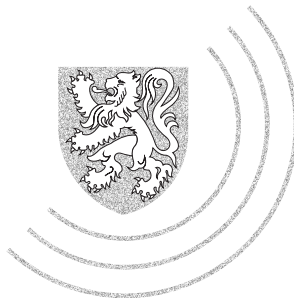


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2000-2001

28 maart 2001

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2000

1	<i>Inleiding</i>	—————	INHOUDSTAFEL
3		—————	TABELLEN
5		—————	WOORD VOORAF
	<i>Deel 1</i>		DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2000
8		—————	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
17		—————	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
22		—————	HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
23		—————	DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
24		—————	DE VERZOEKSCRIFTENPROCEDURE IN HET VLAAMS PARLEMENT EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
25		—————	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 1999
	<i>Deel 2</i>		DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
30		—————	EEN STRUCTURELE RELATIE
31		—————	HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
34		—————	KLACHTENMANAGEMENT EN DAMAGE-SCORE
35		—————	DE PROBLEMATIEK VAN HET MEDEBEWIND
38		—————	DE GEORGANISEERDE BEROEPEN
38		—————	DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN
39		—————	EVENTUELE MOEILIKHEDEN IN DE SAMENWERKING
	<i>Deel 3</i>		DE KLACHTENBEHANDELING
42		—————	STAPPENPLAN
44		—————	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING
45		—————	THEMA'S
46		—————	KWALIFICATIES
47		—————	OMBUDSNORMEN

	<i>Deel 4</i>	HET KLACHTENBEELD 2000
52		————— ALGEMEEN OVERZICHT
68		————— FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
87		————— FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
97		————— MILIEU
107		————— MILIEU: AFVALWATERHEFFING
119		————— RUIMTELIJKE ORDENING
134		————— WONEN
149		————— ONDERWIJS
158		————— VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
164		————— ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
173		————— ANDERE THEMA'S
	<i>Deel 5</i>	VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
181		————— VOORSTELLEN
184		————— THEMATISCHE AANBEVELINGEN
189		————— ALGEMENE AANBEVELINGEN
	<i>Bijlagen</i>	
200		————— REGISTER VAN DE IN 2000 BEOORDEELDE DOSSIERS
222		————— HET OMBUDSDECREET
227		————— HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT
231		————— MEDEBEWIND
240		————— PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN HET VLAAMSE GEWEST
243		————— EXTERNE CONTACTEN
	<i>Inlegvel</i>	————— KWALIFICATIES, OMBUDSNORMEN, AFKORTINGEN

52	TABEL 1	KLACHTEN EN VRAGEN BEHANDELD IN 2000 (MET GRAFIEK)
53	TABEL 2	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2000 (MET GRAFIEK)
54	TABEL 3	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2000 (MET GRAFIEK)
56	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2000 (MET GRAFIEK)
58	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2000 (MET GRAFIEK)
59	TABEL 6	DOSSIERS PER FASE IN 2000 (MET GRAFIEK)
60	TABEL 7	DOSSIERS PER THEMA IN 2000 (MET GRAFIEK)
61	TABEL 8	BEOORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2000 (MET GRAFIEK)
62	TABEL 9	KWALIFICATIES IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2000 (MET GRAFIEK)
63	TABEL 10	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2000 (MET GRAFIEK)
64	TABEL 11	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2000 (MET GRAFIEK)
65	TABEL 12	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2000 (MET GRAFIEK)
66	TABEL 13	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2000 (MET GRAFIEK)
67	TABEL 14	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2000
70	TABEL 15	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: DOSSIERS IN 2000
70	TABEL 16	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: KWALIFICATIES IN 2000
70	TABEL 17	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
88	TABEL 18	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2000
88	TABEL 19	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2000
88	TABEL 20	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
99	TABEL 21	MILIEU: DOSSIERS IN 2000
99	TABEL 22	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2000
99	TABEL 23	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
108	TABEL 24	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: DOSSIERS IN 2000
108	TABEL 25	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: KWALIFICATIES IN 2000
108	TABEL 26	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
121	TABEL 27	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2000
121	TABEL 28	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2000
121	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
136	TABEL 30	WONEN: DOSSIERS IN 2000
136	TABEL 31	WONEN: KWALIFICATIES IN 2000
136	TABEL 32	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
150	TABEL 33	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2000
150	TABEL 34	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2000
150	TABEL 35	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
159	TABEL 36	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2000
159	TABEL 37	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2000
159	TABEL 38	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
165	TABEL 39	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2000
165	TABEL 40	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2000
165	TABEL 41	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2000
173	TABEL 42	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2000

*“Er komt altijd een ogenblik dat men moet kiezen
tussen beschouwing en handeling. Dat heet mens worden.»
»Il vient toujours un temps où il faut choisir entre la contemplation
et l'action. Cela s'appelle devenir un homme.»
Albert Camus, Le mythe de sisyphé, 1942*

Dit is het tweede Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Het Jaarverslag 1999 rapporteerde over de eerste tien werkingsmaanden van maart tot december 1999. Dit is ons eerste Jaarverslag dat over een heel jaar rapporteert.

Het Jaarverslag 2000 heeft dezelfde structuur en opbouw als dat over het werkingsjaar 1999. Een aantal delen zijn ook behouden, als ze belangrijk zijn om de Vlaamse Ombudsdienst en zijn werking te kunnen begrijpen. In deel 1 herhalen wij zo een aantal basisprincipes van de ombudsfunctie en de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Waar nodig, worden uiteraard de belangrijkste ontwikkelingen in 2000 extra toegelicht.

De manier van samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten en de resultaten daarvan en hoe de klachten van verzoekers worden behandeld, vindt u in deel 2 en 3. Maar ook in dit Jaarverslag ligt het zwaartepunt in deel 4 en 5. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in deel 4, en de voorstellen en aanbevelingen die daaruit voortvloeien, vindt u in deel 5. Ook wordt aandacht besteed aan het natraject van de in 1999 geformuleerde voorstellen en aanbevelingen. Aanbevelingen die blijven gelden, zijn opnieuw als aanbevelingen 2000 opgenomen.

Zowel het Vlaams Parlement, als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben ruime aandacht besteed aan ons Jaarverslag 1999. Wat een aantal thematische aanbevelingen betreft, zijn er ook duidelijke resultaten en realisaties aan te wijzen. Voor onze voorstellen ter verbetering van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaamse institutionele landschap en voor de algemene aanbevelingen, die vooral een structureel langetermijnkarakter hebben, laten de realisaties nog op zich wachten. Er zijn wel al een aantal initiatieven genomen.

De inzet van het ombudsteam was het voorbije jaar opnieuw indrukwekkend en onze samenwerking werd nog hechter. Ik bedank mijn medewerkers daarvoor. Ik durf te hopen dat wijzelf ook de zogenaamde “ombudsnormen” blijvend zullen kunnen toepassen op onze eigen dienstverlening, ook als er in 2001, na een ruime bekendmakingscampagne, een grotere instroom van nieuwe klachten verwacht mag worden.

Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten dank ik voor de vruchtbare samenwerking en voor de aandacht die zij besteden aan de voorstellen en aanbevelingen uit ons Jaarverslag 1999. Ik hoop dat we ook in het natraject van dit Jaarverslag 2000 hetzelfde elan zullen kunnen aanhouden, met het oog op een betere dienstverlening aan de burger.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman
1 maart 2001

Voor de derde persoon enkelvoud wordt in dit Jaarverslag de mannelijke vorm «hij» gebruikt. De enige bedoeling is om niet in gezochte hij/zij-constructies te verzeilen. Dat taalkundig genus heeft niets te maken met het geslacht van bijvoorbeeld een verzoekster of een afdelingshoofd.

De Vlaamse Ombudsdienst in 2000

8	1.1 DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
8	1.1.1 EEN TWEEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
13	1.1.3 DE TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST: EEN BONDIG OVERZICHT
13	1.1.4 BEVOEGDHEID VOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
14	1.1.5 BEVOEGDHEID VOOR DE KLACHTEN
15	1.1.6 WERKINGSPRINCIPES VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.2 DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.2.1 PERSONEEL
18	1.2.2 WERKINGSMIDDELEN
19	1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE
19	1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING
19	1.2.5 COMMUNICATIE
21	1.2.6 SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
21	1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
22	1.3 HET HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
23	1.4 DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
24	1.5 DE VERZOEKSCRIFTENPROCEDURE IN HET VLAAMS PARLEMENT EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
25	1.6 HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 1999

Deel 1 | DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2000

In dit deel wordt de algemene situatie van de Vlaamse Ombudsdienst in 2000 geschetst. Voor de ongewijzigde maatschappelijke en decretale setting van de dienst verwijzen we naar **1.1 De principes van de ombudsfunctie**.

In **1.2 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst** worden de interne organisatie en de samenwerking met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en met andere ombudsdiensten toegelicht.

In het ombudsdecreet van 7 juli 1998 wordt bepaald dat de Vlaamse Ombudsdienst een huishoudelijk reglement moet hebben – zie **1.3 Het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Ombudsdienst** – en dat één van zijn kerntaken is erop toe te zien dat de Vlaamse volksvertegenwoordigers hun deontologische code naleven – zie **1.4 De deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst**.

Oordelen over het algemeen beleid is een taak van de volksvertegenwoordigers. Burgers die zich willen beklagen over dat beleid, worden door de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar de verzoekschriftenprocedure: zie **1.5 De verzoekschriftenprocedure in het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst**.

Hoe het Vlaams Parlement en de Vlaamse overheidsdiensten hebben gereageerd op ons Jaarverslag 1999 leest u in **1.6 Het natraject van het Jaarverslag 1999**.

1.1 De principes van de ombudsfunctie

1.1.1 EEN TWEDELIJNSFUNCTIE

De begrippen **nulde lijn**, **eerste lijn** en **tweede lijn** zijn al jaren ingeburgerd in de gezondheidszorg en de rechtsbijstand. In de gezondheidszorg wordt daarmee verwezen naar de gezondheidsvoorlichting, de huisarts en de specialist; in de rechtsbijstand naar juridische informatie in het algemeen, de eerstelijnsrechtshulpdienst zoals een wetswinkel en de procesbijstand van de advocaat. In de jaren negentig is het besef gegroeid dat ook de Vlaamse overheid in haar dienstverlening aan de burgers op drie lijnen contact met hen moet houden:

- informatieverstrekking en communicatie als nulde lijn,
- het klachtenmanagement als eerste lijn en
- de ombudsfunctie als tweede lijn.

INFORMATIEVERSTREKKING EN COMMUNICATIE ALS NULDE LIJN

De gebruiker van de Vlaamse overheidsdiensten heeft behoefte aan informatie over zijn rechten en plichten, over subsidies en vergunningen, over belastingen en tarieven. Het is daarom belangrijk dat de Vlaamse overheid zich niet alleen beperkt tot haar inhoudelijke kerntaken. Ze moet ook de **nuldelijnsfunctie in haar dienstverlening** ter harte nemen en aan **actieve informatieverstrekking en behoorlijke communicatie** doen. Het begrip communicatie verwijst dan vooral naar de inspanningen om de informatie ook daadwerkelijk te laten doorwerken bij de doelgroep.

In dit verband moeten we even wijzen op het onderscheid tussen **passieve** en **actieve** openbaarheid. “Ieder heeft het recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen”, luidt artikel 32 van de Belgische Grondwet. Dat is de passieve openbaarheid. De actieve openbaarheid heeft te maken met de verplichting van de overheid om “actief” voorlichting en informatie te geven. Voor een deel wordt die moeilijke informatieopdracht op Vlaams niveau geregeld in het decreet van 18 mei 1999 betreffende de openbaarheid van bestuur. De Vlaamse overheid kwijt zich van die actieve-openbaarheidstaak met haar infozuilen, de vermelding van de behandelende ambtenaar op briefwisseling, het opzetten van een voorlichtingsbeleid door een voorlichtingsambtenaar, een jaarverslag van die voorlichtingsambtenaar, enz.

In die actieve openbaarheid is er een sleutelrol weggelegd voor de Vlaamse Infolijn, die, net als de Vlaamse Ombudsdienst, op 1 maart 1999 van start is gegaan. Over de intensieve samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn hebben wij het in hoofdstuk 2.6. Wij verwijzen ook naar het jaarverslag van de voorlichtingsambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De beoordeling of die informatieverstrekking op een behoorlijke manier gebeurt, is één van de **ombudsnormen** van de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.5). Maar pure informatie-vragen verwijst de Vlaamse Ombudsdienst altijd door, ofwel naar de Vlaamse Infolijn, ofwel naar een andere, al dan niet “Vlaamse” instantie: dat is een gevolg van het nieuwe takenpakket van de dienst (zie 1.1.3).

KLACHTENMANAGEMENT ALS EERSTE LIJN

Een behoorlijke dienstverlening door de Vlaamse overheid veronderstelt ook een goed uitgebouwde interne klachtenbehandeling. Zowel in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als in de Vlaamse Openbare Instellingen moeten er voldoende aanspreekpunten voor de burger zijn, als zijn contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen. Dat aanspreekpunt kan de betrokken ambtenaar of dienst zijn, maar vaak is er behoefte aan een aparte interne klachtendienst of een klachtenmanager.

Een aantal recente parlementaire en andere initiatieven verdienen in dat verband een vermelding.

In 1999 al was er in het Vlaams Parlement het initiatief genomen om een “klachten-decreet” uit te werken. In april 2000 werd een voorstel van decreet ingediend dat het klachtrecht ten aanzien van instellingen regelt. Ook in de *Voorstellen van de voorzitter aan het Vlaams Parlement* van 15 december 1999 wordt het klachtrecht uitdrukkelijk vermeld.

Het ziet ernaar uit dat het “klachtendecreet” op niet al te lange termijn in het Vlaams Parlement zal worden goedgekeurd. Voor de burger zal dat betekenen dat de klachtvoorzieningen toegankelijker en overzichtelijker worden. Het is de bedoeling dat de burger steeds een professioneel aanspreekpunt heeft voor zijn klachten en opmerkingen en dat het geheel van maatregelen drempelverlagend werkt, zo stelde de voorzitter in zijn openings-toespraak voor het Vlaams Parlement op 25 september 2000.

De klachtenbehandeling wordt volgens het voorstel van decreet onderworpen aan een aantal voorschriften.

Zo gaat het onder meer om:

- de kosteloosheid van de indiening van een klacht door de burger
- de verplichting tot behandeling van de klacht door de overheidsdienst, als aan enkele eenvoudige vormvereisten is voldaan
- een ontvangstbevestiging van de klacht door de overheidsdienst
- enkele minimumgaranties voor de behandeling van de klachten zelf, zoals de neutrale opstelling van de klachtenbehandelaar
- de afhandeling van de klacht binnen zestig dagen na ontvangst van de klacht
- de verplichting om de klager schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte te brengen
- de verplichting om jaarlijks een schriftelijk verslag uit te brengen bij de Vlaamse ombudsman.

Voor de behandeling in de bevoegde commissie van het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een nota gemaakt met enkele opmerkingen over de tekst van het voorstel van decreet. Naast een aantal mogelijke technische verbeteringen is daarin vooral gewezen op een differentieel toepassingsgebied in vergelijking enerzijds met het zogenaamde “openbaarheidsdecreet” van 18 mei 1999 (de nulde lijn) en het “ombudsdecreet” van 7 juli 1998 (de tweede lijn), wat niet aangewezen is voor een toegankelijke regeling van de relatie tussen de Vlaamse overheid en de burger.

Op het niveau van de uitvoerende macht kan worden verwezen naar de Vlaamse regeringsverklaring van 13 juli 1999 en naar de plannen inzake het éénloketsysteem en e-government in de Kleurennota en de Septemberverklaring. De Vlaamse overheid heeft in het verleden al initiatieven ontwikkeld met het oog op een klantgerichte dienstverlening en effectieve klachtenbehandeling. In ons Jaarverslag 1999 verwezen we daarvoor onder meer naar het Charter. Ook in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt geprobeerd het klachtenmanagement te structureren. Er wordt uitgegaan van de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement voor het eerstelijnsklachtenmanagement, waarbij maximaal gebruik wordt gemaakt van de bestaande organisatiestructuren.

Wij citeren uit het rapport **Beter bestuur. Een visie op een transparant organisatie-model voor de Vlaamse administratie** van 21 december 2000:

“In het kader van de reorganisatie van het Vlaamse overheidsapparaat zullen de nieuwe organisatie-entiteiten een intern klachtenbehandelingssysteem moeten uitbouwen, waarbij drie basiselementen essentieel zijn:

- Het lijnmanagement bouwt een registratiesysteem uit m.b.t. de ingediende klachten in relatie tot het aantal behandelde dossiers.
- De eerstelijnsbehandeling van de klachten gebeurt binnen de entiteit zelf volgens een vooraf bepaalde termijn en op basis van een concreet klachtendraaiboek dat het klachtverwerkingsproces weergeeft.
- De klachtenopvolging moet leiden tot een kwaliteitsvol klachtenmanagement. Dat omvat beleidsgerichte rapporteringen waarin, op basis van een gerichte analyse rond de evolutie van soorten klachten, aanbevelingen kunnen worden geformuleerd over aanpassing van regelgeving, procesverbeteringen en stroomlijning van de klachtenbehandeling.”

Ook in het decreet van 15 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen wordt verwezen naar het “klachtenrecht” als minimaal onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Overigens zijn er nog enkele andere decreetgevende initiatieven in het Vlaams Parlement om het klachtrecht te organiseren in bepaalde welzijnsvoorzieningen.

Een aantal overheidsdiensten en -instellingen beschikt al wel over een klachtenvoorziening, maar die zijn niet uniform en nog niet optimaal georganiseerd. Dat komt de toegankelijkheid voor de burger niet ten goede. Een goede regeling bevat de minimumeisen waaraan een klachtendienst moet voldoen, en een aantal beschermingsregels voor de klager, zoals een redelijke termijn van behandeling, een verplichte motivering, enzovoort. De klachtenmanagers moeten over een inhoudelijke en financiële autonomie beschikken om tot een bevredigende oplossing te komen met de verzoeker. De belangrijkste vereisten van een behoorlijke klachtenbehandeling zijn als volgt samen te vatten:

- onafhankelijkheid
- openbaarheid
- hoor en wederhoor
- voldoende toerusting
- afhandeling binnen een redelijke termijn.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op twee momenten met de interne klachtenbehandeling van de Vlaamse overheidsdiensten te maken. Een klacht kan pas in behandeling genomen worden, als de burger zich al tot de betrokken dienst heeft gewend of heeft kunnen wenden om een oplossing te vinden. Dat is de zogenaamde “kenbaarheidsvereiste” (zie 1.1.5). De beoordeling of de interne klachtendienst goed werkt en toegankelijk is, vormt daarenboven één van de “ombudsnormen” (zie 3.5).

DE OMBUDSFUNCTIE ALS TWEDE LIJN

Pas als de burger de nodige informatie heeft gekregen op een nuldelijnsdienst, zoals de Vlaamse Infolijn, en pas als hij zich met zijn eventuele klacht tot een interne eerstelijns-klachtendienst heeft gewend en daar niet aan zijn trekken is gekomen, dan pas kan hij zich wenden tot een externe controle-instantie en tweedelijnsvoorziening: de Vlaamse Ombudsdienst.

1.1.2 WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

De eerste ombudsman is in Zweden dan al wel in 1809 aangesteld, maar de echte verspreiding van de ombudsfunctie is in de meeste democratische landen pas in de tweede helft van de 20e eeuw op gang gekomen. In België hebben we zelfs moeten wachten tot de jaren 1990. In het voorbije decennium is de installatie van ombudsmannen en ombudsvrouwen in Vlaanderen en België ongestructureerd verlopen. En vooral: niet alle bestaande ombudsdiensten beschikken over voldoende onafhankelijkheid en over voldoende bevoegdheden.

Om de werking van die verschillende ombudsdiensten enigszins op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, de autonome overheidsbedrijven en de beroepsfederaties in ons land in 1997 het samenwerkingsverband POOL/CPMO opgezet.

POOL staat voor “Permanent Overleg Ombudslieden” en CPMO voor “Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans” (zie ook 1.2.7). In een gezamenlijk memorandum hebben die verschillende ombudslieden over de werkingsprincipes van de ombudsfunctie het volgende gesteld:

“Tijdens het debat hebben de deelnemers in de eerste plaats de groeiende verschijning in ons land vastgesteld van ombudsman (NL) en médiateur (F). Die worden geïnstalleerd op het niveau van de openbare diensten in de brede betekenis, van professionele groeperingen en van privé-ondernemingen. De deelnemers wezen erop dat deze laatste veeleer het karakter hebben van dienstverlening aan het cliënteel, zonder onderscheid met het bedrijf zelf.

De statuten van de ombudslieden zijn thans zeer verschillend. Zonder een volledige inventaris op te stellen, hebben de deelnemers toch een aantal fundamentele beginselen aangeduid, die de ombudsfunctie moeten beheersen.

- De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact fout is gelopen.
- Hij moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om de herhaling van vastgestelde gebreken te voorkomen.
- De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen vanuit zijn ervaring.
- Ten slotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk is voor het publiek.

Het uiteindelijke doel van de functie van ombudsman is de verbetering van de werking van de instellingen en groeperingen, waaraan ze verbonden zijn, met naleving van de rechten van het individu”.

Zonder daar dieper op in te gaan, kunnen we de belangrijkste eigenschappen van de ombudsfunctie als volgt samenvatten:

- autonomie ten opzichte van het bestuur,
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid,
- deskundigheid,
- lage toegangsdrempel en vlotte toegankelijkheid,
- duidelijke bevoegdheden, met name klachtenbehandeling, bemiddelingsbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid,
- een publiek jaarverslag.

In het European Ombudsman Institute, het Europese samenwerkingsverband van ombudsdiensten, in het International Ombudsman Institute, het internationale samenwerkingsverband van ombudsdiensten, bij de American Bar Association en in de Europese Unie hanteert men definities van de ombudsfunctie die op dezelfde kenmerken stelen, zoals:

“Vanuit de doelstelling om de werking van de overheid te controleren en te verbeteren enerzijds en de positie van de burgers te beschermen anderzijds, heeft de ombudsman als kernopdrachten de klachtenbehandeling en de formulering van aanbevelingen op individueel en structureel vlak.”

1.1.3 DE TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST: EEN BONDIG OVERZICHT

KERTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

• Klachten onderzoeken en bemiddelen

In de eerste plaats moet de Vlaamse Ombudsdienst klachten onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend optreden. Wij komen daar verder nog uitvoerig op terug in deel 3 van dit Jaarverslag.

• Doorverwijzen

Als er een klacht binnenkomt die bijvoorbeeld een verzoek om informatie is of die eigenlijk een klacht over een federale overheidsdienst is, dan moet de Vlaamse Ombudsdienst de burger doorverwijzen. Het decreet heeft die doorverwijso opdracht als een volwaardige opdracht omschreven. Dat heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst die taak met zorg uitvoert en zo gericht mogelijk probeert door te verwijzen. In sommige gevallen wordt de dienst of instantie waarnaar wordt doorverwezen, ook uitdrukkelijk gevraagd de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte te houden van het gevolg dat aan de doorverwezen klacht wordt gegeven.

Het is een bekend verschijnsel dat een ombudsdienst veel informatievragen krijgt. Ook de vroegere ombudsdienst kreeg heel wat informatievragen te behandelen, omdat er toen nog geen echte nuldelijnsdienst op Vlaams niveau bestond. Gelukkig bestaat er nu een vlot werkende Vlaamse Infolijn die in die behoefte voorziet (zie ook 1.1.1 en 2.6). Omdat informatieverstrekking geen kerntaak is voor ombudsliden, maar omdat de burgers zich toch vaak tot de ombudsdiensten wenden met vragen om informatie, heeft de decreetgever er goed aan gedaan een uitgesproken doorverwijso opdracht te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook door naar organisaties in het maatschappelijk middenveld zoals consumentenorganisaties, rechtshulpdiensten, sociale zekerheidsdiensten en welzijnsorganisaties.

• Voorstellen en aanbevelingen formuleren

Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die “dossieroverschrijdend” zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft als opdracht, op grond van zulke bevindingen, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen.

Onze aanbevelingen van 2000 vindt u in deel 5 van dit Jaarverslag.

1.1.4 BEVOEGDHEID VOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

Het ombudsdecreet stelt dat de Vlaamse Ombudsdienst klachten moet onderzoeken over “de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest”. Dat betekent bijvoorbeeld dat de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten moet onderzoeken over hoe een Brusselse instelling de burger behandelt in een Vlaamse “gemeenschapsaan gelegenheid” zoals welzijn en cultuur. Of klachten van inwoners uit Luik of Charleroi die problemen hebben met het Vlaamse kijkgeld voor hun tweede verblijf in Middelkerke.

Het ombudsdecreet voegt daar overigens voor alle duidelijkheid aan toe:

- dat “onder administratieve overheid” wordt verstaan: een administratieve overheid, zoals bedoeld in de wetgeving op de Raad van State, en
- dat de bevoegdheid ook geldt voor “andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren”.

Dat die laatste bepaling niet voor iedereen eenduidig is, kunt u lezen in 2.4.

1.1.5 BEVOEGDHEID VOOR DE KLACHTEN

“Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen”, zegt het ombudsdecreet (artikel 12, § 1). De verzoekers – zo worden de “klagers” bij de Vlaamse Ombudsdienst genoemd – de verzoekers kunnen dus gewone burgers zijn, maar ook vzw’s of firma’s. Zij hoeven niet per se in Vlaanderen te wonen. En “schriftelijk of mondeling” is meteen in de dagelijkse werking uitgebreid tot elektronische post of e-mails.

Wij hebben er hierboven al op gewezen dat de Vlaamse Ombudsdienst alleen bevoegd is voor **klachten over de werking van Vlaamse overheidsdiensten**. Andere klachten of vragen worden doorverwezen:

- vragen om informatie worden doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of andere informatiediensten
- klachten over bijvoorbeeld federaal-Belgische diensten naar de federale ombudsmannen en
- klachten over het “algemeen beleid” van de Vlaamse overheid naar de verzoekschriftenprocedure van het Vlaams Parlement.

Toch zijn niet zomaar alle klachten over de werking van Vlaamse overheidsdiensten “ontvankelijk”. Wij sommen even op wanneer een klacht **onontvankelijk** is, wanneer de Vlaamse Ombudsdienst, volgens het ombudsdecreet, dus **niet bevoegd** is om een klacht in behandeling te nemen:

- **de verzoeker heeft zelf nog geen poging gedaan om genoegdoening te krijgen**

We hebben er al op gewezen (in 1.1.1) dat een ombudsdienst een tweedelijnsdienst is: de verzoeker moet dus eerst zelf al contact gehad hebben met de overheidsdienst waarover hij een klacht indient. Dat wordt het “kenbaarheidsbeginsel” genoemd: de klacht moet al bekend zijn bij de “aangeklaagde” dienst.

Om te vermijden dat de Vlaamse Ombudsdienst minder toegankelijk wordt voor mensen met weinig schrijfervaring, wordt die voorwaarde soepel toegepast. Er is bijvoorbeeld aan de “kenbaarheid” voldaan, als de verzoeker geprobeerd heeft om telefonisch binnen te raken bij een dienst.

Als de verzoeker nog geen poging gedaan heeft, krijgt hij van de Vlaamse Ombudsdienst uiteraard de nodige adresgegevens en telefoonnummers om alsnog die “eerste poging” te ondernemen.

- **de feiten hebben zich meer dan een jaar geleden voorgedaan**

Als er over die feiten een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend (zie ook 1.1.6).

- **de verzoeker weigert zich bekend te maken**

Het is vrij logisch dat anonieme klachten niet onderzocht kunnen worden.

- **de klacht is "kennelijk ongegrond"**

Als bijvoorbeeld meteen duidelijk is dat de overheidsdienst geen fout kan hebben gemaakt, dan wordt er geen dossier aangelegd.

- **de klacht gaat over personeelsaangelegenheden van de eigen overheidsdienst**

De Vlaamse Ombudsdienst is opgezet voor klachten van burgers. Daarom stelt het ombudsdecreet dat de dienst niet bevoegd is voor klachten over “de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid”.

Dat betekent bijvoorbeeld dat een klacht van een Vlaamse ambtenaar van een buitendienst over de moeilijke communicatie met zijn Brusselse afdelingshoofd niet ontvankelijk is, maar een klacht van diezelfde ambtenaar over het bedrag van zijn onroerende voorheffing is wel ontvankelijk. Een klacht van een kandidaat-medewerker over de aanwervings- en selectieprocedure van een overheidsdienst is wel ontvankelijk, omdat hij (nog) geen personeelslid van die dienst is.

Het begrip “betrokken overheid” kan problemen opleveren bij de beoordeling van bijvoorbeeld vragen van medewerkers van instellingen, die erkend of gesubsidieerd worden door een overheidsdienst waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is.

- **de klacht gaat over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure**

Het is duidelijk de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komt in gerechtelijke geschillen, waarvoor de rechterlijke macht bevoegd is. Vanzelfsprekend moet het voorwerp van de klacht en dat van het geschil precies hetzelfde zijn.

1.1.6 WERKINGSPRINCIPES VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het ombudsdecreet heeft ook een aantal werkingsprincipes vastgelegd voor de Vlaamse Ombudsdienst. Hoe die werkingsprincipes in de praktijk worden gebracht, wordt in deel 2 en 3 uitgelegd. Wij beperken ons hier in het kort tot de decretale bepalingen. Alleen over de opschorting van de klachtenbehandeling als er een beroep is ingesteld, weiden we wat verder uit.

OPVOLGING VAN DE KLACHT (ARTIKEL 14 EN 17)

De Vlaamse Ombudsdienst deelt de verzoeker dadelijk schriftelijk mee of zijn klacht al dan niet in behandeling genomen wordt. Als een klacht niet behandeld kan worden, krijgt de verzoeker een duidelijke motivatie. De betrokken overheidsdienst wordt ervan op de hoogte gebracht dat er een klacht in onderzoek is. De verzoeker wordt in de loop van het dossieronderzoek geregeld op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

OPSCHORTING VAN EEN KLACHTENBEHANDELING (ARTIKEL 13, §3)

De burger kan tegen sommige beslissingen van overheidsdiensten een georganiseerd beroep instellen. Een georganiseerd beroep instellen wil zeggen: om de herziening van een beslissing vragen volgens vooraf vastgelegde regels en procedures. Als men gewoon even contact opneemt met de overheidsdienst die beslist heeft, om een herziening van die beslissing te vragen, dan is dat geen georganiseerd beroep. Als die mogelijkheid tot georganiseerd beroep bestaat, dan moet dat altijd vermeld worden in de beslissing van de overheidsdienst.

Als er over de feiten van de klacht ook een georganiseerd beroep ingesteld wordt, moet de Vlaamse Ombudsdienst het dossier tijdelijk opschorten tot er een uitspraak in die beroepsprocedure gedaan wordt. De betrokken overheidsdienst moet aan de Vlaamse Ombudsdienst melden dat er een beroep is ingesteld en welk gevolg eraan gegeven wordt. De verzoeker wordt meteen gewaarschuwd dat zijn dossier tijdelijk opgeschort is. Om die bepaling van het ombudsdecreet nauwkeurig te kunnen toepassen, is de Vlaamse Ombudsdienst, in samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten, een inventaris aan het maken van alle bestaande “georganiseerde beroepen” die tot een opschorting kunnen leiden.

Anderzijds schorst de indiening van een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst niet de termijnen van een beroepsprocedure bij een overheidsdienst. Het verdient aanbeveling om dat wettelijk te regelen: dat zou de burgers stimuleren om de Vlaamse Ombudsdienst als bemiddelaar in te schakelen. En het zou een consequente toepassing zijn van het “una via”-beginsel: er kan maar één “rechtsweg” tegelijk bewandeld worden.

De klacht van een verzoeker kan uit meer delen bestaan, bijvoorbeeld een klacht over een niet-gekregen vrijstelling en een klacht over de telefonische bereikbaarheid van de dienst. Over die niet-gekregen vrijstelling kan er ondertussen ook een “georganiseerd beroep” ingesteld zijn. De Vlaamse Ombudsdienst schorst de behandeling van die klacht op. Het onderzoek van het tweede deel van de klacht - de telefonische bereikbaarheid - kan wel voortgezet worden.

Het begrip “opschorting” wordt ook gebruikt, als de Vlaamse Ombudsdienst aan een overheidsdienst vraagt tijdelijk de invorderingsprocedure van een belasting of heffing uit te stellen tot er duidelijkheid is over de inhoud van de klacht.

ONDERZOEKSBEVOEGDHEDEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST (artikel 15)

- De Vlaamse Ombudsdienst kan aan een overheidsdienst of aan ambtenaren aan wie hij vragen stelt, een dwingende termijn opleggen om die vragen te beantwoorden.
- Om een klacht te onderzoeken, kan de Vlaamse Ombudsdienst zich ter plaatse begeven of naar de betrokken overheidsdienst. Hij kan de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij nodig vindt voor de behandeling van de klacht.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan de betrokken ambtenaren horen om informatie in te winnen. Die ambtenaren zijn dan ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten en gegevens waarvan zij kennis hebben of waarover zij beschikken.
Dat zijn en blijven voorlopig uitzonderlijke onderzoeksmiddelen. In 2000 zijn die nog niet gebruikt.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan zich ook laten bijstaan door deskundigen, als het om ingewikkelde problemen gaat of als er een omvangrijk onderzoek uitgevoerd moet worden. In 1999 en 2000 is er aan deskundigen een onderzoeksoverdracht gegeven in verband met de “taken van medebewind” (zie 2.4) en een beperkte onderzoeksoverdracht in verband met aspecten van de belastingwetgeving op Vlaams niveau (zie het klachtentema Fiscaliteit in deel 4).

BEMIDDELING**ALS BELANGRIJKSTE WERKINGSPRINCIPE (artikel 16, §1)**

De Vlaamse Ombudsdienst treedt bemiddelend op: hij probeert de standpunten van de klager en de overheidsdienst te verzoenen. Parlementsvoorzitter De Batselier, die mede-initiatiefnemer was van het ombudsdecreet, zei daarover op 24 februari 1999 bij de beëdiging van de huidige ombudsman: “Daartoe lijkt het mij van het grootste belang dat u het vertrouwen van zowel burgers als de overheid wint en dat u een vertrouwensband met hen opbouwt. U moet als het ware een duidelijk profiel verwerven als bruggenbouwer tussen de burgers en de overheid.”

VERSLAGGEVING**AAN HET VLAAMS PARLEMENT (artikel 18 en 19)**

“Ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni” moet de Vlaamse ombudsman verslag uitbrengen bij het Vlaams Parlement. Dat betekent concreet dat het jaarverslag van het voorbije jaar vóór 30 juni aan de volksvertegenwoordigers bezorgd moet worden. Dat verslag bevat, behalve een rapportage over de behandelde dossiers, ook de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst en een overzicht van de eventuele moeilijkheden die hij ondervonden heeft. Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

De Vlaamse ombudsman kan daarenboven, al dan niet op eigen verzoek, altijd door het Vlaams Parlement gehoord worden.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT (artikel 22)

Het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Ombudsdienst is door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 14 november 2000 goedgekeurd en op 29 november 2000 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd (zie 1.3 en bijlage 3).

1.2 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst

1.2.1 PERSONEEL

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgelegd op voorstel van de ombudsman, zo luidt artikel 21 van het ombudsdecreet. De medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst werken onder leiding van de Vlaamse ombudsman. Zij hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Het statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 31 maart 1999. Het algemeen principe is dat het Statuut van het

Personeel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement ook geldt voor de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal bijzondere bepalingen garanderen de onafhankelijkheid van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Vanaf 1 oktober 1999 is er voor de medewerkers een specifiek werktijden- en vakantiereglement dat zorgt voor een permanente toegankelijkheid van de dienst voor de verzoekers.

Voor het eerste werkjaar was de personeelsformatie vastgelegd op elf medewerkers. In 2000 werd de formatie aangevuld met twee nieuwe onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1).

De formatie zag er einde 2000 als volgt uit:

- zes onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1)
- één onderzoeker (stafmedewerker niveau B1)
- één communicatiemedewerker (stafmedewerker niveau A1)
- één secretaresse (hoofd secretariaat niveau C2)
- drie secretariële medewerkers (niveau C1)
- één onthaalbediende (niveau D1).

Daarna werd de formatie geleidelijk aangevuld, zoals blijkt uit de onderstaande tabel met naam, functie en dag van indiensttreding van de ombudsman en zijn medewerkers.

Bernard Hubeau	Vlaams ombudsman	1 maart 1999
Guy Cloots	onderzoeker	1 maart 1999
Carine De Paepe	secretaresse	1 maart 1999
Ingrid Perceval	secretariele medewerker	1 maart 1999
Mirella De Simone	onthaalbediende	3 mei 1999
Erwin Janssens	onderzoeker	1 juni 1999
Heidi Daniels	secretariele medewerker	1 juni 1999
Nan Van Zutphen	onderzoeker	1 juli 1999
Johan Nootens	communicatiemedewerker	1 juli 1999
Lyn Van Boven	secretariele medewerker	1 juli 1999
Johan Meermans	onderzoeker	1 september 1999
Chris Nestor	onderzoeker	15 oktober 1999
Karine Nijs	onderzoeker	15 augustus 2000
Annemarie Hanselaer	onderzoeker	1 september 2000

Door de aanstelling van twee nieuwe onderzoekers in 2000 hoopt de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klachten binnen een redelijke termijn te kunnen garanderen, ook al zijn pieken naar aanleiding van de in 2001 geplande bekendmakingscampagne niet uit te sluiten.

1.2.2 WERKINGSMIDDELEN

Het Vlaams Parlement keurde, overeenkomstig artikel 20 van het ombudsdecreet en op voorstel van de Vlaamse ombudsman, de volgende begrotingen goed voor de werkingsjaren 2000 en 2001:

2000: 53.120.000 frank
2001: 56.690.000 frank

1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest op de tweede verdieping van het kantoorgebouw aan de Hertogstraat 67 in 1000 Brussel, tegenover de hoofdingang van het Vlaams Parlementsgebouw. Naast kantoorruimtes voor de ombudsman en zijn medewerkers, beschikt de ombudsdienst op die verdieping over een onthaalbalie, een ontvangstruimte voor bezoekers en een vergaderzaaltje.

Een geautomatiseerd registratiesysteem is een essentieel werkinstrument voor de Vlaamse Ombudsdienst. In samenwerking met de Afdeling Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos in Kontich is de Vlaamse Ombudsdienst bezig met de opzet van een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem, gebaseerd op Oracle. De eerste versie van Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) is in de loop van 2000 operationeel geworden. In januari 2001 wordt een uitgebreidere versie opgestart.

1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

Zoals in 1999 werd ook in 2000 een aantal interne-opleidingssessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- ruimtelijke ordening en stedenbouw
- huisvestingstussenskomsten
- leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten en -gebouwen
- briefstijl
- milieu-inspectie
- Vlaams openbaarheidsdecreet
- verzoekschriftenprocedure
- fiscale procedure
- begrotingscontrole bij de Vlaamse overheid

De sprekers zijn medewerkers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, van Vlaamse Openbare Instellingen en van het Vlaams Parlement of eigen medewerkers.

Op 6 januari had in Brussel een studiedag over de interne werking plaats en op 26 mei 2000 in Dworp over de klantvriendelijkheid van de klachtenbehandeling. Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan diverse informaticaopleidingen. De medewerkers volgden eveneens diverse relevante algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 6).

1.2.5 COMMUNICATIE

De externe communicatie van ombudsdiensten is, wat persaandacht betreft, gefocust op de presentatie van hun jaarverslag. De Vlaamse Ombudsdienst kreeg ook na de presentatie van zijn Jaarverslag 1999 op 26 april 2000 een ruime media-covering.

De kranten van de VUM hadden de dag voordien een “primeur” over ons standpunt inzake de inning van het kijk- en luistergeld. Sommige van onze verzoekers hadden wij moeten medelen dat zij hun taksverdubbeling jammer genoeg moesten betalen, hoewel de Vlaamse Ombudsdienst hun standpunt tot het zijne had gemaakt. Wij hadden hun alvast meegedeeld dat wij in ons Jaarverslag van dat meningsverschil met de Dienst Kijk- en Luistergeld een belangrijk onderdeel zouden maken. Dat leidde tot de primeur van de VUM-groep. Wat bij andere persorganen tot ergernis en een minder geprofileerde aandacht leidde.

In de loop van 2000 kreeg de Vlaamse ombudsman nog media-aandacht voor zijn reactie op de onzorgvuldige communicatie van de Vlaamse overheid over de eventuele afschaffing van het kijk- en luistergeld.

In het najaar van 2000 werd de procedure opgestart om voor de volgende 5 jaar een communicatiepartner te zoeken. Twaalf reclamebureaus deden mee aan de selectie. Uit een shortlist van vijf bureaus werd uiteindelijk, mede onder supervisie van de medewerkers van de Vlaamse voorlichtingsambtenaar Francis Decoster, gekozen voor het Vlaams-Brusselse bureau Libens, Ghewy & Fauconnier (LG&F). In december 2000 werd de bekendmakingscampagne voorbereid die met de presentatie van dit Jaarverslag 2000 van start gaat.

Het prototype van de eigen website is door LG&F ontworpen. De uitwerking en het onderhoud ervan zullen in eigen beheer gebeuren, na een interne FrontPage-opleiding. Op andere websites staan nog veel verouderde gegevens over de Vlaamse Ombudsdienst. De chaos op het web maakt het moeilijk om al die gegevens gecoördineerd te corrigeren.

In het najaar van 2000 werd de Belgische domeinnamenmarkt geliberaliseerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft een aantal domeinnamen gereserveerd om te vermijden dat ze in “verkeerde handen” terechtkomen. De Vlaamse Ombudsdienst beschikte eind 2000 over de volgende domeinnamen: vlaamse-ombudsdienst.be en vlaamseombudsdienst.be, maar ook ombud.be, ombuds.be, ombudsmannen.be, ombudsvrouw.be, ombudsdienst.be, ombudsdiensten.be en ombudsnet.be. Die laatste zeven namen houdt de Vlaamse Ombudsdienst ter beschikking om samen met de andere Vlaamse en Belgische ombudsdiensten een ombudsportalsite op te zetten.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft als belangrijkste taak te bemiddelen tussen de burger-verzoeker en de overheidsdienst over wie die burger een klacht heeft. Dat tweerichtings-verkeer veronderstelt een aparte alertheid in onze briefstijl: met de overheidsdiensten wordt er vaak in juridische vaktaal gecommuniceerd, terwijl de verzoeker behoefte heeft aan een duidelijke uitleg zonder vakjargon. Op de interne studiedag van 26 mei 2000 in Dworp is er afgesproken om van de klantvriendelijkheid, onder meer in onze briefstijl, een permanent aandachtspunt te maken. De noodzakelijke remediëring gebeurt meestal in een individuele coaching van de onderzoekers.

1.2.6 SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT

De Vlaamse Ombudsdienst is een van het Vlaams Parlement onafhankelijke, maar eraan verbonden instelling. Daarom is een protocol gesloten tussen het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst inzake de algemeen logistieke ondersteuning van de Vlaamse Ombudsdienst door het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. Autonomie en onafhankelijkheid beletten niet dat op organisatorisch en materieel gebied een beroep wordt gedaan op de ondersteuning door de afdelingen van het Vlaams Parlement.

Het protocol bevat een aantal algemene bepalingen, de algemene principes inzake eenzelfde ondersteuning als de andere afdelingen tegen dezelfde voorwaarden, een aantal aspecten van de inhoud van de ondersteuning (financieel en budgettair, logistiek, informatica, personeelsadministratie, samenwerking met derden) en de vergoeding voor de ondersteuning.

