-boswachter die niet werd

toegelaten tot de selectie voor boswachter, kon moeilijk aanvaarden dat zijn motivatie als onvoldoende werd beoordeeld. In het feedbackgesprek werd verduidelijkt dat zijn motivatie en inzicht in de functie sterker verwoord moesten worden en dat een betere voorbereiding noodzakelijk was.

Daarnaast zijn er kandidaten die vragen hebben bij de manier waarop hun prestaties in verschillende selectiefasen worden beoordeeld. Zo begreep een sollicitant voor een leidinggevende functie bij De Vlaamse Waterweg niet waarom hij, ondanks een eerdere hoge score op een schriftelijke proef, nu niet als eerste uit de selectie kwam (2025-04348).

Ook het thema van redelijke aanpassingen komt aan bod bij een selectieprocedure: een kandidate met dyslexie vroeg zich af of hiermee rekening was gehouden. Hoewel de Vlaamse overheid veel belang hecht aan redelijke aanpassingen en hiervoor een specifieke tool ontwikkelde, bleek dat haar vermelding van dyslexie over het hoofd was gezien door de grote instroom aan kandidaten. Aangezien ze naar de volgende stap mocht, had de vergetelheid geen verdere impact. De kandidate apprecieerde de verduidelijking, maar het incident toont aan dat er blijvend aandacht nodig is voor het tijdig detecteren van dergelijke signalen (2025-06888).

In dossier 2025-08996 wordt een externe expert geconfronteerd met onduidelijkheid over de rol van zijn advies in een selectieprocedure. Hoewel hem was meegedeeld dat zijn advies eliminerend zou zijn, bleek dit in de praktijk niet het geval.

2. Onderwijspersoneel: complexe regels

Bij personeelsklachten binnen onderwijs is het opvallend dat de statuten, de vaste benoemingen, de verlofstelsels, de regels rond anciënniteit voor zijinstromers en de regels bij afwezigheid/ziekte complex zijn (2025-01094). Er zijn ook meerdere spelers op het veld: het personeelslid, de school als werkgever, de Vlaamse overheid als regelgever en uitbetaler, Certimed als partner in geval van ziekte, Medex bij beslissingen rond medisch pensioen (2025-01212). De onderlinge informatiestromen lopen niet altijd optimaal. Voor de behandeling van de klachten gaat de Vlaamse Ombudsdienst in gesprek met bovenvermelde spelers. Soms kan dat niet omdat we niet bevoegd zijn voor de inrichtende macht van de school (bv. vrij gesubsidieerd onderwijs of gemeentelijke scholen, 2025-01653), maar dan trachten we de situatie mee uit te klaren.

Na de vele klachten over de digitalisering van de lerarenkaart begin 2025, is er in de zomer van 2025 toch nog in een afprintbare pdf-versie voorzien tot grote voldoening van zij die zich ver van de smartphone en de apps willen houden. Ook het feit dat personeelsleden niet langer telefonisch of per e-mail contact kunnen opnemen met het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) maar enkel via een digitaal dienstverleningsplatform wekt weerstand op bij leerkrachten (2025-00770).

Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming telt 327 ontvankelijke eerstelijnsklachten, waarvan een groot deel afkomstig is van de personeelsleden. Uitzonderlijk ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst een klacht over hoger onderwijs. Een docent dient klacht in voor het feit dat een hogeschool 20% van zijn opdracht waarvoor hij gedurende bijna tien jaar was vrijgesteld om prestaties te leveren, opnieuw wil invullen (2025-04169). Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) geeft aan dat artikel V.129 van de Codex Hoger Onderwijs bepaalt dat het hogeschoolbestuur de opdracht en de taakomschrijving van de leden van het onderwijzend personeel vastlegt. Nu vraagt de hogeschool om ofwel ontslag te nemen voor de

20%-opdracht, ofwel de opdracht effectief opnieuw op te nemen, maar de docent weigert die keuze te maken. Hij verzet zich principieel en gaat dan ook niet in op het voorstel van de Vlaamse Ombudsdienst om een gesprek met de school te faciliteren.

De scholengroepen van het Gemeenschapsonderwijs rapporteren 113 klachten in eerste lijn die afkomstig zijn van personeelsleden. 60% daarvan hebben betrekking op het handelen van de directeur of een collega. Een aantal van deze klachten komt ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht (2025-04745, 2025-05685). In dossier 2025-02468 heeft de verzoeker gesolliciteerd bij een andere school binnen het GO! en is daar directeur geworden. Zijn huidige school staat hem geen verlofstelsel toe om te kunnen terugkeren, mocht het tegenvallen. De school heeft aangegeven dat de gevraagde verlofstelsels gunsten zijn die niet afdwingbaar zijn en dat de beslissing om deze niet toe te kennen is gebaseerd op het principe van gelijke behandeling voor alle medewerkers. Dit leidde tot teleurstelling bij het personeelslid dat achttien jaar in dienst was. Hij voelt zich miskend, maar de school heeft niet tegen de regels gehandeld.

Terugvorderingen moeten transparant en billijk zijn

Al jaren ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst klachten van zijinstromers in het onderwijs over de anciënniteit die ze al dan niet kunnen meenemen. In 2025 was het niet anders. Begin 2026 blijkt nu dat er ook instromers verkeerd werden uitbetaald en dat er terugvorderingen zullen volgen.

De meest opvallende terugvordering betreft een dossier waarbij AGODI in september 2025 bijna 30.000 euro terugvordert voor een te veel uitbetaald loon in 2018–2020 (dossier 2025-09182). De verzoekster had in juni 2018 een arbeidsongeval en Medex consolideerde haar dossier in 2020 met terugwerkende kracht. Intussen bleef het volledige loon doorbetaald worden, hoewel de verzoekster niet aan het werk was. Over de datum van de consolidatie loopt momenteel een procedure voor het arbeidshof. De verzoekster vraagt daarom aan de Vlaamse Ombudsdienst om tussen te komen en de terugvordering op te schorten tot er een definitieve rechterlijke uitspraak is. AGODI heeft deze vraag ingewilligd. Toch blijft de behandeling van dit dossier vragen oproepen. Aanvankelijk werden er toezeggingen gedaan dat de uitbetaalde bedragen niet zouden worden teruggevorderd. Bovendien ontbreekt in de communicatie een duidelijke toelichting van de berekeningen en van de verjaringstermijnen.

Terugvorderingen van loon moeten in elk dossier volledig transparant, zorgvuldig en juridisch onderbouwd worden aangepakt. Dat houdt minstens in: een gedetailleerde en controleerbare berekening van de teruggevorderde bedragen en een heldere uitleg over de toepasselijke verjaringstermijnen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor korte verjaringstermijnen en een billijke aanpak met de mogelijkheid om de afbetalingen maximaal te spreiden. Als de fout bij de overheid ligt, is een expliciete en correcte verontschuldiging aan de betrokken burger op zijn plaats. Alleen op die manier kan de overheid het vertrouwen van burgers behouden en vermijden dat terugvorderingen onnodig escaleren of tot bijkomende procedures leiden.

Verdrinken in regels

Scholen geven aan dat ze regelgeving en de omzendbrieven niet altijd voldoende kunnen opvolgen waardoor ze wellicht soms verkeerde adviezen geven aan personeel (2025-04726). Zo moet AGODI scholen erop wijzen dat een leerkracht die werd aangesteld niet voldoet aan de gestelde vereisten. AGODI kan die leerkracht niet betalen. De school (hier uit het vrije net) moet dan nagaan hoe ze dit netjes kan afsluiten met de verzoeker in kwestie (2025-04568). De aanwerving

en aanstelling van personeelsleden valt onder de bevoegdheid van het schoolbestuur, daar komt AGODI niet tussen (2025-09178).