Met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement wordt ook voor specifieke projecten intensief en constructief samengewerkt. Bijvoorbeeld voor de verzoekschriften wordt er overlegd over hoe de signalen van de burger op de best mogelijke plaats terechtkomen (zie ook 1.5).

1.2.7 SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

Er is in Vlaanderen en België sinds 1995 een feitelijk netwerk ontstaan tussen ombudsdiensten van verschillende bevoegdheidsniveaus. Dat netwerk is in 1997 het samenwerkingsverband Permanent Overleg Ombudslieden of POOL geworden. POOL heeft twee of drie algemene vergaderingen per jaar. De Vlaamse ombudsman is lid van de stuurgroep van die informele organisatie. Die stuurgroep vergadert ook driemaal per jaar. Het is de bedoeling de werking op het terrein te coördineren en het denkwerk over de ombudsfunctie te stimuleren.

Zonder de Europese ombudsdienst uit het oog te verliezen, worden de verschillende ombudsdiensten in ons land doorgaans als volgt ingedeeld:

- de wettelijk of decretaal geregelde ombudsdiensten verbonden aan de federale en regionale parlementen
- de ombudsdiensten met een wettelijke basis van de autonome overheidsbedrijven (de Post, Telecom en NMBS) en de ombudsdienst voor pensioenen
- de lokale ombudsdiensten met als basis een gemeentelijk reglement
- de ombudsdiensten uit de privé-sector.

Omdat de Belgisch-Vlaamse bevoegdheidsverdeling vaak ingewikkeld is, zeker voor de burgers, was het absoluut noodzakelijk dat er efficiënte doorverwijsafspraken gemaakt werden met het college van de federale ombudsmannen. De beide ombudsdiensten houden elkaar ook op de hoogte van de behandeling van de dossiers die ze naar elkaar doorverwijzen.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute en van het European Ombudsman Institute. Er bestaat ook een netwerk van regionale ombudslieden die om de twee jaar, onder auspiciën van Jacob Söderman, de Europese ombudsman, een congres organiseren. Het volgende congres wordt georganiseerd samen met het samenwerkingsverband van nationale-federale ombudsmannen in de tweede helft van 2001, ter gelegenheid van het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie rond het thema “Ombudsmen against Discrimination”.

De Vlaamse ombudsman nam van 30 oktober 2000 tot 2 november 2000 deel aan de vierjaarlijkse bijeenkomst van het International Ombudsman Institute in Durban (Zuid-Afrika).

Op 16 en 17 maart 2000 vond op initiatief van de Gentse ombudsvrouw een tweedaags internationaal congres plaats in het kader van de Keizer Karel-viering met als thema “Looking for Ombudsman Standards”. De Vlaamse ombudsman nam het inleidend referaat over de zorgvuldigheidsnormen in het ombudswerk, het voorzitterschap van de workshop en de plenaire rapportage voor zijn rekening.

Op uitnodiging van de regionale ombudsman van Lombardije participeerde de Vlaamse ombudsman op 10 oktober 2000 in Milaan aan een paneldiscussie over de regionale en lokale ombudsfunctie.

1.3 Het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

Overeenkomstig artikel 22 van het ombudsdecreet, heeft de Vlaamse Ombudsdienst een huishoudelijk reglement voor de werking van de dienst opgesteld. Het belangrijkste beginsel is een opsomming van de elementen van de dienstverlening waarop verzoekers vanwege de Vlaamse Ombudsdienst recht hebben (zie bijlage 3).

In het eerste deel worden de rechten van de verzoekers vastgelegd. Het tweede deel bevat de aspecten van de werking met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen. Het derde deel schetst de verhouding met het Vlaams Parlement, in het bijzonder de samenwerking op het gebied van de verzoekschriften-procedure. Het vierde deel gaat over de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het huishoudelijk reglement is na bespreking in het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement goedgekeurd door de Plenaire Vergadering op 14 november 2000 en is gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 november 2000.

Als bijlage bij het huishoudelijk reglement is het zogenaamde samenwerkingprotocol, dit wil zeggen het Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest opgenomen.

Dat is gesloten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en enerzijds het college van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 6 april 2000 en anderzijds een veertigtal Vlaamse Openbare Instellingen (zie ook verder). Dat protocol kan worden gezien als een verbijzondering van het gedeelte van het huishoudelijk reglement dat de samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten regelt.

1.4 De deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst

De deontologische code voor de Vlaamse volksvertegenwoordigers inzake dienstverlening aan de bevolking is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 22 oktober 1997 en is van toepassing sinds 1 januari 1998. Op 17 maart 1999 is de code door de Plenaire Vergadering gewijzigd. De code bepaalt welke vormen van dienstbetoon door politici toegestaan zijn en welke niet.

Op verzoek van de voorzitter van het Vlaams Parlement, heeft de Vlaamse Ombudsdienst een ontwerp-handleiding met richtlijnen inzake sociale dienstverlening door de volksvertegenwoordigers opgesteld. De bedoeling is de vraag te beantwoorden wat juist het begrip “dienstverlening” aan bevolking inhoudt. Met een handleiding moet duidelijk worden hoe de volksvertegenwoordigers de burgers kunnen bijstaan, welke middelen wel en welke niet tot hun beschikking staan en wat de rol van de ombudsman of de klachtenmanager daarbij is. Anders gesteld: wat mogen de Vlaamse volksvertegenwoordigers doen op het gebied van individuele dienstverlening, zonder de beginselen van de deontologische code te overtreden?

De handleiding analyseert systematisch de diverse bepalingen van de code en licht aan de hand van voorbeelden toe welke mogelijke handelingen kunnen worden gesteld. Daarnaast zijn ook een aantal doorverwijs- en samenwerkingsafspraken opgenomen tussen de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst. Ten slotte zijn er bijlagen met de adressen van alle informatie-, klachten- en ombudsdiensten voor het hele land en de diverse sectoren.

De ontwerptekst zal ter verfijning en aanvulling worden voorgelegd aan de verschillende fracties. Na goedkeuring door het Uitgebreid Bureau kan een actieplan worden ontwikkeld om deze handleiding bekend te maken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook als opdracht om overtredingen van die deontologische code mee te delen aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. In 2000 is dat één keer gebeurd.

1.5 De verzoekschriftenprocedure in het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst

Volgens het ombudsdecreet mag de Vlaamse Ombudsdienst zich niet uitspreken over “het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen”. Oordelen over de **beleidskeuzes** en de **beleidsvorming** is namelijk de politieke taak van de volksvertegenwoordigers in het Vlaams Parlement. De Vlaamse Ombudsdienst moet er wel op toezien of de Vlaamse overheidsdiensten zich behoorlijk gedragen **bij de uitvoering van het beleid**. Als de dienst **naar aanleiding van een aantal concrete klachten** vaststelt dat bijvoorbeeld een bepaalde regeling een ongewenst effect heeft of dat de dienstverlening verbeterd kan worden, dan mag hij daarover wel een aanbeveling maken.

Wie zich in het algemeen wil beklagen over het beleid of wie het Vlaams Parlement wil wijzen op een tekortkoming in een Vlaams decreet, die kan rechtstreeks een **verzoekschrift** richten tot de voorzitter van het Vlaams Parlement. Een verzoekschrift met ten minste 15.000 handtekeningen wordt behandeld in de Plenaire Vergadering. Indien er minder ondertekenaars zijn, wordt het behandeld door de commissie die bevoegd is voor de verzoekschriften. Hoe die verzoekschriften behandeld worden, is geregeld door het verzoekschriftendecreet van 14 juli 1998.

Het ombudsdecreet heeft het niet over die verzoekschriften. Maar het verzoekschriften-decreet en het reglement van het Vlaams Parlement leggen wel **een verband tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de verzoekschriftenprocedure**. Het verzoekschriftendecreet zegt onder meer dat de parlementaire commissie die bevoegd is voor de verzoekschriften, een klacht over de werking van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aan de Vlaamse Ombudsdienst moet bezorgen. Die informeert de commissie over het gevolg dat hij daaraan verleent. Ook het Reglement van het Vlaams Parlement bevat verwijzingen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Artikel 88 bevestigt dat de commissie bevoegd voor de verzoekschriften een klacht naar de Vlaamse ombudsman doorverwijst. Artikel 89 bepaalt dat de Plenaire Vergadering kennis neemt van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en dat daarna de commissie bevoegd voor de verzoekschriften de voorstellen en aanbevelingen uit dat jaarverslag behandelt.

In het kader van de herziening van de verzoekschriftenprocedure in het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een nota gemaakt om de goede samenwerking in de vorm van wederzijdse doorverwijzing op een voor de burger zo klantvriendelijk mogelijke wijze te regelen.

Om petities van klachten te kunnen onderscheiden wordt de volgende regeling voorgesteld. Als het verzoekschrift een klacht betreft in de zin van het ombudsdecreet, kan de voorzitter van het Vlaams Parlement, met toestemming van de verzoeker en na overleg met de Vlaamse ombudsman, het verzoekschrift naar de Vlaamse ombudsman doorzenden.

De bedoeling is duidelijk. De grondwet laat niet toe om verzoekschriften, die een klacht over de werking vande administratie van de uitvoerende macht inhouden, onontvankelijk te verklaren. Ook klachtpetities zijn petities. De voorgestelde regeling beoogt de herkwalificatie van het “verzoekschrift” in een “klacht” waarna die dan verder door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld wordt. Verzoekers kunnen evenwel redenen hebben om zich met hun klacht niet tot de Vlaamse ombudsman te wenden, maar wel tot het Vlaams Parlement. De herkwalificatie is dan ook alleen aanvaardbaar als de verzoeker ermee instemt. Bovendien kan die herkwalificatie pas plaatsvinden nadat daarover overlegd is met de Vlaamse ombudsman. Zo kan men zich er op voorhand van verzekeren dat de doorgezonden klacht door de Vlaamse Ombudsdienst volgens de ontvankelijkheidsvereisten die in die dienst gelden, wel ontvankelijk verklaard zal worden. Anders dreigt de doorzending van de verzoekschriften-procedure naar de ombudsprocedure gevolgd te worden door een terugzending, wat bij de indiener van het verzoekschrift terecht op niet veel begrip zou kunnen rekenen.

1.6 Het natraject van het Jaarverslag 1999

Het Jaarverslag 1999 was het eerste jaarverslag van de nieuwe parlementaire Vlaamse Ombudsdienst en rapporteerde over de periode van 1 maart 1999 tot 31 december 1999. Het werd op 26 april 2000 in het Vlaams Parlement aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers voorgesteld. Het Jaarverslag 1999 werd, als parlementair Stuk 41 (1999-2000), voordien aan de parlementsleden bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

Volgens artikel 89 van het Reglement van het Vlaams Parlement werd het Jaarverslag 1999 bezorgd aan de commissie van het Vlaams Parlement, die bevoegd is voor de verzoekschriften, dat wil zeggen de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid. Die commissie heeft het voor bespreking overgemaakt aan de drie commissies, waar de bespreking van onderdelen van het jaarverslag het meest zinvol was:

- de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken waar op 13 juni 2000 vooral de voorstellen (1999-01 tot 1999-05) en de algemene aanbevelingen (1999-30 tot 1999-38) uit het Jaarverslag 1999 werden besproken)
- de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting waar op 22 juni 2000 de thematische aanbevelingen inzake fiscaliteit (1999-01 tot 1999-14) werden besproken
- de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening waar op 31 mei 2000 en 22 juni 2000 de thematische aanbevelingen inzake leefmilieu en ruimtelijke ordening (1999-15 tot 1999-20) werden besproken.

Na een voorstelling van de resultaten en aanbevelingen door de Vlaamse ombudsman en een reactie van de bevoegde minister, volgde telkens een bespreking door de commissieleden. Dat leidde tot een voorstel van resolutie, dat ter bespreking lag in een tweede bijeenkomst.

De Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement keurde op 5 juli 2000 drie resoluties over de aanbevelingen uit ons Jaarverslag 1999 goed.

De behandeling van ons Jaarverslag 1999 in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot de volgende stukken geleid:

- Vlaamse Ombudsdienst Jaarverslag 1999 Gedachtewisseling (Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken, uitgebracht door Sven Gatz – 5.1. voorstellen en 5.3. algemene aanbevelingen) (Stuk 41, 1999-2000, nr. 2, 19 juni 2000)
- Vlaamse Ombudsdienst Jaarverslag 1999 (Verslag namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening, uitgebracht door Jos Bex – 5.2.3. milieu en 5.2.4. ruimtelijke ordening) (Stuk 41, 1999-2000, nr. 3, 29 juni 2000)
- Vlaamse Ombudsdienst Jaarverslag 1999 Gedachtewisseling (Verslag namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting, uitgebracht door Frans De Cock – aanbevelingen 5.2.1. fiscaliteit: kijk- en luistergeld en 5.2.2. fiscaliteit: onroerende voorheffing) (Stuk 41, 1999-2000, nr. 4, 29 juni 2000)
- Voorstel van resolutie van André Denys, Leo Peeters, Sven Gatz, Dirk Holemans en Mieke Van Hecke, betreffende de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk 371, 1999-2000, nr. 1, 27 juni 2000), goedgekeurd door de Plenaire Vergadering op 5 juli 2000
- Voorstel van resolutie van Jacques Timmermans, Jos Bex, Gerald Kindermans, Dominique Guns en Isabel Vertriest betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het Jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk 373, 1999-2000, nr. 1, 29 juni 2000), goedgekeurd door de Plenaire Vergadering op 5 juli 2000
- Voorstel van resolutie van Stefaan Platteau, Gilbert Bossuyt, Frans Ramon en Frans De Cock betreffende de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst (Stuk 374, 1999-2000, nr. 1, 29 juni 2000), goedgekeurd door de Plenaire Vergadering op 5 juli 2000

Aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten werd aangeboden het Jaarverslag 1999 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking, zoals onder meer met het departement Onderwijs, het departement Algemene Zaken en Financiën, de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen, de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management, de afdeling Studietoelagen, de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid en de Vlaamse Milieumaatschappij.

In oktober 2000 werd een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 1999 aanbevelingen werden geformuleerd. Gepolst werd in hoeverre zij de aanbevelingen konden aanvaarden en in hoeverre er al sprake was van enige doorwerking ervan, zowel op het niveau van de plannen en intenties, als op het vlak van de concrete realisaties. De ruime respons daarop wordt verwerkt in de diverse onderdelen van het klachtenbeeld en in deel 5 van dit jaarverslag.

In het algemeen is de Vlaamse Ombudsdienst niet ontevreden over de wijze waarop er aan de aanbevelingen gevolg wordt gegeven, zowel in de bespreking ervan als met concrete initiatieven. In deel 4 en 5 worden de merites van de afzonderlijke maatregelen besproken.

In verband met de zogenaamde damage score (zie 2.3) hoopt de Vlaamse Ombudsdienst op termijn een relatie te kunnen leggen tussen het totale aantal contacten tussen de burger en de Vlaamse overheid en het aantal klachten, zowel in de eerste als in de tweede lijn.

DEEL 2 | *De samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten**De samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten*

30	2.1 EEN STRUCTURELE RELATIE
31	2.2 HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID
31	2.2.1 UITGANGSPUNTEN VAN HET PROTOCOL
32	2.2.2 KERNPUNTEN VAN HET PROTOCOL
34	2.3 KLACHTENMANAGEMENT EN DAMAGE-SCORE
35	2.4 DE PROBLEMATIEK VAN HET MEDEBEWIND
38	2.5 DE GEORGANISEERDE BEROEPEN
38	2.6 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN
39	2.7 EVENTUELE MOEILIKHEDEN IN DE SAMENWERKING

Deel 2 | DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

Elke onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst bouwt met de verzoekers van zijn dossiers een individuele relatie op. De relatie met de Vlaamse overheidsdiensten is daarentegen structureel van aard: er gelden bijvoorbeeld correspondentieafspraken en antwoordtermijnen, die geformaliseerd zijn in een samenwerkingsprotocol. Dat leest u in **2.1 Een structurele relatie** en in **2.2 Het protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid**.

De aparte relatie met de Vlaamse Infolijn wordt toegelicht in **2.6 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn**.

Wat betekenen 128 klachten over een afdeling als die afdeling 12.800 dossiers behandelt? Daarover gaat **2.3 Klachtenmanagement en damage score**.

In hoeverre de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is voor bijvoorbeeld gemeenten, provincies en intercommunales hebben we laten uitzoeken door advocaat Jim Deridder. U leest daar meer over in **bijlage 4** en in **2.4 De problematiek van het medebewind**.

In 't kort gaan we nog even in op de "opschortingen vanwege een beroep" in **2.5 De georganiseerde beroepen** en op mogelijke knelpunten in de samenwerking in **2.7 Eventuele moeilijkheden in de samenwerking**.

2.1 Een structurele relatie

Bemiddeling tussen de burgers-verzoekers en de Vlaamse overheidsdiensten is de belangrijkste taak van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast heeft de Ombudsdienst ook een controlerende, beoordelende en adviserende taak, maar die taken stoelen op die bemiddelende taak. In die bemiddeling bouwt de Vlaamse Ombudsdienst, in de persoon van een onderzoeker, met elke verzoeker een individuele relatie op. Die relatie is telkens weer anders door de aard van de klacht en de persoonlijkheidskenmerken van de verzoeker en de onderzoeker. De relatie met de overheidsdiensten is duidelijk structureler van aard: over eenzelfde soort klachten wordt met dezelfde overheidsdienst overlegd, er gelden telkens dezelfde correspondentieafspraken en antwoordtermijnen.

Daartoe wordt er regelmatig overlegd met de overheidsdiensten en worden er geregeld werkbezoeken afgelegd, ook in 2000. Uiteraard gebeurt dat vaker met overheidsdiensten die bevoegd zijn voor aangelegenheden waarover vaak klachten worden behandeld. Zo zijn er overlegbijeenkomsten gehouden voor de bemiddeling in dossiers inzake kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing met de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management, voor dossiers inzake de milieuheffing met de Vlaamse Milieumaatschappij, voor dossiers inzake studietoelagen met de afdeling Studietoelagen van het departement Onderwijs en voor dossiers inzake huisvestingstussenkomsten met de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

De Vlaamse Ombudsdienst stuurt ook een spreker naar de initiatie cursus voor nieuwe personeelsleden van het Vlaamse Ministerie en naar de opleiding van stagiairs op A-niveau rond thema's zoals de ombudsfunctie, het klachtenmanagement en de openbaarheid van bestuur.

2.2 Het Protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid

Het Protocol heeft tot doel de werkwijze te bepalen voor de klachtenbehandeling van de Vlaamse Ombudsdienst en de aanbevelings- en onderzoeksbevoegdheid verder uit te werken. Het wordt ondertekend enerzijds door de Vlaamse ombudsman en anderzijds, voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, door het college van secretarissen-generaal, voor de VOI's, door de voorzitter en de leidende ambtenaar en, voor de VWI's, door het diensthoofd. Bij de VOI's en VWI's gaat het om bilaterale overeenkomsten per instelling. De specifieke samenwerkingsafspraken worden nog vastgelegd in bijlagen bij het basisprotocol.

U vindt de integrale tekst van het Protocol in bijlage 5. We beperken ons hier daarom tot de **uitgangspunten** en de **kernpunten** ervan.

2.2.1 UITGANGSPUNTEN VAN HET PROTOCOL

DUIDELIJKE BEVOEGDHEIDSVERDELING

Vanuit de kerntaak van de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsinstantie wordt rekening gehouden met de bevoegdheidsafbakening tussen eerstelijns-klachtendiensten en de Ombudsdienst. Als dat vanwege die bevoegdheidsverdeling aangewezen is, wordt er naar elkaar doorverwezen.

EERST HORIZONTAAL, DAN PAS VERTICAAL

Als de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek over een klacht begint, dan wordt de eerste vraag om informatie horizontaal gericht aan het afdelingshoofd, met kopie aan de secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de VOI. Later pas, na de onderzoeksfase en na de voorlopige beoordeling van een dossier, en als de voorstellen tot bemiddeling geen resultaat opleveren, wordt het verticale lijnmanagement betrokken bij de oplossing van de klacht. In laatste instantie kan een verslag aan de minister worden gericht.

WOORD-WEDERWOORD

In alle fasen van het klachtenonderzoek en de klachtenbeoordeling is het beginsel van woord-wederwoord gegarandeerd. Ook over de eerste, voorlopige beoordeling van de werking van de dienst in een dossier wordt er met die dienst overlegd.

OMSTANDIGE MOTIVERINGEN

Elk oordeel van de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht wordt gemotiveerd met verwijzing naar één of meer "ombudsnormen" (zie ook 3.5). Bij de eerste, voorlopige beoordeling wordt een omstandige toelichting gevoegd.

REGELMATIGE INFORMATIE

Tijdens de hele klachtenbehandeling wordt er voortdurend informatie uitgewisseld als dat wenselijk en noodzakelijk is.

REDELIJKE TERMIJNEN

Er worden redelijke en realistische antwoordtermijnen gehanteerd tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse overheidsdiensten waarmee er over klachten wordt overlegd. Die termijnen kunnen na overleg ook worden verlengd.

2.2.2 KERNPUNTEN VAN HET PROTOCOL

SCHRIFTELIJKE EN VERTROUWELIJKE PROCEDURE

De hele klachtenbehandeling met de diensten verloopt schriftelijk. Vanzelfsprekend kan een onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen stellen aan de bevoegde ambtenaar. Vanwege het vertrouwelijk karakter van de correspondentie krijgt de overheidsdienst geen kopie van de brieven van de verzoeker en de verzoeker krijgt geen kopie van de briefwisseling vanuit de overheidsdienst.

DOSSIERLIJSTEN

Als zij dat op prijs stellen, kunnen de leidend ambtenaren op elk ogenblik een lijst van de dossiers in behandeling en een lijst van de voorlopig beoordeelde dossiers krijgen. Bij elk dossier staat de naam van de onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

DOORVERWIJZING

Als de verzoeker daarmee instemt, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst zelf een onontvankelijke klacht soms door. Meestal wordt de verzoeker gewoon doorverwezen. Vaak is dat naar de Vlaamse Infolijn, maar dat kan voor een eerstelijnsbehandeling ook naar de betrokken overheidsdienst zelf zijn. De Vlaamse Ombudsdienst kan die overheidsdienst vragen om op de hoogte gehouden te worden van de behandeling van die doorverwezen klacht.

VRAAG EN ANTWOORD

Als de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht een dossier aanlegt, dan stuurt hij zijn vragen om uitleg aan het afdelingshoofd van de overheidsdienst. Het afdelingshoofd antwoordt binnen 20 werkdagen, behalve als er een langere termijn afgesproken is. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt dat antwoord, brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de overheidsdienst en kan dan een nieuwe vraag-antwoord-procedure beginnen, als dat nodig blijkt.

OPSCHORTING KLACHTBEHANDELING

Als de verzoeker ook een “administratief beroep” instelt, dan schort de Vlaamse Ombudsdienst zijn behandeling van het dossier op. De overheidsdienst brengt de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte als de beroepsprocedure afgerond is en deelt de beslissing mee.

BEOORDELING EN BEMIDDELING

De Vlaamse Ombudsdienst rondt zijn behandeling van een klacht af met een voorlopige beoordeling. Als hij vindt dat de klacht van de verzoeker “gegrond” was en de klacht is herstelbaar of dat de verzoeker een “terechte opmerking” heeft gemaakt, dan formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing. Als er geen oplossing kan worden gevonden, wordt een laatste bemiddelingspoging gedaan. De leidende ambtenaren worden daarvan op de hoogte gebracht. Als er dan nog geen resultaat wordt bereikt, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de minister. De overheidsdienst wordt daarvan op de hoogte gebracht.

Als de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn definitieve beoordeling blijft vinden dat de klacht van de verzoeker “gegrond” was of dat de verzoeker een “terechte opmerking” heeft gemaakt, dan richt hij een aanbeveling aan de overheidsdienst en aan de minister.

EVALUATIE

Het Protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd.

Het Protocol voor de samenwerking en de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest is ondertekend door het college van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 6 april 2000. Daarna volgden een veertigtal Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen en Vlaamse Openbare Instellingen.

Begin 2001 hebben een aantal instellingen uitdrukkelijk meegedeeld het Protocol niet te zullen ondertekenen. Sommige instellingen beschouwen zichzelf niet als een overheidsdienst waarop het ombudsdecreet van toepassing zou zijn, andere vinden het niet zinvol. Voor de eerste groep is de vraag naar de toepasselijkheid het voorwerp van diepgaander juridisch onderzoek. Het gaat om de volgende instellingen: SERV (voor bepaalde rechtshandelingen), de Vlaamse Participatiemaatschappij, OPZ Daelwezeth, Aquafin, LRP Investeringsmaatschappij van Limburg, de Maatschappij van de Brugse Zeevaartinrichtingen nv en GIMVINDUS.

Met een aantal Vlaamse overheidsdiensten wordt er onderlegd over ontwerpbijslagen bij het protocol. Het gaat meestal om diensten waarbij fiscale aangelegenheden aan de orde zijn. De bijslagen gaan dan vooral in op de opschorting van de invorderingsprocedure, de tijdsduur daarvan, de wederzijdse informatieverplichtingen en de kosten verbonden aan de invorderingsprocedure. Er wordt in die zin onderlegd met de afdeling Financieel Management, de Vlaamse Milieumaatschappij en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening.

2.3 Klachtenmanagement en damage-score

Wat is de betekenis van, als hypothetisch voorbeeld, 128 ombudsklachten over een overheidsdienst, als die dienst elk jaar zo'n 12.800 dossiers in behandeling heeft? Die discussie over wat men noemt **damage-score**, **schade-ratio** of **klachtenquota** is zowel in het nationale als in het internationale ombudswerk en dan vooral tussen de ombudsdiensten en de "beoordeelde" diensten of bedrijven al jaren aan de gang. Het is ook een discussie die verdient gevoerd te worden, zeker bij de Vlaamse overheid die, naar Belgische normen, vrij behoorlijk functioneert en die werk probeert te maken van een degelijk klachtenmanagementssysteem (zie ook 1.1.1).

Er is voorlopig te weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan over die **damage-score** om er nu al gefundeerde uitspraken over te doen. Maar er bestaat geen twijfel over dat een verkeer "cijferfetisjisme" geen goed antwoord kan leveren. Het is niet omdat afdeling A twee keer meer dossiers heeft bij een ombudsdienst dan afdeling B, dat afdeling A structureel minder efficiënt werkt. En het is evenmin zo dat een ombudsdienst vruchtbaarder werk levert voor thema C met 200 dossiers dan voor thema D met 25 dossiers. Even ondoordacht is het verwijt dat de aanbevelingen van een ombudsdienst die gebaseerd zijn op "maar" 12 dossiers, ongefundeerd zouden zijn.

In het onderzoeksteam van de Vlaamse Ombudsdienst wordt over die damage-score regelmatig gediscussieerd. Er worden daarbij wel vaker typische ombudsoverwegingen geformuleerd:

- Een ombudsman is een tweedelijnsinstantie: alleen klachten die al "horizontaal" en eerstelijns zijn behandeld, maar dan wel zonder succes, komen bij hem terecht.
- Sommige klachten betreffen uitzonderlijke situaties: de oplossing ervan leidt niet meteen tot structurele verbeteringen, maar wel tot een verbetering van die particuliere "sociale relatie" tussen de verzoeker en de overheid.
- Andere klachten zijn structureler van aard: voor de betrokken overheidsdiensten hebben ze een duidelijke signaalfunctie. Uit de praktijk blijkt ook dat dergelijke klachten en de behandeling ervan leiden tot effectieve structurele ingrepen.
- Die structurele klachten hebben een representatieve waarde: maar een beperkt deel van de klagers doet een beroep op ombudsdiensten, terwijl veel klachten verborgen blijven. Volgens internationale studies blijkt dat men kan uitgaan van 200 tot 700 verborgen klachten voor elke werkelijk ingediende klacht. Ter illustratie hiervan: de Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde 65 klachten over de te lange behandeltermijn van het bezwaarschrift inzake onroerende voorheffing als gegrond. Dit aantal vormt slechts een fractie van het aantal bezwaarschriften waarbij de behandeltermijn van 6 maanden door de Belastingdienst voor Vlaanderen werd overschreden.
- Niet elke klacht, hoe gerechtvaardigd ook, kan in behandeling genomen worden omdat de rechtsstaat via rechtsregelingen de bevoegdheden van de ombudsdiensten, ook van de Vlaamse Ombudsdienst, niet alleen gepreciseerd heeft, maar ook gelimiteerd.

- Het merendeel van de procedures tegen de overheid wordt uitgevochten voor de administratieve en gewone rechtbanken. De burger kan zich de weg van de ombudsman niet veroorloven aangezien de behandeling van een klacht door de ombudsdienst de termijnen voor het instellen van een procedure niet opschort.

Om een duidelijker zicht te krijgen op de relatie klachten-contacten en om de discussie over de **damage-score** levendig te houden, is aan het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en aan de VOI's gevraagd om zo gedetailleerd mogelijk, bijvoorbeeld op het niveau van de afdelingen of de buitendiensten, informatie te bezorgen over de volgende kernvragen:

1. Hoeveel contacten heeft de dienst/afdeling gemiddeld met de burger in de vorm van aanvragen, telefonische of schriftelijke vragen om informatie, aanmaak van dossiers, aantal gebruikers, enzovoort? Het kan bijvoorbeeld zowel om het aantal aanvragers van een studietoelage gaan als om het aantal gebruikers van de vervoermaatschappij De Lijn.
2. Hoeveel klachten worden eerstelijns ingediend bij de dienst/afdeling?

Ook die rondvraag leverde te weinig concrete gegevens op om sluitende conclusies te trekken. Om de continuïteit van de metingen en het inzicht in de ontwikkelingen te garanderen, zouden we die gegevens jaarlijks moeten kunnen ontvangen. Op die manier hoopt de Vlaamse Ombudsdienst om samen met de overheidsdiensten aangepaste meetinstrumenten te ontwikkelen. Hiervoor is wel verder onderzoek terzake op wetenschappelijk of academisch niveau wenselijk, met het oog op een verhoogde kennis bij zowel de overheidsdiensten als bij de Vlaamse Ombudsdienst.

2.4 De problematiek van het medebewind

In ons Jaarverslag 1999 hebben we er al op gewezen dat de bepaling over de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst voor “andere administratieve overheden” niet meteen zeer helder is. De Vlaamse Ombudsdienst is inderdaad ook bevoegd voor “andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren”, zoals artikel 3 van het ombudsdecreet stelt. Dat zijn de zogenaamde **taken van medebewind**.

Veel Vlaamse decreten en besluiten bevatten “overheidstaken” voor gemeenten, provincies, intercommunales en andere instellingen. Typische voorbeelden zijn de ruimtelijke ordening en de stedenbouw voor de beoordeling van stedenbouwkundige vergunningen, en het woonbeleid voor de aflevering van een conformiteitsattest. De centrale Vlaamse overheid doet wel vaker een beroep op andere besturen en instellingen om de eigen bevoegdheden uit te oefenen. Met het ombudsdecreet kan de burger die klachten heeft over die instanties, ook terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De precieze bevoegdheid van de ombudsdienst heeft ook enige verduidelijking voor andere overheden, zoals in de sector van de sociale huisvesting, de welzijns- en gezondheidssector en de onderwijssector. In 2000 is het onderzoek afgerond dat in 1999 opgezet was in samenwerking met de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten. De onderzoeksopdracht **De bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman in het kader van het “medebewind”** was drievoudig:

- wat is de betekenis van die bepaling voor de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ?
- op welke bevoegdheidsterreinen is dit beginsel van toepassing ?
- wat zijn de gevolgen per bevoegdheidsterrein voor de bevoegdheid, respectievelijk onbevoegdheid van de Vlaamse ombudsman ?

Advocaat Jim Deridder, die het onderzoek uitvoerde, heeft een samenvatting met een schema gemaakt voor dit Jaarverslag. U vindt zijn tekst in Bijlage 4.

Tognoegtoe stelde de Vlaamse Ombudsdienst zich voorlopig **terughoudend** op als het gaat om taken van “medebewind”, dat wil zeggen als er klachten geformuleerd worden over “gemengde” zaken, waar gemeenten, provincies, intercommunales, OCMW’s en verenigingen van OCMW’s bij betrokken zijn, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van onderwijsinstellingen.

In april 2001 organiseert de Vlaamse Ombudsdienst een colloquium over het rapport van Jim Deridder met alle betrokken “medebewindspartijen”. Maar het is nu al duidelijk dat onze terughoudendheid in de toekomst minder zal spelen. Wij citeren een paar kernideeën uit zijn samenvattend rapport, zonder er hier dieper op in te gaan.

“De Vlaamse ombudsman kan worden geconfronteerd met drie verschillende soorten administratieve overheden:

- de **organieke administratieve overheden** van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest
- de andere organieke administratieve overheden
- de louter functionele administratieve overheden.

Voor elk van deze administratieve overheden zal op een onderscheiden wijze de bevoegdheid van de Ombudsman moeten worden bepaald. Hierbij zijn twee criteria van belang:

- is de betrokken instelling een administratieve overheid?
- oefent zij een Vlaamse bevoegdheid uit?”

De bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman is duidelijk voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de VOI’s, de eerste soort overheid van hierboven. Voor de **andere organieke administratieve overheden**, zoals de gemeenten, ziet Deridder drie mogelijke interpretaties: een denotatieve, een connotatieve en een ontologische. Met een voorbeeld uit de ruimtelijke ordening wordt dit duidelijk:

“Via de **denotatieve interpretatie** is de Ombudsman enkel bevoegd om een klacht te onderzoeken die betrekking heeft op de miskennen door de gemeente van expliciet opgelegde taken, zoals de termijnen die zijn voorgeschreven.

In de **connotatieve interpretatie** wordt de bevoegdheid van de Ombudsman uitgebreid tot alle Vlaamse regelgeving die op de ruimtelijke ordening van toepassing kan zijn, zoals bijvoorbeeld de regels inzake openbaarheid van bestuur en de motiveringsplicht.

De **ontologische interpretatie** geeft de Ombudsman tevens de bevoegdheid om via de ombudsnormen de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld de correcte bejegening, de bereikbaarheid, de redelijke behandeltermijn, enz.”

In het rapport, en door de Vlaamse Ombudsdienst zelf, wordt gekozen voor de **ontologische interpretatie**, en dat moet niet geïnterpreteerd worden “als een zucht naar inperking van de bevoegdheden van de diverse bestuurlijke overheden die in aanraking komen met Vlaamse bevoegdheidsmateries, maar als een streven naar een maximale dienstverlening voor de burger, die zich aldus beschermd weet door de bekwame diensten van zowel het bestuur als de Vlaamse Ombudsdienst.” Die interpretatie wordt verderop in dit Jaarverslag ook wel “de derde weg” genoemd.

Voor de louter **functionele administratieve overheden**, waarmee privaatrechtelijke instellingen bedoeld worden die een Vlaamse bevoegdheid uitoefenen, geldt een **doelpragmatische benadering**: zij “behouden hun volledige handelingsvrijheid ten aanzien van de burger c.q. klant. De Ombudsman zal enkel een klacht kunnen ontvangen wanneer die betrekking heeft op de werking of een handeling van de betrokken instelling op het vlak van een bevoegdheid van de Vlaamse overheid, en wanneer die werking of handeling bovendien rechtstreeks verband houdt met de doelstellingen van die Vlaamse bevoegdheid.”

In hetzelfde verband rijst ook de vraag naar de verhouding van de Vlaamse Ombudsdienst met de stedelijke of gemeentelijke ombudsdiensten, die meestal werken op grond van een verordening van de gemeenteraad. In de parlementaire voorbereiding van het ombudsdecreet is al gewezen op de rechtsongelijkheid die er nu bestaat tussen enerzijds de burgers die in een gemeente met een ombudsdienst wonen en anderzijds de burgers die in een andere gemeente wonen. Er zijn diverse oplossingen denkbaar, waaronder de aansluiting bij een centrale ombudsfunctie, intergemeentelijke samenwerking of de uitwerking van een kaderregeling, die geldt wanneer op het lokale vlak initiatieven terzake worden genomen. In elk geval zouden er een aantal minimale uniforme principes moeten gelden.

In de Kamer ligt een wetsvoorstel voor met een aantal basisprincipes, die vorm moeten krijgen wanneer wordt overgegaan tot de invulling van de gemeentelijke ombudsfunctie (Stuk 2000-2001, nr. 0955/001).

2.5 De georganiseerde beroepen

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst, volgens artikel 13, § 3 van het ombudsdecreet, het onderzoek van een klacht moet opschorten als er omtrent de feiten een georganiseerd beroep werd ingesteld, is er een interne inventaris opgesteld van de meest voorkomende administratieve beroepen, in samenwerking met de diverse departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen en in afwachting van een volledig overzicht. Die inventaris vermeldt ook enkele essentiële kenmerken zoals: welke beslissing is vatbaar voor administratief beroep, binnen welke termijn, wat kan het resultaat zijn van het beroep (nieuwe beslissing, advies, heroverweging, enzovoort), welke vormvereisten en termijnen zijn van toepassing? De inventaris is ook nuttig als doorverwijsinstrument, met name om verzoekers op weg te helpen, als blijkt dat over de aangelegenheid van de klacht nog een administratief beroep openstaat.

2.6 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn

Net zoals bij de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap komen informatievragen nog vaak bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.1). Het bevoorrechte partnerschap met de Vlaamse voorlichtingsambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn is in 2000 even vruchtbaar gebleken als het jaar voordien.

Verkennde gesprekken tussen de Ombudsdienst en de Infolijn hebben geleid tot een beter inzicht in de eigenheid van de werking van beide organisaties en vooral tot goede samenwerkingsafspraken. Verzoekers die met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden “doorgerout” naar de Infolijn en burgers die met een klacht naar de Infolijn bellen, worden “doorgerout” naar de Ombudsdienst. Dat wil zeggen dat ze aan het toestel kunnen blijven en dat ze voor een gratis gesprek worden doorgeschakeld.

De Vlaamse Infolijn heeft in 2000 787 geregistreerde oproepen rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2000 503 verzoekers doorverwezen naar de Infolijn, dat is een kwart van onze doorverwijzingen (zie ook tabel 4 in 4.1).

De afdeling Communicatie en Ontvangst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en dan vooral de medewerkers van de informatieambtenaar hebben de Vlaamse Ombudsdienst geadviseerd bij de selectie van een vaste communicatiepartner voor de volgende 5 jaar (zie ook 1.2.5). De Vlaamse Ombudsdienst neemt ook deel aan het systeem van centrale media-aankoop van de informatieambtenaar.

2.7 Eventuele moeilijkheden in de samenwerking

Volgens artikel 18 van het Ombudsdecreet mag de Vlaamse ombudsman ook rapporteren over de eventuele moeilijkheden die hij ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht. In dat verband zijn geen grote moeilijkheden te vermelden. Er loopt wel een onderzoek naar de houding van een aantal instellingen, die oordelen dat zij niet onder het toepassingsgebied van het ombudsdecreet vallen (zie 2.2).

DEEL 3 *De klachtenbehandeling**De klachtenbehandeling*

42	3.1 STAPPENPLAN
44	3.2 DOSSIERS EN ONMIDDELIJKE DIENSTVERLENING
45	3.3 THEMA'S
46	3.4 KWALIFICATIES
47	3.5 OMBUDSNORMEN

Deel 3 | DE KLACHTENBEHANDELING

De eerste taak van de Vlaamse Ombudsdienst is “klachten te onderzoeken” over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten “en daarbij bemiddelend op te treden”, stelt het ombudsdecreet. Dat betekent dat de hele werking van de Vlaamse Ombudsdienst stoelt op de klachtenbehandeling.

Klachten die geen echte klacht zijn of die om een of andere reden niet in behandeling genomen mogen worden, geven aanleiding tot een onmiddellijke dienstverlening: dat bespreken we in 3.2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening.

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten niet per overheidsdienst, maar per thema: daarvoor verwijzen we naar 3.3 Thema's.

Uiteindelijk moeten elke klacht en de reactie daarop van de overheidsdienst beoordeeld of gekwalificeerd worden aan de hand van een geheel van normen: die aspecten bespreken we in 3.4 Kwalificaties en 3.5 Ombudsnormen.

Maar eerst bespreken we volgens welke vaste procedure elke klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst behandeld wordt in 3.1 Stappenplan.

3.1 Stappenplan

De behandeling van een klacht verloopt in verschillende stappen. Die stappen zijn ingedeeld in vijf fasen:

- FASE A: ONTVANGST VAN EEN KLACHT OF VRAAG
- FASE B: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK
- FASE C: INHOUDELIJK ONDERZOEK VAN DE KLACHT
- FASE D: BEOORDELING VAN DE KLACHT EN VERDERE BEHANDELING
- FASE E: VERWERKING VAN DE KLACHTENDOSSIER TOT EEN JAARVERSLAG.

We bespreken elke fase en de belangrijkste stappen.

FASE A : ONTVANGST VAN EEN KLACHT OF VRAAG

- Elke dag komen er klachten en infovragen binnen, als brief, fax of e-mail. Het secretariaat registreert die en haalt er de duidelijke informatievragen uit. Voor de informatievragen wordt de verzoeker doorverwezen naar de bevoegde instantie of de Vlaamse Infolijn. Op afspraak kan wie dat wil elke dag van 9 tot 17.30 uur een bezoek brengen aan de Vlaamse Ombudsdienst om een klacht te bespreken.
- Van de klachten wordt een dossier aangemaakt. De verzoeker krijgt meteen een brief dat zijn klacht is ontvangen en zorgvuldig zal worden onderzocht.

FASE B: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

- De binnengekomen klachten gaan naar de “onderzoeker van de week”. Hij onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht of vraag. De onderzoeker van de week handelt de onontvankelijke klachten af: hij deelt de verzoeker de reden van onontvankelijkheid mee en verwijst hem door naar de juiste instantie. In afwachting van de toewijzing van het klachtendossier aan een onderzoeker, behandelt de onderzoeker van de week al de dringende aspecten.
- Om een verzoeker die een onontvankelijke klacht indient, geen tijd te doen verliezen, gebeurt de ontvankelijkheidstoets steeds vaker onmiddellijk bij de ontvangst van de klacht. De verzoeker wordt meteen doorverwezen naar de instantie waar hij wel terecht kan.

FASE C: INHOUDELIJK ONDERZOEK

- De onderzoeker die een klachtendossier toegewezen krijgt is voor overheid en verzoeker de contactpersoon voor het dossier. Kern van deze fase is dat de onderzoeker de nodige elementen verzamelt om tot een gemotiveerd oordeel te kunnen komen over de gegrondheid van de klacht en de mogelijkheden tot herstel van een gegronde klacht.
- Daartoe vraagt hij de overheidsdienst waarop de klacht betrekking heeft, om uitleg en geeft hij de verzoeker de mogelijkheid om daarop te reageren. Zo nodig pleegt de onderzoeker intern overleg over de volgende te ondernemen stap.

FASE D: BEOORDELING EN VERDERE BEHANDELING

- Als de onderzoeker meent voldoende elementen te hebben voor een gemotiveerde beoordeling of kwalificatie van het dossier, maakt hij een rapport op met een samenvatting van de feiten, van de klacht en van de belangrijke elementen uit het onderzoek. Het onderzoeksteam, onder leiding van de Vlaamse ombudsman, duidt de relevante ombudsnormen aan en geeft een voorlopige kwalificatie aan de klacht (zie 3.4 en 3.5).
- De onderzoeker brengt de verzoeker en de overheidsdienst op de hoogte van die beoordeling met de nodige motivering. Zowel de verzoeker als de overheidsdienst kan reageren. Zo nodig wordt de kwalificatie gewijzigd of het dossier opnieuw in de onderzoeksfase C geplaatst. Bij uitblijven van enige reactie wordt de kwalificatie definitief.
- De Vlaamse Ombudsdienst probeert bij klachten die voorlopig als “gegrond en niet hersteld” of “terechte opmerking” gekwalificeerd zijn, eerst rechtstreeks met de overheidsdienst tot een oplossing te komen. Is die overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst ook de hogere ambtenaren op de hoogte.
- Blijft een oplossing uit, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de minister. Tenzij daardoor alsnog een wijziging in de situatie komt, wordt de kwalificatie definitief en sluit de Vlaamse Ombudsdienst het dossier af.