In dossier 2025-07241 geeft de verzoekster die in rustpensioen is, enkele uren les om een school uit de nood te helpen. Naar eigen inzicht doet ze dit als belastingvrije flexi-job. Dit kan binnen onderwijs, maar de school moet dit uit eigen middelen betalen. De school kiest daar niet voor en geeft mevrouw bij AGODI aan als een instromer. Ze kan namelijk heel wat anciënniteit meenemen, maar moet dan ook inkomstenbelastingen betalen op haar loon. De verzoekster is niet vertrouwd met het digitale platform Mijn Onderwijs. Daar had ze de fiscale fiche kunnen terugvinden. Maar het is de school die de weldoener beter had moeten informeren.

Maar ook AGODI kan zich vergissen. Een leraar werd door een foute inschatting van AGODI verplicht om een taaltest af te leggen (2025-10272). Hij heeft dit gedaan en hiervoor kosten gemaakt. Achteraf bleek het afleggen van de test niet nodig. AGODI geeft de vergissing toe, maar stelt dat er geen rechtsgrond is om de kost van de taaltest te vergoeden. Er is een fout gemaakt, er is schade geleden (zelfs meer dan de loutere kost van een taaltest) en er is een duidelijk causaal verband tussen beide. De rechtsgrond om deze kost te vergoeden is het aansprakelijkheidsrecht. Een volwassen overheid excuseert zich en neemt zijn verantwoordelijkheid op. De Vlaamse Ombudsdienst blijft aandringen op een terugbetaling van de kost van de taaltest.

3. Klokkenluidersmeldingen: de bescherming blijft een abstract begrip

In 2025 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst 33 dossiers rond klokkenluidersmeldingen. Vaak ging het om vragen over de procedure of de reikwijdte van de bescherming, maar in een aantal gevallen werd ook onderzoek gevoerd naar de gemelde feiten. In drie dossiers vroegen de melders expliciet dat de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken entiteit zou wijzen op het verbod op represailles. In andere dossiers genieten de melders eveneens bescherming, maar kiezen ze ervoor die niet expliciet in te roepen om hun identiteit maximaal af te schermen.

Voor (kandidaat-)melders blijft de bescherming echter een moeilijk te vatten concept. Wie de meldingsprocedures uit het Bestuursdecreet volgt, is beschermd tegen represailles die voortvloeien uit de melding. Die bescherming bestaat in essentie uit een omkering van de bewijslast: niet de melder, maar de werkgever of entiteit moet aantonen dat een tuchtprocedure, ontslag of stopzetting van de samenwerking géén verband houdt met de melding. Zulke maatregelen blijven dus mogelijk, maar mogen niet ingegeven zijn door de melding. Zo voerde in dossier 2024-05258 het Agentschap Landbouw en Zeevisserij afdoende argumenten aan waarom er een tuchtprocedure werd opgestart tegen een melder. Die argumenten hadden geen betrekking op de melding die hij had gedaan.

De Vlaamse Ombudsdienst kan onderzoeken of er een verband bestaat tussen een maatregel en de melding, en kan bij aanwijzingen van represailles en de weerwil om deze in te trekken, het dossier escaleren naar de bevoegde minister. Dit buitengerechtelijk beschermingsmechanisme geldt voor personeelsleden van de Vlaamse overheid. Voor melders bij lokale besturen en in het onderwijs bestaat geen buitengerechtelijk beschermingsparcours. Zij kunnen zich wel op hun statuut van klokkenluider beroepen voor een rechtbank of voor een tuchtcommissie, die autonoom oordeelt of dit aan de orde is. Dit geldt evenzeer voor een melding over bv. een woonmaatschappij die onder de regeling voor de private sector valt, waarbij alleen de Europese toepassingsgebieden spelen. Een 'gewone' klacht over die woonmaatschappij valt wel onder de 'gewone' bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst, maar dan zonder wettelijke bescherming voor de melder.

De Vlaamse Ombudsdienst kan voor meldingen over lokale besturen de rol van een 'derde aanleg' niet waarnemen. Intern kan er gemeld worden bij het lokaal bestuur zelf. Een ex-personeelslid doet een melding bij Audit Vlaanderen in zijn hoedanigheid van extern meldpunt voor lokale besturen (2025-03181). Voor Audit Vlaanderen is de melding niet ontvankelijk. De melder wil dat de Vlaamse Ombudsdienst de (onontvankelijkheids)beslissing van Audit Vlaanderen opnieuw onderzoekt, maar dat kan niet. De melder kan zich wel bij elke rechterlijke instantie trachten te beroepen op zijn klokkenluidersstatuut. Die instantie zal daar autonoom over oordelen.

In de zomer van 2025 keurde de Vlaamse Regering een visienota goed die de huidige regeling wil aanvullen en verfijnen. De meldingskanalen zouden worden gestroomlijnd, de Vlaamse Ombudsdienst zou formeel de rol van ondersteuner krijgen en er komen strafbepalingen voor het verhinderen van meldingen of het schenden van de vertrouwelijkheid van de identiteit van de melder. Het zijn noodzakelijke verbeteringen die de Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt, al is de taakverdeling nog niet definitief beslist en moet het parlementaire debat nog volgen.

Aanbeveling rond rapportering

Naar aanleiding van een klokkenluidersmelding bij de Vlaamse Ombudsdienst bleek dat de leden van de raad van bestuur van VDAB geen kennis hadden van het forensisch rapport van Audit Vlaanderen over de melding. Audit Vlaanderen rapporteert onder meer aan de voorzitter van de raad van bestuur, maar niet aan de andere bestuurders. Nochtans moeten ook zij toegang hebben tot deze informatie om hun verantwoordelijkheid binnen de raad van bestuur correct te kunnen opnemen. Geheimhouding vormt daarbij geen probleem, aangezien ook op hen een geheimhoudingsplicht rust.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst naar een bepaling in het Decreet Lokaal Bestuur (artikel 221) die de voorzitter van de gemeenteraad verplicht om auditrapporten en bijhorende briefwisseling van Audit Vlaanderen aan alle gemeenteraadsleden te bezorgen. Een dergelijke bepaling is niet voorzien op Vlaams niveau.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een decretale verankering van de verplichting voor de voorzitter van de raad van bestuur van een extern verzelfstandigd agentschap om alle audits en briefwisseling van Audit Vlaanderen aan de volledige raad van bestuur te bezorgen.

J. Overige

1. Onroerend erfgoed: knelpunten zijn niet opgelost

De weinig flexibele regelgeving blijft eigenaars van onroerend erfgoed parten spelen. Wie een deel van de werken uitvoert voordat de erfgoedpremie toegekend wordt, verliest nog altijd de volledige premie, ook voor het deel van de werken die hij wel nadien uitvoert.

Het recentste voorbeeld: na overleg met de erfgoedconsulent vraagt de kerkfabriek op 17 april 2024 een erfgoedpremie aan voor dringende werken in de kerk en aan de kerktoren. Het agentschap kent op 27 augustus 2024 een premie van 25.000 euro toe. Maar tegen dan had de kerkfabriek de dringende voegwerken aan de kerktoren al laten uitvoeren, op aandringen van Monumentenwacht: insijpelend water via de weggespoelde voegen kon problemen aan de voet van de toren veroorzaken, wat tot hogere kosten zou leiden.

Resultaat: na het indienen van alle facturen wordt de uitbetaling van de premie volledig geweigerd, al diende de premie vooral voor belangrijke herstellingswerken in de kerk, die wel na de toekenning uitgevoerd werden. Door het beperkte budget van de kerkfabriek moeten andere werken op de lange baan geschoven worden (2025-10139).

In zijn Jaarverslag 2024 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om in de regelgeving een regularisatiemogelijkheid of een percentsgewijze vermindering naargelang het aandeel van vroegtijdig uitgevoerde werken in te bouwen. De minister heeft beloofd die aanbeveling mee te nemen in zijn globale doorlichting van de regelgeving inzake onroerend erfgoed.

De tweede terugkerende categorie klachten slaat op de belastingvermindering bij de aankoop van een beschermd monument, op voorwaarde dat voldoende geïnvesteerd wordt in noodzakelijke werken. Opnieuw zag de Vlaamse Ombudsdienst terugvorderingen van dat voordeel, omdat volgens de regelgeving alleen werken die ná een goedgekeurd beheerplan uitgevoerd worden, tellen.