FASE E: JAARVERSLAG EN OPVOLGING

- Jaarlijks worden alle gegevens omtrent de werking van de Vlaamse Ombudsdienst samengebracht in een jaarverslag.

3.2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening

Informatievragen of klachten die geen echte klacht zijn of die om een reden niet in behandeling genomen mogen worden, geven aanleiding tot een “onmiddellijke dienstverlening”. Van die vragen of klachten wordt dan ook geen dossier opgesteld. Het komt erop neer dat de Vlaamse Ombudsdienst ofwel onmiddellijk dienst verleent ofwel een dossier aanlegt.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst zijn sommige klachten onontvankelijk, omdat het ombudsdecreet dat zo voorschrijft. De Vlaamse Ombudsdienst reageert op die onontvankelijke klachten met een onmiddellijke dienstverlening en een gerichte doorverwijzing.

We vatten nog even samen wanneer een klacht onontvankelijk is:

- het is geen klacht;
- de bevoegde instantie is geen overheidsdienst van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest en is ook geen andere overheidsdienst die door decreten, besluiten of reglementen belast is met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest behoren;
- de klacht heeft betrekking op het algemeen beleid of op decreten, besluiten of reglementen;
- de klacht heeft betrekking op feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;
- de klacht is anoniem;
- de verzoeker heeft kennelijk geen poging gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen, wat ook de **kenbaarheidsvereiste** genoemd wordt;
- de klacht is kennelijk ongegrond;
- de klacht heeft betrekking op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken overheidsdienst;
- de klacht heeft betrekking op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Een groot deel van de **doorverwijzingen** betreft informatieve vragen die naar de Vlaamse Infolijn doorgestuurd worden. In de eerste maanden zijn niet alle telefonische oproepen genoteerd: de cijfers (in 4.1) geven dus het aantal van de “geregistreeerde” onmiddellijke dienstverlening weer. Van de **doorverwijzende instanties**, die zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwijzen, hebben we nog geen volledig overzicht. Enige indicaties zijn er wel. Talrijke doorverwijzingen komen van collega’s ombudslieden, vooral de federale ombudsmannen en de lokale ombudslieden. Soms verwijzen ook de overheidsdiensten zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst door, wanneer burgers menen een onvoldoende antwoord op hun vraag of klacht te ontvangen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij de Belastingdienst Vlaanderen.

Tot de categorie onmiddellijke dienstverlening worden ook gerekend alle klachten die **niet in onderzoek** zijn genomen. Onder meer de situaties waarin aanvullende vragen over de klacht worden gesteld aan verzoeker maar waarop geen antwoord komt, ondanks minstens twee herinneringsbrieven. Of de klachten die zijn **ingetrokken** zonder dat een dossier is aangemaakt en zonder dat er contact is geweest met de overheidsdienst, bijvoorbeeld omdat de klacht intussen is opgelost. Als er wel een dossier is aangemaakt en als er contact is geweest met de overheidsdienst, maar trekt de verzoeker dan nog zijn klacht in, dan wordt het dossier ondergebracht in de categorie “andere” bij de kwalificatie (zie 3.4). Als een verzoeker niet alleen een klacht stuurt naar de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook een bezwaarschrift indient en meteen gelijk haalt via die bezwaarprocedure, dan is die klacht **opgelost** zonder interventie van de Vlaamse Ombudsdienst.

Soms is wel een dossier aangemaakt, maar is er geen schriftelijk contact geweest met de overheidsdienst, omdat de klacht opgelost raakt door een eenvoudige telefonische interventie van de Vlaamse Ombudsdienst. Dit blijft een uitzonderlijke werkwijze. De Nederlandse collega's noemen die werkwijze “de afdoening zonder dossier” of nog “het herstel zonder dossier”.

3.3 Thema's

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten per thema. Voor de burger-verzoeker en voor de lezer van het Jaarverslag is dat relevanter en toegankelijker. Bovendien zijn afdelingen, administraties of departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vaak op hetzelfde terrein bezig als Vlaamse Openbare Instellingen. In onze klachtenbespreking per thema (zie 4.2) wordt voor elk thema uitgelegd hoe het thema “institutioneel” gesitueerd moet worden en welke overheidsdiensten bij de beleidsuitvoering betrokken zijn. De themalijst is nog in ontwikkeling.

De thema's in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:

- **interne werking van de Vlaamse overheidsdiensten** (coördinatie, communicatie, informatie, enz.)
- **fiscaliteit** (kijk- en luistergeld, onroerende voorheffing, enz.)
- **onderwijs** (alle types van onderwijs, studietoelagen, enz.)
- **media** (VRT, mediabeleid, enz.)
- **welzijn** (welzijns-VOI's, kwaliteitszorg, instellingen, erkenning en subsidiëring, enz.)
- **gezondheid** (Vlaams niveau)
- **cultuur** (cultuur-VOI's, kwaliteitszorg, instellingen, erkenning en subsidiëring, enz.)
- **economie en werkgelegenheid** (aanmoedigingspremies loopbaanonderbreking, enz.)
- **binnenlandse aangelegenheden** (gemeenten en provincies: medebewind, interlokale samenwerking, enz.)
- **milieu** (milieu-VOI's, vergunningen, heffingen, hinder, natuur, landbouw, enz.)
- **wonen** (huisvestingstussenkomsten, kwaliteitsnormen, leegstand en verkrotting, enz.)
- **ruimtelijke ordening** (stedenbouw, monumenten en landschappen, enz.)
- **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (wegen, kunstwerken, enz.)
- **deontologische code Vlaams Parlement**
- **varia** (allerlei andere thema's)

Die lijst wordt nog aangevuld met thema's die niet meteen verwijzen naar Vlaamse bevoegdheden maar die de Vlaamse Ombudsdienst nodig heeft om zijn doorverwijzingen thematisch in te delen:

- consumentenzaken
- justitie
- sociale zekerheid
- personeelszaken
- politie
- privacy
- telecommunicatie

3.4 Kwalificaties

In fase D (zie ook 3.1) van de dossierbehandeling wordt een klachtendossier beoordeeld of gekwalificeerd. De Vlaamse ombudsman en het onderzoeksteam bespreken een dossier op grond van een dossierrapport en geven er een **voorlopige kwalificatie** aan. Zowel de overheidsdienst als de verzoeker worden daarvan op de hoogte gebracht en worden verzocht te reageren op die voorlopige kwalificatie. Die antwoorden kunnen tot nieuwe bemiddelingspogingen leiden. Fase D wordt ten slotte afgesloten met een **definitieve kwalificatie**.

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

1. (Deels) gegronde klacht, maar hersteld

Bij een (deels) **gegronde klacht, maar hersteld** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat één of meer ombudsnormen geschonden zijn (zie 3.5). Een klacht wordt als hersteld gekwalificeerd, als er alsnog een oplossing in dit dossier is bereikt door bemiddeling of interventie vanwege de Vlaamse Ombudsdienst.

2. (Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld

Bij een (deels) **gegronde klacht en (deels) niet hersteld** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat één of meer ombudsnormen geschonden zijn en dat er (deels) geen oplossing in dit dossier is bereikt.

3. Ongegronde klacht

Bij een **ongegronde klacht** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen valt.

4. Terechte opmerking

Bij een **terechte opmerking** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat er weliswaar geen sprake is van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen maar dat de klacht of vraag toch moet worden beschouwd als een nuttig en waardevol signaal om de dienstverlening door de Vlaamse overheid te verbeteren.

5. Geen oordeel

Met de kwalificatie **geen oordeel** geeft de Vlaamse Ombudsdienst aan dat hij, ook na grondig onderzoek, niet kan uitmaken of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.

6. Andere

De kwalificatie **andere** slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden. Ook als tijdens het onderzoek blijkt dat de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd is, wordt het dossier als een **andere** afgesloten.

3.5 Ombudsnormen

De Vlaamse Ombudsdienst toetst de werking of de handelingen van een overheidsdienst aan de zogenaamde ombudsnormen.

Die ombudsnormen vallen uiteen in twee groepen:

- de behoorlijkheidsnormen en
- de zorgvuldigheidsnormen.

A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

1. Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van regelgeving in de brede betekenis van het woord is een basisnorm van de sociale rechtsstaat.

2. Motivering van bestuurshandelingen

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden, en de redenen waarop ze zich baseert.

3. Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4. Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burger moet eenduidig kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid. Rechtsregels mogen geen terugwerkende kracht hebben.

5. Redelijkheid/evenredigheid

De overheid laat in haar concrete handelen buitensporige (re)acties achterwege en geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

6. Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7. Actieve dienstverlening

Van een ambtenaar mag, in zijn omgang met burgers, meer dan een louter afstandelijke en strikt neutrale opstelling worden verwacht. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.

8. Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken en aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich schriftelijk tot een overheidsdienst wenden, mogen ze binnen een redelijke termijn een antwoord of alvast een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding bevat bij voorkeur informatie over de wijze en de termijn van behandeling. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9. Bereikbaarheid

De diensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10. Actieve informatieverstrekking

De overheidsdienst verstrekt informatie die begrijpelijk en juist is, tijdig en niet-achterhaald, volledig, accuraat en niet-misleidend. De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terecht kan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.

11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een behoorlijke uitvoering houdt niet alleen voldoende administratieve nauwkeurigheid en adequate dossiervorming in, maar ook een correcte interne informatieverwerking en een effectieve bewaking en controle van de werkzaamheden. Er wordt oplossingsgericht gereageerd op problemen en fouten worden tijdig hersteld. Ook bij de uitbesteding van taken is het bestuur verantwoordelijk voor sluitende afspraken en voor kwaliteitscontroles.

12. Interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burger in de overheid, ook al is ze niet uitdrukkelijk en formeel opgelegd of geregeld. Belangrijke aspecten voor een behoorlijke klachtenbehandeling zijn onder meer: een redelijke behandeltermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties en van de behandeling van de klacht.

13. Redelijke behandeltermijn

De behandeling van een aanvraag gebeurt binnen de opgelegde termijnen. Ook als er geen wettelijke of decretale termijnen bestaan, hoort de behandeltermijn redelijk te zijn.

14. Coördinatie

De Vlaamse overheid zorgt voor een efficiënte communicatie en afstemming, zowel tussen de eigen afdelingen en diensten, als met de afdelingen en diensten van bijvoorbeeld de Belgische federale overheid.

15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

Het klachtenbeeld 2000

52	4.1 ALGEMEEN OVERZICHT
52	4.1.1 KLACHTEN EN VRAGEN IN 2000
59	4.1.2 DOSSIERS IN 2000
64	4.1.3 VERDELING VAN DE DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2000
68	4.2 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
87	4.3 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
97	4.4 MILIEU
107	4.5 MILIEU: AFVALWATERHEFFING
119	4.6 RUIMTELIJKE ORDENING
134	4.7 WONEN
149	4.8 ONDERWIJS
158	4.9 VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
164	4.10 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
173	4.11 ANDERE THEMA'S

Eerst volgt er een **algemeen overzicht** van de klachten die in 2000 door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld werden (4.1).

Daarna worden de klachten **per thema** behandeld (4.2 tot 4.11). Hoe en waarom de Vlaamse Ombudsdienst de klachten thematisch ordent en behandelt, kon u lezen in 3.3.

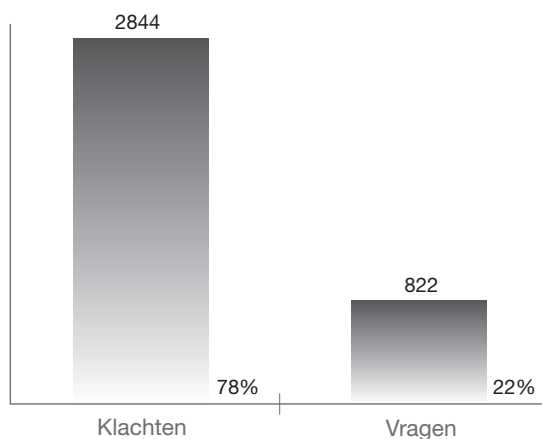
4.1 Algemeen overzicht

4.1.1 KLACHTEN EN VRAGEN IN 2000

In tabel 1 tot 5 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2000 behandelde en wordt dieper ingegaan op de onmiddellijke dienstverlening: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 1 Klachten en vragen behandeld in 2000

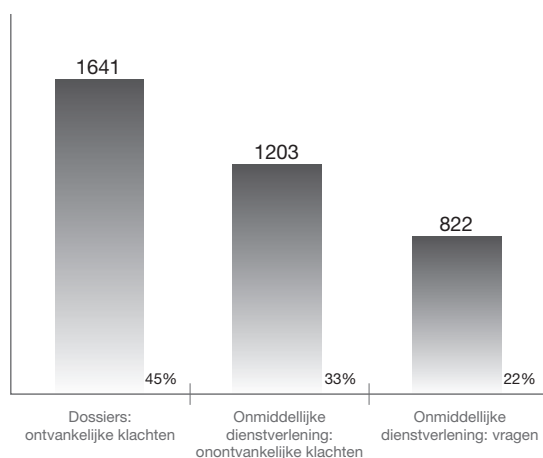
	AANTAL	%
Klachten	2844	78%
Vragen	822	22%
Totaal	3666	100%



Het totaal aantal klachten en vragen behandeld in 2000 (3666) verdubbelde in vergelijking met de klachten en vragen behandeld in 1999 (1809). Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de Vlaamse Ombudsdienst meer bekend geraakt bij het publiek; anderzijds hadden de klachten en vragen van 1999 betrekking op een periode van slechts 10 maanden (maart tot en met december).

Tabel 2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2000

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1641	45%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	1203	33%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	822	22%
Totaal	3666	100%



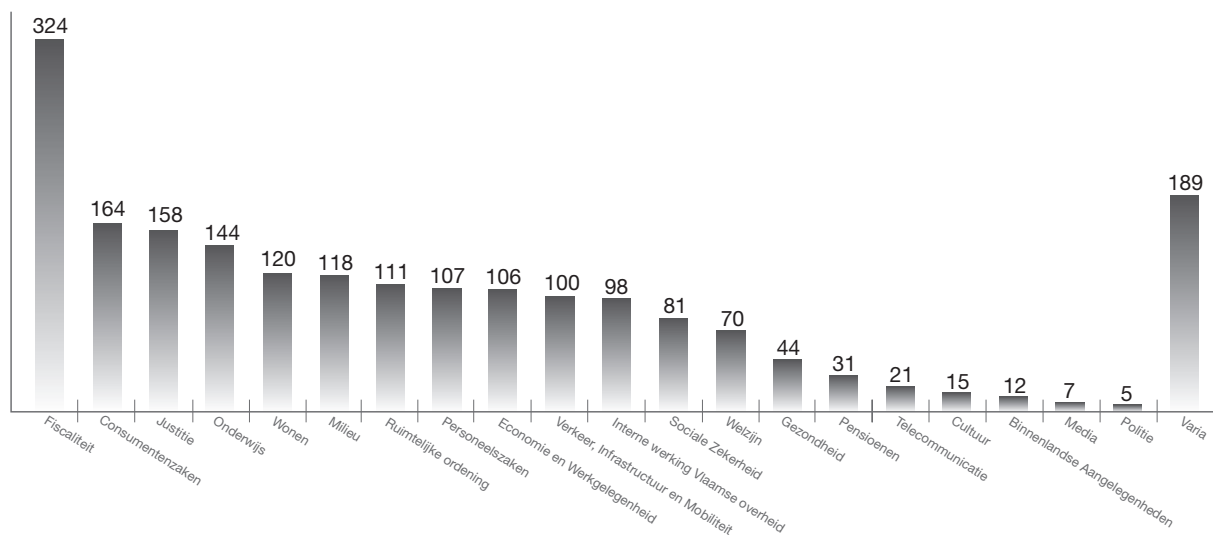
Uit de aard van de klachten en vragen kan worden afgeleid dat de “nulde lijn”, “eerste lijn” en “tweede lijn” (zie 1.1.1) duidelijk nog geen werkzame begrippen zijn voor de burger: vaak richt hij zich tot de Vlaamse Ombudsdienst met een (informatie)vraag, die eigenlijk geen klacht is, of met een klacht die onontvankelijk blijkt te zijn omdat de verzoeker bijvoorbeeld nog niet geprobeerd heeft met de betrokken overheidsdienst tot een vergelijk te komen (“kenbaarheidsvereiste”). Deze vragen en onontvankelijke klachten vertegenwoordigen samen 55 % van het totale aantal klachten en vragen. In die gevallen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een “onmiddellijke dienstverlening”: de verzoeker wordt doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 4).

Op Vlaams niveau moeten er extra inspanningen blijven gedaan worden om de taakverdeling tussen de Vlaamse Infolijn, de klachtenmanagers en de Vlaamse Ombudsdienst te verduidelijken.

1641 van de in 2000 behandelde klachten waren ontvankelijk; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd.

Tabel 3 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2000

THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit	324	16.0%
Consumentenzaken	164	8.1%
Justitie	158	7.8%
Onderwijs	144	7.1%
Wonen	120	5.9%
Milieu	118	5.8%
Ruimtelijke Ordening	111	5.5%
Personeelszaken	107	5.3%
Economie en Werkgelegenheid	106	5.2%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	100	4.9%
Interne werking Vlaamse overheid	98	4.8%
Sociale Zekerheid	81	4.0%
Welzijn	70	3.5%
Gezondheid	44	2.2%
Pensioenen	31	1.5%
Telecommunicatie	21	1.0%
Cultuur	15	0.7%
Binnenlandse Aangelegenheden	12	0.6%
Media	7	0.3%
Politie	5	0.2%
Varia	189	9.3%
Totaal	2025	100.0%



Fiscaliteit maakt 16 % van de gevallen van onmiddellijke dienstverlening uit. De belangrijkste belastingen zijn nog altijd federaal georganiseerd, zodat een doorverwijzing nodig is.

Consumentenzaken (8,1 %) steeg gevoelig in vergelijking met 1999 (4,5 %) en ook over **justitie** (7,8 %) ontving de Vlaamse Ombudsdienst een groot aantal vragen en klachten. Dit wijst erop dat vragen rond enerzijds consumentenrechten en –bescherming en anderzijds rechtshulp, rechtsinformatie en rechtsprocedures nog altijd sterk leven bij de burger en nog vaak onbeantwoord blijven. Dat stellen ook andere ombudsdiensten vast.

De vragen en onontvankelijke klachten over **onderwijs** (7,1 %) handelen vaak over personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

De thema's **wonen** (5,9 %), **milieu** (5,8 %) en **ruimtelijke ordening** (5,5 %) behoren – al dan niet volledig - tot de bevoegdheid van de gewesten. Toch is voor deze vragen en onontvankelijke klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, omdat bijvoorbeeld niet voldaan is aan de kenbaarheidsvereiste of omdat het een louter informatieve vraag betreft.

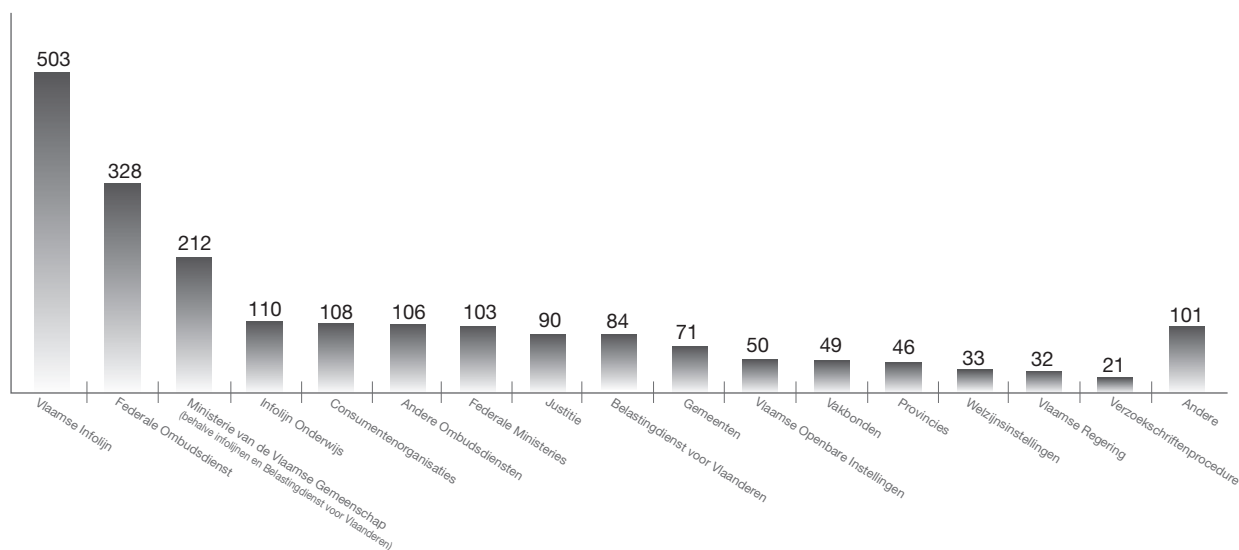
De daling ten opzichte van vorig jaar van **milieu** (1999: 8,9 %) en **ruimtelijke ordening** (1999: 8,3 %) is opvallend.

Als we de items **personeelszaken** (5,3 %), **economie en werkgelegenheid** (5,2 %), **sociale zekerheid** (4 %) en **pensioenen** (1,5 %) samenvoegen, blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten naar ombudsdiensten stapt (16 %).

Ook rond **welzijn** (3,5 %) en **gezondheid** (2,2 %) zijn er een behoorlijk aantal vragen en klachten.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2000

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Vlaamse Infolijn	503	24.6%
Federale Ombudsdienst	328	16.0%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve infolijnen en Belastingdienst voor Vlaanderen)	212	10.4%
Infolijn Onderwijs	110	5.4%
Consumentenorganisaties	108	5.3%
Andere ombudsdiensten	106	5.2%
Federale Ministeries	103	5.0%
Justitie	90	4.4%
Belastingdienst voor Vlaanderen	84	4.1%
Gemeenten	71	3.5%
Vlaamse Openbare Instellingen	50	2.4%
Vakbonden	49	2.4%
Provincies	46	2.2%
Welzijnsinstellingen	33	1.6%
Vlaamse Regering	32	1.6%
Verzoekschriftenprocedure	21	1.0%
Andere	101	4.9%
Totaal	2047	100.0%



De noodzaak van een goede samenwerking met de **Vlaamse Infolijn** (zie ook 2.6) blijkt uit het aantal doorverwijzingen naar die gratis infolijn. In 24,6 % van de doorverwijzingen ging het om vragen over de Vlaamse overheid, haar voordelen en tegemoetkomingen, adressen en interne gegevens. Vergeleken met 1999 (36,8 %) is het aantal doorverwijzingen wel relatief sterk gedaald. Dit komt voor een groot deel omdat de Vlaamse Ombudsdienst meer en meer “gericht” doorverwijst, dit wil zeggen naar de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap of de betrokken Vlaamse Openbare Instelling zelf.

Voor vragen over “niet-personeelsgebonden” onderwijsaangelegenheden wordt doorverwezen naar de **Infolijn Onderwijs** (5,4 %).

16 % van de doorverwijzingen gingen naar de **Federale Ombudsdienst** en 5,2 % naar **andere ombudsdiensten**. Voor 5 % van de vragen en klachten werd doorverwezen naar de informatie-ambtenaren van de **federale ministeries**.

Omdat een aantal signalen louter informatieve vragen blijken te zijn of omdat een klacht vaak niet voldoet aan de “kenbaarheidsvereiste” (zie tabel 2), gaat een heel aantal doorverwijzingen naar het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zelf (10,4 %). Om dezelfde reden wordt ook geregeld naar de Belastingdienst voor Vlaanderen doorverwezen voor de Vlaamse fiscale aangelegenheden (4,1 %).

De mogelijkheid om op de verzoekschriftenprocedure een beroep te doen wordt meegedeeld wanneer de verzoeker een klacht heeft over decreten, reglementering en het algemeen beleid: dit gebeurde in 21 gevallen. Het staat niet vast of de stap naar die procedure daadwerkelijk gezet is (zie 1.5).

In het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst waren de doorverwijzingen rond justitie vervat in de categorie **andere**. Gezien de sterke stijging van het aantal doorverwijzingen rond dit thema, werd deze categorie nu apart opgenomen in de cijfers. Er wordt vooral doorverwezen naar de **justitiehuizen** of naar een **advocaat, rechtbank of notaris**.

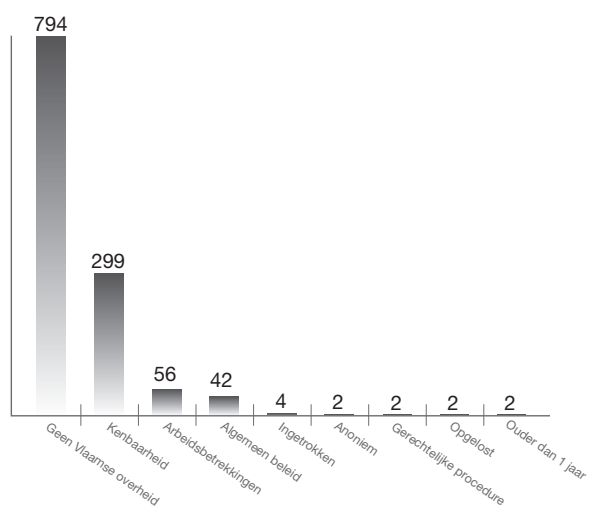
De relatief sterke stijging van het aantal doorverwijzingen naar **consumentenorganisaties** ligt in de lijn van het gestegen cijfer voor de overeenstemmende categorie uit tabel 3, namelijk **consumentenzaken**.

Huurders- en bewonersbonden vormen het grootste deel van de **welzijnsinstellingen** waarnaar werd doorverwezen.

Het verschil tussen het totale aantal doorverwijzingen (2047) en het totale aantal vragen en onontvankelijke klachten (2025) wordt verklaard door het feit dat er wel vaker naar meer instanties doorverwezen wordt.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2000

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	794	66.0%
Kenbaarheid	299	24.9%
Arbeidsbetrekkingen	56	4.7%
Algemeen beleid	42	3.5%
Ingetrokken	4	0.3%
Anoniem	2	0.2%
Gerechtelijke procedure	2	0.2%
Opgelost	2	0.2%
Ouder dan 1 jaar	2	0.2%
Totaal	1203	100.0%



1203 klachten waren onontvankelijk (zie ook 1.1.5).

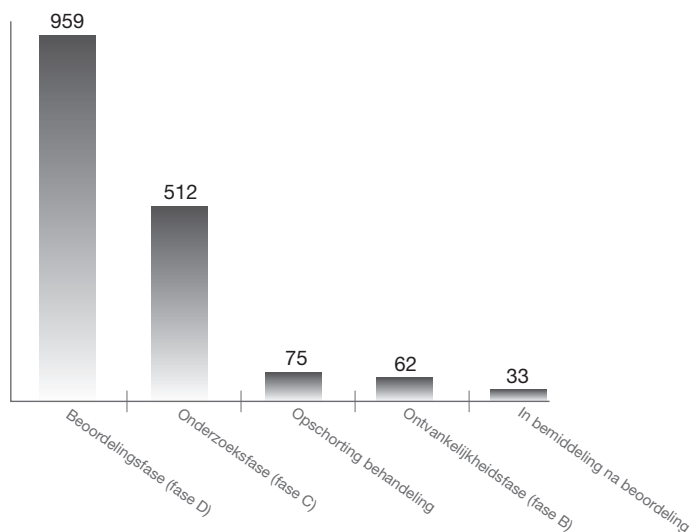
Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** (66 %). Erg hoog scoren ook de klachten die niet voldoen aan de **kenbaarheidsvereiste** (24,9 %) (zie tabel 2).

4.1.2 DOSSIERS IN 2000

De tabellen 6 tot 10 geven een beeld van de ontvankelijke klachten of dossiers.

Tabel 6 Dossiers per fase in 2000

FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	959	58.4%
Onderzoeksfase (fase C)	512	31.2%
Opschorting behandeling	75	4.6%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	62	3.8%
In bemiddeling na beoordeling	33	2.0%
Totaal	1641	100,0%



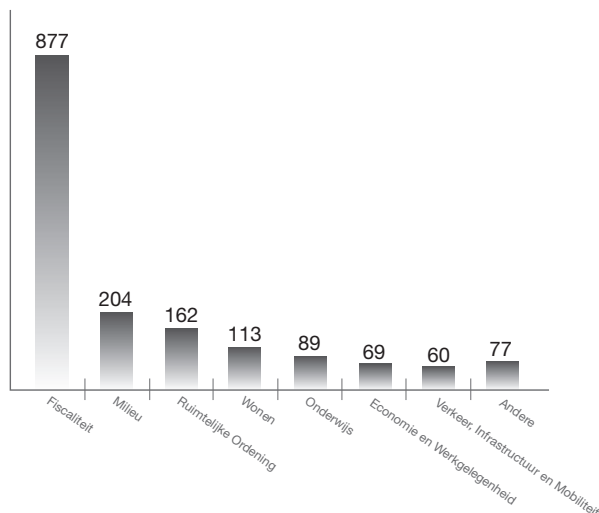
Eind 2000 bevond iets minder dan een derde van de 1641 dossiers die op dat moment in behandeling waren, zich nog in de onderzoeksfase (fase C: zie ook 3.1). In 4,6 % van de gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt.

De opname in de beoordelingsfase betekent dat er nog geprobeerd wordt om tot een oplossing of een bemiddeling te komen: 58,4 % van de dossiers bevond zich eind 2000 in deze fase.

In 33 dossiers die in 1999 reeds beoordeeld werden, werd in 2000 verder bemiddeld met een verslag aan de Vlaamse minister van Financiën; het betreft allemaal dossiers **kijk- en luistergeld**.

Tabel 7 Dossiers per thema in 2000

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2000	%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	572	34.6%	401	35.0%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	305	18.5%	228	19.9%
Subtotaal Fiscaliteit	877	53.1%	629	54.8%
Milieu	107	6.5%	68	5.9%
Milieu - Afvalwaterheffing	97	5.9%	73	6.4%
Subtotaal Milieu	204	12.4%	141	12.3%
Ruimtelijke Ordening	162	9.8%	104	9.1%
Wonen	113	6.8%	68	5.9%
Onderwijs	89	5.4%	67	5.8%
Economie en Werkgelegenheid	69	4.2%	56	4.9%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	60	3.6%	38	3.3%
Andere	77	4.7%	44	3.8%
Totaal	1651	100.0%	1147	100.0%



Meer dan de helft van de dossiers valt onder het thema **fiscaliteit** (53,1 %); het reeds hoge aantal van 1999 (43,6 %) wordt daarmee zelfs ruimschoots overschreden. **Kijk- en luistergeld** (34,6 %) alleen al vertegenwoordigt meer dan één dossier op drie en ook **onroerende voorheffing** (18,5 %) is zeer sterk vertegenwoordigd. Daarom behandelen we die twee subthema's ook apart in 4.2 en 4.3.

De aandacht van de burger voor financiële aspecten en problemen is duidelijk groot. Daarbij moet ook wel worden vermeld dat de Belastingdienst voor Vlaanderen zelf aan de burger het advies geeft om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

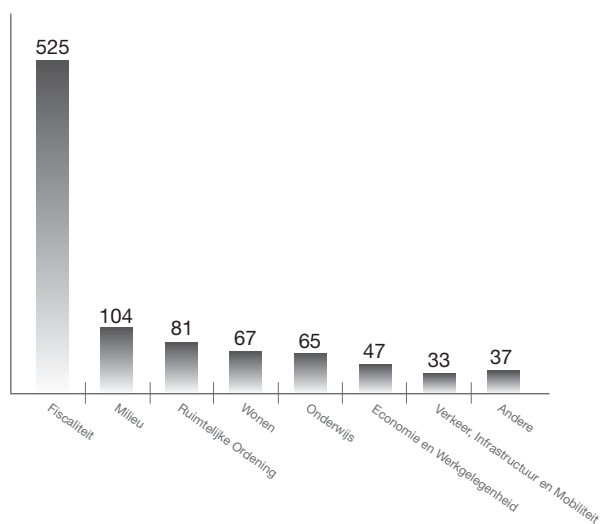
Milieu scoort boven de 10 %. **Ruimtelijke ordening** is goed voor ongeveer één dossier op tien, **wonen** (6,8 %) daalt relatief sterk (1999: 10,2 %). **Andere**, goed voor 4,7 % van de dossiers, slaat op: binnenlandse aangelegenheden, cultuur, gezondheid, interne werking van de Vlaamse overheid, media, welzijn, deontologische code, personeel en varia (zie tabel 42).

1147 klachten werden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2000; de overige zijn klachten die ingediend werden in 1999 en die in 2000 verder behandeld werden.

Aan 10 dossiers werden elk twee thema's toegewezen: dit verklaart het verschil tussen het totaal aantal ontvankelijke klachten per thema (1651) en het totaal aantal ontvankelijke klachten per fase (1641 – zie tabel 6).

Tabel 8 Beoordeelde dossiers per thema in 2000

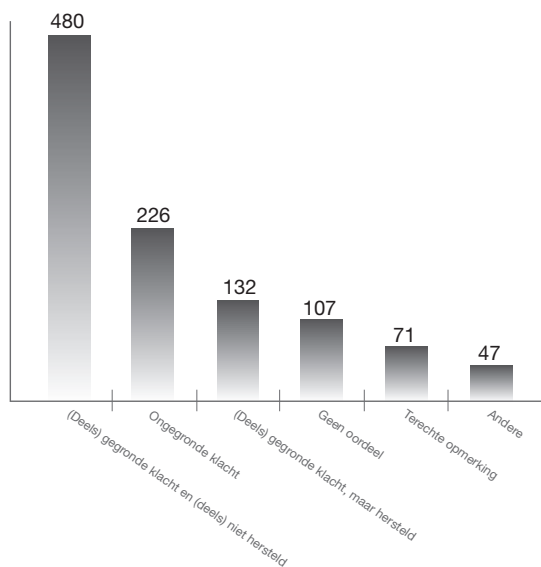
THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	383	39.9%
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	142	14.8%
Subtotaal fiscaliteit	525	54.7%
Milieu	30	3.1%
Milieu - Afvalwaterheffing	74	7.7%
Subtotaal milieu	104	10.8%
Ruimtelijke Ordening	81	8.4%
Wonen	67	7.0%
Onderwijs	65	6.8%
Economie en Werkgelegenheid	47	4.9%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	33	3.4%
Andere	37	3.9%
Totaal	959	100.0%



Van het totaal aantal dossiers (1641) waren er 959 beoordeeld eind 2000. De verdeling strookt grotendeels met de verdeling van het aantal dossiers per thema (tabel 7).

Tabel 9 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2000

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	480	45.2%
Ongegronde klacht	226	21.3%
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	132	12.4%
Geen oordeel	107	10.1%
Terechte opmerking	71	6.7%
Andere	47	4.4%
Totaal	1063	100.0%



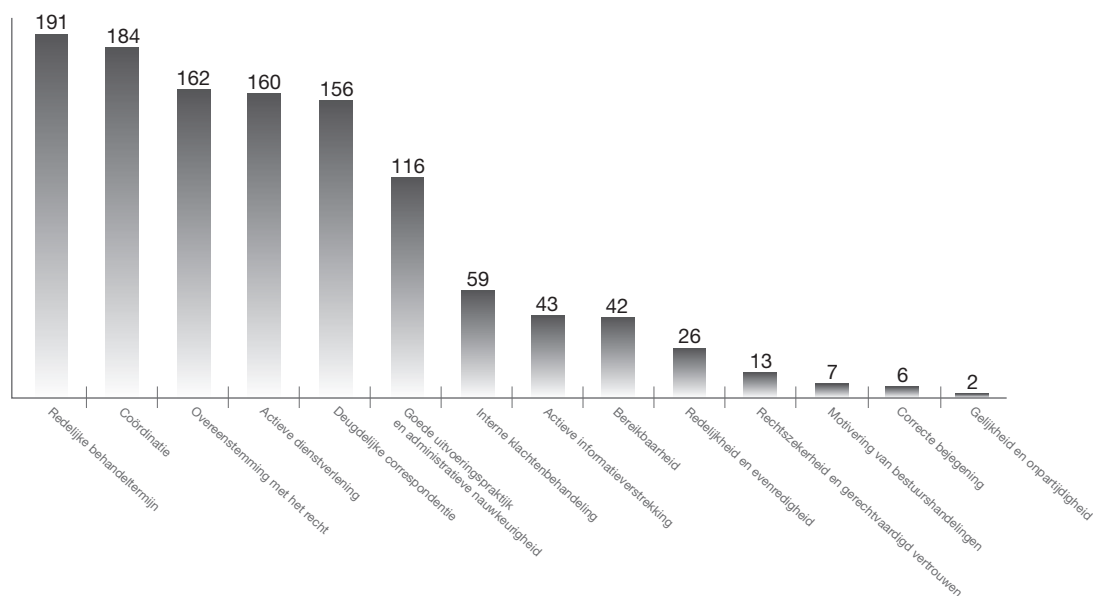
De grootste groep vormt de **(deels) gegronde en (deels) niet herstelde klachten**: 45,2 %. Dat is een hoog percentage, althans in vergelijking met de meeste ombudsdiensten. Die kwalificatie werd wel met betrekking tot kijk- en luistergeld aan een groot aantal gelijksoortige klachten toegekend (de zogenaamde “fraudeklachten” – zie deel 4.2). Soms is herstel mogelijk, maar in een aantal gevallen niet. Bovendien kunnen een aantal van die beoordeelde klachten na bemiddeling nog aangepast worden. Wanneer wij aan die 45,2 % **(deels) gegronde en (deels) niet herstelde klachten** de 12,4 % **(deels) gegronde, maar herstelde klachten** toevoegen geeft dat een totaal van 57,6 % **(deels) gegronde klachten** (1999: 52,3 %).

Iets meer dan een vijfde van de klachten was **ongegrond** (21,3 %). Dit is een daling in vergelijking met 1999 (26 %). **Terechte opmerkingen** zijn er in 6,7 % van de gevallen gemaakt; samen met de **deels gegronde klachten** (57,6 %) geeft dit ongeveer twee op drie dossiers waarin één of meer ombudsnormen geschonden werden. In iets meer dan 10 % van de beoordeelde dossiers kon de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** vellen.

Omdat een aantal klachten meerdere aspecten ter beoordeling bevatten, is het totale aantal kwalificaties (1063) groter dan het totale aantal beoordeelde dossiers (959).

Tabel 10 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2000

OMBUDSNORM	AANTAL	%	OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	191	16.4%	Actieve informatieverstrekking	43	3.7%
Coördinatie	184	15.8%	Bereikbaarheid	42	3.6%
Overeenstemming met het recht	162	13.9%	Redelijkheid en evenredigheid	26	2.2%
Actieve dienstverlening	160	13.7%	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	13	1.1%
Deugdelijke correspondentie	156	13.4%	Motivering van bestuurshandelingen	7	0.6%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	116	9.9%	Correcte bejegening	6	0.5%
Interne klachtenbehandeling	59	5.1%	Gelijkheid en onpartijdigheid	2	0.2%
			Respect voor de persoonlijke levenssfeer	0	0.0%
			Totaal	1167	100.0%



Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 3.5).

De vaakst geschonden normen zijn: **redelijke behandeltermijn** (16,4 %), **coördinatie** (15,8 %), **overeenstemming met het recht** (13,9 %), **actieve dienstverlening** (13,7 %) en **deugdelijke correspondentie** (13,4 %). Vooral de stijging van **redelijke behandeltermijn** valt daarbij op (1999: 8,4 %); **actieve dienstverlening** daarentegen daalde gevoelig (1999: 18,5 %). Voor de norm **overeenstemming met het recht** dient opgemerkt dat deze bijna uitsluitend (157 van de 162) geschonden werd in de “fraudeklachten” omtrent kijk- en luistergeld (zie deel 4.2).

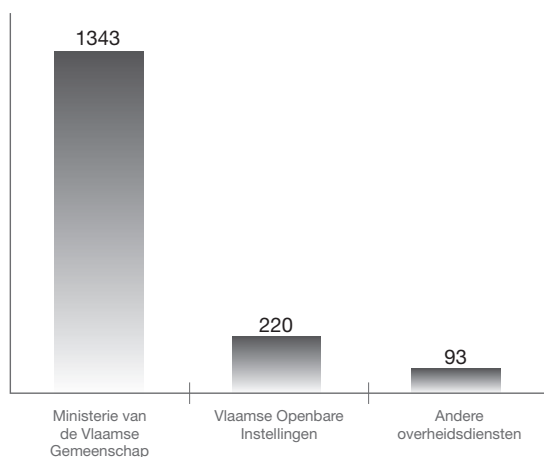
De andere ombudsnormen scoren minder dan 10 %.

Omdat er bij een beoordeling meer dan één norm gehanteerd kan worden, ligt het totale aantal geschonden normen hoger dan het totale aantal beoordeelde dossiers.

4.1.3 VERDELING VAN DE DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2000

Tabel 11 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2000

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	1343	81%
Vlaamse Openbare Instellingen	220	13%
Andere overheidsdiensten	93	6%
Totaal	1656	100%



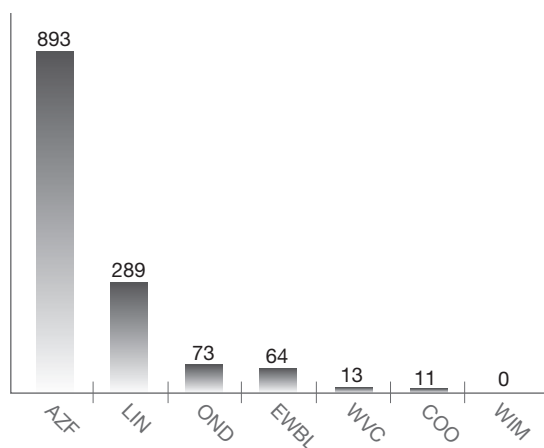
De verdeling van de dossiers van 2000 over de verschillende overheidsdiensten is niet verrassend: 81 % voor de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 12), 13 % voor de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 13) en 6 % **andere** (zie tabel 14). Deze verhouding is vrijwel identiek aan die van 1999.

Die verdeling houdt wellicht ook verband met het feit dat de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de Vlaamse Openbare Instellingen nog altijd minder bekend is.

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat heeft tot het cijfer 1656 geleid.

Tabel 12 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2000

	AANTAL
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	893
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	289
Onderwijs (OND)	73
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	64
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	13
Coördinatie (COO)	11
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	0
Totaal	1343

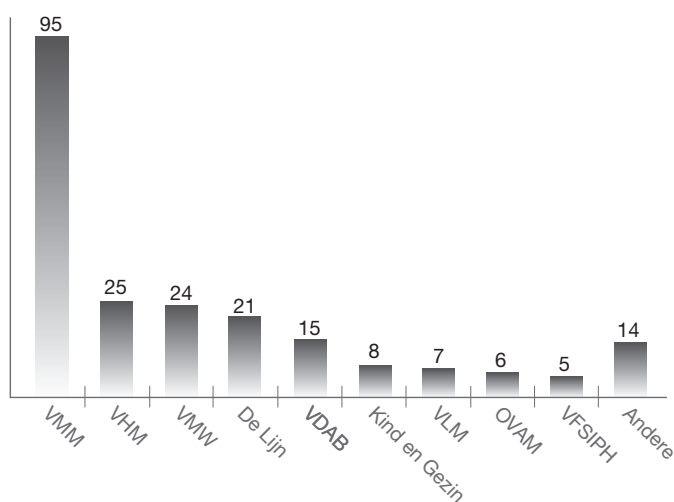


Ook al zijn de afdelingen, en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst, toch geven we even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Het departement Algemene Zaken en Financiën scoort hoog ingevolge de klachten over de **fiscaliteit** (kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing). Daarop volgen het departement Leefmilieu en Infrastructuur met de thema's **ruimtelijke ordening, wonen en milieu**, het departement Onderwijs en het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw.