Zo moest de erfgoedeigenaar in dossier 2025-02091 70.000 euro terugbetalen. Hij had nochtans voldoende noodzakelijke werken uitgevoerd, maar sommige daarvan voordat hij zijn beheerplan goedgekeurd kreeg. Ook in dossier 2026-00753 vorderde het agentschap bijna 70.000 euro terug van een erfgoedeigenaar die - met toestemming van het agentschap - al ruim 200.000 euro geïnvesteerd had in het beschermde pand. Maar slechts een beperkt deel van die werken dateerde van na de goedkeuring van het beheerplan. Gevolg: volledige terugvordering van het fiscale voordeel.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft pleiten voor meer billijkheid in de regelgeving, want het agentschap kan niet verder gaan dan kwijtschelding van intresten en eventuele gevallen van bewezen overmacht. De klachtencoördinator van het agentschap kijkt met belangstelling uit naar de mogelijkheden die een decretaal verankerd recht op vergissing zou kunnen bieden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 270).

In een algemene reactie verklaarde de minister zich niet geneigd om de regelgeving te versoepelen en onderstreepte hij daarbij het belang van een vooraf goedgekeurd beheerplan. De Vlaamse Ombudsdienst kan dat belang zeker onderschrijven. Maar als een erfgoedeigenaar concreet kan aantonen dat de vroegtijdig uitgevoerde werken in overleg met de erfgoedconsulent uitgevoerd zijn en ze onbetwistbaar een onderdeel van een goedgekeurd beheerplan geweest zouden zijn, moet dat toch mee kunnen wegen.

Ondertussen heeft het agentschap wel een andere ombudsaanbeveling ingewilligd, door voortaan vroeger te communiceren over geplande wijzigingen in de regelgeving. In een voorgaand hoofdstuk, Rechtszekerheid, wordt de aanleiding geschetst. Een overheidsdienst hoeft niet te wachten met communicatie tot de regelgever een definitieve beslissing genomen heeft over de afschaffing of verstrenging van een financieel voordeel, zeker in een systeem waarin de burger eerst kosten moet maken om in aanmerking te komen.

2. Landbouw: betere communicatie over de behandeltermijn

Ook in 2025 was het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over het Agentschap Landbouw en Zeevisserij en het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing beperkt (respectievelijk acht en vijf). Vorig jaar vormden de lange termijnen bij het agentschap voor de behandeling van vragen, bezwaren en uitbetalingen een opvallend pijnpunt. In de tweede helft van 2025 heeft de Vlaamse Ombudsdienst daarover geen signalen meer ontvangen. In het Vlaams Bemiddelingsboek (p. 638-639) wordt aangegeven dat de communicatie bijgestuurd is. Vooraf scheidt men meer realistische verwachtingen; bij termijnverlengingen probeert men concreet te maken hoe lang de verlenging zou duren en bij uitgestelde betalingen licht men de redenen toe.

Heel wat inhoudelijke onvrede wordt natuurlijk al opgelost via de bezwaarschriftenprocedure, waarover in het Vlaams Bemiddelingsboek niet gerapporteerd wordt. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat ook uit de behandeling van die bezwaren passende leerpunten gehaald worden.

De Vlaamse Landmaatschappij heeft op suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst een mooie toepassing gemaakt van een recht op vergissing, uitgewerkt in het Mestdecreet (2025-06892). De gedetailleerde handhavingsregeling bepaalt dat bij een eenmalige, lichte administratieve overtreding geen administratieve geldboete opgelegd wordt: men houdt het bij een waarschuwing. Meer algemeen heeft de boeteambtenaar de mogelijkheid om bij verzachtende omstandigheden het boetebedrag te verminderen. Dat biedt ruimte om rekening te houden met begrijpelijke vergissingen.

3. Dierenwelzijn: vertraging bij terugvordering kosten

Over dierenwelzijn is het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst zeer beperkt. Eén klacht sprong er wel uit (2025-03695) en duidt op een achterstand bij terugvorderingsdossiers, die ook begin 2026 nog bestaat (dossier 2026-01878).

In februari 2023 deed de verzoekster afstand van vijf schapen die in beslag waren genomen. Ze meende begrepen te hebben van de politie dat in geval van afstand van de dieren er geen kosten zouden aangerekend worden. Groot is haar verbazing als ze in 2025 een rekening van 1.500 euro gepresenteerd krijgt voor de opvang van de schapen tussen de inbeslagname en de afstand van de dieren, dit is gedurende één maand. De aanrekening is op zich correct, de mogelijkheid tot terugvordering is nog niet verjaard. Maar ombudsmatig kunnen we niet van een redelijke termijn spreken.

De informatie die wordt meegegeven bij inbeslagnames blijkt beperkt te zijn en verwijst zeer formeel naar de regelgeving. Die informatie zou helder en toegankelijk moeten zijn waarbij duidelijk wordt aangegeven wat er met de dieren gebeurt, wanneer en door wie er definitief over de bestemming zal beslist worden en hoe de persoon wiens dieren zijn inbeslaggenomen zich kan verdedigen of wat hij kan doen om gehoord te worden. Ook het kostenplaatje moet duidelijk geschetst worden en de rekening van de opvangkosten moet snel aansluiten bij het einde van de opvang van de dieren.

4. Cultuur en Sport: vooral onvrede bij externe instanties

Bij het beleidsdomein Cultuur gaan klachten vooral over de dienstverlening van gesubsidieerde organisaties die op basis van een beheersovereenkomst het Vlaamse cultuur-, jeugd- of mediabeleid uitvoeren. Wanneer burgers problemen melden, bemiddelt het departement om tot een oplossing te komen.

In deze dossiers beperkt de Vlaamse Ombudsdienst zich tot doorverwijzing. Zo kwamen er klachten binnen over het te laat willen verzilveren van een kunstcheque (2025-10357) en over de voorwaarden van een UiTPAS met kansentariaf (2025-05206).

Daarnaast ontvangen de servicedesk en het contactcenter 1700 veel vragen over de digitale toepassingen Kiosk en het Verenigingenplatform. Die vragen gaan vooral om toegangs- en gebruikersbeheer en problemen met aanmelden, foutmeldingen en het opladen van documenten. Dit bevestigt het belang van duidelijke online communicatie en van digitale toepassingen die eenvoudig zijn in gebruik.

Sport Vlaanderen bevestigt het diverse klachtenbeeld dat past bij een breed en gevarieerd takenpakket. Ondanks de uiteenlopende opdrachten (van dopingcontrole en sportpromotie tot het organiseren van sportkampen en het aanbieden van sportkaderopleidingen) bleef het aantal ontvankelijke klachten beperkt. De meeste klachten gaan over de eigen sportcentra en de Vlaamse Trainersschool. Daarbij komen vooral thema's naar voren zoals correcte bejegening, actieve dienstverlening en heldere informatie.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst ontving klachten over de Vlaamse Trainersschool, met vragen over terugbetaling bij annulatie (2025-05618), vrijstellingen (2025-05920) en herexamens (2025-00137, 2025-01200 en 2025-07316). In meerdere gevallen kon opheldering worden geboden.

Zoals in voorbije jaren ontvangt Sport Vlaanderen bovendien veel klachten die buiten haar bevoegdheid vallen, vaak over de interne werking van sportclubs en sportfederaties. Dergelijke klachten komen ook bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht en gaan vaak over kledij (2025-06042, 2025-08479), selectiebeleid (2025-07549, 2025-07591 en 2025-06631) of conflicten binnen clubs (2025-07249, 2025-08411). Sport Vlaanderen kan enkel optreden wanneer erkennings- of subsidiëeringsvoorwaarden van sportclubs of -federaties in het gedrang komen. In andere gevallen zorgt de dienst voor een warme doorverwijzing naar de juiste instantie. De Vlaamse Ombudsdienst waardeert dat Sport Vlaanderen in zulke situaties toch probeert te bemiddelen. Dat draagt bij aan een toegankelijke en oplossingsgerichte overheid.