Tabel 13 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 2000

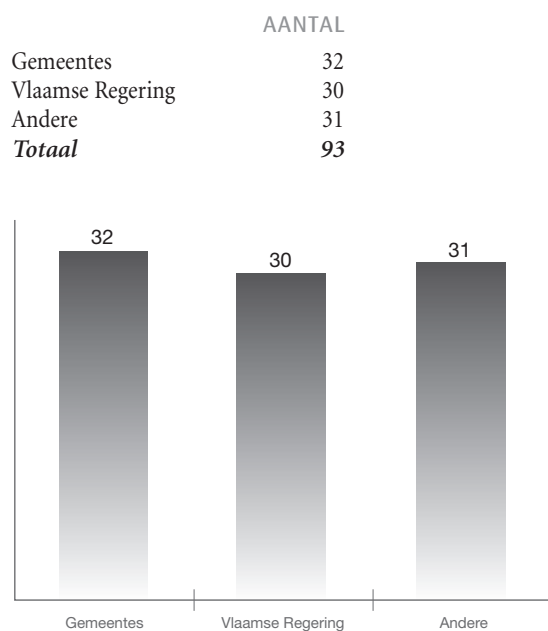
	AANTAL
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	95
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	25
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	24
Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn	21
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	15
Kind en Gezin	8
Vlaamse Landmaatschappij (VLM)	7
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	6
Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)	5
Andere	14
Totaal	220



De Vlaamse Ombudsdienst is voor meer Vlaamse Openbare Instellingen bevoegd dan die welke in de tabel zijn vermeld. Vooral instellingen die geregeld contacten met de burgers onderhouden, komen in de tabel voor. In dalende volgorde gaat het om dossiers over: de Vlaamse Milieumaatschappij (95) en de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (en de lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen) (25). Daarna komen: de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening en De Lijn. Deze vier instellingen stonden ook in 1999 bovenaan de lijst.

Andere zijn onder meer de Dienst voor de Scheepvaart, het Gemeenschapsonderwijs, Toerisme Vlaanderen en het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen.

Tabel 14 Dossiers andere overheidsdiensten in 2000



In 93 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn.

4.2 Fiscaliteit : kijk- en luistergeld

Onder de noemer Vlaamse fiscaliteit vallen 4 belastingen: kijk- en luistergeld, afvalwaterheffing, heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen, woningen en bedrijfsruimten, en de onroerende voorheffing.

Voor de bespreking van de klachten over deze 4 belastingen maken we echter een onderscheid tussen algemene belastingen, die als hoofddoel het financieren van de overheidsbegroting hebben, en specifieke belastingen, die in eerste instantie functioneren als beleidsinstrument. De opbrengst van die laatste groep gaat naar specifieke fondsen met het oog op de realisatie van beleidsdoelstellingen. De afvalwater-, leegstands- en verkrottingsheffing zijn op dat punt verschillend van de onroerende voorheffing en het kijk- en luistergeld, en worden daarom behandeld bij het inhoudelijk relevante thema. De afvalwaterheffing wordt behandeld bij het thema **milieu**, de heffing op leegstand en verkrotting van woningen bij het thema **wonen** en de leegstandsheffing op bedrijfsruimten bij het thema **ruimtelijke ordening**. Voor het thema **fiscaliteit** blijven dus het kijk- en luistergeld en de onroerende voorheffing over.

4.2.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Kijk- en luistergeld was oorspronkelijk een federale belasting. Door de bijzondere wet van 16 juli 1993, wordt het een gemeenschapsbelasting, zij het wel een “oneigenlijke gemeenschapsbelasting” in die zin dat de basisregelgeving (aanslagvoet, heffingsgrondslag, vrijstellingen) federaal wordt bepaald. Een volledige overheveling naar de gewesten is in het vooruitzicht gesteld. Dan zou de Vlaamse overheid de regels volledig zelf bepalen voor het Vlaamse Gewest.

Kijk- en luistergeld is verschuldigd voor het hebben van een autoradio- of een televisietoestel zonder meer. Niet het kijken of luisteren wordt belast maar alleen het “houden” van een toestel. De basisregelgeving terzake is de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld, het koninklijk besluit van 3 augustus 1987 en het ministerieel besluit van 4 augustus 1987 betreffende het kijk- en luistergeld.

De wet kent strikte bepalingen inzake aangifte en opzegging, en inzake mogelijke sancties. De belangrijkste principes zijn de volgende.

- Kijk- en luistergeld is verschuldigd voor het houden van een autoradio, voor één of meer televisietoestellen in de woning, voor het gelijktijdig houden van een televisietoestel in een tweede verblijf.
- Kijk- en luistergeld is steeds verschuldigd voor periodes van twaalf achtereenvolgende maanden, met uitzondering van de eerste periode: dan wordt verhoudingsgewijs het aantal maanden in rekening gebracht.

- Naar gelang van de eerste letter van de achternaam start een aanslagperiode op 1 april (met uiterste betaaldatum 31 mei) voor de belastingplichtigen van wie de achternaam begint met de letter A tot en met J, of op 1 oktober (met uiterste betaaldatum 30 november) voor diegenen met een achternaam beginnend met K tot Z.
- De sanctie voor fraude is verdubbeling van de verschuldigde belasting (hierna wordt dat kortweg taksverdubbeling genoemd).
- Alle vorderingen tot inning vervallen na drie jaar.
- De basisvoorwaarden voor een vrijstelling zijn opgenomen in de wet. Bij ministerieel besluit worden de specifieke regels vastgelegd.
- Er is geen bezwaarprocedure bij wet geregeld.

UITVOERING

In het Vlaamse Gewest gebeurt de inning door de intercommunale CIPAL. Het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zorgt voor de organisatie van de taken die de wetgever uitdrukkelijk toeweest aan de uitvoerende macht en die bijgevolg niet gedelegeerd mogen worden. Alleen de materiële, ondersteunende, taken worden uitbesteed: het bijhouden van de inventaris van de belastingplichtigen, het doorsturen van de belastingaanslagen, het controleren van de belastingen en de standaard-correspondentie. Beslissingen inzake het toekennen/intrekken van vrijstellingen en inzake het toepassen van de wettelijke sanctie in geval van fraude, worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Vlaamse Gemeenschap.

CIPAL wordt in haar uitvoering gecontroleerd en gestuurd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Een “service level agreement” werd gesloten tussen CIPAL en de Vlaamse Gemeenschap die de kwaliteit en het niveau van de dienstverlening vastlegt en een gedetailleerde taakverdeling bepaalt. Het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verleent tevens toestemming aan CIPAL om de bestanden van de DIV (Dienst voor Inschrijvingen van de Voertuigen) en de gegevens van de kabelmaatschappijen te gebruiken.

Omdat de meeste klachten van burgers betrekking hebben op zaken die onder de bevoegdheid van het Ministerie vallen, en omdat in het algemeen de Vlaamse overheid toezicht uitoefent op de correcte en klantvriendelijke uitvoering, richt de Vlaamse Ombudsdienst zich steeds tot de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Op 31 december 1999 telde de dienst Kijk- en Luistergeld in Vlaanderen 2.098.702 geregistreerde tv-houders. Het aantal kabelabonnees bedroeg 2.281.528. Er waren op 1 augustus 1999 2.000.791 autoradio's geregistreerd, het aantal personenwagens bedroeg 2.705.453. De inningskosten voor het Vlaamse Gewest in 1999 bedroegen 511,5 miljoen frank. Na aftrek daarvan was de netto-opbrengst van het kijk- en luistergeld goed voor 17.005.500.000 frank.

In Brussel is er een aparte “dienst Kijk- en Luistergeld in het Tweektalige Brusselse Hoofdstedelijke Gewest”, onder beheer van de beide gemeenschappen. De opbrengst wordt verdeeld tussen beide volgens een 80/20-verhouding. Omdat het hier niet om een overheidsdienst van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest gaat en de regelgeving inzake kijk- en luistergeld nog steeds federaal geregeld wordt, was de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat hij geen bevoegdheid had voor klachten over kijk- en luistergeld in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Ondertussen heeft de studie inzake medebewind hier verduidelijking over gebracht: volgens de *derdewegtheorie* is de Vlaamse Ombudsdienst wel bevoegd (zie 2.4). Ook al wordt de basisregelgeving vooralsnog federaal bepaald, het gaat uitdrukkelijk om een gemeenschapsbelasting. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst een bevoegdheid heeft ten aanzien van andere administratieve overheden als zij belast zijn met gemeenschapsbevoegdheden, kan de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten behandelen over de Brusselse dienst. Omdat de inwoners van Brussel geen subnationaliteit hebben, zijn alle klachten van inwoners van Brussel ontvankelijk, ongeacht de taal waarin ze ingediend worden. Bij gebrek aan een ombudsman van de Franstalige Gemeenschap, is de Vlaamse Ombudsdienst trouwens de enige dienst die bevoegd is voor klachten over kijk- en luistergeld in Brussel.

4.2.2 KLACHTEN

Tabel 15
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	11
Onderzoeksfase (fase C)	145
Beeoordelingsfase (fase D)	383
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling	33
Totaal	572

Tabel 16
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	78
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	226
Terechte opmerking	5
Ongegronde klacht	51
Geen oordeel	61
Andere	2
Totaal	423

Tabel 17
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	157
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Redelijkheid en evenredigheid	19
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	121
Deugdelijke correspondentie	31
Bereikbaarheid	14
Actieve informatieverstrekking	12
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	56
Interne klachtenbehandeling	30
Redelijke behandeltermijn	57
Coördinatie	87
Totaal	589

In 2000 waren er 528 klachten in onderzoek. Daarvan zijn er 383 beoordeeld. In 33 dossiers die in 1999 werden beoordeeld, is de bemiddeling voortgezet. Net als vorig jaar vormen klachten over opzegging en over het opleggen van een taksverdubbeling door de dienst het hoofdaandeel.

FRAUDE EN HOUDERSCHAP

BEN IK AL FRAUDEUR OMDAT IK EEN TV-TOESTEL HEB?

In dossier 2000-0174 is de verzoeker sinds oktober 1995 aangesloten op de kabel-distributie. Hij veronderstelt dat op die manier ook het kijk- en luistergeld verrekend wordt. In november 1999 komt er een controleur langs van de dienst die een invulformulier achterlaat, omdat verzoeker niet thuis is. Zoals gevraagd vult de verzoeker hierop in sinds wanneer hij een tv-toestel bezit. Op basis van dat formulier wordt hem een taksverdubbeling opgelegd voor de voorbije 3 jaar wegens fraude. De verzoeker betwist dat. Hij wijst erop dat hij, als hij de bedoeling had te frauderen, niet de correcte datum zou hebben opgegeven. Volgens de dienst is het feit dat de verzoeker heeft nagelaten zelf aangifte te doen, binnen 3 maanden na aanschaf van het toestel, voldoende om de boete op te leggen. De dienst verantwoordt niet waarom er pas na 4 jaar gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de kabelmaatschappij, waarover de dienst kan beschikken. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnormen **overeenstemming met het recht, actieve dienstverlening en coördinatie** geschonden omdat er geen bewijs is van fraude en omdat de dienst beter en sneller gebruik had moeten maken van de gegevens van de kabelmaatschappij. Er wordt aanbevolen de boete te schrappen.

In het Jaarverslag 1999 vormden dergelijke “fraudeklachten” het belangrijkste thema. Kort gezegd gaat het over verzoekers die een tv-toestel hebben en van wie de aangifte om een of andere reden niet meteen geregeld werd. Sommige mensen verwachten een brief van de dienst als gevolg van hun aansluiting op de kabel maar die komt niet; in andere gevallen is er een betwisting inzake verzending/ontvangst van een aangifte of van het invulformulier dat in principe verstuurd wordt naar een nieuwe kabelabonnee. Zonder de omstandigheden na te gaan, legt de dienst een taksverdubbeling op aan iedereen die langer dan drie maanden een toestel heeft en van wie aangifte niet in orde is.

De dienst past daarmee artikel 18 toe van de wet op het kijk- en luistergeld. Dat artikel stelt: “elke fraude op het stuk van het kijk- en luistergeld geeft aanleiding tot een verdubbeling van de ontdoken bedragen”. Taksverdubbeling mag dus enkel toegepast worden in geval van fraude. Daarom is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat die boete niet zomaar mag worden opgelegd, zonder dat de dienst de intentie tot bedrog van betrokkene afdoende aantoonst. Het niet spontaan en onmiddellijk aangeven mag niet zomaar gelijkgesteld worden met fraude. Daarom acht de Vlaamse Ombudsdienst de norm **overeenstemming met het recht** steeds geschonden in deze dossiers.

In de loop van 2000 werd de bemiddeling van de reeds in 1999 beoordeelde dossiers hierover voortgezet met een verslag aan de Vlaamse minister van Financiën. De Vlaamse Ombudsdienst baseerde zich onder meer op het standpunt van de fiscale juristen, prof. dr.

Miguel De Jonckheere van het Centrum Fiscaal Recht van de Vrije Universiteit Brussel en prof. dr. Bruno Peeters en prof. dr. Guy Stessens van het departement Rechten van de Universitaire Instelling Antwerpen. Zij stellen dat het begrip “fraude” altijd vereist dat een intentioneel element om de belasting te ontduiken afdoende moet worden bewezen. Ook in andere fiscale wetgeving is fraude niet zonder meer gelijkgesteld met niet-aangifte. Bij gebrek aan een artikel in de wet dat fraude anders definieert, geldt die gemeenrechtelijke betekenis van het begrip “fraude” ook voor kijk- en luistergeld. Minister Dewael trad echter het standpunt van zijn administratie bij en antwoordde dat het begrip “fraude” in de wet op het kijk- en luistergeld wel een andere betekenis heeft. Hij verwijst daarvoor onder meer naar de besprekingen in het parlement bij de totstandkoming van de wet, waaruit duidelijk zou blijken dat het de bedoeling van de overheid was om elke burger, van wie het tvtoestel of de autoradio niet is aangegeven bij de dienst Kijk- en Luistergeld, te straffen met een taksverdubbeling, ook als die burger niet te kwader trouw is. De dienst Kijk- en Luistergeld in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest maakt wel de afweging van mogelijk goede trouw.

De minister bevestigde wel dat de wet verbeterd moet worden en dat de “straffen” aangepast moeten worden. Op dit ogenblik is “taksverdubbeling” de enig mogelijke sanctie en dat is veel te zwaar, zeker als de burger niet de bedoeling had om te bedriegen. Tot op heden bleef de wet ongewijzigd. Wel kwam er een debat op gang om het kijk- en luistergeld af te schaffen. Voorlopig is hierover nog geen beslissing genomen, hetgeen overigens tot heel wat verwarring heeft geleid.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat het begrip “fraude” een gemeenrechtelijk begrip is, waarvan niet kan worden afgeweken als er in de wettekst geen andere definitie is opgenomen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft bijgevolg dergelijke klachten als gegrond beschouwen met schending van de norm **overeenstemming met het recht**.

KAN DE OVERHEID MIJ NIET EVEN INFORMEREN?

In de wet op het kijk- en luistergeld is eveneens bepaald dat de kabelmaatschappijen maandelijks de namen en adressen van hun nieuwe abonnees moeten opgeven aan de dienst Kijk- en Luistergeld. Op basis daarvan informeert de dienst die abonnees die niet in de gegevens van de belastingdienst zijn terug te vinden, over hun aangifteverplichtingen. Bij een aantal klachten is gebleken dat de dienst er niet in slaagde om de verzoeker op de hoogte te brengen dat er aangifte gedaan moet worden. Niet alle kabelmaatschappijen blijken hun informatieplicht getrouw na te komen en ook de diverse wijzen waarop de kabelmaatschappijen hun gegevens doorgeven, maakt dat de dienst niet volledig kan garanderen dat elke nieuwe kabelabonnee automatisch een aangifteformulier krijgt toegestuurd.

In de loop van het jaar had er overleg plaats tussen de dienst en de kabelmaatschappijen om die samenwerking te verbeteren. Desondanks blijft die samenwerking voor problemen zorgen. Alle kabelmaatschappijen zijn wel bereid om folders over het kijk- en luistergeld ter beschikking te stellen maar een vermelding op de facturen dat kabelabonneegeld niet inhoudt dat men in orde is met het kijk- en luistergeld, wordt niet door alle maatschappijen realiseerbaar geacht.

Inzake de gegevensuitwisseling met de dienst spitst het probleem zich voornamelijk toe op de straatcodering. De kabelmaatschappijen hanteren verschillende straatcodes. Die verschillen in codificatie belemmeren een vlot en snel gebruik van de gegevens. De dienst stelt dat in ongeveer de helft van de gevallen de manier waarop de gegevens worden doorgegeven en/of de kwaliteit van de gegevens (correct gespelde namen en foutloze adressen) als bedroevend mag worden bestempeld. De dienst benadrukt dat verder overleg wordt gevoerd met de kabelmaatschappijen om tot oplossingen te komen, maar dat de samenwerking niet kan worden afgedwongen. Inderdaad legt de wet wel de verplichting op aan de kabelmaatschappijen om maandelijks hun lijst van nieuwe abonnees door te geven maar de wet kent geen sancties bij niet-naleving van die bepaling. Het is dan ook niet zo evident om op te treden tegen kabelmaatschappijen die niet of laattijdig meewerken. Ook de minister wees in zijn antwoord al op verdere onderhandelingen tussen de overheid en de kabelmaatschappijen om de burger beter te informeren. Door het debat in het najaar over de afschaffing van het kijk- en luistergeld zijn de kabelmaatschappijen echter minder dan ooit bereid om daar nog tijd en geld in te investeren, zo liet de dienst later weten.

De Vlaamse Ombudsdienst kan hier zeker begrip voor opbrengen. Zonder een optimale medewerking van de kabelmaatschappijen kan de dienst moeilijk zijn informatieverplichting nakomen. Het valt echter te betreuren dat de dienst in die gevallen waarin hij de verzoeker niet kon aanschrijven, de taksverdubbeling toch handhaaft. De dienst verwijst hiervoor naar art. 10, §4 van de wet op het kijk- en luistergeld. Dat stelt immers dat de belastingplichtige zelf aangifte moet doen, indien hij door de dienst niet wordt aangeschreven. Als die spontane aangifte niet gebeurt, volgt onvoorwaardelijk een taksverdubbeling. De Vlaamse Ombudsdienst acht dit niet redelijk. Als de dienst zelf in gebreke blijft inzake zijn informatieplicht, is het niet meer dan redelijk om ook de tegenpartij, de burger, te ontzien.

Die wordt nu de dupe van de gebrekkige samenwerking tussen overheid en kabelmaatschappij. Daarom blijft de Vlaamse Ombudsdienst in die klachten de extra **normen actieve dienstverlening** en **coördinatie** geschonden achten. Van de 156 klachten inzake taksverdubbeling zijn er zo 139 niet hersteld, waarvan 70 met **overeenstemming** met het recht als geschonden norm en 69 klachten met de 3 normen.

Het punt van die informatieplicht werd ook aangekaart in het verslag aan de minister. Die beaamde in zijn antwoord dat de dienst zijn best doet om nieuwe kabelabonnees te informeren maar dat, als dat niet gebeurt, de betrokkene zelf zich moet aanmelden of hij riskeert een taksverdubbeling. Pas in juli 2000 was de dienst bereid om het standpunt van de Ombudsdienst gedeeltelijk bij te treden. Vanaf die datum hanteert de dienst een nieuwe werkwijze : iemand die na juli 2000 kabelabonnee wordt en door de dienst niet tijdig wordt aangeschreven krijgt geen taksverdubbeling, tenzij het niet in orde zijn met de aangifte na een controle ter plaatse wordt vastgesteld. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de dienst een nieuwe kabelabonnee aan wie geen aangifteformulier wordt toegestuurd, niet zomaar mag beboeten wegens fraude.

Ook als men wel een aangifteformulier ontvangt, na zijn kabelaansluiting, riskeert men nog een boete als men dat formulier niet onmiddellijk terugstuurt.

In dossier 2000-0510 koopt de verzoeker in april 1999 een tv-toestel en neemt een aansluiting op de kabel. Op 11 juni (binnen de 3 maanden) ontvangt hij van de dienst een invulformulier om aangifte te doen. De verzoeker verliest dit formulier uit het oog en stuurt het pas op 26 december terug met de correcte mededeling dat hij sinds april 1999 tv heeft. Gevolg : een taksverdubbeling voor de “ontdoken” periode (april-december).

In dat dossier en in het gelijksoortige 2000-0702 acht de Vlaamse Ombudsdienst naast de ombudsnorm **overeenstemming met het recht** ook de ombudsnorm **actieve informatie-verstreking** geschonden. Het formulier vermeldt niet welke sanctie er geldt als het laat-tijdig wordt teruggestuurd.

TAKSVERDUBBELING GEANNULEERD?

In een aantal gevallen heeft het onderzoek wel tot een annulatie van de taksverdubbeling geleid. Zo werd in 17 gevallen de taksverdubbeling geschrapt :

- omdat mogelijk een fout van de dienst geleid heeft tot onterechte schrapping van de inschrijving van verzoeker in het verleden (1999-0506, 2000-0515);
- omdat verzoeker wel aangifte had gedaan die echter door de dienst niet verwerkt was (2000-0073, 2000-0354, 2000-0417, 2000-429);
- omdat enig bewijs van tv-bezit, hetzij op grond van controle, hetzij op grond van verklaring, ontbrak (1999-0893, 2000-0202, 2000-0562, 2000-0577, 2000-0800);
- omdat het toestel enkel als monitor functioneerde (1999-0743, 2000-0460, 2000-0520, 2000-0523);
- omdat verzoeker afdoende kon aantonen dat de datum die hij had opgegeven, op een vergissing berustte (2000-0430, 2000-0454).

In 7 van deze gevallen ging het om een administratieve onnauwkeurigheid die werd rechtgezet. In 10 dossiers achtte de Vlaamse Ombudsdienst ook de norm **interne klachten-behandeling** van toepassing. De verzoekers hadden hun bezwaar al geargumenteed kenbaar gemaakt bij de dienst, die echter niet antwoordde of kort verwees naar een stukje basisregelgeving, zonder de argumentatie van verzoeker gemotiveerd te weerleggen. Dat gebeurde pas in antwoord op de vragen van de Ombudsdienst, waarna de dienst de taksverdubbeling schrapte. Een goed uitgebouwde eerstelijnsklachtenbehandeling had deze klachten al moeten opvangen en herstellen.

In twee specifieke situaties heeft de dienst, als natraject van het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst, zijn beoordelingskader verder uitgebouwd en wordt voortaan een welbepaalde logica gehanteerd, wat we hieronder even toelichten. Dit is de situatie na een scheiding en de situatie waarbij iemand die vrijstelling van kijk- en luistergeld geniet, overlijdt.

WIE HEEFT ER NU TV?

Een eerste probleem bij een scheiding is dat de dienst slechts één persoon kent. Omdat kijk- en luistergeld maar op één naam staat, blijft immers alleen de bij de dienst geregistreerde partner “houder”. Als die persoon verhuist, wordt zijn adres automatisch aangepast aan de gegevens van het Rijksregister. De ex-partner, die mogelijk in hetzelfde huis blijft wonen en zelfs het TV-toestel behoudt, is voor de dienst een nieuwe houder, die aangifte moet doen. Uiteraard is dit voor veel mensen niet duidelijk. Er wordt al jaren trouw kijkgeld betaald en men ziet zichzelf niet als een nieuwe houder. Vele mensen merken ook niet meteen op dat de jaarlijkse kijkgeldfactuur niet meer ontvangen wordt.

Van de 4 klachten waarin de verzoeker een taksverdubbeling werd aangerekend, omdat hij/zij als ‘ongeregistreerde houder’ had nagelaten opnieuw aangifte te doen, werd reeds in één dossier (2000-0284) de taksverdubbeling geannuleerd. Na verder overleg verklaarde de dienst zich ermee akkoord dat het opleggen van de boete in dit geval onredelijk was.

Dossier 2000-0284 : de verzoekster krijgt een taksverdubbeling aangerekend op grond van haar verklaring van april 1999 op een controleformulier van de dienst. Volgens de verzoekster is er van fraude geen sprake. Zij is in augustus 1998 verhuisd na een echtscheiding en antwoordt nu correct op de eerste brief die zij van de dienst ontvangt met de vraag haar gegevens te regulariseren. In eerste instantie wijst de dienst de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de taksverdubbeling te annuleren af. Na verder overleg erkent de dienst dat de taksverdubbeling onterecht is. Omdat de verzoekster correct haar gegevens heeft megedeeld en omdat op het vorige adres kijkgeld werd betaald door het echtpaar, is de dienst bereid de goede trouw van verzoekster te erkennen en de taksverdubbeling te annuleren.

In drie andere dossiers (2000-0509, 2000-0538 en 2000-0570) is de beoordeling nog **gegrond en niet hersteld**. De dienst ging nog niet in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst. Bijgevolg zullen verdere pogingen ondernomen worden om ook hier een rechtzetting te verkrijgen. Behalve met de norm **overeenstemming met het recht** (wegens het principiële meningsverschil over het begrip fraude) beoordeelt de Vlaamse Ombudsdienst deze klachten met de norm **redelijkheid/evenredigheid**. Omdat de wet het effectief houden van een toestel belast, is het wenselijk dat de dienst nagaat wie er effectief over het toestel beschikt als er na een scheiding een betwisting is.

Een tweede typisch kijkgeldprobleem na scheiding is het verder moeten betalen, ook al heeft men geen toestel meer. Omdat de burger ervan uitgaat dat de ex-partner die het tv-toestel behoudt, het kijkgeld verschuldigd is, laat de andere ex-partner soms na om op te zeggen. Als de partner met het toestel daarbij ook een nieuwe aangifte doet, wordt tweemaal kijkgeld geïnd voor hetzelfde toestel. In 9 dergelijke dossiers oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst de norm **redelijkheid/evenredigheid** geschonden. In 6 ervan (1999-0431, 1999-0626, 2000-0173, 2000-0181, 2000-0188 en 2000-0634) was de dienst bereid tot herstel. De inschrijving wordt aangepast aan de naam van de effectieve houder of een dubbele betaling wordt terugbetaald. In 3 dossiers (1999-0408, 1999-0508 en 2000-0117) bleef de dienst betaling eisen, ofwel van de persoon die niet de effectieve houder maar wel de geregistreerde is, ofwel van beide partners, hoewel de verzoeker geen toestel meer heeft.

WIE IS ER VRIJGESTELD?

Een vrijstelling is persoonsgebonden. Wanneer de vrijstellingsgerechtigde overlijdt, moet de partner opnieuw alle verplichtingen nakomen en dus aangifte doen. Zo staat het ook vermeld op het vrijstellingsattest dat de dienst bij aanvang van de vrijstelling bezorgt. Gebeurt dat niet, dan kan later een taksverdubbeling opgelegd worden. In 9 dossiers was dat het geval. Dikwijls gaat het om hoogbejaarden van wie de partner overleden is. Opnieuw aangifte doen van een televisietoestel is op dat moment niet de eerste bekommernis. In 4 dossiers was de dienst bereid tot herstel en werd de taksverdubbeling geannuleerd (1999-0615, 1999-1085, 2000-0081, 2000-0235). In 2 van die klachten gebeurt dat omdat de dienst de gezondheidstoestand en leeftijd van de verzoeker in rekening neemt, in één geval betrof het de specifieke situatie van iemand die in Wallonië vrijstelling genoot en na verhuizing naar Vlaanderen geen nieuwe vrijstellingsaanvraag indiende. Omdat vrijstellingen toegekend worden op basis van een attest van het federale ministerie van Sociale Zaken zou dat ook niet hoeven. Enige coördinatie tussen de diverse diensten zou hiervoor moeten zorgen. In 5 andere dossiers (1999-0841, 1999-0894, 1999-1068, 2000-0415, 2000-0692) handhaafde de dienst de boete wel. Ook hier zou de dienst de omstandigheden meer in rekening mogen nemen. Daarom acht de Vlaamse Ombudsdienst de norm actieve dienstverlening geschonden. Het is lovenswaardig dat de dienst stappen onderneemt om dergelijke situaties grondiger te beoordelen, maar het gebeurt nog niet helemaal op een systematische wijze.

WANNEER BEN IK VRIJGESTELD?

De andere klachten over vrijstelling betreffen de aanvang van de vrijstelling. Een algemeen attest van invaliditeit, uitgereikt door het ministerie van Sociale Zaken, vormt de basis om bij de dienst een vrijstelling voor kijk- en luistergeld aan te vragen. Volgens de wet op het kijk- en luistergeld kan enkel op grond van een dergelijk attest een vrijstelling toegekend worden. De Vlaamse Ombudsdienst acht het niet meer dan redelijk dat de datum van inwerkingtreding van het attest van het ministerie van Sociale Zaken door de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt overgenomen om de vrijstelling te laten ingaan. Dat is in de wet echter niet geregeld; de wet laat de vrijstelling pas ingaan bij de volgende aanslagperiode. Wanneer de jaarlijkse uiterste betaaldatum eenmaal is verstreken, kan een wijziging pas ingaan bij aanvang van de volgende aanslagperiode. Dat betekent dat iemand die in januari zijn algemeen attest ontvangt, mogelijk pas vanaf 1 oktober vrijstelling kan genieten. Omdat attesten van het ministerie van Sociale Zaken soms ingaan met terugwerkende kracht is dit een ernstig probleem.

Zes dergelijke klachten werden in 2000 afgesloten, met de beoordeling **ongegrond** ten aanzien van de administratieve overheid omdat de regelgeving het niet anders mogelijk maakt, maar met de aanbeveling de wetgeving op dit punt aan te passen en in afwachting daarvan alvast de coördinatie met Sociale Zaken te verbeteren zodat aanvangs- en bezorgingsdatum van een algemeen attest beter afgestemd zijn op de wettelijke aanslagperiodes kijkgeld. De dienst deelt mee dat hier ondertussen aan gewerkt wordt. Voor het klachtenbeeld 2000 is het echter nog te vroeg om er al iets van te merken.

Raar genoeg hanteert de dienst die termijnen niet bij het vervallen van een vrijstelling. Als de vrijstellingsgerechtigde overlijdt, moet de partner onmiddellijk vanaf die dag kijkgeld betalen. Dit is ook logisch omdat er geen vrijstellingsmotief meer is, maar het stoort mensen wel dat eenzelfde logica niet wordt toegepast bij de aanvang van de vrijstelling.

In dossier 1999-0765 kreeg de verzoekster een vrijstellingsattest voor drie jaar na een zware operatie. Als een controleur in januari vermoedt dat de vrijstelling niet langer nodig is, wordt de verzoekster aan een nieuw medisch onderzoek onderworpen. Op 1 juni 1999 stelt het ministerie van Sociale Zaken een invaliditeit vast van 60 %, niet voldoende voor een vrijstelling. De dienst trekt de vrijstelling in en grijpt hiervoor terug naar de aanvangsdatum van de lopende aanslagperiode, namelijk oktober 1998. Conform de handelswijze van de dienst bij aanvang van vrijstellingen (die pas ingaan bij aanvang van een volgende aanslagperiode als de uiterste opzeggingsdatum voor de lopende periode reeds verstreken is wanneer de aanvraag wordt ingediend), zou de dienst in deze situatie met de nieuwe toestand rekening moeten houden vanaf oktober 1999 (het begin van de volgende aanslagperiode). Redelijk zou zijn om de verzoekster opnieuw als betalend houder in te schrijven vanaf 1 juni 1999, de datum waarop de nieuwe situatie wordt vastgesteld. Deze klacht heeft de Vlaamse Ombudsdienst als gegrond beschouwd met schending van de norm **redelijkheid/evenredigheid**.

OPZEGGING

IK HOEF TOCH NIET TE BETALEN ALS IK GEEN TOESTEL MEER HEB?

Een tweede belangrijk subthema is, net als vorig jaar, de problematiek inzake opzegging.

In 48 dossiers werd aan de verzoeker meegedeeld dat hij het luistergeld voor zijn autoradio toch moest betalen, ondanks het feit dat hij geen auto meer had. Als de uiterste opzeggingsdatum verstreken is, blijft immers het luistergeld voor de volgende 12 maanden verschuldigd. In 16 gevallen stelde verzoeker wel te hebben opgezegd bij de dienst maar vond de dienst daar niets van terug. Zonder enige objectieve argumentatie over verzending/ontvangst van een opzeggingsbrief, onthoudt de Vlaamse Ombudsdienst zich van een uitspraak en wordt het dossier afgesloten met **geen oordeel**. In de andere 32 dossiers ging de verzoeker ervan uit dat het schrappen van zijn nummerplaat automatisch de annulatie van zijn luistergeld tot gevolg zou hebben. Dat is bij wet echter niet geregeld. Volgens de wetgeving zijn die verzoekers dus betaalplichtig. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt die klachten als deels gegrond inzake **coördinatie** en **actieve dienstverlening**. De aanbeveling van vorig jaar om burgers van wie de nummerplaat wordt geschrapt, actief te informeren over de opzegvoorwaarden, zal door de dienst worden uitgevoerd. Eind 2000 is hiermee gestart. In 2001 zouden dergelijke klachten dus niet meer voorkomen.

Acht klachten over opzegging luistergeld leidden wel tot herstel. Bijvoorbeeld als met een verzendingsrapport van een fax kon worden aangetoond dat een opzegging tijdig is verzonden (2000-0104, 2000-0200, 2000-0221).

Ook voor tv-toestellen werden er heel wat klachten over opzegging ontvangen. 23 klachten werden afgesloten waarin niet kon worden geverifieerd of er nu wel of niet tijdig was opgezegd (**geen oordeel** van de Vlaamse Ombudsdienst) of waarin de opzegging na de uiterste betaaldatum gebeurde (**ongegrond** omdat de regelgeving geen andere mogelijkheid laat). Zonder bewijs van een tijdige opzegging blijft het kijkgeld voor de volgende periode verschuldigd.

Daarnaast blijft voor vele burgers de wettelijke onmogelijkheid van een gedeeltelijke terugbetaling een bron van ergernis. Zelfs indien de houder overlijdt, moet de volledige aanslagperiode betaald worden.

Dossier 2000-0112 : het kijkgeld voor de periode oktober 1999 – september 2000 is betaald. In januari 2000 overlijdt de betrokkene. Haar zoon heeft nu haar tv-toestel. Omdat hij al kijk- en luistergeld betaalt, vraagt hij terugbetaling van het bedrag. De wet maakt echter een deelsgewijze terugbetaling onmogelijk, ook niet in geval van overlijden. Bijgevolg moet er tot september 2000 kijkgeld betaald worden. De zin hiervan ontgaat verzoeker.

Bij de beoordeling van 2 van deze klachten (1999-0350 en 2000-0952) werden opnieuw de normen **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** en **actieve informatieverstrekking** toegepast omdat het tweede betaalbiljet van semestriële betalers nog steeds de uiterste betaaldatum van dat tweede betaalbiljet als uiterste opzegdatum vermeldt. Semestriële betaling is echter uitsluitend een betalingsfaciliteit, die niets verandert aan de aanslagperiodes en opzegtermijnen. 27 klachten werden afgesloten inzake diverse betwistingen rond de administratieve uitvoering, de termijn en de informatieverstrekking van de dienst. 16 van die klachten achtte de Vlaamse Ombudsdienst **volledig of deels gegrond**. Ze werden alle hersteld.

Positief ten slotte is dat de dienst opzeggingen actiever volgt. Een geldige opzegging moet niet alleen tijdig gebeuren, ze moet ook volledig zijn. De nieuwe bestemming van het tv-toestel of de autoradio in kwestie moet worden meegedeeld. Terwijl de dienst vroeger een tijdige maar onvolledige opzegging als ongeldig beschouwde en dus niet verwerkte, worden de ontbrekende gegevens nu systematisch opgevraagd. Als dat niet is gebeurd, aanvaardt de dienst die tijdige maar onvolledige opzegging toch als geldig. Zo werden 3 dossiers (2000-0056, 2000-0286 en 2000-0277) hersteld.

Een laatste woord inzake opzegging gaat over mensen die verhuizen naar een rustoord. Omdat dit een typische situatie is waarin het melden van een opzegging uit het oog wordt verloren, terwijl toch duidelijk is dat de bejaarde in zijn nieuwe woning geen kijkgeld hoeft te betalen (rustoorden kennen een algehele verrekening), aanvaardt de dienst nu systematisch de datum van verhuizing als opzeggingsdatum. 8 klachten werden afgesloten als **gegrond en hersteld**. Dergelijke klachten zouden voortaan volledig in eerstelijns door de dienst zelf kunnen worden afgehandeld.

COMMUNICATIE EN DIENSTVERLENING

19 klachten handelden expliciet over de telefonische onbereikbaarheid van de dienst. In een aantal andere klachten werd dit probleem in de rand vermeld. De dienst erkent zelf dat in piekperiodes de telefonische bereikbaarheid voor problemen blijft zorgen. Met de installatie van een telefooncentrale die de overbelasting exact registreert en door samenwerking met de Infolijn, tracht de dienst dit aan te pakken. In het hoofdstuk over Onroerende Voorheffing wordt hier dieper op ingegaan.

Het belangrijkste punt inzake dienstverlening betreft de inschakeling van gerechtsdeurwaarders. In 27 klachten stonden de gerechtsdeurwaarderkosten zelfs centraal. Het is een probleem dat de dienst zeker zelf erkent. In 17 van die dossiers werd de dienst immers bereid gevonden om die aanmaningskosten voor zijn rekening te nemen. In die gevallen bleek namelijk dat de gerechtsdeurwaarder niet correct was ingeschakeld omdat het aanslagbiljet of de kosteloze herinnering naar een verkeerd adres werd verzonden, omdat de informatieverstrekking van de dienst mogelijk een misverstand heeft veroorzaakt of omdat de betaling gebeurde net nadat de dienst zijn gegevens voor de inschakeling van een deurwaarder had afgesloten. Zodra kan worden aangetoond dat de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder ten onrechte gebeurde, neemt de dienst de kosten op zich.

In 10 dossiers ging de dienst echter niet in op die aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst. In 3 daarvan had de dienst niet geantwoord op een brief van de verzoeker (2000-0010, 2000-0339 en 2000-0704). Die ging er echter van uit dat zonder antwoord zijn opzegging in orde was of dat zijn bezwaar werd aanvaard. Een kort briefje met uitleg waarom toch moest worden betaald, had de inschakeling van een gerechtsdeurwaarder kunnen voorkomen. In dossier 2000-0887 werd het aanslagbiljet al jaren probleemloos naar een adres verzonden dat niettemin niet overeenstemde met de adresvermelding in het Rijksregister. De dienst vindt in dit geval dat de verzoeker zijn correcte adres dan maar had moeten meedelen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de gegevens van het Rijksregister moeten worden gebruikt voordat een inningsopdracht aan een gerechtsdeurwaarder wordt doorgegeven. Verschilt dat adres van de adressering van het aanslagbiljet, dan is het nuttig een gewone herinnering naar dat correcte adres te versturen. Daarom is de norm goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid hier geschonden.

Een laatste punt dat op te merken valt met betrekking tot deurwaarders betreft het automatisch karakter van de inningsprocedure.

Dossier 2000-0296 : de verzoeker heeft bij 4 verschillende gerechtsdeurwaarders vorderingen kijk- en luistergeld lopen. De verzoeker leeft van een zeer klein inkomen en probeert, ondersteund door een Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW), zijn zaken op orde te stellen. Het CAW heeft al contact opgenomen met de dienst om een haalbaar afbetalingsplan op te stellen voor de verzoeker, echter zonder resultaat. Ingevolge het automatische karakter van de inning, wordt er geen rekening gehouden met de aanslagen van de vorige jaren. Telkens opnieuw wordt een (nieuwe) gerechtsdeurwaarder ingeschakeld als een bedrag onbetaald blijft, telkens met extra aanmaningskosten. Omdat uit de gegevens van de dienst bleek dat de verzoeker met afbetalingsproblemen kampte, had de dienst op eigen initiatief de verzoeker moeten contacteren vooraleer een nieuwe gerechtsdeurwaarder in te schakelen. Een afbetalingsregeling had dan kunnen worden afgesproken. De Vlaamse Ombudsdienst acht daarom de norm **uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. De gegevens van het dossier van de verzoeker werden onvoldoende gebruikt om verdere betalingsproblemen zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

Ook in dossier 2000-0305 werd automatisch een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld omdat een gedeelte van de aanslag nog onbetaald was. De verzoekster had op eigen initiatief het kijkgeld in schijven afbetaald. Omdat er geen afbetalingsplan was aangevraagd, was de dienst gerechtigd om een deurwaarder in te schakelen. Het is echter evident dat dit voor mensen met financiële problemen niet de efficiëntste aanpak is om uit de moeilijkheden te raken. Het totaal te betalen bedrag loopt nu nog op. De dienst had in reactie op de gedeeltelijke betalingen de verzoekster kunnen aanschrijven om een afbetalingsplan af te spreken. Dit gebrek aan **actieve dienstverlening** beschouwt de Vlaamse Ombudsdienst als een gegronde klacht.

Inzake communicatie mag nog gewezen worden op het belang van de informatieverstrekking door de dienst. De dienst moet een stringente en erg klantvriendelijke regeling toepassen. Eerder werd al het belang onderstreept van een geïndividualiseerde eerstelijnsklachtenbehandeling die gemotiveerd de beslissingen meedeelt. Ook de strikte opzeggingsregels die bij de burger erg onfair overkomen kwamen al aan de orde. Een andere bron van ergernis is het feit dat het louter houden van een toestel belast wordt, ongeacht of het in gebruik is. 6 klachten daarover werden beoordeeld. Door een goed informatiebeleid zou de dienst de wrevel van mensen kunnen beperken.

Dossier 2000-0563 : de verzoekster neemt het tv-toestel van haar broer over. Zij deelt het bezit mee aan de dienst, met de expliciete melding dat zij het toestel voorlopig wil opslaan en pas in gebruik wil nemen na de verhuizing naar haar nieuwe woning, waar momenteel nog verbouwingswerken worden uitgevoerd. De dienst stuurt haar een aanslagbiljet omdat het “houden van een toestel” belast wordt en niet het gebruik. Gegeven de wet op het kijk- en luistergeld is verzoekster inderdaad kijkgeld verschuldigd. Maar omdat zij expliciet meedeelde dat het toestel enkel zou worden opgeslagen, in afwachting van haar verhuizing, had de dienst haar wel kunnen informeren over de precieze regeling en haar de keuze laten om het toestel op te slaan bij iemand die al kijkgeld betaalt. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **actieve dienstverlening** geschonden.

Op het oordeel van de Vlaamse Ombudsdienst gaat de dienst niet in. De dienst wijst op de correcte toepassing van de wet en voegt eraan toe dat voldaan werd aan de informatieplicht. Na interventie van de Vlaamse minister van Financiën is de dienst merkwaardig genoeg wel bereid om zijn standpunt te herzien en wordt de aanslag voor de periode vóór de verhuizing geannuleerd.

Een laatste woord inzake communicatie valt te zeggen over de plannen inzake afschaffing van het kijk- en luistergeld die in oktober op de politieke agenda kwamen. Vele mensen gingen ervan uit dat de nieuwe aanslag, die ze net ontvingen, niet meer hoefde betaald te worden. Uiteraard is een dergelijke klacht ongegrond t.a.v. de Belastingdienst voor Vlaanderen. Zolang de wet op het kijk- en luistergeld van kracht blijft, moet de aanslag betaald worden. Een beleidsvoornemen is uiteraard nog geen realiteit. Vele burgers hadden echter wel die indruk. De manier waarop heel het debat in de media aan bod kwam, deed uitschijnen dat de beslissing reeds genomen was. Zelfs het Vlaams Parlement vroeg letterlijk aan de Vlaamse Regering: wordt het kijk- en luistergeld nu al dan niet afgeschaft (actuele vragen 25 oktober 2000)? Minister Bert Anciaux antwoordde hierop namens minister-president Dewael: “De Vlaamse Ombudsman heeft de Vlaamse Regering terecht op de vingers getikt.”

Uiteraard gaan er aan beleidsdaden discussies en standpuntbepalingen vooraf. Het is ook goed dat de burger weet wie welke standpunten inneemt en wat er besproken wordt. Ministers moeten duidelijk maken wat ze verkondigen: gaat het om een standpunt, de inzet voor een beleidsdebat, een principe-beslissing of een genomen beslissing? Maar ook de media moeten duidelijk zijn in hun berichtgeving en geen “straffe uitspraken” opblazen.

KIJK- EN LUISTERGELD IN BRUSSEL

Er zijn slechts 4 klachten in onderzoek genomen met betrekking tot de dienst Kijk- en Luistergeld in het Tweekolig Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Waarschijnlijk is de Vlaamse Ombudsdienst en zijn bevoegdheid nog niet voldoende bekend bij de Brusselaars en weten ze niet dat ze er met hun klachten terecht kunnen.

Uit een overleg met de leidend ambtenaar van de dienst, de heer Brouwers, is wel gebleken dat de dienst terughoudender is met het opleggen van de taksverdubbelingssanctie. De Brusselse dienst hanteert meer het standpunt dat er elementen moeten zijn die op kwade trouw wijzen in een dossier voordat die boete wordt opgelegd.

De 4 klachten zijn alle beoordeeld. Twee met **geen oordeel** (verzending van aanslagbiljet en ontvangst van een aanvraag tot afbetalingsregeling) en 2 met het oordeel (**deels**) **gegrond**. Beide klachten hadden betrekking op de betaling van gerechtsdeurwaarderkosten en beide klachten werden **hersteld**.

4.2.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen werden in het Vlaams Parlement besproken in de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting. Dit leidde tot een plenair goedgekeurde resolutie (Stuk 374 (1999-2000) Nr.2) Alle aanbevelingen werden in de resolutie overgenomen, behalve de tweede over de exacte betekenis van het begrip fraude. Daarnaast behandelde de commissie ook nog 2 verzoekschriften over de wet op het kijk- en luistergeld; één over de opzeggingsregeling en één over kijkgeld voor kampeerders. In beide gevallen besloot de commissie dat de wet voor verbetering vatbaar is maar dat wijzigingen vooralsnog in overleg met de andere gemeenschappen en de federale overheid moet gebeuren.

AANBEVELING 1999-01

De Vlaamse overheid moet mee aansturen op een herziening van de wet op het kijk- en luistergeld vanuit de hedendaagse fiscale beginselen. Het is wenselijk dat de regelgeving over het kijk- en luistergeld wordt aangepast inzake aangifteredels, inzake opzegging en aanslagperiodes en inzake stopzetting en overmacht. De Vlaamse overheid moet garant staan voor een klantvriendelijke inning.

In het kader van het overleg tussen de gemeenschappen, werd eind 1999 een ambtelijke werkgroep opgericht om voorstellen te formuleren inzake mogelijke wetswijzigingen. Tot op heden is er naar buiten toe nog geen standpunt geformuleerd. Door het politieke debat in het najaar 2000 over een mogelijke afschaffing van het kijk- en luistergeld in het Vlaamse Gewest, zijn deze activiteiten wat op de achtergrond geraakt. Het blijft wachten op een effectieve beslissing.

In de Beleidsbrief 2001 Financiën en Begroting kondigt de minister aan dat er een één-lokettoegang zal komen voor alle vragen over Vlaamse belastingen. Dat loket zal niet alleen zorgen voor algemene informatie, maar moet als eerstelijnsklachtendienst functioneren. In antwoord op een schriftelijke vraag (nr. 83, 25 mei 2000) over de inning van het kijk- en luistergeld, wees minister Dewael het Vlaams Parlement erop dat het kijk- en luistergeld een belasting is die vrij efficiënt wordt geïnd. De inningskosten per aanslag komen overeen met het gemiddelde in Europa, 97 % van het te innen bedrag wordt effectief geïnd en het aantal dwangbevelen dat wordt uitgevoerd, ligt verhoudingsgewijs erg laag. De minister besloot hierop nog terug te komen met de in het vooruitzicht gestelde evaluatie van de Vlaamse fiscaliteit.

AANBEVELING 1999-02

De Vlaamse overheid moet het begrip fraude in de wet op het kijk- en luistergeld en de eraan verbonden sanctie, de taksverdubbeling, op een correcte wijze toepassen, namelijk alleen als de belastingoverheid kan bewijzen dat er een intentie tot fraude aanwezig is.

Inzake fraude handhaaft de dienst zijn standpunt dat kwade trouw van betrokkene niet hoeft te worden aangetoond. In dat kader kondigde de minister aan dat de Vlaamse overheid het initiatief zou nemen om de wet op dat punt aan te passen zodat er andere (lichtere) sancties dan de taksverdubbeling zouden kunnen worden opgelegd. Zolang de bevoegdheid niet is overgeheveld naar de gewesten, moet aanpassing van de regelgeving in het federale parlement gebeuren, met instemming van de gemeenschappen. Eind december 2000 is hierover nog niets bekendgemaakt.

AANBEVELING 1999-03

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten de regels bekend maken die worden toegepast bij een betwisting over het houderschap van een radio- of televisietoestel zodat burgers weten waaraan zich te houden. Het “houderschap” is een beslissend criterium in de wetgeving om te worden belast.

De dienst heeft een nieuwe folder opgesteld waarin het begrip “houderschap” uitgebreider verduidelijkt wordt. Wegens de grote aandacht voor de afschaffing van het kijk- en luistergeld werd de folder evenwel nog niet verspreid. De dienst hanteert zelf al een redelijkere toepassing van dit begrip door burgers na een echtscheiding opnieuw in te schrijven zonder boete. De dienst erkent ook het principe dat een toestel slechts eenmaal mag worden belast en dat dus niet beide partners kunnen worden aangesproken. Betwistingen hierover worden door de dienst beter gevolgd.

AANBEVELING 1999-04

De Vlaamse overheid moet de coördinatie met het federale ministerie van Sociale Zaken verbeteren inzake de toekenning en de inwerkingtreding van de vrijstellingen op het kijk- en luistergeld.

De dienst plant de inschakeling van de kruispuntbank om de coördinatie met Sociale Zaken beter te laten verlopen. Met het ministerie werd rechtstreeks contact opgenomen omtrent gegevensuitwisseling. De dienst wijst erop dat een automatische toekenning wettelijk niet mogelijk is. De gehandicapte moet zijn aanvraag steeds indienen bij de dienst. Pas na de concrete uitvoering van deze plannen kan hier iets over gezegd worden.

AANBEVELING 1999-05

De Vlaamse overheid en in het bijzonder de Belastingdienst voor Vlaanderen moeten een actief informatiebeleid voeren, op basis van de gegevens van de federale dienst Inschrijvingen Voertuigen en van de kabelmaatschappijen. Op die manier kunnen zij de burger erop wijzen wat hij moet doen als er zich wijzigingen in zijn situatie voordoen.

In 2001 worden belastingplichtigen die hun (enige) nummerplaat bij de DIV lieten schrappen, maar nog geen opzegging van hun luistergeld deden, aangeschreven met informatie over de opzegregeling. Inzake de gegevens van de kabelmaatschappijen wordt gesteld dat men tracht hier actiever gebruik van te maken, maar dat niet alle kabelmaatschappijen tot medewerking bereid zijn. De dienst beschikt ook niet over de middelen om die medewerking af te dwingen. Als een nieuwe kabelabonnee daardoor niet kan worden geïnformeerd over zijn aangifteplicht, blijft de spontane aangifte die de wet oplegt, van kracht. Positief is niettemin dat vanaf juli 2000 de dienst toch bereid is de taksverdubbeling te annuleren indien de dienst zelf zijn informatieverplichting niet heeft kunnen realiseren.

AANBEVELING 1999-06

De gegevens van de federale dienst Inschrijvingen Voertuigen en van de kabelmaatschappijen moeten voor de inning van het kijk- en luistergeld door de Vlaamse overheid worden gebruikt als registratielijst en niet alleen als controlelijst. Na een verzoek tot aangifte die daarop steunt en het eventueel opvragen van aanvullende informatie kan de aanslag voor het kijk- en luistergeld worden geheven of geschrapt.

De dienst handhaaft zijn standpunt inzake aangifte en fraude. Een registratie bij de DIV

of bij de kabelmaatschappij is voor de dienst een informatiebron, maar kan geen basis vormen voor een aangifte onder voorbehoud van tegenbericht. Ondanks de praktische problemen, waar de dienst op wijst, om deze gegevens foutloos te koppelen, moet het mogelijk zijn om die gegevens actiever te gebruiken om mensen te helpen bij het in orde brengen van een aangifte. Uiteraard hebben deze gegevens op zich uitsluitend een informatieve waarde, maar die informatie biedt meer gebruiksmogelijkheden vóórdat er boetes worden uitgedeeld.

AANBEVELING 1999-07

De informatie over opzeggingsmogelijkheden van het kijk- en luistergeld voor belastingplichtigen die semestrieel betalen, moet worden verbeterd.

Inzake deze informatie zijn er op het aanslagbiljet nog geen wijzigingen aangebracht. De dienst stelt wel een betere informatieverstrekking hierover op de website voor.

AANBEVELING 1999-08

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd. Dat geldt vooral tijdens de piekperiodes van april en oktober, als de aanslagbiljetten worden verzonden.

De telefonische bereikbaarheid blijft een probleem in piekperiodes. De problematiek wordt nader bekeken. De dienst kondigt aan dat er bij de eerstvolgende grote verzending (de betalingsherinnering in januari 2001 van de aanslagen van oktober 2000) zal worden samengewerkt met de Vlaamse Infolijn om beter bereikbaar te zijn.

AANBEVELING 1999-09

De Vlaamse overheid moet voor fiscale aangelegenheden en in het bijzonder bij de inning van het kijk- en luistergeld een eerstelijnsklachtenbehandeling uitbouwen. De regelgeving terzake en de organisatie van een bezwaarprocedure lijken evident.

Een officiële bezwaarprocedure is nog niet geregeld. De dienst verwijst hiervoor naar de wijzigingen in het vooruitzicht (overheveling van kijk- en luistergeld naar de gewesten) en een verdere uitbreiding van de Vlaamse fiscaliteit die op dat moment zal plaatsvinden.

4.2.4 CONCLUSIES

Kijk- en luistergeld blijft voor veel klachten zorgen: 40 % van de dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst in 2000 afsloot. Net als vorig jaar moeten we hierbij enerzijds wijzen op een verouderde wetgeving waardoor mensen nog kijkgeld moeten betalen, ook al hebben ze allang geen toestel meer en kunnen ze zelfs het bewijs leveren dat ze al een jaar geen auto meer hebben, en anderzijds op een interpretatie van de wetgeving die volgens de Ombudsdienst niet correct is (elke aangifte die niet in orde is, wordt als fraude bestempeld).

Wijzigingen in de wetgeving vereisen tot op heden een federale beslissing met instemming van de gemeenschappen. Door verder overleg en een akkoord inzake de staatshervorming is een overheveling van het kijk- en luistergeld naar de gewesten in het vooruitzicht gesteld. De Vlaamse overheid zal dan autonoom over het kijk- en luistergeld in Vlaanderen kunnen beslissen. Mogelijk wordt het kijk- en luistergeld afgeschaft. Hierover is nog geen duidelijkheid verschaft. In de Beleidsbrief 2001 Financiën en Begroting wordt wel opnieuw

gewezen op het sociaal onrechtvaardige en voorbijgestreefde karakter van de belasting. Het is niet aan de Vlaamse Ombudsdienst om uitspraken te doen over de opportuniteit van het kijk- en luistergeld. Indien de belasting behouden blijft, handhaaft de Vlaamse Ombudsdienst zijn standpunt dat de wet aan herziening toe is. De aanbevelingen hierover uit het Jaarverslag 1999 kunnen dan integraal overgenomen worden. De beleidsplannen inzake stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit met oog voor vereenvoudiging van de regelgeving, beperking van de administratieve formaliteiten voor de burger en een goede organisatorische onderbouw, kunnen hierbij het kader vormen.

Verduidelijking in de toepassing van de wetgeving blijft nodig met betrekking tot de interpretatie en toepassing van het begrip “fraude”. Als de dienst zonder meer tot fraude blijft besluiten, moet er dringend werk worden gemaakt van lichtere sanctiemogelijkheden. In afwachting daarvan moet zeker de informatieverstrekking hierover verbeterd worden. Mensen wordt nu gevraagd hun gegevens te “regulariseren”. Een louter administratieve controle, zo lijkt het, om fouten in het databestand te corrigeren. Burgers die eerlijk en correct invullen sinds wanneer ze televisie hebben, zien die eerlijkheid nadien bestraft. De ergernis hierover is bij vele verzoekers erg groot.

Bij de fraudeklachten is een aanzienlijk deel het gevolg van het niet-ontvangen (door de burger of door de dienst) van het aangifteformulier dat na kabelaansluiting verstuurd wordt. Gezien het grote belang van dat formulier, moet de Belastingdienst voor Vlaanderen de situatie actiever volgen en een herinnering sturen na enkele maanden. De eerste herinnering (het regularisatieformulier) wordt momenteel onmiddellijk gebruikt voor het opleggen van zware sancties.

Inzake de administratieve uitvoering heeft de dienst er zeker werk van gemaakt om een aantal grijze zones die de regelgeving laat, redelijker te beoordelen. De dienst tracht dit ook te systematiseren. De onduidelijke situatie na echtscheiding (geregistreerde houder versus effectieve houder) wordt niet meer per definitie bestraft met een taksverdubbeling. Inzake opzegging blijft het probleem dat de wet geen overmacht erkent en in alle situaties een volledige aanslagperiode van 12 maanden moet worden betaald, zelfs wanneer de houder overlijdt. De dienst aanvaardt echter wel een aantal materiële bewijzen als geldige opzegging, zoals bijvoorbeeld de datum van verhuizing naar een rustoord. Aan dit beoordelingskader moet verder worden gewerkt, binnen de mogelijkheden die de wet biedt. In het kader van een goede eerstelijnsklachtenprocedure moeten de verzoekers steeds een geïndividualiseerd en gemotiveerd antwoord krijgen op hun bezwaren.

De Vlaamse overheid beschikt over gegevens (DIV en kabelmaatschappijen) die wijzen op aangifte en stopzetting. Deze gegevens zullen actiever gebruikt worden. Naast de principiële aanschrijving van nieuwe kabelabonnees worden voortaan ook mensen van wie de nummerplaat wordt geschrapt, aangeschreven inzake de opzegvoorwaarden. Dat is al een hele verbetering. Tegelijkertijd wijst de dienst er echter op dat zij het bovenstaande niet 100 % kan garanderen. Indien die aanschrijving niet lukt, moet een opzegging van een autoradio toch aanvaard worden op basis van de datum van schrapping van de nummerplaat als het een enige wagen betreft en mag een laattijdige aangifte van een tv-toestel niet zonder meer bestraft worden met een taksverdubbeling.

Inzake de toekenning van vrijstellingen wordt momenteel onderzocht welke mogelijkheden er zijn om gegevens uit te wisselen en de data van de algemene attesten van Sociale Zaken af te stemmen op de aanslagperiodes kijk- en luistergeld. Het streefdoel moet zijn dat een vrijstelling kan ingaan op de datum dat het algemeen attest van kracht wordt.

Het aanslagbiljet moet duidelijke informatie bevatten inzake opzeggings- en betalingsregelingen : vermelding van de mogelijkheid tot gespreide betaling, opzeggingsregeling bij semestriële betaling.

Specifieke maatregelen moeten de telefonische bereikbaarheid van de dienst Kijk- en Luistergeld tijdens de twee jaarlijkse piekperiodes verder verbeteren.

4.2.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-01

De Vlaamse overheid moet mee zorgen voor een herziening van de wet op het kijk- en luistergeld vanuit de hedendaagse fiscale beginselen.

AANBEVELING 2000-02

De Vlaamse overheid moet het begrip fraude in de wet op het kijk- en luistergeld en de eraan verbonden sanctie, de taksverdubbeling, op een correcte wijze toepassen, namelijk alleen als de belastingoverheid kan bewijzen dat er een intentie tot fraude aanwezig is.

AANBEVELING 2000-03

De Vlaamse overheid moet garant staan voor een klantvriendelijke inning waarbij een goede informatieverstrekking over opzeggings- en afbetalingsregelingen wordt geboden, ook op het aanslagbiljet van semestriële betalers. De eerstelijnsklachtenbehandeling moet verder uitgebouwd worden.

AANBEVELING 2000-04

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met de kabelmaatschappijen verbeteren, zodat het informeren van nieuwe kabelabonnees over hun aangifteverplichtingen kan worden gegarandeerd.

AANBEVELING 2000-05

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of en hoe kostenopdrijvend deurwaarders-optreden beperkt kan worden.

AANBEVELING 2000-06

De Vlaamse overheid moet dossiers van belastingplichtigen met betalingsproblemen pro-actiever opvolgen zodat de inschakeling van meerdere deurwaarders wordt vermeden.

4.3 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

4.3.1 REGELS EN UITVOERING

De onroerende voorheffing is een belasting op onroerende goederen: gronden, huizen en sommige soorten bedrijfsuitrusting. Vanaf het aanslagjaar 1999 is de inning van de onroerende voorheffing en de regeling van de vrijstellingen overgegaan van de federale overheid naar de Vlaamse overheid.

REGELS

De bijzondere wet van 16 januari 1989 betreffende de financiering van de gemeenschappen en gewesten bepaalt dat de onroerende voorheffing een gewestbelasting is. De gewesten zijn bevoegd om de aanslagvoet en de vrijstellingen van de onroerende voorheffing te wijzigen. De gewesten kunnen ook beslissen de inning van de onroerende voorheffing zelf te verzorgen. Het Vlaamse Gewest heeft gebruikgemaakt van die bevoegdheden. Dat geldt zowel voor de vrijstellingen als voor de inning van de onroerende voorheffing. Wettelijk is de overgang geregeld door het decreet van 9 juni 1998 houdende bepalingen tot wijziging van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen voor wat betreft de onroerende voorheffing. In het decreet van 30 juni 2000 houdende bepalingen tot begeleiding van de aanpassing van de begroting 2000 zijn enkele kleine wijzigingen aangebracht in de regelgeving over de onroerende voorheffing.

UITVOERING

Uit de memorie van toelichting bij het ontwerp van decreet van 9 juni 1998 blijkt dat de Vlaamse overheid twee belangrijke doelstellingen heeft bij de uitvoering van het decreet. In het algemeen wordt gestreefd naar efficiëntie en transparantie in de uitvoering. Een meer specifieke doelstelling is de automatische toekenning van een aantal verminderingen. Uit steekproeven van de Vlaamse overheid was immers gebleken dat vele verminderingen niet werden aangevraagd of dat de stopzetting van het recht op vermindering niet werd gemeld. Daarom is ervoor gekozen om via het gebruik en de koppeling van bestaande gegevensbanken tot die automatische vermindering te komen.

De automatische vermindering van de onroerende voorheffing wordt toegepast als de eigenaar aan een of meer van de volgende voorwaarden voldoet:

- hij is zelf bewoner van een bescheiden woning, d.w.z. een woning met een kadastraal inkomen lager dan 30.000 frank;
- hij heeft twee of meer kinderen met recht op kinderbijslag;
- hij heeft een of meer gehandicapte gezinsleden.

Een bewoner van een huurwoning die aan een van de twee laatste voorwaarden voldoet, komt in aanmerking voor **huurvermindering**. De huurder kan immers van de eigenaar eisen dat de toegekende vermindering op de onroerende voorheffing van de huurlast wordt afgetrokken. De vermindering voor huurders gebeurt de eerste keer niet automatisch. Huurders moeten zich eerst éénmalig melden bij de Belastingdienst aan de hand van een meldingsformulier. Aan de hand van het rijksregisternummer controleert de Belastingdienst jaarlijks of de huurder in aanmerking komt voor vermindering, ook na verhuizing of wijziging van de gezinssituatie. Als uit die jaarlijkse controle vervolgens blijkt dat de huurder aan de voorwaarden voldoet, worden de verminderingen automatisch toegekend. Huurders van een sociale-huisvestingsmaatschappij hoeven zich niet zelf te melden. Dat gebeurt door de huisvestingsmaatschappij.

Voor de proportionele vermindering (bij onproductiviteit) en voor de vermindering van 50% (bij sommige nieuwe bescheiden woningen) moet de vermindering nog uitdrukkelijk aangevraagd worden.

De onroerende voorheffing wordt geïnd door de Belastingdienst voor Vlaanderen in Aalst. De Belastingdienst valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Financieel Management van de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management (ABAFIM) van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De inning en de invordering van de onroerende voorheffing is voor een groot deel uitbesteed aan de intercommunale CIPAL.

De sturing vanuit het Ministerie is bij de onroerende voorheffing groter dan bij het kijk- en luistergeld. Belangrijk is dat de ambtenaren van het Ministerie de eindbeslissingen over de innings- en invorderingstaken nemen. Dat hangt onder meer samen met het feit dat bij de onroerende voorheffing, in tegenstelling tot het kijk- en luistergeld, een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat. Gemotiveerde bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzendingsdatum van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Belastingdienst voor Vlaanderen.

4.3.2 KLACHTEN

Tabel 18
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	15
Onderzoeksfase (fase C)	116
Beeoordelingsfase (fase D)	142
Opschorting behandeling	32
Totaal	305

Tabel 19
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	16
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	108
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	13
Geen oordeel	5
Andere	3
Totaal	146

Tabel 20
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	3
Actieve dienstverlening	6
Deugdelijke correspondentie	50
Bereikbaarheid	22
Actieve informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10
Interne klachtenbehandeling	7
Redelijke behandeltermijn	68
Coördinatie	69
Totaal	237

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2000 305 klachten behandeld over de onroerende voorheffing.

Het is opmerkelijk dat de in 2000 ingediende klachten grotendeels betrekking hebben op het aanslagjaar 1999 en in mindere mate op het aanslagjaar 2000. Hiervoor zijn de volgende verklaringen:

Er zijn voor het aanslagjaar 2000 minder fouten begaan dan voor het aanslagjaar 1999. Dat blijkt uit de grote vermindering van het aantal bezwaarschriften dat bij de Belastingdienst voor Vlaanderen is ingediend. Eind december 2000 bedroeg het aantal bezwaarschriften voor de heffing 2000 circa 24.000, terwijl er eind december 1999 76.000 bezwaarschriften waren ingediend voor de heffing 1999 (Bron: telefonische mededeling 4 januari 2001 ABAFIM).

Veel van de in 2000 ingediende klachten zijn een rechtstreeks gevolg van de problemen die bij de onroerende voorheffing 1999 ontstaan zijn door het ten onrechte niet toekennen van de automatische vermindering.

In 2000 hebben 142 klachten over de onroerende voorheffing een beoordeling gekregen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de meeste (124) van die klachten als **(deels) gegrond** beschouwd.

De onderwerpen van de in 2000 beoordeelde klachten komen voor een groot deel overeen met de in 1999 beoordeelde klachten. Vooral de volgende vier onderwerpen komen aan bod:

- onvoldoende of verkeerde gegevenskoppeling waardoor ten onrechte geen automatische vermindering is toegekend wegens bescheiden woning, kinderlast of handicap
- te lange behandeltermijn van de bezwaarschriften en aanvragen
- geen antwoord op brieven, faxen en e-mails
- onvoldoende telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen

Daarnaast zijn er enkele onderwerpen die in beperkte mate in de **gegronde** klachten voorkomen:

- te late terugbetaling van te veel betaalde bedragen
- fouten op het aanslagbiljet in naam en adres van de belastingplichtige
- vermelding op het aanslagbiljet van een goed waarvan de aangeslagene geen eigenaar (meer) is
- klachten over de ontvangstmelding van het bezwaarschrift
- klachten over de mededeling van de beslissing van het bezwaarschrift
- klachten over de vermindering voor huurders
- administratieve onnauwkeurigheden
- onvoldoende informatie-uitwisseling met de federale belastingdienst
- laattijdige verzending van Franstalige biljetten

WAAROM KRIJG IK GEEN AUTOMATISCHE VERMINDERING?

Een van de basisdoelstellingen van de eigen inning vanaf 1999 van de onroerende voorheffing door de Vlaamse overheid was de zo veel mogelijk automatische toekenning van de verminderingen aan alle rechthebbenden. Dat nieuwe systeem van de automatische toe-

kenning van de vermindering moet positief beoordeeld worden. Zonder extra administratief werk krijgt de burger immers waar hij recht op heeft. Bovendien worden alle rechthabende burgers bereikt. Een dergelijke automatische vermindering kan echter maar slagen als de overheid op de hoogte is van de gezinssituatie van de bewoner van het onroerend goed en van het kadastrale inkomen. Daarom moet er een correcte koppeling zijn met de gegevensbestanden van het Kadaster, het Rijksregister en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Circa 7 % van de voor 1999 voorziene automatische koppelingen is niet of niet correct gerealiseerd. Veel van de 92.000 bezwaarschriften uit 1999 hadden dan ook betrekking op het ontbreken van die automatische vermindering.

Bij 62 **gegronde** klachten is die gegevenskoppeling misgelopen en is de ombudsnorm **coördinatie** niet voldoende gerespecteerd. Hierdoor kregen de betrokken heffingsplichtigen juist niet de vermindering die ze in de voorgaande jaren wel kregen.

In dossier 2000-0390 geniet de verzoekster tot en met 1998 een vermindering van onroerende voorheffing vanwege bescheiden woning. Vanaf het heffingsjaar 1999 is dat niet meer het geval, zonder dat er iets aan haar situatie gewijzigd is. De verzoekster vindt dat in tegenspraak met de bewering in de begeleidende folder dat de aftrek vanaf 1999 juist automatisch gebeurt. De verzoekster dient een bezwaarschrift in.

De Belastingdienst voor Vlaanderen erkent dat er ten onrechte geen vermindering wegens bescheiden woning is toegekend. Dat is een gevolg van fouten in de gegevenskoppeling tussen Kadaster en Rijksregister. Daarom wordt het te veel betaalde bedrag teruggestort. De Belastingdienst heeft dit aspect van de klacht met de eerstelijnsbezwaarschriftenprocedure opgelost. Het bezwaarschrift zou echter overbodig geweest zijn, als de Belastingdienst de beloofde *automatische* vermindering ook daadwerkelijk had gerealiseerd.

Om voor het aanslagjaar de niet-uitgevoerde automatische verminderingen aanzienlijk in aantal te doen afnemen, heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen enkele verbeteracties ondernomen. Er is een woningdatabank opgezet, waarin ook de fouten van het aanslagjaar 1999 zijn verwerkt en er worden extra controles uitgevoerd, zodat een zo hoog mogelijke koppelingsgraad tot stand komt. Deze acties hebben ertoe geleid dat voor het aanslagjaar 2000 veel minder automatische verminderingen niet zijn toegekend.

WAAROM DUURT DE BEHANDELING VAN MIJN BEZWAARSCHRIFT ZO LANG?

Heel dikwijls is een klacht over de ontbrekende automatische vermindering verbonden met een klacht over de lange behandeltermijn van het bezwaarschrift. In 65 **gegronde** klachten is een behandeltermijn van zes maanden overschreden en is dus de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd.

In dossier 2000-0776 dient de verzoeker op 15 december 1999 een bezwaarschrift in bij de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Begin augustus 2000 heeft de verzoeker nog geen beslissing ontvangen over zijn bezwaarschrift.

De Belastingdienst voor Vlaanderen laat weten te streven naar een behandeling van de bezwaarschriften binnen een maximale termijn van zes maanden, overeenkomstig de geest van de wet van 15 maart 1999 inzake fiscale procedures. Voor het eerste aanslagjaar heeft de Belastingdienst dat streven niet kunnen realiseren.

Het bezwaarschrift van de verzoeker wordt eind augustus 2000 in positieve zin beantwoord.

De lange behandeltermijnen zijn een rechtstreeks gevolg van de niet-gerealiseerde koppelingen en de dus ontbrekende automatische verminderings. Vooral hierdoor zijn er voor het aanslagjaar 1999 circa 92.000 bezwaarschriften ingediend. De Belastingdienst was niet voldoende voorbereid op dit grote aantal bezwaarschriften, met lange behandeltermijnen als gevolg.

WAAROM KRIJG IK GEEN ANTWOORD OP MIJN BRIEF / FAX / E-MAIL ?

Normaliter ontvangt iedere indiener een ontvangstmelding van het bezwaarschrift. Pas bij de positieve of negatieve beslissing over het bezwaarschrift stuurt de Belastingdienst een volgend bericht naar de indiener. Bij een korte behandeltermijn is dat geen probleem. Bij een lange behandeltermijn kan het ontbreken van enig tussentijds bericht echter aanleiding geven tot enige ongerustheid bij de indieners. Is men mijn bezwaar niet vergeten? Wanneer kan ik een terugbetaling van te veel betaalde voorheffing verwachten?

Om een einde te maken aan die ongerustheid sturen sommigen een brief, fax of e-mail naar de Belastingdienst om de stand van zaken in de behandeling van het bezwaarschrift te vernemen. Uit 26 **gegronde** klachten blijkt dat dergelijke vragen niet door de Belastingdienst beantwoord worden. De ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** is niet gerespecteerd.

In dossier 2000-1006 dient de verzoekster op 21 oktober 1999 een bezwaarschrift in bij de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Omdat een beslissing over het bezwaarschrift uitblijft, neemt de verzoekster op 1 augustus 2000 schriftelijk contact op met de dienst om te informeren naar de stand van zaken. Die brief wordt niet beantwoord.

Volgens de Belastingdienst voor Vlaanderen worden in principe vragen naar aanvullende informatie beantwoord. De dienst streeft naar een snellere en efficiëntere beantwoording. Vragen die louter een herinnering zijn, worden echter niet beantwoord.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat ook die laatste categorie vragen voor een afzonderlijk antwoord in aanmerking komt. Door de lange behandeltermijn is immers ongerustheid ontstaan. Door het onbeantwoord laten van brieven, soms aangetekend verstuurd,

kan de ongerustheid alleen maar toenemen. Een kort gestandaardiseerd antwoord kan meestal volstaan, maar een of andere vorm van antwoord is een vorm van elementaire klantvriendelijkheid. Een antwoord is echter des te noodzakelijker als de Belastingdienst aan het einde van de ontvangstmelding verklaart : “Indien u bijkomende informatie wenst, aarzel dan niet de Belastingdienst op bovenstaand adres te contacteren.”

WAAROM IS DE DIENST ONROERENDE VOORHEFFING TELEFONISCH ZO MOEILIK BEREIKBAAR ?

Vanaf juni 1999, toen de eerste heffingsbiljetten verzonden werden, is de telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen een probleem geweest. Aanvankelijk hoorde de beller bij overbelasting enkel een bezettoon. Sinds september 1999 is er een antwoordbandje geïnstalleerd. Hiermee was het probleem van de telefonische bereikbaarheid echter niet opgelost.

In dossier 2000-0631 krijgt de verzoeker geen vermindering van de onroerende voorheffing wegens kinderen ten laste. Hij dient op 26 november 1999 een bezwaarschrift in, maar medio juni 2000 heeft hij nog steeds geen beslissing ontvangen. Wanneer hij telefonisch uitleg wenst van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen, krijgt hij telkens een antwoordbandje te horen met de mededeling dat alle medewerkers in gesprek zijn. Er wordt verzocht later terug te bellen.

Volgens de Belastingdienst voor Vlaanderen was er inderdaad regelmatig een overbelasting van de telefooncentrale. Dat gebeurde vooral in de piekperiodes na de verzending van grote hoeveelheden aanslagbiljetten.

Omdat het antwoordbandje het probleem van de telefonische bereikbaarheid niet afdoende heeft opgelost, is de Belastingdienst voor Vlaanderen vanaf juni 2000 voor het aanslagjaar 2000 overgeschakeld naar een meer structurele oplossing: de Vlaamse Infolijn zorgt voor het grootste deel van de telefonische eerstelijnsinformatievoorziening over de onroerende voorheffing. Hierdoor krijgt de belastingplichtige, anders dan in het verleden, wel altijd een operator aan de lijn. Het gratis 0800-nummer staat vermeld op het heffingsbiljet.

De Vlaamse Infolijn kan allerlei algemene informatie verstrekken over de onroerende voorheffing. Tevens helpt de Infolijn bij het opstellen van een bezwaarschrift en bij de berekening van het niet-betwiste deel van de heffing. Voor specifieke vragen in verband met zijn persoonlijk dossier wordt de burger doorverbonden met de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Hiervoor is er een speciale vaste lijn geopend tussen de Infolijn en de Belastingdienst, zodat de burger geen tweede keer hoeft te bellen.

De inschakeling van de Vlaamse Infolijn heeft zeker voor een aanzienlijke verbetering gezorgd van de telefonische informatieverstrekking over de onroerende voorheffing. De rechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing in Aalst blijft echter problematisch. Dat blijkt onder meer uit de vaststelling dat van de 28 gegronde klachten over de telefonische bereikbaarheid van de dienst er 10 betrekking hebben op de periode na juni 2000.

In dossier 2000-1021 probeert de verzoeker in de eerste helft van oktober 2000 verschillende keren telefonisch contact te krijgen met de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Hij wil weten waarom hij nog geen aanslagbiljet heeft ontvangen, terwijl zijn bureaus dat wel ontvangen hebben. Telkens meldt het antwoordbandje dat alle medewerkers in gesprek zijn en dat hij later opnieuw moet bellen.

Bij dit soort klachten is de ombudsnorm **bereikbaarheid** niet gerespecteerd.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook zelf vanaf september 2000 regelmatig getest of het algemene telefoonnummer van de dienst in Aalst bereikbaar was. Bijna altijd volgde er de boodschap van het antwoordbandje.

Gezien de problemen rond de rechtstreekse telefonische bereikbaarheid is het vreemd dat op het antwoordbandje van de dienst Onroerende Voorheffing geen enkele verwijzing voorkomt naar het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn (stand: februari 2001).

Niet alleen de rechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing blijft problematisch. Uit gegevens van de Vlaamse Infolijn blijkt dat van september tot november 2000 ook 41% van de doorverbindingen van de Infolijn via de vaste telefoonlijn naar de dienst niet tot een verbinding tussen burger en Belastingdienst hebben geleid. In 26% van de gevallen werd er niet opgenomen, bij 11% was de lijn bezet en bij 4% werd ingehaakt. (Bron: mededeling 20 november 2000 Vlaamse Infolijn).

WAAROM MOET IK ZO LANG WACHTEN OP DE TERUGBETALING VAN EEN TE VEEL BETAALD BEDRAG?

Veel belastingplichtigen die ten onrechte geen vermindering hebben gekregen en het volledige bedrag hebben betaald, hebben na een positieve beslissing over hun bezwaarschrift recht op terugbetaling van het te veel betaalde bedrag. Bij een viertal klachten gebeurde die terugbetaling later dan de aangekondigde datum in de beslissingsbrief.

Door een vergissing van de bank of van de belastingplichtige zelf gebeurt het wel eens dat de onroerende voorheffing twee keer wordt betaald. De belastingplichtige heeft in zo'n geval natuurlijk recht op een snelle terugstorting van de dubbel betaalde heffing. Bij een viertal **gegronde** klachten bleek die terugbetaling traag en moeizaam te verlopen.

In dossier 2000-0275 betaalt de verzoeker per vergissing twee maal zijn onroerende voorheffing 1999, een keer op 20 december en een keer op 21 december 1999. Daarom belt hij op 27 december naar de Belastingdienst voor Vlaanderen. De dienst laat volgens de verzoeker weten dat hij binnen 1 maand het te veel gestorte bedrag zal terugkrijgen. Er volgt echter geen terugstorting.

Begin februari 2000 belt de verzoeker opnieuw naar de dienst. Die antwoordt dat alles in orde zal komen, dat een schriftelijk verzoek niet nodig is en dat de vraag om terug te storten al bij de boekhouding ligt. Omdat er niet gestort wordt, neemt de verzoeker in de loop van februari nog drie keer telefonisch contact op met de dienst. Telkens wordt volgens de verzoeker een spoedige storting beloofd, maar dat gebeurt niet. In een gesprek begin maart zegt de boekhouding aan de verzoeker dat hij het beste een kort briefje stuurt. Dat doet de verzoeker op 14 maart 2000. Daarop wordt het bedrag einde maart 2000 teruggestort.

Normaal gebeurt de terugstorting van het te veel betaalde bedrag bij dubbele betaling de tweede maand die volgt op de maand waarin de Belastingdienst voor Vlaanderen de onverschuldigde betaling ontvangen heeft. In dit geval zou dat in februari 2000 geweest zijn.

De boekhoudkundige afdeling van de Belastingdienst heeft tijdelijk te kampen gehad met een achterstand in de terugbetaling naar aanleiding van enkele probleemdossiers. Hierdoor is de gestelde limiettermijn overschreden. De problemen zijn ondertussen opgelost.

Als de terugbetaling langer heeft geduurd dan twee maanden sinds de melding van de dubbele betaling, dan is volgens de Vlaamse Ombudsdienst de norm **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd.

4.3.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-10

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarom mag zij in haar communicatiepolitiek niet de verwachting wekken dat een dergelijke koppeling zonder problemen zal verlopen.

AANBEVELING 1999-11

De Vlaamse overheid moet in de begeleidende folder bij het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing de kans op fouten bij de gegevenskoppeling vermelden en klant-vriendelijke oplossingen aanreiken.

Voor het aanslagjaar 2000 heeft de Vlaamse overheid een heel andere communicatie- en informatieweetgeving gevolgd dan voor het aanslagjaar 1999. Er is inderdaad vooral aandacht besteed aan communicatie en informatie over de oplossing van problemen. Dat is vooral gebeurd door de inschakeling van de Vlaamse Infolijn. Het gratis nummer van de Infolijn is duidelijk op het aanslagbiljet vermeld. Er is echter geen folder meer bij het aanslagbiljet gevoegd, in tegenstelling tot wat verklaard wordt in de Beleidsbrief 2001 Financiën en Begroting (p. 34-35). Er is nu enkel een los blad toegevoegd met een voorbeeld van een berekening van de onroerende voorheffing.

Het Vlaams Parlement heeft op 5 juli 2000 de volgende drie aanbevelingen (1999-12 tot 1999-14) van de Vlaamse Ombudsdienst opgenomen in een resolutie (Stuk nr. 374/2).

AANBEVELING 1999-12

Bij de automatische koppeling van gegevensbestanden voor de inning van de onroerende voorheffing moet de Vlaamse overheid rekening houden met fouten, zeker in de startfase. Daarmee moet de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling rekening houden.

De organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling is voor het aanslagjaar 1999 niet goed gelopen op het gebied van een tijdige behandeling van de bezwaarschriften. Door het grote aantal bezwaarschriften ten gevolge van mislukte koppelingen, heeft de behandeltermijn van heel wat bezwaarschriften veel langer geduurd dan de maximale periode van zes maanden die bepaald is in de wet van 15 maart 1999 over de fiscale procedure. De eerstelijnsklachtenbehandeling was onvoldoende voorbereid op de overvloed aan bezwaarschriften. De Belastingdienst is nu bezig met de uitbouw van een betere, computerondersteunde bezwaarbehandelingsprocedure, met een doorgedreven kwaliteitscontrole. Die investeringen zouden het mogelijk moeten maken toekomstige bezwaren snel en gecontroleerd af te handelen. Als de fout van externe oorsprong is (bijvoorbeeld het Kadaster), moet die fout echter ook extern verbeterd worden. Dat zal vertraging met zich meebrengen in de bezwaarschriftbehandeling.

AANBEVELING 1999-13

Als een burger vermoedt dat er ten onrechte geen vermindering is toegekend, moet hij op eenvoudig verzoek een berekening kunnen krijgen van het niet-betwiste bedrag van de onroerende voorheffing, die dan kan worden betaald.

Deze aanbeveling is op twee manieren gerealiseerd. Telefonisch kan men de berekening aanvragen bij de Vlaamse Infolijn, schriftelijk bij de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen.

AANBEVELING 1999-14

De telefonische bereikbaarheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet worden verbeterd.

De inschakeling van de Vlaamse Infolijn heeft een grote verbetering tot gevolg gehad van de telefonische informatieverstrekking over de onroerende voorheffing. De rechtstreekse of onrechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet echter nog steeds fundamenteel verbeterd worden.

4.3.4 CONCLUSIES

De belangrijkste evolutie in het klachtenbeeld is de sterke vermindering van het aantal klachten dat betrekking heeft op het aanslagjaar 2000 in vergelijking met het aanslagjaar 1999. Dat blijkt ook uit de sterke vermindering van het aantal bezwaarschriften.

De verschillende verbeteracties op het gebied van koppelingen van gegevensbestanden zullen het aantal bezwaarschriften over het ten onrechte niet automatisch toekennen van een vermindering vermoedelijk sterk doen dalen.

Dat zal aan de Vlaamse overheid de mogelijkheid moeten geven om de ingediende bezwaarschriften veel sneller te behandelen dan tot nu toe het geval is. De behandeltermijn zou het maximum van zes maanden niet mogen overschrijden, maar die termijn zou nog veel korter moeten en kunnen zijn.

Het onbeantwoord laten van briefwisseling is uit den boze. Er is echter door de Belastingdienst voor Vlaanderen systematisch niet geantwoord op brieven, faxen en e-mails die informeren naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift.

De slechte telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen blijft een groot probleem. De inschakeling van de Vlaamse Infolijn heeft het probleem van de telefonische bereikbaarheid slechts ten dele kunnen oplossen.

De Vlaamse overheid is voor een correcte inning van de onroerende voorheffing voor een deel afhankelijk van andere instanties voor het verkrijgen van de noodzakelijke gegevens. Dat zijn voornamelijk federale instanties, bijvoorbeeld het Kadaster. Goede afspraken met die diensten zijn daarom noodzakelijk.

4.3.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-07

De Vlaamse overheid moet ernaar streven de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing te behandelen binnen een maximale termijn van zes maanden, maar bij voorkeur binnen een kortere termijn.

AANBEVELING 2000-08

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de rechtstreekse en onrechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen fundamenteel verbeterd wordt.

AANBEVELING 2000-09

De Vlaamse overheid moet alle briefwisseling beantwoorden, ook tussentijdse vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift over de onroerende voorheffing.

4.4 Milieu

Onder het thema **milieu** vallen alle klachten in verband met het leefmilieu. Het thema omvat in het bijzonder de klachten in verband met de verschillende soorten van milieuvervuiling (lucht, water, bodem) en milieuhinder, milieuvergunningen, milieumisdrijven, natuurbeheer, waterbeheer en -distributie.

De klachten over de 'afvalwaterheffing' worden elders behandeld, wegens hun aantal en hun heel eigen fiscaal karakter.

4.4.1 REGELS EN UITVOERING

De regelgeving over milieu omvat veel afzonderlijke sectoren. De voorschriften zijn vaak een omzetting of uitvoering van dwingende Europese regels.

REGELS

De belangrijkste regeling inzake milieubeleid is het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning van 6 februari 1991 en 1 juni 1995 (Vlarem I en Vlarem II). Die bepalen de voorwaarden en normen om een milieuvergunning te krijgen. De twee besluiten zijn de uitvoering van het decreet van 26 juni 1985 betreffende de milieuvergunning.