5. VRT: humor blijft delicaat

In het klachtenrapport van VRT neemt VRT MAX 29% van de vragen en klachten in. Dat gaat van technische problemen, kijken in het buitenland, de vindbaarheid van bepaalde programma's tot het plots verdwijnen van programma's (Vlaams Bemiddelingsboek p. 482). Een Belg die in de Verenigde Staten woont, wordt aangeraden om bij het consulaat een elektronische identiteitskaart aan te vragen waarmee hij kan inloggen (2024-08810).

Humor blijft een delicaat onderwerp. Zeker satire in De Ideale wereld roept reacties op maar ook opmerkingen in bijvoorbeeld Blokken (2024-08736). Soms wordt een satirisch item offline gehaald op sociale media omdat het daar uit de context te zien is, maar blijft het wel op VRT MAX staan in de volledige uitzending. Politieke onderwerpen in sport of ontspanningsprogramma's geven ook wrevel.

Sportcommentatoren werden aangesproken op hun uitspraken bij de Gazaprotesten tijdens de Vuelta. VRT had overleg met de vakbonden na de onderbrekingen van het Eurovisiesongfestival in 2024. In 2025 werden afspraken gemaakt dat er niet wordt ingegrepen op de programmatie. Wel werd een TV-spot van Oxfam uitgezonden als boodschap van algemeen nut (2025-03587).

VRT-kijkers blijven gevoelig voor ethische onderwerpen, zowel de voorbeeldfunctie van VRT-gezichten, als in (fictie)programma's het gebruik van alcohol of drugs of onveilig gedrag in het verkeer. Als een item of een invalshoek als problematisch wordt ervaren, wordt dit met de programmamakers bekeken (Vlaams Bemiddelingsboek p. 479-480).

De Vlaamse Ombudsdienst is niet bevoegd voor de VRT-nieuwsdienst. Die heeft een eigen Nieuwsombudsvrouw en er is ook de Raad voor de Journalistiek. Klachten gaan vooral over de journalistieke selectie en kritiek dat niet alle standpunten aan bod komen. De Nieuwsombudsvrouw beveelt aan om geïnterviewden goed te duiden en uit te leggen waarom ze een relevante stem zijn. Bij de keuzes kan toegelicht worden hoe die gestoeld zijn op journalistieke afwegingen en niet op een bepaalde ideologie (Vlaams Bemiddelingsboek p. 515). Het is niet verbazend dat berichtgeving over het conflict in het Midden-Oosten en over de Verenigde Staten hoog scoort.

6. Agentschap Integratie en Inburgering: wachten op de cursus

In 2025 ontving het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII) 117 klachten. De jaarlijkse stijging van het aantal klachten (100 in 2024, 65 in 2023) zet zich door.

Bij de (deels) gegronde klachten, piekt "*de informatieverstrekking ontoereikend vinden*", gevolgd door "*bereikbaarheid*" en "*zich onheus bejegend voelen*". Deze thema's vormen dan ook de kern van het klantcontactmodel en de nieuwe servicenormen waarop de organisatie wil inzetten. Het is positief dat het agentschap de klachten over moeilijke bereikbaarheid (vooral telefonisch), die vorig jaar zo opvallend waren, in 2025 toch al deels heeft kunnen terugdringen (van 21 in 2024 naar 9 in 2025).

Het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst bleef beperkt. In dossier 2025-05695 betaalde de verzoeker op 20 november 2024 voor een cursus maatschappelijke integratie. In juni 2025 had de cursus nog niet plaatsgevonden, waarop de verzoeker zijn inschrijvingsgeld terugvroeg. Het agentschap wil geen terugbetaling voorzien, waarna de Vlaamse Ombudsdienst tracht te bemiddelen. Het agentschap wijst erop dat terugbetaling volgens het retributiereglement enkel mogelijk is bij een 'administratieve fout', wat hier wellicht niet aan de orde zou zijn. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om het begrip 'administratieve fout' duidelijker te definiëren en een terugbetaling te voorzien wanneer cursussen door lange wachttijden of annulaties wegvallen buiten de wil van de inburgeraar.

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

Depotnummer: D/2026/8928/1
ISBN-nummer: 9789076833354
ISSN: 1375-8292



Vlaams
Parlement