Andere regelingen van deelsectoren zijn bijvoorbeeld de wet 18 juli 1973 op de geluidshinder, de decreten van 2 juli 1981 en 20 april 1994 op het beheer van de afvalstoffen, het decreet van 24 januari 1984 op het grondwaterbeheer, het zogenaamde 'meststoffendecreet' van 23 januari 1991, het bosdecreet van 13 juni 1991, het decreet van 22 februari 1995 betreffende de bodemsanering en het decreet van 21 oktober 1997 betreffende het natuurbehoud. Belangrijke uitvoeringsbesluiten zijn het Vlarea (afvalstoffen) en het Vlarebo (bodemsanering). Onder meer het meststoffendecreet werd recent nog gewijzigd.

Om in samenwerking met de lokale overheden haar milieubeleid uit te voeren, maakt de Vlaamse overheid onder meer gebruik van de **milieuconvenant**. In ruil voor subsidies voor hun milieu-investeringen verbinden die gemeenten zich ertoe om de beleidsopties van de Vlaamse overheid over te nemen en te helpen uitvoeren.

Hoewel de wetgever een gecoördineerde milieuwetgeving betracht, blijven de milieuregels voor de burger technisch en moeilijk toegankelijk.

UITVOERING

In het Vlaamse Gewest wordt het milieubeleid uitgevoerd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en enkele Vlaamse Openbare Instellingen.

Binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is de administratie Milieu, Natuur en Land- en Waterbeheer (AMINAL) verantwoordelijk voor de uitvoering van het milieubeleid. Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Bij het onderzoek van milieuklachten is vooral de afdeling Milieu-Inspectie van AMINAL het aanspreekpunt. De afdeling bestaat uit vijf provinciale buitendiensten en één hoofdinspectie, die het werk van de buitendiensten coördineert en wetenschappelijk ondersteunt. Binnen de afdeling zijn er per “milieucompartiment” of milieusegment vaste werkgroepen, die gecoördineerde inspecties organiseren en een uniforme wijze van optreden garanderen. De afdeling voert ook veel controles uit in opdracht van het gerecht.

De afdeling Milieu-Inspectie publiceert jaarlijks een “Milieuhandhavingsrapport”. Daaruit blijkt onder meer dat de afdeling jaarlijks zo’n 10.000 inspecties uitvoert, vaak aangevuld met monsternemingen en diverse metingen, bijvoorbeeld ter controle van de waterkwaliteit.

De regelgeving over de milieuvergunningen deelt de hinderlijke inrichtingen (zeg maar de bedrijven of bedrijfsonderdelen) op in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van “hinder”. De afdelingen Milieu-Inspectie en Milieuvergunningen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn rechtstreeks bevoegd voor vergunningplichtige inrichtingen van klasse 1. Voor de inrichtingen van klasse 2 heeft het ministerie een “hoog toezicht”, maar is in eerste instantie de gemeentelijke overheid bevoegd. Voor de inrichtingen van klasse 3 is in principe alleen de gemeente bevoegd. De gemeenten hebben dus de belangrijke taak toezicht te houden op bepaalde vergunningplichtige inrichtingen en milieuhinder te signaleren.

De belangrijkste Vlaamse Openbare Instellingen inzake leefmilieu worden hierna overlopen.

De Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM) voert het afvalstoffenbeleid en sinds 1995 ook het bodemsaneringsbeleid uit. De Vlaamse Milieu-maatschappij (VMM) int de afvalwaterheffing en heeft verder vooral niet-fiscale opdrachten zoals het meten en rapporteren over de actuele toestand van het milieu. Via Aquafin bouwt de Vlaamse overheid een omvattende waterzuiveringsinfrastructuur uit. De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) ten slotte staat in voor zowat de helft van de waterverdeling in Vlaanderen. De VMW is - behalve in de provincie Antwerpen - actief in heel Vlaanderen en deelt de markt in die sector met diverse intercommunales.

In het kader van het medebewind volgt de Vlaamse Ombudsdienst bij klachten over intercommunales de zogenaamde “derde weg” (zie 2.4). Zo ontving de Ombudsdienst meerdere klachten over de facturering door intercommunale watermaatschappijen. Voor dergelijke klachten is de Vlaamse Ombudsdienst niet bevoegd, tenzij het gaat om specifieke Vlaamse regelgeving, zoals de kosteloosheid van de eerste 15m³ waterverbruik. Door de gereglementeerde betrokkenheid van de gemeenten voor onder meer de vergunningen en het milieutoezicht, is de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans wel bevoegd voor klachten over bijvoorbeeld onvoldoende toezicht of het ontbreken ervan op vergunningplichtige inrichtingen in geval van milieuhinder.

4.4.2 KLACHTEN

Tabel 21
Milieu:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	6
Onderzoeksfase (fase C)	61
Beoordelingsfase (fase D)	30
Opschorting behandeling	10
Totaal	107

Tabel 22
Milieu:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	6
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	4
Terechte opmerking	1
Ongegronde klacht	9
Geen oordeel	8
Andere	2
Totaal	30

Tabel 23
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	5
Actieve informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	5
Interne klachtenbehandeling	1
Totaal	17

Door de Vlaamse Ombudsdienst werden in het voorbije jaar 107 klachten behandeld. Daarvan werden uiteindelijk 30 onderzochte dossiers afgerond met een beoordeling of kwalificatie.

De 30 klachten die in 2000 werden beoordeeld, kunnen afhankelijk van de klacht gegroepeerd worden in drie categorieën:

- klachten over milieuhinder en milieu-overtredingen, waarvoor het toezicht berust bij de gemeente en/of de Milieu-inspectie;
- klachten over de berekening van het waterverbruik en over bijzondere kosten die verbonden zijn aan de waterverdeling;
- andere klachten (vooral over de toepassing van specifieke milieuwetgeving door een apart bevoegde instelling, zoals bijvoorbeeld OVAM voor de bodemsanering).

MILIEUHINDER

KUNT U IETS DOEN AAN DIE MILIEUHINDER?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 10 klachten over één of andere vorm van milieuhinder behandeld. In 8 gevallen heeft de Ombudsdienst een onderzoek of een interventie gevraagd van de afdeling Milieu-inspectie.

In het dossier 1999-0014 vraagt de verzoeker zich af of de opslag en overslag van dierlijke afvalstoffen wel conform de reglementering gebeurt: er is ernstige reukhinder. Hij wil dat er iets aan de reukhinder wordt gedaan en dat de Vlaamse overheid optreedt. Hij nam daartoe al in de zomer van 1998 contact op met de afdeling Milieu-Inspectie. Pas in het najaar van 1999 blijkt dat voor deze activiteit geen milieuvergunning is aangevraagd, hoewel het een activiteit is die ingedeeld is in klasse 1 van Vlare I. De exploitant wordt aangemaand om een vergunningsaanvraag in te dienen tegen einde 1999, anders moet hij de activiteit stopzetten.

De afdeling voert een nieuwe inspectie uit op 18 januari 2000. Het blijkt dat er nu geen dierlijke afvalstoffen meer worden vervoerd, maar lege vaten of vaten met frituurvet met een minimale impact op het milieu, zodat er geen overtreding is van de vergunningplicht.

Bovendien zoekt de exploitant een nieuwe vestigingsplaats. De afdeling volgt door regelmatige inspecties de activiteiten van de exploitant.

Deze klacht werd afgesloten met de beoordeling **gegrond en deels hersteld** (de lange behandeltermijn is niet herstelbaar). De Vlaamse Ombudsdienst was van oordeel dat de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **redelijke behandeltermijn** onvoldoende werden gerespecteerd. Ze heeft de afdeling in dit dossier aanbevolen tegen dergelijke overtredingen alerter op te treden.

Klachten over milieuhinder kunnen ook verband houden met het talmen van de gemeentelijke milieudienst bij de controle en de aanpak van het aangekaarte probleem. Daarom wordt dan eventueel de Milieu-inspectie aangesproken in het kader van haar “hoog toezicht”. Een omstandig voorbeeld hiervan is het dossier 1999-0755.

In dossier 1999-0755 klaagt de verzoekster over ernstige geluidshinder door drukpersen van de drukkerij naast haar rijwoning, waarin zij een winkel heeft. Na een eerste vergunning voor een drukpers in 1996, vraagt de drukkerij begin 1999 bij de gemeente een uitbreiding van die milieuvergunning voor een drukpers die drie keer krachtiger is. Nog voor de gemeente een beslissing neemt, is de nieuwe machine al geplaatst.

De feiten:

- 28 april 1999: tijdens het openbaar onderzoek over de aanvraag uit de verzoekster haar klachten over geluidshinder. De gemeente laat daarop beperkte akoestische onderzoeken uitvoeren, waaruit blijkt dat de normen overschreden worden.
- 10 juni 1999: de gemeente weigert bijgevolg de aangevraagde uitbreiding van de milieuvergunning. De drukkerij gaat daartegen in beroep bij de Bestendige Deputatie.
- 23 juni 1999: de gemeente stelt een proces-verbaal op dat ze bezorgt aan het parket.
- 20 juli 1999: de verzoekster vraagt in een aangetekende brief aan de gemeente de niet-vergunde drukpers stil te leggen. Ze stuurt een kopie daarvan naar de Milieu-inspectie.
- De afdeling Milieu-inspectie antwoordt dat de drukkerij een inrichting van klasse 2 is en dat het toezicht daarop in de eerste plaats een bevoegdheid van de gemeente is. De afdeling stuurt de klacht door naar de gemeente met advies de industriële drukpers stil te leggen en te verzegelen, omdat er geen vergunning voor is.
- 13 augustus 1999: de gemeente maant de drukkerij aan om de nieuwe drukmachine zo spoedig mogelijk buiten werking te stellen, anders worden de gepaste dwangmaatregelen opgelegd. De geluidshinder blijft bestaan en de gemeente onderneemt niets.
- 13 oktober 1999: de verzoekster neemt contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. Zij vindt dat de zonder vergunning geplaatste drukmachine al lang stilgelegd had moeten zijn.
- 21 oktober 1999: de Milieu-inspectie herinnert de burgemeester per fax, evenwel zonder gevolg.

- 28 oktober 1999: de afdeling voert zelf een beperkt akoestisch onderzoek uit. De waarden worden ruim overschreden (met circa 10dB). Dezelfde avond krijgt de drukkerij bij dwangmaatregel bevel de drukpers stil te leggen tot er een milieuvergunning is en tot een volledig akoestisch onderzoek en een saneringsplan zijn uitgevoerd.
- 4 november 1999: het bevel wordt schriftelijk bevestigd. De drukkerij legt de drukpers stil.
- 9 november 1999: de afdeling Milieu-inspectie stelt vast dat de nieuwe machine al verplaatst is naar een andere locatie. De drukkerij heeft een terrein gekocht in een industriezone en kreeg voor die locatie wel een milieuvergunning voor haar drukpers.
- 25 november 1999: het beroep van de drukkerij tegen de weigering van uitbreiding van de milieuvergunning wordt door de Bestendige Deputatie afgewezen.
- 10 juli 2000: volledige verhuizing van de drukkerij. Tot die dag blijven de oude drukmachines verder draaien naast de winkel van verzoekster en blijft zij klagen over geluidshinder.

Ondanks de verdere klachten van verzoekster stelt de afdeling Milieu-inspectie geen normoverschrijdingen meer vast. Volgens de gemeentelijke milieudienst komt de resterende geluids- en trillingslast door de slecht geïsoleerde gemeenschappelijke muur.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf voor deze klacht een dubbele beoordeling. T.a.v. de gemeente werd de klacht beoordeeld als **gegrond en deels hersteld** op grond van de volgende motivering. De klacht van de verzoekster dateerde van eind april 1999 en volgens onderzoek van de gemeente zelf, was de klacht terecht. De gemeente zit weliswaar niet stil (proces-verbaal opgesteld en doorgestuurd naar het parket, dreiging met dwangmaatregel), maar uiteindelijk wordt pas eind oktober een dwangmaatregel uitgevaardigd en dan nog op initiatief van de afdeling Milieu-inspectie. De ernstige geluidshinder voor de verzoekster (10dB boven de Vlare-normen) heeft dus ruim 6 maanden geduurd. Dat is te lang, zelfs vanuit een keuze voor een omzichtig gebruik van dwangmaatregelen, want duidelijke geluidshinder is moeilijk te verdragen. Verder verdienen de latere klachten over geluidslast buiten de werktijd eveneens een kordatere aanpak. De Vlaamse Ombudsdienst acht daarom de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden.

T.a.v. de afdeling Milieu-inspectie werd de klacht afgesloten met de kwalificatie **terechte opmerking**. De afdeling heeft na kennisname van de klacht eind juli 1999 de gemeente correct geadviseerd tot stillegging. Op 21 oktober heeft ze de gemeente aan dat advies herinnerd. Enkele dagen later heeft ze zelf dwangmaatregelen bevolen. De afdeling had de gemeente eerder kunnen herinneren aan haar advies, maar heeft voor het overige correct gehandeld. De Vlaamse Ombudsdienst acht enkel de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** onvoldoende gerespecteerd.

Bij zijn beoordeling gaf de Vlaamse Ombudsdienst nog de volgende aanbevelingen: bij duidelijke geluidshinder sneller overgaan tot stillegging (aanbeveling aan de gemeente) en in een dergelijk geval de gemeente sneller herinneren aan adviezen tot stillegging van machines (aanbeveling aan de afdeling Milieu-inspectie).

WAAROM DOET DE BEVOEGDE INSTELLING NIET WAT IK VRAAG?

In 5 klachten gaat het over de toepassing van specifieke regels voor bodemkwaliteit door twee milieu-instellingen, die elk voor een eigen deel van die regelgeving bevoegd zijn. 3 beoordeelde klachten houden verband met de toepassing van het bodemsaneringsdecreet door de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM). De 2 andere klachten slaan op de toepassing van het mestdecreet door de Vlaamse Landmaatschappij.

In het dossier 2000-0596 vragen de verzoekers aan OVAM waarom het bodemonderzoek, dat door hen was aangevraagd, uitgevoerd is op een nabijgelegen perceel en niet op hun eigen terrein, zoals was gevraagd. Zij vermoeden bodemverontreiniging op hun terrein door het tankstation op het nabijgelegen terrein en willen een bewijs dat hun eigendom niet vervuild is. Ze hebben ook vragen bij het gevoerde onderzoek en bij de klantvriendelijkheid van de dienst.

Volgens OVAM werd na diverse telefoontjes van de verzoekers contact opgenomen met de milieudienst van de gemeente. Volgens die milieudienst is er geen zichtbare vervuiling waargenomen. Een onderzoek door een erkende bodemsaneringdeskundige einde 1999 bevestigt dat. In het rapport staat dat uit de visuele waarnemingen en de analyseresultaten van stalen uit de omgeving waar de mogelijk vervuilde klinkers zijn opgeslagen, niet blijkt dat de bovengrond verontreinigd is.

OVAM sluit niet uit dat via die klinkers schadelijke substanties kunnen uitloggen en in de bodem kunnen terechtkomen, maar de analyseresultaten bevestigen dat er geen bodemverontreiniging is. OVAM wijst erop dat een eventuele bodemverontreiniging vooral vermoed werd via de “vervuilde” klinkers en dat daarom het bodemonderzoek alleen uitgevoerd werd op het nabijgelegen perceel. Nu er geen sprake is van bodemverontreiniging, is er voor OVAM geen ambtshalve optreden noodzakelijk. Ook deelt OVAM nog mee dat haar werkwijze en bevoegdheid destijds telefonisch aan de verzoekers werd meegedeeld.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht beoordeeld als **deels gegrond en hersteld**. OVAM heeft een grondig onderzoek laten uitvoeren, maar had de verzoekers beter en schriftelijk kunnen informeren over de stand van zaken. De Vlaamse Ombudsdienst acht daarom de ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **deugdelijke correspondentie** onvoldoende gerespecteerd: men had de verzoekers, na hun schriftelijke vragen, beter en schriftelijk moeten inlichten over het onderzoek.

WATERVEROORZIENING

9 van de beoordeelde klachten over watervoorziening hadden te maken met de drinkwatervoorziening. Ze kunnen opgesplitst worden in (deel)klachten over het aangerekende waterverbruik en over de aanrekening van bijzondere kosten door de waterleveringsmaatschappij.

Een paar soortgelijke klachten over intercommunale drinkwatermaatschappijen werden gekwalificeerd als **andere**, omdat de Vlaamse Ombudsdienst in het kader van het medebewind en na onderzoek van de klacht niet bevoegd bleek.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde ook 3 klachten over de heffing die ingesteld en geïnd wordt door de plaatselijk bevoegde 'Polders'. Elk van die klachten werd echter ongegrond bevonden.

WAAROM IS MIJN DRINKWATERVERBRUIK ZO HOOG?

7 klachten vinden rechtstreeks hun oorsprong in een onverwacht hoge factuur voor drinkwaterverbruik. De oorzaak van die hoge factuur van de waterleveringsmaatschappij kan tweërlei zijn. In 3 dossiers is de oorzaak het mislopen van de wettelijk vastgestelde kosteloosheid van de eerste 15 m³ waterverbruik (1999-1037 en 2000-0231 en 2000-0799). In 4 andere dossiers ligt de oorzaak echter bij een onverwacht hoog waterverbruik, dat na onderzoek volgens de waterleveringsmaatschappij het gevolg was van een verborgen lek in de watervoorziening bij de verbruiker.

In het dossier 2000-0799 vindt verzoekster de aanrekening voor 208 m³ waterverbruik zeer verwonderlijk, aangezien ze gedurende de elf jaar dat zij op dat adres woont, altijd zo'n 2.000 frank heeft betaald. Ze heeft daarom de oude meter door een nieuwe vervangen en ook een onderzoek laten uitvoeren door de metronomische dienst. Ze vraagt zich dan ook af hoe het mogelijk is dat het verbruik zo gestegen is. Bovendien was haar bij het onderzoek gezegd dat de kosten door de VMW zouden worden gedragen, maar nu blijkt dat ze toch aan haar worden aangerekend.

De VMW antwoordt dat als gevolg van de betwisting van de factuur, op verzoek van verzoekster een ijking van de watermeter is uitgevoerd, maar dat die certificatie vermeldt dat de foutencurve van de meter de toegelaten afwijking niet overschrijdt. Toch kan er volgens de VMW twijfel ontstaan over de exacte meting. De VMW laat dat element in het voordeel van verzoekster en zal een geraamd verbruik aanrekenen, gebaseerd op het gemiddeld verbruik van de voorafgaandelijke periodes.

Daarnaast stelt de VMW dat de ijkingskosten niet automatisch ten laste van de klant komen, maar soms ook door de VMW gedragen worden, afhankelijk van het resultaat van de ijking. In dit geval worden de kosten uiteindelijk door de VMW ten laste genomen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft dit dossier afgesloten met de kwalificatie **geen oordeel**. De VMW heeft alert gereageerd door uit te gaan van een geraamd verbruik. Of er een echte berekeningsfout is gemaakt valt niet te achterhalen. Om die reden ging men over tot herstel.

Bij 4 beoordeelde klachten over een abnormaal hoge waterfactuur, bleek er na onderzoek binnenshuis een verborgen lek te zijn. Volgens het verkoopsreglement van de VMW is een vermindering van de factuur alleen mogelijk in geval van een moeilijk op te sporen ondergronds lek. Dat was bijvoorbeeld in dossier 1999-0274 niet het geval. Omdat na controle de watermeter correct bleek te werken, werd - anders dan in dossier 2000-0799 - niet uitgegaan van een gemiddeld verbruik, maar moest het geregistreerde verbruik betaald worden.

HOEZO, EXTRA KOSTEN?

In 6 dossiers in verband met de VMW wordt – meestal tegelijk met het gefactureerde waterverbruik - de aanrekening van bijzondere kosten betwist. De betwistingen slaan respectievelijk op extra kosten voor ijkking van de watermeter (1999-0274; 2000-0799), de aanrekening van de vaste vergoeding voor een aansluiting (2000-0231), de kosten voor plaatsing (1999-0674) of vervanging (1999-0597) van de watermeter, de aanrekening van administratiekosten (1999-0597) of van kosten voor de ontlening van speciaal materiaal (2000-0320).

In het dossier 1999-0597 hadden de verzoekers na aankoop van een oude woning in 1997, een nazicht van de watermeter gevraagd, omdat die er verweerd uitzag. Iemand van de VMW sluit het water af, met de melding (volgens de verzoekers) dat er bij vorst niets zou misgaan met de meter. De verzoekers beginnen die avond het huis te verwarmen, maar moeten kort nadien vaststellen dat het water van op de eerste verdieping naar beneden wegstroomt tot in de woning van de burens. Daarom wordt kort nadien de watermeter vervangen.

Sindsdien krijgen de verzoekers geregeld hun waterfactuur, maar verhoogd met de kost van een watermeter. Ze hebben daarover al in mei 1997 de VMW per aangetekende brief om uitleg gevraagd en vragen dat de VMW zich bij hun burens excuseert voor de wateroverlast. Zij wilden de kosten van de watermeter niet betalen. Op hun aangetekende brief zou geen reactie gekomen zijn. Na elke factuur nemen zij telkens contact op met de VMW en wordt hen gezegd de watermeter niet te betalen. Hun brief zelf zou ontvangen zijn, maar de VMW weet niet precies waar hij is. Begin juli 1999 krijgen zij een nieuwe factuur voor het verbruik én voor de watermeter. Na navraag volgt een week later een nieuwe factuur (alleen verbruik): ze mogen de eerste factuur vernietigen. Eind juli 1999 volgt echter een aanmaning voor de eerste (niet te betalen) factuur. Bij een nieuw contact met de VMW zou die gesteld hebben dat de watermeter al twee jaar betaald moest zijn. Bovendien worden er nu administratiekosten aangerekend. Bij een onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst antwoordt de VMW dat de brief van de verzoekers wel degelijk werd beantwoord. Verder stelt de VMW dat de vervanging van een door vrieskou defecte watermeter ten laste is van de klant. De VMW erkent wel dat ze te laat reageerde en laat daarom de kosten voor de meter vallen.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf in deze klacht t.a.v. de VMW een dubbele beoordeling : enerzijds **geen oordeel** over de beantwoording van een aangetekende brief van de verzoekers, omdat niet meer nagegaan kan worden of de antwoordbrief van de VMW de verzoekers heeft bereikt, anderzijds **deels gegrond maar hersteld** voor de aanrekening van de kosten voor een nieuwe watermeter. De Vlaamse Ombudsdienst achtte in dit dossier de ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **interne klachtenbehandeling** onvoldoende gerespecteerd, omdat de klacht al in die fase opgelost kon zijn.

In 2 klachten over een abnormaal hoge waterfactuur van de VMW, waarvoor nadien een ijkking van de watermeter plaatsvond, werd ook de aanrekening van die ijkingskosten betwist (1999-0274; 2000-0799). Het is positief dat de VMW in elk van beide gevallen - zij het volgens een uiteenlopende motivering - alvast de ijkkosten heeft geannuleerd.

4.4.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen over dit thema in het Jaarverslag 1999 zijn in de bevoegde commissie van het Vlaams Parlement besproken. Bij die bespreking bleek onder meer dat volgens de minister het klachtenbeeld van de beoordeelde milieuklachten grotendeels overeenstemt met de eerstelijnsklachten die de Vlaamse Regering en de Vlaamse administratie ontvangen. Tot besluit van die bespreking heeft de commissie een resolutie goedgekeurd die op 5 juli 2000 door de Plenaire Vergadering werd overgenomen en waarin aan de Vlaamse Regering de opvolging en implementatie van die aanbevelingen werd gevraagd.

AANBEVELING 1999-15

De Vlaamse overheid moet de geluidsgevoelige gebieden actiever inventariseren. Zo kunnen er doeltreffendere maatregelen genomen worden om de geluidsnormen beter te doen naleven.

Deze aanbeveling beoogde een versterkte aanpak van de geluidshinder, vooral de geluidshinder door het wegverkeer. Maatregelen tegen geluidsoverlast door het wegverkeer komen onder meer aan bod in de Beleidsbrief Mobiliteit en Openbare werken 2000-2001 (p. 28). De vermindering ervan is immers deels een taak voor de administratie Wegen en Verkeer. Die wijst erop dat er regelmatig geluidsmetingen langs gewestwegen plaatsvinden en dat de administratie zelf zoveel mogelijk de aanleg nastreeft van geluidsarme wegverhardingen. De Vlaamse overheid subsidieert ook, via convenanten, de plaatsing van geluidsschermen door gemeenten.

In verband met deze aanbeveling is verder de afdeling Milieu-Inspectie verantwoordelijk voor actie 80 van het Mina-Plan-2. Die actie heeft als doelstelling “geluidshinder van hinderlijke bedrijven saneren”; hiervoor worden een aantal onderzoeken uitgevoerd.

Ten slotte wijst die afdeling ook op een voorstel van richtlijn dat de Europese Commissie in 2000 heeft ingediend over de beheersing van omgevingslawaai. Die ontwerp-richtlijn beoogt een vermindering van de geluidshinder door het wegverkeer, het spoor- en luchtverkeer en de industrie. Indien die richtlijn er komt - wat verwacht wordt - zal die de volgende jaren ook een aanzienlijke weerslag hebben op de Vlaamse regelgeving.

AANBEVELING 1999-16

De Vlaamse overheid moet de openbare milieu-instellingen blijven ondersteunen in hun informatiebeleid.

Deze aanbeveling kwam er onder meer door klachten over de algemene milieuinformatieverstrekking en bijvoorbeeld over de aanrekening van extra kosten door de waterleveringsmaatschappijen. Voor dat laatste aspect moet gewezen worden op een ontwerp van decreet inzake drinkwater. Zoals aangekondigd in de Beleidsbrief 2001 van Vlaams minister Dua, zal dat decreet regels bepalen voor een efficiënte drinkwatervoorziening, een correcte dienstverlening en voor praktische problemen met facturering en prijzen. Het ontwerp zou volgens de beleidsbrief einde 2000 gefinaliseerd worden. Het zal wellicht voorjaar 2001 bij het Vlaams Parlement worden ingediend.

In verband met de éénloketgedachte is binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een interdepartementaal project opgestart waaraan ook het departement Leefmilieu en Infrastructuur en dus de milieuadministratie participeert. Een alomvattend éénloket-systeem voor milieuzaken waar ook de VOI's en de gemeenten bij betrokken zijn, is nog

niet aan de orde. Wel werd, ter uitvoering van een eerder kwaliteitsonderzoek, binnen het Ministerie verder werk gemaakt van een bedrijvenloket, voor informatie over reglementering en aanvraagprocedures voor bedrijven.

Met het oog op een betere informatieverstrekking, wordt ten slotte ook via het maandelijks overleg van de leidend ambtenaren binnen het Gewestelijk Milieuoverleg (GMO) en via het overlegplatform Communicatie Leefmilieu Vlaanderen (COLEV) gestreefd naar een interne afstemming van de beleidsuitvoering inzake milieu en van de diverse communicatieactiviteiten van OVAM, de Vlaamse Milieumaatschappij en de Vlaamse Landmaatschappij en de administratie 'Aminal' van het Ministerie.

4.4.4 CONCLUSIES

De klachten over **milieuhinder** vertonen een diffuus beeld. De klachten over milieuhinder in het algemeen blijven duidelijk aanwezig. De meeste daarvan gingen (vooral) over een onvoldoende toezicht en optreden van de gemeenten, die bevoegd zijn voor de inrichtingen van klassen 2 en 3, waarbij de Milieu-inspectie een "hoog toezicht" uitoefent maar ook zelf kan optreden. Dat laatste zou vaker en sneller kunnen, maar daarvoor is volgens de Milieu-inspectie meer personeel nodig. Daarom worden in overleg met de minister strenge interne prioriteitsregels gevolgd, die het toezicht op de bedrijven van klasse 1 prioritair stellen.

Daarnaast behandelde de Vlaamse Ombudsdienst een tweede groep van klachten in verband met de **drinkwatervoorziening**. Het gaat vooral om klachten over de berekening van het individuele waterverbruik en over de aanrekening door de waterleveringsmaatschappijen van extra kosten. Daaruit blijkt dat een eenduidige en eenvormige (tarief)regeling van het waterverbruik en de waterverdeling wenselijk is. Een bijzondere aandacht voor de kostenregeling in die sector is dus zeker nodig.

4.4.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-10

De Vlaamse overheid moet bij de milieuhandhaving samen met de gemeenten de aanpak van alle milieu-overtredingen waarborgen.

AANBEVELING 2000-11

De Vlaamse overheid moet naar een duidelijke en geharmoniseerde kostenregeling in de sector van de drinkwaterverdeling streven.

4.5 Milieu: afvalwaterheffing

De huidige regeling voor de afvalwaterheffing is van kracht vanaf 1 januari 1991. Ze is gebaseerd op het principe “de vervuiler betaalt”. De heffing heeft als doel:

- de verbruiker aan te zetten om zuiniger om te springen met water;
- de vervuiler te laten bijdragen in de kosten die de overheid maakt om het afvalwater te zuiveren.

Heffingsplichtig is iedereen die op het grondgebied van het Vlaamse Gewest water heeft afgenomen van een openbaar waterdistributienet, over een eigen waterwinning heeft beschikt of water heeft geloosd, ongeacht de herkomst van het water.

4.5.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De afvalwaterheffing is een Vlaamse bevoegdheid. Ze staat in artikel 35bis tot 35octies-decies van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging. De heffing bestaat vanaf 1 januari 1990. Sindsdien is de regelgeving vele keren gewijzigd.

In de decreten van 20 december 1996 (art. 35) en 18 mei 1999 (art. 22) worden sociale vrijstellingen ingevoerd. Die vrijstellingen moesten tot en met het aanslagjaar 1999 jaarlijks door de heffingsplichtige zelf aangevraagd worden. Door het programmadecreet van 22 december 2000 (art. 7) worden de vrijstellingen in het vervolg zo veel mogelijk automatisch door de VMM zelf toegekend op basis van de gegevens van de Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid. In het programmadecreet is de regelgeving over de afvalwaterheffing ook op een aantal andere punten gewijzigd. Artikel 8 zorgt voor een vereenvoudiging van de administratieve procedure om een heffingsvrijstelling te krijgen bij eigen waterzuivering.

In de artikelen 12-14 wordt de geschillenprocedure volledig afgestemd op de gewijzigde federale procedure. Heffingsplichtigen die niet akkoord gaan met de afvalwaterheffing kunnen nu een bezwaarschrift indienen binnen 3 maanden na verzending van het heffingsbiljet, terwijl die periode tot nu toe slechts 2 maanden bedroeg.

UITVOERING

De heffingen van de gezinnen en de bedrijven worden geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is een Vlaamse Openbare Instelling die via onderzoek en metingen het milieubeleid mee helpt bijsturen en voorbereiden. Ze rapporteert over de kwaliteit van het leefmilieu in het algemeen en van lucht en water in het bijzonder. De VMM heeft zes afdelingen. De afdeling Heffingen is verantwoordelijk voor de inning van de afvalwaterheffing. De afdeling Informatie sensibiliseert de bevolking over haar aandeel in de vervuiling.

Jaarlijks geven de verschillende watervoorzieningsmaatschappijen de facturatiegegevens van hun klanten door aan de VMM. Aan de hand van die gegevens stelt de maatschappij de heffingsbiljetten op. De persoon aan wie de watervoorzieningsmaatschappij het waterverbruik factureerde, wordt onweerlegbaar beschouwd als de heffingsplichtige voor dat waterverbruik. Eigenwaterwinners zijn verplicht eenmalig aan de Vlaamse Milieumaatschappij te melden dat ze over een eigen waterwinning beschikken.

Bij het berekenen van de heffing wordt een onderscheid gemaakt tussen kleinverbruikers (circa 2.280.000 heffingsplichtigen in 2000) en grootverbruikers (circa 32.000). Kleinverbruikers zijn in hoofdzaak de gezinnen. Ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken, behoren tot de kleinverbruikers. Grootverbruikers zijn voornamelijk bedrijven.

Voor het heffingsjaar 2000 zijn er door de kleinverbruikers 21.431 bezwaarschriften ingediend en door de grootverbruikers 501 (bron: Vlaamse Milieumaatschappij, schriftelijke mededeling 22 december 2000).

4.5.2 KLACHTEN

Tabel 24
Milieu – Afvalwaterheffing:
dossiers in 2000

	AANTAL	
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1	(Deels) gegronde klacht,
Onderzoeksfase (fase C)	19	maar hersteld
Beoordelingsfase (fase D)	74	(Deels) gegronde klacht en
Opschorting behandeling	3	(deels) niet hersteld
Totaal	97	Terechte opmerking
		Ongegronde klacht
		Geen oordeel
		Andere
		Totaal

Tabel 25
Milieu – Afvalwaterheffing:
kwalificaties in 2000

	AANTAL	
		Redelijkheid en evenredigheid
	14	Correcte bejegening
	26	Actieve dienstverlening
	6	Deugdelijke correspondentie
	20	Bereikbaarheid
	7	Actieve informatieverstrekking
	2	Goede uitvoeringspraktijk en
	75	administratieve nauwkeurigheid
		Interne klachtenbehandeling
		Redelijke behandeltermijn
		Coördinatie
		Totaal

Tabel 26
Milieu – Afvalwaterheffing:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Redelijkheid en evenredigheid	3
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	10
Deugdelijke correspondentie	5
Bereikbaarheid	1
Actieve informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en	
administratieve nauwkeurigheid	17
Interne klachtenbehandeling	13
Redelijke behandeltermijn	3
Coördinatie	8
Totaal	71

In 2000 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 97 klachten behandeld over de afvalwaterheffing.

74 klachten hebben in 2000 een voorlopige of definitieve beoordeling gekregen. Van die 74 beoordeelde klachten hebben 40 de kwalificatie **(deels) gegronde** gekregen en 6 de kwalificatie **terechte opmerking**.

De volgende onderwerpen komen aan bod in die 46 klachten:

- het heffingsbiljet en de herinnering zijn naar een verkeerd adres gestuurd of het heffingsbiljet is aan een verkeerde persoon geadresseerd (14 klachten)
- er zijn problemen met het deurwaardersoptreden: onterecht, te snel, foutief bedrag, disproportionele kosten (13 klachten)
- er is geen of onvoldoende herstel bij de volgende heffing van fouten die ook al bij de vorige heffing voorkwamen en die toen door de VMM als gevolg van een bezwaarschrift waren rechtgezet (11 klachten)
- er zijn administratieve slordigheden: geen antwoord op briefwisseling; enkel telefonisch antwoord op bezwaarschrift; herinneringsbrief als bezwaarschrift behandeld; verkeerde en laattijdige ontvangstmelding; dossier zoek; beslissing tot terugbetaling niet in computersysteem ingevoerd; foutieve inkohiering met veel te hoog heffingsbedrag; ten onrechte aanslag op stopgezette eigen waterwinning (10 klachten)
- door de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige moeten niet-vervuilers de heffing betalen (9 klachten)
- de briefwisseling van de VMM bevat onduidelijkheden, niet-informatieve antwoorden, te veel ambtelijk jargon of fouten (9 klachten)
- de sociale vrijstelling wordt niet toegekend (6 klachten)
- er zijn problemen met de betaling : twee keer cheque gestuurd waarvan dan één terugbetaald moet worden; geen mogelijkheid tot domiciliëring betalingsopdracht; terugbetaling via circulaire cheque i.p.v. storting op rekening; te trage terugbetaling (6 klachten)
- informatie in de folder is onduidelijk of ontbreekt (3 klachten)
- de heffing komt te lang na de waterfactuur (3 klachten)
- er is geen rekening gehouden met overmacht bij een laattijdige indiening van het bezwaarschrift (2 klachten)
- de behandeltermijn is erg lang (2 klachten)
- er zijn problemen met de heffingskorting bij een eigen waterzuiveringsinstallatie (2 klachten)
- de aanvraag bij appartementsgebouwen om de coëfficiënt van kleinverbruikers toe te passen i.p.v. die van grootverbruikers moet jaarlijks herhaald worden (1 klacht)

De 7 klachten die met **geen oordeel** gekwalificeerd zijn, hebben bijna altijd op dezelfde situatie betrekking: de VMM beweert het heffingsbiljet en de herinnering naar het woonadres van de verzoeker gestuurd te hebben, de verzoeker beweert die nooit ontvangen te hebben. Die dossiers bevatten onvoldoende elementen om uitsluitsel te kunnen geven over de ware toedracht.

IS HET ALTIJD DE VERVUILER DIE MOET BETALEN?

De persoon aan wie een openbare watervoorzieningsmaatschappij het waterverbruik factureert, wordt volgens de wet van 26 maart 1971 (art. 35bis, §3) *onweerlegbaar* vermoed ook de heffingsplichtige te zijn voor dat waterverbruik.

Het vermoeden dat de gefactureerde van het waterverbruik ook de feitelijke vervuiler is, blijkt in de meeste gevallen correct te zijn. Vanuit het principe “de vervuiler betaalt”, is het dan ook terecht dat de gefactureerde ook de heffingsplichtige is. Door de onweerlegbaarheid van dat vermoeden ontstaan echter ook situaties waarbij niet de vervuiler moet betalen, maar iemand anders. 9 **gegronde** klachten hebben betrekking op de heffingsplicht van een niet-vervuiler.

De meeste mensen zijn er zich helemaal niet van bewust dat de naam op de waterfactuur belangrijk is voor de afvalwaterheffing. Bij een echtscheiding bijvoorbeeld wordt vaak niet of te laat een naamsverandering aan de watervoorzieningsmaatschappij doorgegeven. Dat zou op zich alleen maar een probleem voor de waterfactuur hoeven te zijn, maar door het onweerlegbare vermoeden van de band tussen waterfactuur en heffing is de “verkeerde” heffing niet meer recht te zetten.

In dossier 2000-0214 verlaat de verzoekster op 28 november 1989 ten gevolge van een echtscheidingsprocedure de gezinswoning. De echtscheiding wordt officieel op 14 februari 1991. De ex-echtgenoot blijft op het vroegere adres wonen tot 28 november 1998, waarna hij met onbekende bestemming vertrokken is. De afvalwaterheffing 1997 voor het waterverbruik 1996 op het adres van haar ex-echtgenoot wordt daarop bij de verzoekster gevorderd. Ze woont echter al vanaf einde 1989 niet meer op dat adres en heeft in de volledige periode geen water verbruikt op dat adres. De ex-echtgenoot heeft de afvalwaterheffing tot en met 1996 altijd gewoon betaald. Daarom rees in die jaren geen enkel probleem. Pas het vertrek in 1998 van de ex-echtgenoot en de invordering door de VMM bij de verzoekster brengt aan het licht dat de waterfactuur voor het adres in kwestie na al die jaren nog altijd op naam van de verzoekster staat. Op 1 maart 1999 ontvangt de verzoekster een aanmaningsbrief van de gerechtsdeurwaarder. De verzoekster protesteert, maar de VMM blijft op 25 juni 1999 bij het standpunt dat de verzoekster de afvalwaterheffing moet betalen omdat de waterfactuur van 1996 op haar naam staat. Ondanks het voorleggen van bewijsstukken over de werkelijke woonsituatie blijft de VMM op 16 november 1999 bij haar standpunt. Op 21 januari 2000 ontvangt de verzoekster een dwangbevel van de deurwaarder.

Het plaatselijke OCMW, dat de belangen van de verzoekster behartigt, wil wel aan nemen dat de VMM hier de letter van artikel 35bis van de wet van 26 maart 1971 volgt, maar beschouwt de invordering in de gegeven situatie als zeer onredelijk en buitensporig:

- de invordering van de afvalwaterheffing heeft betrekking op water dat door de verzoekster niet is verbruikt en dus ook niet is vervuild
- de verzoekster verkeerde in de feitelijke onmogelijkheid om te weten dat na zeven jaar de waterfactuur nog op haar naam stond, aangezien zich in de voorafgaande zeven jaar geen enkel probleem had voorgedaan met de waterfactuur of de afvalwaterheffing.

De VMM blijft echter bij het oorspronkelijke standpunt : omdat de waterfactuur op naam van de verzoekster staat, is ze heffingsplichtig.

Uit de *voorbereidende parlementaire stukken* (Vlaams Parlement, BZ 1992, Stuk nr. 186-1) blijkt dat het begrip heffingsplichtige bewust zeer algemeen is gehouden zonder verdere specificatie, omdat dat vroeger tot discussies aanleiding gaf. Heffingsplichtige is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die water heeft verbruikt en/of geloosd in het Vlaamse Gewest. Tussen de gefactureerde en de heffingsplichtige wordt een onweerlegbare band ingevoerd. De gefactureerde kan de heffing wel verhalen op de werkelijke verbruiker. Volgens hetzelfde parlementaire stuk is dit verhaalrecht uitdrukkelijk ingevoerd om aan de gefactureerde een juridische basis te geven om de heffing in te vorderen bij de werkelijke verbruiker.

In dit concrete geval is dat verhaalrecht echter enkel een theoretisch recht. Omdat de verzoekster niet weet waar de ex-echtgenoot verblijft, kan ze in feite de heffing niet verhalen op de werkelijke verbruiker.

De klacht is ongegrond als men alleen kijkt naar de toepassing door de VMM van de bestaande regelgeving. Die regelgeving heeft door de onweerlegbaarheid van het vermoeden echter wel ongewenste neveneffecten, waarvan men niet kan aannemen dat de decreetgever die voor ogen had. De klacht is daarom **deels gegrond**: de **informatieverstrekking** over de ongewenste consequenties van die onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht is onvoldoende.

Zolang die band in de regelgeving als onweerlegbaar wordt beschouwd, blijft het belangrijk dat de VMM én de watermaatschappijen in hun informatiepolitiek nadrukkelijk op de consequenties wijzen. Die consequenties zijn er niet alleen in de hierboven geschatte situatie: de niet-verbruiker/niet-vervuiler betaalt omdat zijn naam nog altijd op de waterfactuur staat. Die consequenties zijn er ook bij de sociale vrijstellingen. Daar kan het van essentieel belang zijn op wiens naam de waterfactuur staat, want men komt enkel in aanmerking voor de vrijstelling als de waterfactuur op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde.

WAAROM KRIJG IK GEEN SOCIALE VRIJSTELLING ?

Een aantal mensen hoeft om sociale redenen geen heffing te betalen. Het gaat om :

- bejaarden die het gewaarborgd inkomen ontvangen;
- gehandicapten die de inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen;
- heffingsplichtigen met gezinsleden die als verlengd minderjarige een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten ontvangen;
- personen die van het bestaans- of levensminimum leven.

De vrijstelling geldt alleen voor waterverbruik op een plaats waar men zelf woont.

6 **gegronde** klachten hebben betrekking op de sociale vrijstellingen

Aanvragen tot vrijstelling van de heffing worden soms afgewezen, omdat de waterfactuur niet op naam van de vrijstellingsgerechtigde staat maar op naam van de echtgenoot of echtgenote.

Dossier 1999-1099 heeft betrekking op een bejaard echtpaar (86 en 77 jaar), waarvan de echtgenote al meer dan 25 jaar gehandicapt is. Die echtgenote komt als gehandicapte met een inkomensvervangende tegemoetkoming in aanmerking voor vrijstelling van de afvalwaterheffing. Naar aanleiding van de heffing 1999 doet ze op 11 oktober 1999 een vrijstellingsaanvraag bij de VMM. Op 20 december 1999 wijst de VMM de vrijstellingsaanvraag af omdat de afvalwaterheffing op naam staat van de echtgenoot. De verzoekers begrijpen dat totaal niet, omdat de echtgenote toch in alle opzichten vrijstellingsgerechtigd is. Ze weten blijkbaar niet dat de naam op de waterfactuur bepaalt wie heffingsplichtig is. Hierdoor missen ze de vrijstelling vanaf het begin van de vrijstellingsmogelijkheid in 1997.

In de informatiefolder van de VMM, die jaarlijks bij de heffing wordt gevoegd, wordt er niet op gewezen dat de vrijstellingsgerechtigde persoonlijk de gefactureerde van het waterverbruik moet zijn om voor de vrijstelling in aanmerking te kunnen komen. Ook in haar antwoord van 20 december 1999 meldt de VMM niet aan de verzoekers dat ze voor de toekomstige heffingen wel voor de vrijstelling in aanmerking komen als ze de drinkwaterfactuur op naam van de vrouw laten zetten.

De VMM beschouwt het niet als haar opdracht om te onderzoeken wat de financieel gunstigste regeling is voor de heffingsplichtigen.

De sociale vrijstellingen zijn volgens de Vlaamse Ombudsdienst ingevoerd om financieel zwakke groepen te helpen. Het zou daarom zeker wel de opdracht van de VMM moeten zijn om deze financieel zwakke groepen te helpen door hen zo nauwkeurig mogelijk te wijzen op de vrijstellingsmogelijkheden en –voorwaarden.

AUTOMATISCHE VRIJSTELLING

Tot en met het heffingsjaar 1999 bepaalde de regelgeving dat de heffingsplichtige binnen 2 maanden na de verzending van het heffingsformulier een schriftelijke aanvraag tot vrijstelling, samen met de nodige attesten, bij de VMM moest indienen. De vrijstellingen werden dus niet automatisch toegekend. Dat kon allerlei problemen veroorzaken:

- potentieel vrijstellingsgerechtigden wisten niet altijd dat ze recht hadden op een vrijstelling;
- de aanvraag moest jaarlijks herhaald worden, ook als de situatie van de aanvrager niet was gewijzigd, met het risico dat er verkeerde attesten werden opgestuurd of dat de aanvraag te laat werd ingediend;
- voor de aanvrager en voor de VMM was er telkens administratieve rompslomp, met lange behandeltermijn en (eventueel) te lange terugbetalingstermijn.

Automatische vrijstelling zou een groot deel van de genoemde problemen kunnen voorkomen en past bovendien in een politiek van klantvriendelijkheid en e-government.

Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst al in zijn Jaarverslag 1999 de volgende aanbeveling (1999-18) geformuleerd: “De Vlaamse Milieumaatschappij moet de sociale vrijstellingen van de afvalwaterheffing zo veel mogelijk op een automatische wijze toekennen door de gegevensbestanden van de overheid foutloos te koppelen”.

De VMM en de Vlaamse minister voor Leefmilieu hebben op deze aanbeveling ingespeeld door in het programmadecreet van 20 december 2000 die automatische vrijstellingen mogelijk te maken vanaf het heffingsjaar 2000. De automatische vrijstellingen komen tot stand door een koppeling van de databank van de afvalheffingen van de VMM met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Die automatische vrijstelling kan echter nog niet alle problemen oplossen:

- er zijn fouten of onvolmaaktheden in de gegevenskoppeling;
- de gegevenskoppeling met de Kruispuntbank is niet mogelijk bij bewoners van appartementsgebouwen met een gezamenlijke watermeter en bij gehandicapten met verlengde minderjarigheid;
- de waterfactuur staat niet op naam van de vrijstellingsgerechtigde.

WAAROM WORDT MIJN HEFFINGSBILJET NAAR MIJN ZOON VERSTUURD?

10 **gegronde** klachten gaan over de verzending van het heffingsbiljet naar een verkeerd adres. De oorzaak hiervan is meestal een mislukte of verkeerde koppeling met de gegevens van het Rijksregister.

Dossier 1999-0777 gaat over een verzoekster die al meer dan 30 jaar op hetzelfde adres woont. Haar aanslagbiljet afvalwaterheffing wordt tot en met 1998 naar dat adres gestuurd. In het voorjaar van 1999 verhuist de zoon van de verzoekster. Het aanslagbiljet voor de afvalwaterheffing van de verzoekster wordt in 1999 niet meer naar haar adres gestuurd, maar naar het adres van haar zoon. De verzoekster vraagt een aanslagbiljet 1999 met een correct verzendingsadres en verwacht dat ook in de toekomst.

De VMM erkent dat er een foutieve gegevenskoppeling heeft plaatsgevonden met het Rijksregister. De computer controleert het adres aan de hand van de eerste familienaam, ook als de heffingsplichtige een dubbele familienaam gebruikt (echtgenoot-echtgenote). Indien op dat adres die eerste familienaam niet wordt gevonden, wordt volgens de VMM doorgaans een link gelegd naar een adres van één van de kinderen (in dit geval het adres van de zoon).

Om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden, wordt de verzoekster door de VMM aangeraden om het contract bij de drinkwatermaatschappij op haar eigen familienaam te laten registreren i.p.v. op de twee familienamen (echtgenoot-echtgenote).

De VMM stuurt een aangepast biljet voor de heffing 1999 naar het juiste adres.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat de structurele oplossing van een door de overheid veroorzaakt probleem (verkeerde koppeling) niet afgewenteld mag worden op de burger door aan te raden zijn naam anders te laten registreren bij de watermaatschappij. De structurele oplossing bestaat erin dat het computerprogramma aangepast wordt, zodat dergelijke fouten niet meer voorkomen.

WAAROM KRIJG IK EEN DEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

Een voor de betrokkene erg vervelende consequentie van de verkeerde adresseringen is het optreden van de deurwaarder.

Zo ontvangt in dossier 2000-0622 de verzoeker op 14 juni 2000 een aanmaningsbrief van de deurwaarder om de afvalwaterheffing 1998 te betalen. Deze deurwaardersbrief is het eerste bericht dat de verzoeker over die heffing ontvangt. Het oorspronkelijke aanslagbiljet en eventuele herinneringen heeft de verzoeker nooit ontvangen.

Op 16 maart 1998 is de verzoeker naar zijn huidige adres verhuisd. Die adreswijziging is bij de verhuizing doorgegeven aan de bevolkingsdienst. De verzoeker vermoedt dat de VMM eerdere correspondentie naar zijn vroegere adres heeft gestuurd.

De verzoeker kan onmogelijk accepteren dat het eerste ontvangen bericht over de afvalwaterheffing meteen een deurwaardersbrief is. Hij beschouwt dat als een aantasting van zijn goede naam. Hij staat nu immers bij een deurwaarder geregistreerd als “wanbetaler”. De verzoeker heeft vanzelfsprekend geen probleem met de betaling van de eigenlijke heffing, indien die terecht en correct is.

De VMM erkent dat heffingsbiljet en herinneringsbrief naar het verkeerde adres zijn gestuurd, omdat de watermaatschappij het correcte adres niet heeft doorgegeven aan de VMM en de koppeling met het Rijksregister niet het correcte adres heeft opgeleverd.

Daarom neemt de VMM de deurwaarderskosten op zich en betaalt die terug aan de verzoekster.

De VMM zou moeten onderzoeken of in dergelijke gevallen een deurwaardersoptreden voorkomen kan worden. Zo zou de VMM eerst zelf kunnen nagaan of het verzendingsadres juist is en bij de vaststelling van een verkeerd adres een kostenloze herinnering naar het juiste adres kunnen sturen.

In het algemeen kan men zich afvragen of de VMM niet te vaak of te snel een deurwaarder inschakelt (hierover zijn er 13 klachten), ook als de heffingsplichtige geen terechte reden kan opgeven waarom hij de heffing niet betaald heeft. In 2000 zijn er 34.000 dwangbevelen uitgeschreven. Bij de afvalwaterheffing gaat het dikwijls om lage bedragen, die echter door het inschakelen van een deurwaarder aanzienlijk kunnen toenemen. Vooral voor sociaal-financieel zwakke groepen kunnen de deurwaarderskosten disproportioneel worden (bijvoorbeeld in dossier 2000-0315 bedragen de deurwaarderskosten circa 3000 frank bij een oorspronkelijke heffing van 300 frank). Een tweede herinnering, eventueel aangetekend verstuurd, zou een alternatieve oplossing kunnen zijn.

WAAROM WORDT DEZELFDE FOUT OPNIEUW GEMAAKT?

Dat de VMM bij meer dan 2 miljoen aanslagbiljetten niet volledig foutloos kan werken, is een aanvaardbare vaststelling. Een herhaling van dezelfde fout in de volgende heffing voor dezelfde heffingsplichtige zou echter niet mogen gebeuren. De Vlaamse Ombudsdienst heeft echter 11 **gegronde** klachten behandeld waarbij een fout die door een bezwaarschrift was rechtgezet, bij de volgende heffing opnieuw opduikt.

In dossier 2000-0670 ontvangt de verzoeker op 31 mei 2000 het heffingsbiljet 2000. De verzoeker beschikt over een eigen waterwinning. De heffing daarvoor wordt berekend op basis van het aantal ingeschreven personen op het verbruiksadres. De heffing van de VMM is gebaseerd op 4 personen, terwijl er volgens de verzoeker maar 3 personen ingeschreven zijn. Tussen het heffingsjaar 1999 en het heffingsjaar 2000 heeft zich bij de verzoeker geen wijziging voorgedaan in de gezinssituatie. In de heffing 2000 wordt bovendien geen rekening gehouden met de positieve beslissing van de VMM over dezelfde klacht bij de heffing 1999, zoals in 1999 geen rekening gehouden was met de positieve beslissing van de VMM over dezelfde klacht bij de heffing 1998.

De VMM erkent dat de heffing ten onrechte uitgaat van 4 ingeschreven personen. Daarom wordt het bezwaar gegrond verklaard. De gegevens over de gezinssamenstelling zijn gebaseerd op het Rijksregister. Daarin zijn de gegevens nog altijd niet aangepast.

Omdat een gezinssamenstelling jaarlijks kan wijzigen, stelt de VMM dat de gegevens van het Rijksregister de basis vormen voor de heffing. Ze heeft daarbij geen rekening gehouden met de beslissing over het bezwaarschrift van de twee voorafgaande jaren.

De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat er bij het opstellen van een heffing ook gekeken moet worden naar positieve beslissingen over bezwaarschriften in de voorgaande heffingsjaren. Een burger mag niet bij herhaling geconfronteerd worden met dezelfde fouten.

WAAROM WORDT ER GEEN REKENING GEHOUDEN MET OVERMACHT WEGENS ZWARE ZIEKTE?

Als fiscale overheidsdienst dient de VMM de wettelijke procedures strikt toe te passen. Een bezwaarschrift moet bijvoorbeeld tijdig worden ingediend om als ontvankelijk beschouwd te kunnen worden. Toch kunnen er zich ook in fiscale aangelegenheden overmachtsituaties voordoen, waardoor een strikte toepassing van de wettelijke procedure tot een onrechtvaardige uitkomst leidt.

In dossier 2000-0647 ontvangt de verzoeker op 1 oktober 1999 de afvalwaterheffing 1999. Om dwingende medische redenen dient de verzoeker op 7 december 1999 een bezwaarschrift in, enkele dagen na de beëindiging van de officiële bezwaartermijn van twee maanden. Op 26 mei 2000 laat de VMM weten dat het bezwaarschrift onontvankelijk is, omdat het bezwaarschrift niet tijdig is verzonden door de verzoeker. De grond van het bezwaarschrift zelf is niet onderzocht. Uit telefonisch contact met de VMM op 16 juni 2000 blijkt dat de VMM het volgende standpunt inneemt: een te laat ingediend bezwaarschrift is altijd en in alle omstandigheden onontvankelijk, ook als de laattijdige indiening het gevolg is van een overmachtsituatie.

Als gevolg van de onontvankelijkheidsverklaring van het bezwaarschrift moet de verzoeker nu een afvalwaterheffing betalen over een heel hoog waterverbruik, waarvan de watermaatschappij op 12 februari 1998 officieel heeft geattesteerd dat een onzichtbaar lek de oorzaak was.

De verzoeker wijst erop dat de dwingende medische redenen - een zeer ingrijpende oogoperatie met grote kans op blijvende blindheid - ook een lange revalidatieperiode nodig hebben gemaakt. Daardoor was het voor hem gewoon onmogelijk om vóór de uiterste datum een bezwaarschrift in te dienen. Voor de verzoeker is het onbegrijpelijk dat een overheidsdienst, ook een fiscale overheidsdienst, een houding aanneemt dat er in geen enkele omstandigheid met een overmachtsituatie rekening wordt gehouden. Om deurwaardersdreiging en deurwaarderskosten te voorkomen betaalt de verzoeker de betwiste heffing volledig, maar hij kan onmogelijk akkoord gaan met de hele gang van zaken.

Volgens de VMM wordt een laattijdig ingediend bezwaarschrift altijd onontvankelijk verklaard en wordt de grond van de zaak (hier: verborgen lek) niet onderzocht.

Alleen een gebeurtenis onafhankelijk van de menselijke wil die niet voorzien of ingebracht kon worden, valt onder de noemer “overmacht”. Indien een dergelijke overmacht wordt vastgesteld, dan kan de bezwaartermijn verlengd worden. Een opname in het ziekenhuis en de andere redenen die de verzoeker aanhaalt, beschouwt de VMM niet als overmacht. Daarom handhaaft ze de afvalwaterheffing, die geen rekening houdt met het officieel geattesteerde verborgen lek.

De klacht is **gegrond en niet hersteld** omdat de door de verzoeker beschreven situatie volgens de Vlaamse Ombudsdienst wel als overmacht beschouwd kan worden. In een ander dossier (2000-0329) heeft de VMM “zware ziekte” wel een situatie van overmacht genoemd.

De verfijning, objectivering en uitbreiding van de criteria die bij laattijdige indiening van een bezwaarschrift als overmacht kunnen gelden, zou een oplossing voor dit soort klachten kunnen zijn.

4.5.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-17

Voor de afvalwaterheffing moeten de Vlaamse Milieumaatschappij en de watervoorzieningsmaatschappijen de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de “onweerlegbare” band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht.

De VMM heeft informeel aan de watervoorzieningsmaatschappijen gevraagd bij elk contact met de heffingsplichtigen de relatie tussen het waterverbruik en de heffing toe te lichten. Het probleem blijft echter bestaan dat een “onterechte” band tussen waterverbruik en heffingsplicht meestal pas wordt ontdekt als het te laat is.

Naar aanleiding van deze problematiek heeft de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement in een resolutie op 29 juni 2000 (Stuk nr. 373/1) gevraagd om op termijn de afvalwaterheffing en het waterverbruik op dezelfde factuur te vermelden; dat gebeurt bij voorkeur door alle watermaatschappijen op dezelfde manier. Die eengemaakte factuur zou onderdeel uitmaken van het aangekondigde ontwerp-decreet inzake drinkwater. Ook op een eengemaakte factuur zal echter een “onterechte” band tussen waterverbruik en heffingsplicht kunnen bestaan.

AANBEVELING 1999-18

De Vlaamse Milieumaatschappij moet de sociale vrijstellingen van de afvalwaterheffing zo veel mogelijk op een automatische wijze toekennen door gegevensbestanden van de overheid foutloos te koppelen.

Deze aanbeveling, die op 29 juni 2000 (Stuk nr. 373/1) is overgenomen in een resolutie van de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement, is in regelgeving omgezet in artikel 7 van het programmadecreet van 20 december 2000.

4.5.4 CONCLUSIES

De automatische toekenning van zo veel mogelijk sociale vrijstellingen is een belangrijke verbetering in de dienstverlening.

De koppeling van adresgegevens met het Rijksregister mag niet tot gevolg hebben dat heffingsbiljetten naar het verkeerde adres gestuurd worden. Onterecht deurwaardersoptreden als gevolg hiervan moet zoveel mogelijk vermeden worden.

Fouten die hersteld zijn ten gevolge van een bezwaarschrift in het vorige heffingsjaar zouden in het volgende heffingsjaar niet mogen terugkeren.

Er zou meer rekening gehouden moeten worden met overmachtsituaties bij de latetijdige indiening van een bezwaarschrift.

Uit de klachten van 2000 is opnieuw gebleken dat de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige een aantal onbedoelde en ongewenste gevolgen heeft. Om dit probleem op te lossen zijn er verschillende mogelijkheden.

Het is nodig door een goede **informatiepolitiek** de burgers op een nadrukkelijke manier te blijven wijzen op de consequenties van de naam op de waterfactuur. Dat zou kunnen door de consequenties ervan opvallend te vermelden op de waterfactuur en het heffingsbiljet. De VMM en de watervoorzieningsmaatschappijen moeten bij het verstrekken van die informatie in ieder geval nauw samenwerken.

In de Beleidsnota Leefmilieu 1999-2004 vat Vlaams minister Dua het voornemen op om een **eengemaakte factuur** voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing op te stellen. Dat is volgens de minister een belangrijke administratieve vereenvoudiging. In de Beleidsbrief Leefmilieu van oktober 2000 concretiseert de minister dat voornemen door de aankondiging van een ontwerp-decreet inzake drinkwater. De eengemaakte factuur zou onderdeel uitmaken van het nieuwe decreet.

Het is echter de vraag of de informatiepolitiek en de eengemaakte factuur het probleem van de onweerlegbare band tussen gefactureerde en heffingsplichtige afdoende zullen oplossen. Uitgaande van het principe “de vervuiler betaalt” zou daarom onderzocht moeten worden of en in welke gevallen in de regelgeving de band tussen de gefactureerde en de heffingsplichtige wel weerlegbaar gemaakt kan worden.

4.5.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-12

Voor de afvalwaterheffing moeten de Vlaamse Milieumaatschappij en de watervoorzieningsmaatschappijen de burgers met meer nadruk blijven wijzen op de consequenties van de “onweerlegbare” band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht. Uitgaande van het principe “de vervuiler betaalt” zou door de Vlaamse overheid onderzocht moeten worden of en in welke gevallen in de regelgeving de band tussen gefactureerde en heffingsplichtige wel weerlegbaar gemaakt kan worden.

AANBEVELING 2000-13

De Vlaamse Milieumaatschappij moet een betere controle uitwerken op de correctheid van de verzendingsadressen.

AANBEVELING 2000-14

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of en hoe het inschakelen van een deurwaarder, wat extra kosten meebrengt, beperkt kan worden.

AANBEVELING 2000-15

Bij de opstelling van de nieuwe aanslagbiljetten moet de Vlaamse Milieumaatschappij rekening houden met positieve beslissingen over bezwaarschriften uit voorgaande heffingsjaren, zodat de heffingsplichtige niet opnieuw met dezelfde fout wordt geconfronteerd.

AANBEVELING 2000-16

De Vlaamse overheid moet streven naar een verfijning, objectivering en eventueel een uitbreiding van de criteria die bij laattijdige indiening van een bezwaarschrift als overmacht kunnen gelden.

4.6 Ruimtelijke ordening

Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten in verband met stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, ruilverkavelingen en stedenbouwmisdrijven. Ook klachten over beschermde of te beschermen monumenten, stads- of dorpsgezichten en klachten over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten worden bij dit thema behandeld.

De heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen behandelen we echter bij het thema **wonen** wegens de nauwe band met het woonbeleid en de actieve betrokkenheid van de huisvestingsafdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Waarom deze twee heffingen niet bij het thema **fiscaliteit** geplaatst zijn, is al toegelicht bij de inleiding bij dat thema.

4.6.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Op 1 mei 2000 trad het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening in werking. Dat decreet werd net voordien nog op een aantal punten aangepast door het decreet van 26 april 2000.

Het nieuwe basisdecreet bevat op een aantal domeinen een fundamenteel nieuwe regeling, maar voor de klachtenbehandeling bleef het decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, toch het belangrijkste instrument, met name voor de klachten over de behandeltermijn van aanvragen voor bouwvergunningen. Ook al worden die vergunningen voortaan stedenbouwkundige vergunningen genoemd, voorlopig gelden op dat vlak nog de regels van het oude decreet. Het zal nog wel even duren vooraleer de gemeenten aan alle gestelde voorwaarden voldoen en de nieuwe regeling van toepassing is.

De overgang naar een nieuw basisdecreet heeft uiteraard voor heel wat nieuwe uitvoeringsbesluiten gezorgd. De meest relevante voor de klachtenbespreking worden verder vermeld.

Voor de heffing op bedrijfsruimten bestaat een apart decreet, namelijk het decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten. De beroepsprocedure in dat decreet werd op 30 juni 2000 nog aangepast aan de nieuwe wetgeving inzake fiscale geschillen.

Andere decretale regelingen inzake ruimtelijke ordening kwamen niet of nauwelijks aan bod bij de klachtenbehandeling.

UITVOERING

De voor de hand liggende aanspreekpunten bij de behandeling van de klachten zijn de afdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen (AROHM). Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. In de eerste plaats verliepen onze contacten met de buitenafdelingen van AROHM, hierna afdelingen ROHM genoemd. Zij zijn de uitvoerende afdelingen en staan veelvuldig in contact met de burger. Onvermijdelijk gaan de meeste klachten dan ook over de werking van die buitenafdelingen. Ter illustratie: de afgelopen drie jaar hebben de afdelingen ROHM meer dan 80.000 aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning ontvangen. Vorig jaar hebben zij ongeveer 2500 processen-verbaal voor een stedenbouwmisdrijf opgesteld (bron: AROHM, mededelingen op 29 en 31 januari 2001).

Toch hebben we ook contacten gehad met andere Vlaamse overheidsdiensten, zoals de afdeling Bouwinspectie (stedenbouwmisdrijven), de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen (beroepsprocedure voor vergunningen) en enkele instanties met adviesbevoegdheid tijdens de vergunningenprocedures (afdeling Bos en Groen, afdeling Land, ...). Voor klachten over een ruilverkaveling werd contact opgenomen met de Vlaamse Landmaatschappij.

De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van twee centrale afdelingen. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen heeft met behulp van de gemeenten ongeveer 2000 bedrijfsruimten als leegstaand of verwaarloosd geïnteriseerd (bron: AROHM, mededeling op 31 januari 2001). Op basis van de inventaris heeft de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën in 2000 891 aanslagbiljetten verstuurd (bron: afdeling Financieel Management, mededeling op 15 januari 2001).

Binnen het thema **ruimtelijke ordening** bestaan er belangrijke medebewindstaken. De gemeenten hebben zowel in de vergunningverlening als in de bestrijding van stedenbouwmisdrijven essentiële opdrachten gekregen van de Vlaamse overheid. In het nieuwe basisdecreet worden die opdrachten nog uitgebreider. Ook het heffingsdecreet voor leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten bevat een opdracht voor de gemeenten: zij moeten aan de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen jaarlijks een geactualiseerde lijst bezorgen van de leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op hun grondgebied.

De provincies fungeren in het kader van ruimtelijke ordening vooral als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning of een verkavelingsvergunning. De Bestendige Deputatie moet beslissen binnen een bepaalde termijn.

De Vlaamse Ombudsdienst is bevoegd om klachten over de uitoefening van die taken te onderzoeken, wat een toetsing aan alle ombudsnormen inhoudt (volgens de zogenaamde derdewegtheorie – zie 2.4).

4.6.2 KLACHTEN

Tabel 27
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	58
Beoordelingsfase (fase D)	81
Opschorting behandeling	19
Totaal	162

Tabel 28
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	5
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	44
Terechte opmerking	14
Ongegronde klacht	29
Geen oordeel	5
Andere	8
Totaal	105

Tabel 29
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Motivering van bestuurshandelingen	3
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	16
Bereikbaarheid	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	6
Redelijke behandeltermijn	33
Coördinatie	4
Totaal	67

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vorig jaar 162 klachtendossiers behandeld. Zoals vorig jaar konden 7 hoofdcategorieën onderscheiden worden:

- de verzoeker vindt dat de behandeling van zijn aanvraag voor een vergunning of attest te lang aansleept;
- de verzoeker gaat niet akkoord met de negatieve beslissing over zijn aanvraag voor een vergunning of attest;
- de verzoeker gaat niet akkoord met de positieve beslissing over andermans aanvraag voor een vergunning of attest;
- de verzoeker meent dat iemand een stedenbouwmisdrijf begaat en vindt dat de bevoegde diensten daartegen niet of niet kordaat genoeg optreden;
- de verzoeker gaat niet akkoord met het optreden van de bevoegde diensten tegen het door hem begane stedenbouwmisdrijf;
- de verzoeker is het niet eens met de hem aangerekende heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten of hij gaat niet akkoord met de administratieve geldboete wegens niet-tijdige betaling van de heffing;
- de verzoeker vindt dat een antwoord op zijn brief te lang uitblijft.

81 dossiers hebben in 2000 een beoordeling gekregen.

VERGUNNINGEN EN ATTESTEN

Ook in 2000 ontving de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over de lange behandeltermijn van aanvragen, meestal voor een stedenbouwkundige vergunning maar soms ook voor een verkavelingsvergunning of een stedenbouwkundig attest.

Het uitgangspunt van de Vlaamse Ombudsdienst blijft dat de aanvragen binnen de termijn die in de regelgeving is vermeld, behandeld moeten worden. Voor stedenbouwkundige vergunningen bedraagt de termijn 75 dagen, te rekenen vanaf de datum van het ontvangstbewijs van de gemeente tot de datum van kennisgeving van de beslissing. Aanvragen voor verkavelingsvergunningen moeten binnen 150 dagen tot de kennisgeving van een beslissing leiden. Voor aanvragen voor stedenbouwkundige attesten is de behandeltermijn in een uitvoeringsbesluit vastgesteld op 75 dagen.

Heel wat aanvragen kunnen niet volledig door de gemeente afgehandeld worden, maar moeten voor advies aan de afdeling ROHM worden voorgelegd, al heeft de Vlaamse Regering op 5 mei 2000 nog een aantal werken en handelingen vrijgesteld van advies (onder meer de bouw van eengezinswoningen van kleiner dan 1000 m³ die volgens het gewestplan in een woongebied in de enge zin of een woonpark liggen). In de regelgeving zijn de hierboven vermelde termijnen niet opgedeeld in een termijn voor de behandeling bij de gemeente en een termijn voor de behandeling bij de afdeling ROHM.

Wat gebeurt er als de termijn overschreden wordt? De regelgeving bepaalt geen sancties. Sinds vorig jaar kan de aanvrager wel meteen in beroep gaan bij de Bestendige Deputatie. Hij moet dus niet meer eerst de afdeling ROHM met een aangetekende brief verzoeken over zijn aanvraag te beslissen, en dan dertig dagen wachten vooraleer hij in beroep kan gaan. Toch verkiest de burger meestal te wachten op een inhoudelijk standpunt van de afdeling ROHM.

HOE STAAT HET MET DE BEHANDELTERMIJN BIJ AROHM?

Omdat de regelgeving de hierboven vermelde behandeltermijnen niet opdeelt in een termijn voor de gemeente en een termijn voor de afdeling ROHM, heeft een klacht over de overschrijding van die behandeltermijn in principe betrekking op beide overheidsdiensten. Maar meestal wordt de klacht geformuleerd als de behandeling bij de afdeling ROHM niet vlot lijkt te verlopen, en is het aanvraagdossier snel afgehandeld als het advies aan de gemeente eenmaal is verstrekt. Meestal schreef de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente dan niet meer apart aan.

Voor 12 van de klachten over de behandeltermijn werd de afdeling ROHM Antwerpen aangeschreven. Telkens bleek de redelijke behandeltermijn overschreden te zijn, ook zonder de termijn bij de gemeente mee te rekenen. In enkele dossiers bedroeg de behandeltermijn bij de afdeling meer dan 6 maanden (bijvoorbeeld 1999-1129, 2000-0858 en 2000-0922). In drie dossiers had de verzoeker een verkavelingsvergunning aangevraagd. De behandeltermijn bij de afdeling bedroeg resp. 7 maanden (1999-0891), 10 maanden en daarna nog eens 6 maanden voor de nieuwe, aangepaste aanvraag (2000-0565) en 13 maanden (2000-0040).

In dossier 2000-0053 vraagt de verzoeker op 10 februari 1999 een stedenbouwkundig attest. De gemeente wint het advies in van de afdeling Wegen en stuurt het aanvraagdossier op 10 juni 1999 door naar de afdeling ROHM. Een beslissing blijft uit. De verzoeker neemt het risico en vraagt een architect een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning in te dienen. De aanvraag wordt ingediend op 25 oktober 1999. De gemeente stuurt de aanvraag door naar de afdeling op 25 november 1999. Half januari 2000 heeft de verzoeker nog steeds geen beslissing. Inmiddels is de hypothecaire rentevoet gestegen, dreigt de offerte voor de bouw te vervallen en dreigt ook de koop zelf niet door te gaan: de koop was gesloten onder de voorwaarde van een gunstig attest.

De afdeling verstrekt haar (ongunstig) advies voor het attest op 7 januari 2000, 7 maanden na ontvangst van het aanvraagdossier. Over de aanvraag voor een vergunning adviseert ze ongunstig op 8 maart 2000, en dat is 3,5 maand na ontvangst van het aanvraagdossier. Voor beide aanvragen is dus de **redelijke behandeltermijn** overschreden.

Bij het onderzoek van klachten over de afdeling ROHM West-Vlaanderen konden behandeltermijnen vastgesteld worden van 4 maanden (2000-0956) en 7 maanden (2000-0721). Voor Oost-Vlaanderen liepen de termijnen uiteen van 2 maanden (1999-1033, 2000-0753) en 5 maanden (2000-0583) tot 9 maanden (2000-0060); het enige verkavelingsdossier waarover een klacht werd behandeld, handelde de afdeling ROHM Oost-Vlaanderen af in 2 maanden. In Limburg bedroegen de termijnen ongeveer 2 maanden (1999-1063, 2000-0116, 2000-0365). Over Vlaams-Brabant werd slechts 1 klacht ontvangen, waarbij een behandeltermijn van 5 maanden werd vastgesteld (2000-0146).

De vermelde termijnen geven enkel de periode aan tussen de ontvangst van het aanvraagdossier van de gemeente en terugzending met advies naar de gemeente. Daar moet dus nog de behandeltermijn van de gemeente bijgeteld worden. In alle behandelde klachtendossiers bleek dat de in de regelgeving vastgelegde termijn van 75 dagen (150 dagen voor verkavelingsvergunningen) overschreden was.

De lange behandeltermijnen zijn soms mede het gevolg van de adviezen die moeten worden ingewonnen bij verscheidene instanties, al blijken die adviezen op zich meestal wel binnen een redelijke termijn te worden verstrekt. Ook krijgt de aanvrager soms de kans het dossier verder in orde te brengen (compensatievoorstel bij ontbossing, openbaar onderzoek dat nog niet gehouden was, ...). In enkele dossiers kwam een erg complex probleem aan bod.

Uiteindelijk heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan 3 klachten niet de kwalificatie **gegrond**, maar de kwalificatie **terechte opmerking** gegeven omdat er voor een deel valabele argumenten waren voor de lange behandeltermijn (2000-0146, 2000-0583), of omdat de termijn met slechts enkele dagen werd overschreden (2000-0716). De norm **redelijke behandeltermijn** blijft wel geschonden.

De verzoeker koopt een woning. Enige tijd later vraagt hij een stedenbouwkundige vergunning aan voor enkele verbouwingswerken. Bij de behandeling van de aanvraag blijkt dat inplanting van de woning 3 meter verschilt van de inplanting volgens de goedgekeurde bouwplannen, en de woning eigenlijk moet worden afgebroken. Bij de verkoop was dat niet meegedeeld. Half december 1999 stuurt de gemeente de aanvraag door naar de afdeling ROHM. De afdeling zoekt samen met de afdeling Bouwinspectie of binnen de regelgeving echt geen oplossing gevonden kan worden. De verzoeker telefoneert geregeld naar de afdeling, maar begin maart 2000 kan die hem nog altijd geen (definitief) standpunt meedelen. Hij stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst. Uiteindelijk wordt het dossier begin mei 2000 nog in het College van Gemachtigde Ambtenaren besproken, maar ook daar vindt men geen oplossing. Dat deelt de afdeling kort daarop aan de verzoeker mee.

Vijf maanden voor het innemen van een standpunt is natuurlijk in elk geval te lang : de norm **redelijke behandeltermijn** is geschonden. Maar anderzijds is het positief dat de afdeling, samen met de afdeling Bouwinspectie, elke mogelijke piste heeft onderzocht om toch een billijke oplossing voor de verzoeker te vinden. Dat is helaas niet gelukt: de regelgeving lijkt daartoe geen enkele mogelijkheid te geven. Ook de afdeling betreurt dat ten eerste (2000-0146).

BEHANDELEN DE GEMEENTEN HUN AANVRAAGDOSSIERS TIJDIG?

Zoals we ook vorig jaar al aangaven: een snelle behandeling door de afdelingen ROHM lost niet alles op. In de hierboven gegeven voorbeelden overschreed de behandeltermijn bij de afdeling ROHM meestal al de termijn van 75 dagen. Maar ook bij een snelle behandeling door de afdelingen ROHM wordt de totale termijn van 75 dagen niet altijd gerespecteerd.

Zoals hierboven vermeld, heeft de Vlaamse Ombudsdienst in de meeste klachtendossiers na de afhandeling bij de afdeling ROHM niet nog eens de gemeente apart aangeschreven, maar in enkele dossiers gebeurde dat wel (1999-0995, 1999-1033, 1999-1063, 2000-0365, 2000-0480, 2000-753). De langste behandeltermijn werd vastgesteld in dossier 1999-1063 (bijna 11 maanden), al bleek dat vooral het gevolg te zijn van een communicatiestoornis.

De verzoeker dient op 5 mei 1999 een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning in. Hij wil een loods slopen en elders op zijn terrein een nieuwe loods bouwen. Op 28 juni 1999 geeft de afdeling Land een negatief advies aan de gemeente, maar voegt eraan toe positief te kunnen adviseren als de nieuwe loods op de plaats van de te slopen loods wordt gebouwd. De gemeente wacht op een gewijzigd plan van de verzoeker. De verzoeker is niet op de hoogte van het advies en wacht op een beslissing.

Begin december 1999 vraagt de verzoeker naar de stand van zaken, neemt kennis van het advies en dient op 22 december een gewijzigd plan in. Na een gunstig advies van de afdeling Land (26 januari 2000) en de afdeling ROHM (20 maart 2000) levert de gemeente op 30 maart 2000 een vergunning af. Dat is bijna 11 maanden na de indiening van de aanvraag. De norm **redelijke behandeltermijn** is geschonden. Vijf maanden werden verloren omdat de gemeente het advies van de afdeling Land niet onmiddellijk aan de aanvrager meedeelde. De gemeente dacht dat de afdeling haar advies ook rechtstreeks naar de aanvrager had gestuurd. Het lijkt ons echter voor de hand te liggen dat de gemeenten voor de burger de rol van contactpersoon vervullen, en adviesinstanties de aanvrager niet rechtstreeks aanschrijven (1999-1063). In die zin schond de gemeente ook de norm **goede uitvoeringspraktijk** en **administratieve nauwkeurigheid**.

Soms kon vastgesteld worden dat zowel de gemeente als de afdeling ROHM op zich binnen een redelijke termijn de aanvraag behandelden, maar dat de totale behandeltermijn toch meer dan 75 dagen bedroeg (onder meer 2000-0365 en 2000-0753). De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de beide overheidsdiensten dan samen verder inspanningen moeten leveren om die totale behandeltermijn van 75 dagen wel te halen, en hanteert daarvoor de norm coördinatie.

Een tijdige behandeling van de aanvragen is alleszins ook een aandachtspunt voor de gemeente, temeer daar in de toekomst de behandeling van aanvraagdossiers bijna volledig bij de gemeenten ligt.

BEHANDELEN DE PROVINCIES HUN BEROEPSDOSSIERS TIJDIG?

Bij de behandeling van twee dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat ook de Bestendige Deputatie van de provincie Antwerpen niet altijd binnen de decretale termijn beslist en dus de norm **redelijke behandeltermijn** schendt. De Bestendige Deputatie heeft volgens het decreet daarvoor 60 dagen de tijd, een termijn die met 15 dagen verlengd wordt als de partijen worden gehoord. In beide dossiers bedroeg de behandeltermijn ongeveer 6 maanden (2000-0445 en 2000-0585). Ook inhoudelijk vertoonden beide dossiers een gelijkenis: de gemeente had de aanvraag geweigerd omdat de aanvraag een ontbossing inhield; vrijwel gelijktijdig met de indiening van het beroep verscheen het langverwachte uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering met de compensatievoorwaarden voor ontbossing; de Bestendige Deputatie gaf de verzoekers de kans hun aanvraagdossier aan te vullen. Dat heeft inderdaad voor enige vertraging gezorgd, maar ook los daarvan werd de decretale behandeltermijn ruim overschreden.

Een behandeltermijn van zes maanden blijkt niet abnormaal te zijn. De provincie wijst op de enorme stijging van het aantal beroepsdossiers in 1999: van 172 naar 654. Vorig jaar werden 558 beroepsdossiers ingediend (bron: provincie Antwerpen, mededeling 15 januari 2001). Er wordt naar oplossingen gezocht.

De provincie wijst op de mogelijkheid in hoger beroep te gaan bij de minister. Ook hier kan men meteen na het verstrijken van de decretale beroepstermijn zijn beroepsschrift indienen. Vooraf een aangetekende brief aan de Bestendige Deputatie sturen, en dertig dagen wachten is niet meer nodig. Maar ook hier wacht de burger liever op een inhoudelijke beslissing, en daar heeft hij recht op.

Of ook de andere provincies een structurele achterstand hebben, werd bij gebrek aan klachten erover niet onderzocht. Alleen over de provincie Vlaams-Brabant ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog een klacht (1999-0638). De verzoeker had op dat moment al een nieuwe aanvraag ingediend bij de gemeente. Die leidde wel tot een stedenbouwkundige vergunning. De verzoeker trok daarop zijn beroep bij de Bestendige Deputatie en zijn klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst in.

BEHANDELT DE MINISTER ZIJN BEROEPSDOSSIERS TIJDIG?

Tegen de beslissing of het stilzitten van de Bestendige Deputatie kan men in hoger beroep gaan bij de minister, bevoegd voor ruimtelijke ordening. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen bereidt de beslissing van de minister voor en houdt ook de hoorzittingen.

In 5 dossiers kloeg de verzoeker de lange behandeltermijn bij deze hogere beroepsinstantie aan. Volgens het decreet moet de minister beslissen binnen 60 dagen. Die termijn wordt met 15 dagen verlengd als de partijen gehoord worden. Bij het onderzoek van de klachten stelde de Vlaamse Ombudsdienst behandeltermijnen vast van 7 maanden (2000-0377), 9 maanden (2000-0289), 11 maanden (1999-0495) en zelfs 17 maanden (1999-0358) en 19 maanden (2000-0459). Telkens werd dus de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden. In dossier 2000-0350 daarentegen werd al na 2,5 maand beslist. De behandeltermijn was daar niet het voorwerp van de klacht: de verzoeker kon niet akkoord gaan met de inhoud van de ministeriële beslissing.

Bij navraag bleek dat de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen inderdaad een structurele achterstand heeft. De afdeling geeft toe dat de gemiddelde behandeltermijn van een beroepsdossier momenteel ongeveer 8 maanden bedraagt. Het gaat om een sedert jaren bestaande, structurele en verder groeiende achterstand. Volgens de afdeling is dat te wijten aan het personeelsbestand dat hoe langer hoe meer onaanangepast is aan het groeiend aantal dossiers en de stijgende complexiteit van de zaken. In het verleden werden wel stappen ondernomen. Maar enkel de daadwerkelijke implementatie van de personeelsplannen kan volgens de afdeling een oplossing bieden.

In de dossiers met de langste behandeltermijn zou de afdeling aan de minister een ontwerp van beslissing hebben voorgelegd na 5,5 maand (1999-0358) en 10 maanden (2000-0459). Dat zou betekenen dat het beroepsdossier nog respectievelijk 11,5 maand en 9 maand op het kabinet zou zijn blijven liggen. De minister wijst op de chronische werkdruk en de geringe bezetting op het afgeslankte kabinet.

Volgens de minister is een belangrijke inhaalbeweging gerealiseerd, waardoor hij hoopt dat in 2001 de doorlooptijden beperkt zullen zijn. Bovendien is de beroepsmogelijkheid inmiddels beperkter geworden: de vergunningaanvrager kan voortaan bij de minister geen beroepsschrift meer indienen tegen de beslissing van de Bestendige Deputatie. De gemeente en de gemachtigde ambtenaar kunnen dat nog wel. De vergunningaanvrager kan dus alleen nog tegen het stilzitten van de Bestendige Deputatie naar de minister stappen.

EN DE INHOUDELIJKE BESLISSING OVER DE AANVRAAG OF HET BEROEP?

In een aantal dossiers werd niet (of niet alleen) de behandeltermijn onderzocht, maar ging de verzoeker (ook) niet akkoord met de inhoud van het advies of de beslissing. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt zich in principe niet uit over wat als goede plaatselijke ruimtelijke ordening beschouwd moet worden. Dat hoort tot de vrije beoordelingsruimte van de betrokken overheidsdienst. Het advies of de beslissing wordt wel getoetst aan de ombudsnormen.

Bij het onderzoek van de klachten werd 5 maal een norm geschonden geacht:

- **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** : enkele jaren geleden kochten de verzoekers op basis van een gunstig stedenbouwkundig attest een stuk grond, maar nu ze willen verkopen en een nieuw attest vragen, wordt de weg waaraan de grond ligt, niet (meer) als voldoende uitgerust beschouwd. Aan de staat van de weg is er gedurende die jaren echter niets veranderd. De afdeling erkent dat de vroegere beslissing verkeerd was, blijkbaar het gevolg van een onzorgvuldige samenwerking met de gemeente bij het samenstellen van het dossier. Het brengt de verzoekers wel danig in financiële moeilijkheden (1999-0991);
- **motivering van bestuurshandelingen** : de verzoekster mag niet bouwen binnen een strook van 30 meter vanaf de autosnelweg. Naast haar perceel heeft een sociale-huisvestingsmaatschappij wel binnen die zone gebouwd. Het ongunstige advies van de afdeling Land over de aanvraag van de verzoekster was terecht. Inmiddels zijn de beleidsinzichten gewijzigd en moet de afdeling rekening houden met het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen. Die argumenten werden echter niet in het advies van de afdeling of de beslissing van de gemeente vermeld. Het

is dan ook niet te verwonderen dat de verzoekster zich het slachtoffer voelde van willekeurige behandeling. De overheid moet vooral bij standpunten die voor de burger niet meteen evident zijn, voldoende aandacht besteden aan de motivering (1999-0959);

- **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** : 1999-0968 (onvoldoende onderzoek of de buurman wel het akkoord had gegeven dat volgens de verkavelingsvergunning nodig was), 2000-0113 (dubbelzinnige verkavelingsvoorschriften) en 2000-0289 (onzorgvuldige analyse van het statuut van de weg - de beslissing was echter vooral gesteund op andere argumenten).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de andere 10 klachten **ongegron**d bevonden. Vermeldenswaard zijn de twee dossiers waarin de regelgeving die op het moment van de aanvraag van toepassing was, inmiddels gewijzigd bleek te zijn bij de behandeling van de aanvraag (2000-0060, 2000-0350). De betrokken overheidsdiensten beriepen zich op rechtspraak van de Raad van State om de regelgeving toe te passen die op het moment van behandeling van de aanvraag geldt. In de twee onderzochte klachten ging het over het onmiddellijk in werking getreden artikel 166 van het nieuwe basisdecreet van 18 mei 1999: zonevreemde gebouwen. Op zich zijn de klachten ongegrond, maar toch kan de Vlaamse Ombudsdienst niet anders dan begrip tonen voor de ergernis van de verzoekers, zeker gelet op de lange behandeltermijn van de aanvragen. Het lijkt de Vlaamse Ombudsdienst het overwegen waard dat bij een verstrenging van de regelgeving wordt nagegaan of een overgangsregeling getroffen kan worden, bijvoorbeeld door de nieuwe regel slechts van toepassing te verklaren op aanvragen ingediend na de inwerkingtreding van de nieuwe regel.

Een ministeriële weigering die door de verzoeker wel goed onthaald werd, was die in dossier 1999-0358. De buurvrouw van de verzoeker had een reclamepaneel geplaatst zonder de nodige stedenbouwkundige vergunning. De verzoeker had daartegen klacht neergelegd, wat resulteerde in een proces-verbaal. De buurvrouw diende in 1998 een regularisatieaanvraag in. Na de weigering van de gemeente en de Bestendige Deputatie, diende de buurvrouw hoger beroep in. Op 29 augustus 2000 besliste de minister het beroep af te wijzen. Gedurende al die tijd werd het stedenbouwmisdrijf wel in stand gehouden.

STEDENBOUWMISDRIJVEN

Stedenbouwmisdrijven zijn al jaren een bron van klachten. Enerzijds zijn er burgers die een stedenbouwmisdrijf hebben begaan en die niet akkoord gaan met de stappen die de overheid tegen hen onderneemt. Anderzijds zijn er ook burgers die menen dat ten onrechte niet wordt opgetreden tegen (vermoede) stedenbouwmisdrijven die anderen begaan.

WORDEN STEDENBOUWMISDRIJVEN WEL VOLDOENDE KORDAAT AANGEPAKT?

Veruit de meeste klachten vallen onder de tweede categorie: men meent dat AROHM niet of niet snel genoeg optreedt tegen de buurman die een stedenbouwmisdrijf zou hebben begaan. Meestal luidde de conclusie van de Vlaamse Ombudsdienst dat de klacht **ongegron**d was omdat de bevoegde afdeling of de gemeente hun opdrachten behoorlijk uitvoerden. In dossier 1999-0816 duurde het echter meer dan vijf jaar na de eerste klacht bij de afdeling, vooraleer een onderzoek naar de juiste inplanting van een varkensstal werd uitgevoerd, een duidelijke schending van de norm **redelijke behandeltermijn**.

Meermaals stelde de Vlaamse Ombudsdienst een schending van de norm **deugdelijke correspondentie** vast. De correspondentie met de klagende burger over de gedane stappen en de stand van zaken gebeurde inderdaad niet altijd zorgvuldig. Voor lopende onderzoeken kan niet zomaar alles meegedeeld worden. Maar algemene informatie over de stand van zaken en een algemene schets over de verdere procedure zijn voor de burger erg belangrijk. Zonder informatie krijgt hij namelijk de indruk dat de diensten niet optreden: hij ziet dan enkel dat het bouwwerk in overtreding er nog altijd staat (2000-0032, 2000-0290, 2000-0424, 2000-0484, 2000-0751).

Anderzijds kon de Vlaamse Ombudsdienst ook vaststellen dat bepaalde verzoekers zeer actief zijn in het aanschrijven van de afdelingen, waarbij soms een zekere hardnekkigheid wegens burenruzies kan worden bespeurd (bijvoorbeeld 1999-0441 en 2000-0027). De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat dergelijke dossiers veel tijd en energie van de afdelingen vergen door de onderzoeken ter plaatse en de talrijke antwoordbrieven en telefoongesprekken, maar van een klantvriendelijke overheidsdienst mag dat verwacht worden. Toch bleven de betrokken verzoekers met een ontevreden gevoel zitten, en trokken zij de objectiviteit van de behandelend ambtenaar van de betrokken afdeling ROHM sterk in twijfel. Wij hebben bij het onderzoek geen bewijs van een subjectieve behandeling kunnen vaststellen.

EN WAT VINDT DE OVERTREDER VAN HET OPTREDEN VAN DE OVERHEID?

Anderzijds zijn er burgers tegen wie de bevoegde diensten optreden wegens een stedenbouwmisdrijf. In dossier 2000-0595 was de afgeleverde stedenbouwkundige vergunning net vervallen toen de werken begonnen, en moest de verzoeker een regularisatie aanvragen. De gemeente handelde hier correct, al werden ook hier kwaadwillige bedoelingen gezocht achter enkele materiële foutjes in de tekst van de bekrachtigingsbeslissing van het bevel tot staken.

Dossier 1999-1126 had betrekking op de uitvoering van een afbraakvonnis door de afdeling Bouwinspectie.

De verzoeker moet zijn woning afbreken. Dat heeft de rechter beslist op 4 februari 1991. Op 8 juli 1997 stelt de administratie vast dat de uitspraak van de rechter niet is uitgevoerd. Op 28 april 1999 krijgt de verzoeker een eerste betekening met de mededeling dat de administratie na het verstrijken van een termijn van zes maanden zou overgaan tot ambtshalve uitvoering. Op 25 november 1999 volgt een tweede betekening, zonder vermelding van een termijn.

De verzoeker schrijft een brief naar de minister en wendt zich ook tot de Vlaamse Ombudsdienst. Hij vindt dat de administratie de illegale woning moet laten staan tot na zijn dood. De verzoeker is 65 jaar, een heeft een invaliditeit van meer dan 65%.

De afdeling Bouwinspectie wijst erop dat er geen decretale grondslag bestaat om aan een veroordeelde bouwovertreder toe te staan zijn illegale constructie te laten staan tot aan zijn dood, ook niet als die constructie dienst doet als zijn enige woning. Het is de rechter die bepaalt binnen welke termijn moet worden afgebroken. Het nieuwe decreet inzake ruimtelijke ordening bepaalt dat de door de rechter opgelegde termijn voor de uitvoering van een herstelmaatregel 1 jaar niet mag overschrijden. De afdeling Bouwinspectie voegt eraan toe bij de behandeling van afbraakvonnissen de prioriteiten te leggen die opgenomen zijn in het Regeerakkoord. De betrokkene zou uiteindelijk toch mogelijk bereid zijn zelf af te breken, zodat eind 2000 nog niet tot ambtshalve uitvoering was overgegaan (1999-1126).

Deze klacht werd **ongegrond** bevonden, omdat de afdeling niet de mogelijkheid heeft om in te gaan op de wens van de verzoeker.

DE HEFFING OP LEEGSTAANDE OF VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTEN

10 beoordeelde klachten hebben betrekking op de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten.

Inhoudelijk gezien vielen enkele verschillen met de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen op. In het heffingsdecreet voor bedrijfsruimten:

- is niet de vruchtgebruiker maar de naakte eigenaar heffingsplichtig (2000-0638);
- is er geen vrijstelling op grond van overmacht mogelijk (1999-1071);
- is men bij laattijdige betaling van de heffing niet alleen intresten verschuldigd, maar ook een geldboete die het dubbele van de heffing bedraagt (1999-1048, 1999-1055, 1999-1071, 1999-1076, 1999-1108).

In de Beleidsnota 1999-2004 over het Vlaams Woonbeleid is de intentie opgenomen de heffingsdecreten op elkaar af te stemmen. De aangehaalde verschillen zijn aspecten die daarbij aan bod kunnen komen.

Met name de geldboete komt bij de betrokkenen als onredelijk zwaar over, zeker als de heffing inmiddels al betaald is op het moment dat de geldboete aangerekend wordt en de verzoeker verneemt dat zoiets niet bestaat in het andere heffingsdecreet. Gelukkig bestaat er wel de mogelijkheid om een verzoekschrift tot kwijtschelding of vermindering in te dienen. Het blijven uiteraard bedragen die beter aangewend hadden kunnen worden om de leegstand of de verwaarlozing effectief weg te werken.

In dossier 1999-1108 moest de verzoeker de heffing vóór 25 juli 1999 betalen. Op 22 juni 1999 had hij een aanvraag tot schrapping bij de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen ingediend, zich steunend op een pas afgeronde eigendomsoverdracht met de stad. De afdeling had eerdere aanvragen afgewezen omdat de notariële akte nog niet was verleden. In zijn brief schrijft de verzoeker dat hij 'hoopt hierover spoedig bericht te krijgen opdat de aanmaning tot betaling als nietig kan worden beschouwd'. De verzoeker krijgt geen reactie en gaat ervan uit dat alles in orde is.

Eind oktober krijgt hij een administratieve herinnering om de heffing te betalen. Hij betaalt, maar krijgt enige tijd later nog eens een geldboete aangerekend. Daartegen dient hij een verzoekschrift tot kwijtschelding in bij de directeur-generaal van ABAF-IM. Die vermindert de geldboete met $\frac{3}{4}$.

Een onmiddellijke reactie van de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen ('We hebben de eigendomsoverdracht geregistreerd, maar u moet die heffing nog wel betalen, omdat u op 31 december 1998 nog eigenaar was.') had de geldboete kunnen vermijden. De norm **deugdelijke correspondentie** werd geschonden.

Het toepassingsgebied van het heffingsdecreet inzake bedrijfsruimten is complex. Het andere heffingsdecreet omvat alle andere gebouwen. Een gebouw kan dus nooit onder beide heffingsdecreten vallen. Toch ontving een verzoeker voor een zelfde gebouw twee aanslagbiljetten (1999-1055). Na onderzoek bleek dat het gebouw toch een bedrijfsruimte is,

tot ongenoegen van de verzoeker: die had veel liever de heffing voor gebouwen en woningen betaald (30.000 frank) dan een heffing voor bedrijfsruimten (150.000 frank). Bij het onderzoek naar een betere afstemming van beide heffingsdecreten kan eventueel ook het moeilijk af te scheiden toepassingsgebied ter sprake komen, en de coördinatie tussen de betrokken afdelingen om dergelijke dubbele inventarisaties te vermijden.

DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

MOET OP ELKE BRIEF GEANTWOORD WORDEN?

Ook binnen het thema **ruimtelijke ordening** kon vastgesteld worden dat de burger soms lang op een antwoord moet wachten. Twee vaststellingen kunnen hier worden gemaakt:

- ook als er al mondeling contact is geweest (telefonisch gesprek of bezoek), dan nog is het aangewezen de brief van de verzoeker schriftelijk te beantwoorden. Een kort briefje, met verwijzing naar wat mondeling werd meegedeeld, kan volstaan (onder meer 2000-0205, 2000-0498 en 2000-0531).
- bezwaren die tijdens een openbaar onderzoek ingediend zijn, moeten in de uiteindelijke beslissing weliswaar niet individueel weerlegd worden, maar zij verdienen wel een individuele antwoordbrief (1999-1020, 2000-0557, 2000-0205).

Voorts valt ook hier op dat brieven aan de minister bevoegd voor ruimtelijke ordening soms lang onbeantwoord blijven. Soms ligt een deel van de oorzaak bij het doorzenden via de hiërarchische weg naar de inhoudelijk bevoegde afdeling (2000-0757). De minister heeft zich voorgenomen voortaan een kopie rechtstreeks naar de afdeling te sturen. In een ander dossier lijkt de oorzaak toch te zoeken te zijn op het kabinet zelf (1999-0741).

4.6.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het vorig jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst twee aanbevelingen. De commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement besprak ze op 29 juni 2000 (Stuk 41 (1999-2000) – Nr. 3). De bespreking leidde tot een resolutie, waarin de aanbevelingen werden overgenomen (Stuk 373 (1999-2000) – Nr. 1).

AANBEVELING 1999-19

De Vlaamse overheid moet bij de behandeling van de bouwaanvraagdossiers streven naar een redelijke behandeltermijn.

De Vlaamse Regering heeft in april 2000 beslist nog een aantal werken vrij te stellen van een stedenbouwkundige vergunning, en in mei 2000 werden een aantal andere werken vrijgesteld van advies van de gemachtigde ambtenaar. Er werd een project gestart waarbij vrijwilligers overuren presteerden tegen een billijke vergoeding om binnen 6 maanden alle aanvragen te behandelen die al meer dan 70 dagen op de afdeling lagen. De informatisering werd voortgezet.

De finalisatie van het softwareprogramma 'Bredero' en de algemene implementatie ervan is een volgende stap. Op personeelsvlak bleek het moeilijk om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Een aantal functies bleven openstaan. Wegens hun grotere takenpakket zijn immers ook de gemeenten op zoek naar stedenbouwkundigen. Ook de task-force voor grote stedenbouwkundige projecten kon om die reden nog niet volledig geïnstalleerd worden. Bovendien slorpen de wijzigingen op regelgevend en organisatorisch vlak heel wat tijd op.

In zijn Beleidsbrief 2000-2001 wijst de minister erop dat de afdelingen ROHM in de toekomst in belangrijke mate zullen worden ontlast door de responsabilisering van de gemeenten. Volgens de weergegeven statistiek daalde het aantal aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning bij de afdelingen het afgelopen jaar met 24 tot 38%.

Over de gemiddelde behandeltermijn van aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning bij AROHM bestaat heel wat cijfermateriaal, onder meer weergegeven in ministeriële antwoorden op parlementaire vragen. Volgens AROHM kan uit de cijfers afgeleid worden dat ten opzichte van de toestand begin 2000 de achterstand in de provincie Antwerpen duidelijk vermindert. In mindere mate geldt dat ook voor Oost-Vlaanderen. In West-Vlaanderen blijft de toestand nagenoeg ongewijzigd. In de overige provincies was de behandeltermijn al aanvaardbaar en wordt die nog korter. Daarbij wijst AROHM er nog op dat een aantal dossiers niet op korte termijn kunnen worden afgehandeld worden. Regularisatieaanvragen kunnen bijvoorbeeld pas worden afgehandeld worden nadat er een vergelijk is tot stand gekomen.

De Vlaamse Ombudsdienst meent na onderzoek van het cijfermateriaal (mededeling: AROHM – 29 januari 2001) het volgende te kunnen besluiten.

- a) Er komen inderdaad minder aanvraagdossiers binnen. Dat is vrij logisch: een aantal werken zijn immers sinds midden 2000 niet meer vergunningsplichtig of er is geen advies meer voor nodig van de gemachtigde ambtenaar.
- b) Het aantal nog te behandelen aanvraagdossiers is sterk verminderd. Op 1 februari 2000 waren dat er 6.138. Op 1 januari 2001 moesten er nog 4.532 dossiers afgehandeld worden, waarvan de meeste (3.733) minder dan 6 maanden voordien ingediend waren. De belangrijkste verklaring is wellicht het overurenproject: een 30-tal vrijwilligers trachten tegen half maart 2001 de 2000 dossiers af te handelen die er bij de start van het project al meer dan 70 dagen lagen. Begin 2001 ziet het er naar uit dat die doelstelling gehaald wordt. Daarnaast hebben de afdelingen in Limburg en Vlaams-Brabant een 200-tal dossiers van Antwerpen en Oost-Vlaanderen mee behandeld.
- c) Uit de cijfers over de gemiddelde behandeltermijn van afgehandelde dossiers kan moeilijk een verbetering afgeleid worden. De cijfers over een korte periode (stand van zaken op 1 januari 2001 voor dossiers ingediend na 1 juli 2000) lijken te wijzen op een duidelijke vermindering van de behandeltermijn, maar slaan enkel op de afgehandelde dossiers. Heel wat dossiers zijn er niet in verwerkt.

	ontvangen	teruggestuurd	behandeld	gemiddelde doorlooptijd	nog te behandelen
Antwerpen	2080	32	997	68	1083
Oost-Vlaanderen	2662	78	1418	71	1160
West-Vlaanderen	2143	57	1228	55	858
Limburg	1329	103	963	27,7	263
Vlaams-Brabant	1769	157	1243	22	369

De cijfers over een lange periode (stand van zaken op 1 januari 2001 voor dossiers ingediend in 1999 of 2000) wijzen niet op een vermindering, vergeleken met de cijfers over de stand van zaken op 1 januari 2000 voor de periode 1998-1999. In twee provincies zijn de cijfers zelfs slechter. Wel moet toegegeven worden dat de afhandeling van heel wat oude dossiers in 2000 (overurenproject), op zich positief, onvermijdelijk een negatieve weerslag heeft op de gemiddelden.

	1998-1999	1999-2000
• Antwerpen	124 dagen	113 dagen
• Oost-Vlaanderen	84 dagen	90 dagen
• West-Vlaanderen	56 dagen	67 dagen
• Limburg	44 dagen	41 dagen
• Vlaams-Brabant	28 dagen	28 dagen

AANBEVELING 1999-20

De Vlaamse overheid moet voldoende aandacht besteden aan de informatieverstrekking over de regelgeving, zodat de burger op de hoogte is van de mogelijkheden en beperkingen die de regelgeving inzake ruimtelijke ordening voor hem inhouden. De éénloket-gedachte verdient in dat opzicht verder ontwikkeld te worden.

AROHM heeft wegens de eigen hoge werkdruk een professioneel communicatiebureau aangesproken. Aan dat bureau werd gevraagd een communicatiestrategie uit te werken, gericht op pro-actief optreden en preventie in een ruim kader, maar met het accent op stedenbouwmisdrijven. Die campagne is begin 2001 aan de gang.

Verder werd in het kader van een algemeen departementaal onderzoek nagegaan in welke mate er een systeem van servicetijden buiten de gewone diensturen kan worden opgezet.

Het afgelopen jaar zijn ook enkele brochures verspreid, en er is uiteraard ook de geregeld bijgewerkte informatie op de website van de Vlaamse Regering.

4.6.4 CONCLUSIES

AANVRAAGDOSSIERS: VERDER STREVEN NAAR EEN REDELIJKE BEHANDELTERMIJN

We hebben vastgesteld dat de gemiddelde behandeltermijn van aanvragen voor vergunningen en attesten bij enkele afdelingen ROHM nog onredelijk lang is. Er zijn inspanningen geleverd, en die hebben tot het positieve resultaat geleid dat het merendeel van de oude dossiers afgehandeld werden.

Maar het staat evenzeer vast dat er verder gezocht moet worden naar oplossingen om binnen afzienbare tijd tot de behandeltermijnen te komen, die in de regelgeving zijn vastgelegd. Voor de afdelingen ROHM moet de behandeltermijn heel wat korter zijn dan 75 dagen, want de gemeente heeft ook tijd nodig om het dossier eerst voor te bereiden, en na het advies een beslissing te nemen. Van die situatie zijn we nog erg ver verwijderd.

Ook gemeenten blijken echter hun aanvraagdossiers niet altijd binnen een redelijke termijn te kunnen afwerken. Ook daar moeten meer inspanningen geleverd worden. Nu de bevoegdheid ten aanzien van de gemeenten verder uitgeklaard is, zal de Vlaamse Ombudsdienst hier meer aandacht aan besteden.

De verbetering van de beroepsmogelijkheid als niet binnen die termijn wordt beslist, is uiteraard positief. Maar de burger heeft uiteraard recht op een inhoudelijke beslissing binnen de termijn die in de regelgeving is vermeld. Bovendien bleken ook beroepsinstanties te kampen met een structurele achterstand en moeten dus ook daar nieuwe maatregelen genomen worden.

STEDENBOUWMISDRIJVEN: ZORG BESTEDEN AAN DE CORRESPONDENTIE MET DE BURGER

In zijn Beleidsnota 1999-2004 gaf de minister aan dat een maatschappelijk verantwoord handhavingsbeleid een van zijn fundamentele betrachtingen was. De nadruk ligt daarbij op preventie en op een eenvormige en consequente toepassing van het handhavingsbeleid. Daarmee wordt onder meer een mentaliteitswijziging inzake overtredingen beoogd.

Er zijn middelen vrijgemaakt voor een professionele communicatiecampagne voor een groot publiek, met het accent op stedenbouwmisdrijven: iedereen moet ervan op de hoogte zijn dat er regels zijn inzake ruimtelijke ordening en dat iedereen erbij gebaat is dat deze regels ook worden nageleefd. Minstens even belangrijk, blijkt uit het klachtenbeeld, is dat de bevoegde overheidsdiensten tijdig en accuraat optreden op het terrein en daarover een deugdelijke correspondentie voeren met de burger. Slechts dan krijgt de burger het gevoel dat tegen overtreders effectief eenvormig en consequent opgetreden wordt.

HEFFING: ONDERZOEKEN OF EEN VERDERE AFSTEMMING VAN BEIDE HEFFINGSDECRETEN MOGELIJK IS.

Bij de behandeling van de klachten over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten stelden we enkele verschillen vast met de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen. De reden voor die verschillen is niet meteen duidelijk voor de burger. Vooral de geldboete bij laattijdige betaling zorgde voor heel wat ergernis, en wordt als onredelijk streng ervaren. De onderlinge afgrenzing van het toepassingsgebied van beide heffingsdecreten blijkt erg complex te zijn.

In de Beleidsnota 1999-2004 over het Vlaams Woonbeleid werd een onderzoek naar verdere afstemming van de heffingsdecreten aangekondigd. De voormelde aspecten verdienen daarbij zeker aandacht.

4.6.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-17

De gemeenten, de provincies en de Vlaamse overheid moeten ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning binnen de termijn worden afgehandeld die in de regelgeving is vermeld.

AANBEVELING 2000-18

De Vlaamse overheid moet inzake stedenbouwmisdrijven, naast aan een gedegen algemeen informatiebeleid en een eenvormig en consequent optreden op het terrein, ook voldoende zorg besteden aan de individuele correspondentie met de burger over haar concrete optreden.

AANBEVELING 2000-19

De Vlaamse overheid moet in het decreet op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten de mogelijkheid opnemen om rekening te houden met overmacht. Ook een meer aangepaste sanctie bij niet-tijdige betaling van de heffing is aangewezen. Dat kan aan bod komen in het onderzoek naar een verdere afstemming van het decreet met het decreet inzake de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen.

4.7 Wonen

Onder het thema **wonen** vallen de klachten over huisvestingspremies, over het krijgen van huursubsidies, over de uitbetaling van sociale leningen, over sociale-huisvestingsmaatschappijen en over de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen.

4.7.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De regelgeving in verband met wonen vindt men in de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997 en in het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996 waarin de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen is opgenomen. De procedure werd licht gewijzigd door het decreet van 21 juni 2000 tot begeleiding van de aanpassing van de begroting 2000.

Voor de uitvoeringsbesluiten die meermaals aan bod komen bij de klachtenbehandeling, zijn er de volgende wijzigingen sinds het Jaarverslag 1999:

- het besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993 houdende instelling van een tegemoetkoming in de last van de hypothecaire leningen, aangegaan om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren is opgeheven door het besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 1999.
- het besluit van de Vlaamse Regering van 29 september 1994 tot reglementering van het sociaal huurstelsel is opgeheven en vervangen door het besluit van de Vlaamse Regering van 20 oktober 2000 tot reglementering van het sociaal huurstelsel voor sociale huurwoningen die worden verhuurd of onderverhuurd door de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij of een sociale-huisvestingsmaatschappij met toepassing van titel VII van de Vlaamse Wooncode.

UITVOERING

De aanspreekpunten voor de behandeling van klachten over ‘wonen’ zijn in eerste instantie de huisvestingsafdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen (ROHM). Die administratie maakt deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Met “huisvestingsafdelingen” bedoelen we de 5 buitenafdelingen in de provincies en de twee centrale huisvestingsafdelingen.

De vijf buitenafdelingen spelen zowel bij huisvestingspremies als bij de heffing op leegstand en verkrotting een belangrijke rol. Ze behandelen de aanvragen voor een huisvestingspremie.

Daarnaast inventariseren ze, samen met de gemeenten die daarvoor met het Vlaamse Gewest een convenant hebben gesloten, de leegstaande en de verkrotte gebouwen en woningen.

De twee centrale huisvestingsafdelingen ondersteunen en coördineren de werking van de buitenafdelingen en hebben daarnaast beleidsvoorbereidende taken. Beide afdelingen behandelen echter ook concrete dossiers. De afdeling Woonbeleid behandelt subsidieaanvragen van bepaalde initiatiefnemers van sociale-woningprojecten. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid is de instantie waar de burger tegen de afwijzing van zijn premieaanvraag door de buitenafdeling in beroep kan gaan. Ze zorgt ook voor de uitbetaling van de goedgekeurde premiedossiers.

Voor klachten over de heffing op leegstand en verkrotting schrijft de Vlaamse Ombudsdienst de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financien aan. Die afdeling zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de beroepschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend.

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen wendt de Vlaamse Ombudsdienst zich niet rechtstreeks tot de betrokken maatschappij, maar start een onderzoek op via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM), een Vlaamse Openbare Instelling die de sociale-huisvestingsmaatschappijen ondersteunt en er toezicht over uitoefent. Momenteel zijn er ongeveer 120 sociale-huisvestingsmaatschappijen, actief in de sociale koopsector of de sociale huursector.

De VHM zelf komt rechtstreeks in contact met de burger bij het afsluiten van sociale leningen.

Wat het medebewind betreft, beschikt de Vlaamse Ombudsdienst volgens de derdewegtheorie (zie 2.4) over een zeer ruime bevoegdheid ten aanzien van de erkende huisvestingsmaatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is bevoegd klachten te onderzoeken over de werking en alle handelingen van de erkende huisvestingsmaatschappijen die verband houden met hun opdracht in de meest ruime zin zoals bepaald in het reglement op de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij. Zo is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd voor:

- klachten over een sociale-huisvestingsmaatschappij die teveel huur of kosten aanrekent
- klachten over een sociale-huisvestingsmaatschappij die eigen kosten afwentelt op de huurders
- klachten over een gebrekkig beheer van gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw onder beheer van een sociale-huisvestingsmaatschappij
- klachten over voorrang van kandidaat-huurders
- klachten over het niet tijdig uitvoeren van herstellingswerken.

4.7.2 KLACHTEN

Tabel 30
Wonen:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	7
Onderzoeksfase (fase C)	28
Beoordelingsfase (fase D)	67
Opschorting behandeling	11
Totaal	113

Tabel 31
Wonen:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	0
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	12
Terechte opmerking	15
Ongegronde klacht	39
Geen oordeel	3
Andere	9
Totaal	78

Tabel 32
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	7
Deugdelijke correspondentie	4
Bereikbaarheid	1
Actieve informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	3
Redelijke behandeltermijn	6
Totaal	31

67 dossiers inzake **wonen** werden beoordeeld in 2000 en in het jaarverslag verwerkt .

Zes categorieën kunnen onderscheiden worden:

- klachten over huisvestingspremies
- klachten over de tegemoetkoming in de leninglast
- klachten over het verkrijgen van een sociale lening
- klachten over huursubsidie en installatiepremie
- klachten over de heffing op leegstand en verkrotting
- klachten over een lokale sociale-huisvestingsmaatschappij

HUISVESTINGSPREMIES

WERD DE REGELGEVING JUIST TOEGEPAST?

Bij de 10 beoordeelde klachten over premieaanvragen ingediend in 1999 en 2000 stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de afdelingen in kwestie de regelgeving correct hebben toegepast en de aanvragers geen aanspraak konden maken op een premie.

Er zijn verschillende redenen waarom de premie niet werd toegekend: het overschrijden van de inkomensgrens, het indienen van aankoopbons in plaats van facturen, het niet-bereiken van het minimum premiebedrag , het niet-tijdig uitvoeren van de werken. Die klachten kregen de kwalificatie **ongegrond**.

In dossier 2000-0208 vraagt verzoekster een verbeteringspremie aan met een niet-aangetekende brief. De afdeling ROHM wijst haar op het feit dat de aanvraag aangetekend ingediend moet worden en vraagt haar een nieuwe aanvraag aangetekend in te dienen.

Verzoekster vindt dat deze werkwijze niet strookt met het imago van een dynamische overheid dat de Vlaamse administratie zich wil aanmeten.

Artikel 3 van het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 vereist de aanvraag per aangetekende zending. De klacht van de verzoeker is ongegrond. Vanuit de administratie werd aan de regelgever verscheidene malen gesuggereerd om de voorwaarde van de aangetekende zending te laten vallen.

BLIJFT HET REKENHOF EEN STRENGE WAAKHOND ?

Bij 2 klachten komt de rol van het Rekenhof, die een plaatselijke delegatie bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft, ter sprake (dossier 1999-0199, 1999-1081). Het Rekenhof gaat vóór de uitbetaling van een premie na of de premieaanvrager wel degelijk aan alle voorwaarden voldoet. Als dat volgens het Rekenhof niet het geval is, belet het dat de afdeling tot uitbetaling overgaat. De wijze waarop het Rekenhof de premievoorwaarden interpreteert, is dus een belangrijke richtlijn voor de huisvestingsafdelingen bij hun beoordeling van de premiedossiers. Uiteraard moeten de afdelingen vermijden dat ze de burger eerst meedelen dat hij een premie krijgt, en dat ze nadien op grond van een weigering door het Rekenhof die weer moeten intrekken. Intrekking van een eerdere toekenning van een premie wekt op zich al heel wat irritatie bij de burger. Maar bovendien hebben vele burgers op het moment van de intrekking al verbintenissen aangegaan of werkzaamheden uitgevoerd die zij onder andere met de toegekende premie wilden financieren.

Het kan ook zijn dat het Rekenhof een fout ontdekt.

In dossier 1999-0199 vragen de verzoekers op 7 december 1990 een saneringspremie aan. De afdeling ROHM Oost-Vlaanderen deelt de verzoekers mee dat ze aan de voorwaarden voldoen en geeft het voorlopig berekende premiebedrag op.

Het Rekenhof stelt echter vast dat de verzoekers twee jaar vóór de aanvraag een te hoog inkomen hadden en weigert de uitbetaling goed te keuren.

De verzoekers menen dat de premie toch uitbetaald moet worden, omdat ze aanvankelijk toegezegd was. Volgens de verzoekers heeft de afdeling niet professioneel genoeg gehandeld.

De ombudsnormen **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen** en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** zijn geschonden: de verzoekers mochten erop vertrouwen dat de toegekende premie ook uitbetaald zou worden.

Rekening houden met de houding van het Rekenhof is dus geboden, maar dat veronderstelt wel dat die houding voorspelbaar is. In dossier 1999-1081 bleek dat niet het geval te zijn:

De architect van een verzoeker dient voor zijn cliënt een aanvraag voor een verbeteringspremie in. Hij heeft de aanvraag op naam van zijn cliënt en van diens echtgenote gezet. De aanvraag wordt geweigerd wegens te hoog inkomen.

De verzoeker dient een nieuwe aanvraag in, nu enkel op zijn naam: hij is namelijk feitelijk gescheiden van zijn echtgenote. In deze situatie blijft hij onder de inkomensgrens. De woning in kwestie staat wel op naam van beide. De afdeling deelt hem op 18 maart 1999 mee: 'Uit het onderzoek van uw premieaanvraag blijkt dat u recht heeft op een verbeterings- en aanpassingspremie. Deze premie zal gestort worden na het Rekenhofvisum, de ondertekening van het uitbetalingbesluit en de aanrekening op de begroting'.

Het Rekenhof blokkeert echter de betalingsprocedure: het is van oordeel dat de tweede aanvraag een poging tot omzeiling van de regelgeving is. De echtgenote is mede-eigenaar van de woning.

De verzoeker betreurt het dat de afdeling hem met de aanvankelijke toekenning op het verkeerde been heeft gezet. In zijn financiële planning had hij op die premie gerekend. Door de weigering komt hij nu in moeilijkheden.

Volgens de regelgeving is het inkomen van de premieaanvrager bepalend. Het besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1992 beschouwt als aanvrager: 'de bewoner die de aanvraag indient en, in voorkomend geval, de persoon met wie hij op de aanvraagdatum wettelijk of feitelijk samenwoont' (art. 1).

De interne richtlijnen voor de behandeling van premieaanvragen bepalen ook dat in geval van feitelijke scheiding alleen het inkomen van de aanvrager-bewoner in aanmerking moet worden genomen. Die richtlijn werd in meerdere dossiers zonder probleem toegepast. De afdeling kon in dit dossier op basis van vroegere premiedossiers de weigering van het Rekenhof niet voorspellen. Daarom werd de klacht als **ongegrond** gekwalificeerd.

Het lijkt ons wenselijk dat voortaan in elk premiedossier de aanvrager duidelijk wordt gewezen op het risico dat het Rekenhof anders kan oordelen: de houding van het Rekenhof blijkt immers niet volledig voorspelbaar te zijn. Het Rekenhof is een federale overheidsinstelling. De Vlaamse Ombudsdienst heeft geen bevoegdheid om het handelen van het Rekenhof te onderzoeken en/of te beoordelen.

KAN EEN PREMIE TERUGGEVORDERD WORDEN?

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid vordert in dossier 2000-1016 een saneringspremie terug omdat de aanvrager de gesaneerde woonst heeft verlaten binnen vijf jaar na het ministerieel besluit waarbij de premie werd toegekend. Bij de toekenning heeft de verzoeker een brief van de afdeling ROHM ontvangen waarin was vermeld dat hij gedurende een periode van vijf jaar *vanaf de voltooiing der werken* de gesaneerde woning dient te bewonen.

De verzoeker klaagt zich over het feit dat destijds aan hem andere voorwaarden werden medegedeeld. Aan de voorwaarden vermeld in de brief heeft de verzoeker wél voldaan.

Uit het onderzoek bleek dat de mededeling van de premieberekening aan de verzoeker inderdaad een brief met onjuiste informatie was toegevoegd: de verkeerde regelgeving werd hierin vermeld. Omdat de verzoeker was misleid over de premievoorwaarden én omdat de uitbetaling reeds in 1990 had kunnen plaatsvinden, besliste de afdeling om de premie niet terug te vorderen.

Deze klacht ten aanzien van de afdeling ROHM is **gegrond**: ze werd hersteld door de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** werd geschonden.

TEGEMOETKOMING IN DE LENINGLAST

PLOTSE AFSCHAFFING?

Door het besluit van de Vlaamse Regering van 12 mei 1998 werd de tegemoetkoming in de leninglast gehalveerd. De tegemoetkoming is volledig afgeschaft bij besluit van 19 november 1999.

De halvering van de tegemoetkoming gebeurde vrij plotseling: de huisvestingsafdelingen waren niet in de mogelijkheid om enige ruchtbaarheid te geven aan de wijziging (zie Jaarverslag 1999).

Over de volledige afschaffing van de tegemoetkoming werd beter gecommuniceerd: op 22 november 1999 heeft de Vlaamse Regering een persmededeling laten verspreiden, de administratie heeft begin december 1999 alle gemeentebesturen aangeschreven en de buitenafdeling heeft iedereen die recent een vooronderzoek had aangevraagd persoonlijk op de hoogte gebracht van de nakende afschaffing. Van de oude aanvragen voor een vooronderzoek werd verondersteld dat betrokkenen hadden afgezien van een aanvraag. Dit was echter niet het geval voor verzoekster in dossier 1999-1141.

10 dossiers hebben betrekking op een klacht waarbij de verzoeker zich benadeeld voelt door de plotse afschaffing van de tegemoetkoming in de leninglast. In die dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst de klacht als **ongegrond** gekwalificeerd omdat de regelgeving niet werd geschonden en omdat er vrij behoorlijk was geïnformeerd over de afschaffing van de regelgeving.

Naar aanleiding van deze dossiers werd wel de volgende aanbeveling geformuleerd: bij de afschaffing of vermindering van een premiestelsel is een overgangsregeling of een grotere tijdsperiode tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing wenselijk.

Eén verzoeker had bijzonder veel pech. Hij biedt zich op 24 december 1999 aan bij de gemeente voor een aanvraag van een tegemoetkoming in de leninglast. Door onderbezetting kan de gemeentelijke dienst de aanvraag niet meer behandelen. Hij wordt verzocht de eerstvolgende werkdag terug te keren, wat hij doet op 27 december 1999. De afdeling ROHM wijst de aanvraag af omdat het besluit tot afschaffing in werking getreden was op 25 december 1999, zonder overgangsmaatregelen.

De afdeling kan een later ingediende aanvraag niet goedkeuren. Zoals in de toelichting bij het formulier staat vermeld, volstond het sluiten van een hypothecaire lening om de aanvraag in te kunnen dienen. Het akkoord voor de lening dateerde van 17 december 2000: de verzoeker had dus voor de afschaffing een aanvraag kunnen indienen.

WAT MET DE VERLENGINGEN IN LOPENDE DOSSIERS?

6 dossiers hebben betrekking op een aanvraag voor een verlenging van de tegemoetkoming in de leninglast.

De Vlaamse Ombudsdienst kende aan deze dossiers een **terechte opmerking** toe door een schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening**.

De verzoekers hadden de nodige stukken niet tijdig voorgelegd. Tijdens de onderzoeksfase heeft de bevoegde Vlaamse minister, op verzoek van de afdeling, beslist dat de verlening toch kon worden toegekend op voorwaarde dat het ontbrekend document in de beroepsprocedure werd overgemaakt. Het Rekenhof heeft de stukken als tijdig ingediend beschouwd. De afdeling heeft in deze dossiers haar oorspronkelijke weigering herzien. Deze evolutie is positief (zie Jaarverslag 1999: in dossier 1999-0391 werd de weigering niet herzien spijts het indienen van de nodige documenten tijdens de beroepsprocedure).

Van een klantvriendelijke overheid mag verwacht worden dat de afdeling de ontbrekende inkomstgegevens zelf opvraagt als de aanvragers die niet bezorgen. De afdeling is spontaan tot die werkwijze overgegaan. Deze werkwijze is ook belangrijk voor andere premiestelsels.

In 1 dossier wordt de behandelingstermijn in beroep van 3 maanden overschreden. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden (2000-0088). Omdat de vertraging van de behandeling deels te wijten was aan de houding van de verzoeker en er uiteindelijk toch een beslissing werd genomen, kreeg dit dossier de kwalificatie **deels gegrond en deels hersteld** mee.

KAN DE TEGEMOETKOMING IN DE LENINGLAST WORDEN TERUGGEVORDERD?

In dossier 2000-0633 kent de Vlaamse Ombudsdienst eveneens de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** toe omdat de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid bijna anderhalf jaar wacht om tot terugvordering van de tegemoetkoming over te gaan. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om sneller te controleren of de premieverbintenissen zijn nageleefd en om bij inbreuken sneller terug te vorderen.

Wanneer de terugvordering te lang op zich laat wachten, wordt de schijn gewekt dat er niets aan de hand is en dat de burger op de premie aanspraak heeft. Omwille van de rechtszekerheid heeft de burger er belang bij dat hij zo snel mogelijk op de hoogte wordt gebracht van de terugvordering.

Uit 2 dossiers blijkt dat de informatie over de exacte verbintenissen en de mogelijke sancties bij overtreding niet duidelijk genoeg is in het aanvraagformulier (1999-0858, 1999-0329). Herstel is niet meer mogelijk vermits het premiestelsel inmiddels is afgeschaft. De tegemoetkomingen werden in beide dossiers teruggevorderd. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnormen **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen en actieve informatieverstrekking** geschonden.

In dossier 1999-0329 hebben de verzoekers op 18 mei 1995 een tegemoetkoming in de leninglast aangevraagd. De premie wordt hen ook toegekend, met de reglementair opgelegde verplichting *‘de woning binnen een termijn van drie jaar na de indieningsdatum volledig zelf te bewonen en de ambtenaren die belast zijn met het toezicht op de voorwaarden uit dit besluit in de woning te ontvangen.’* (artikel 4, §3 besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993). De verzoekers bewonen de premiewoning vanaf de datum van aanvraag tot 28 augustus 1997. De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid vordert de uitbetaalde premie terug, omdat de verzoekers de woning op 18 mei 1998, drie jaar na de indieningsdatum, niet meer bewonen.

De verzoekers menen dat zij hun verplichting tot bewonen zijn nagekomen: zij hebben de woning binnen de periode van drie jaar een tijd lang bewoond. Om financieel-economische redenen zagen zij zich verplicht te verhuizen.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid wijst op de samenhang met andere artikelen van het besluit van de Vlaamse Regering van 3 februari 1993 en op de filosofie achter dit premiestelsel en vroegere premiestelsels in de huisvestingssector. Men mag inderdaad aannemen dat het niet de bedoeling van de Vlaamse Regering was om een tegemoetkoming in de leninglast uit te keren aan wie vóór het verstrijken van de driejarige termijn de premiewoning al verlaat. De tekst van het besluit is echter niet zo duidelijk op dat punt. Die onduidelijkheid over de toch belangrijke verbintenis wordt niet weggewerkt in het aanvraagformulier (zelfde formulering als art. 4, §3 van het besluit van de Vlaamse Regering).

SOCIALE LENINGEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 4 klachten beoordeeld over sociale leningen en ze allemaal als **ongegrond** gekwalificeerd.

In dossiers 2000-0287 en 2000-0443 waren de aanvragers de mening toegedaan dat de uitbetaling niet vlot verliep. Beide klachten werden als **ongegrond** beoordeeld. Volgens de leningsvoorwaarden van de VHM worden de werken uitbetaald evenredig met de vordering der werken en nadat deze werken zijn uitgevoerd. In beide dossiers bleek al meer te zijn uitbetaald dan de staat der werken toeliet.

In dossier 2000-0612 klaagt de verzoekster erover dat het dossier voor haar sociale lening niet in orde raakt. Volgens haar voldoet ze aan de voorwaarden maar zijn er geen kredieten meer. Het dossier kon inderdaad niet in behandeling worden genomen bij gebrek aan voldoende kredieten. Verzoekster was echter duidelijk ingelicht over het feit dat de kredieten vermoedelijk pas ter beschikking zouden zijn einde mei of begin juni 2000. Er werd steeds medegedeeld dat geen zekerheid kon worden gegeven. De klacht werd als **ongegrond** gekwalificeerd omdat verzoekster correct was geïnformeerd. Eind juni 2000 stond vast dat de lening aan verzoekster wél kon worden toegestaan.

In dit dossier werd de volgende algemene aanbeveling geformuleerd: de Vlaamse overheid zou bij het creëren en promoten van tegemoetkomingen al de nodige kredieten ter beschikking moeten hebben.

HUURSUBSIDIE EN INSTALLATIEPREMIE

De installatiepremie en de huursubsidie hebben tot doel burgers met een laag inkomen de nodige financiële steun te geven om op de privé-markt een woning met een aanvaardbare kwaliteit te kunnen huren. In drie gevallen werd de regelgeving juist toegepast en werd de klacht ongegrond geacht.

In dossier 2000-0428 kreeg de huisvestingsmaatschappij de kwalificatie **terechte opmerking** inzake **actieve dienstverlening** en **coördinatie** mee.

Een verzoeker (meer dan 66 % gehandicapt) stond al lange tijd op de wachtlijst voor een sociale woning. Uiteindelijk betreft hij een woning. Na ongeveer een jaar verneemt hij toevallig dat er een huursubsidie en installatiepremie bestaan. Hij dient hiervoor een aanvraag in, maar die wordt afgewezen omdat de aanvraag niet binnen de zes maanden na het betrekken van de aangepaste woning ingediend werd.

Momenteel verstrekken de plaatselijke woonwinkels en de gemeentelijke huisvestingsambtenaren informatie over de Vlaamse tegemoetkomingen. De VHM wijst ook op de plannen om een éénloketsysteem in te voeren: een samenwerkingsverband tussen de gemeente, de provincie en het gewest om aan 1 loket alle informatie over financiële tussenkomsten inzake huisvesting te verstrekken. Dit is de uitwerking van de algemene aanbeveling die naar aanleiding van dit dossier werd geformuleerd.

De onvolledige informatiebrochure over de huursubsidie en de installatiepremie gaf opnieuw aanleiding tot klachten. In het Jaarverslag 1999 gaf diezelfde brochure al aanleiding tot de klacht 1999-0689.

De afdeling ROHM Oost-Vlaanderen weigert in dossier 2000-0396 de aanvraag voor een huursubsidie en een installatiepremie omdat de verzoekster minder dan 10 jaar voor deze aanvraag al een huursubsidie heeft gekregen.

Volgens verzoekster staat in de premiebrochure niet vermeld dat men geen huursubsidie kan krijgen als men in het verleden al een huursubsidie heeft ontvangen. Ze vindt dit een tekortkoming in de informatieverstrekking. Ze brengt tevens in dat ze de vorige subsidie had gekregen samen met haar echtgenoot. Nu leeft ze gescheiden en vraagt ze de subsidie alleen aan.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid die verantwoordelijk is voor de brochure, geeft toe dat in de huidige versie geen verwijzing is opgenomen naar de verbodsbepaling.

De Vlaamse Ombudsdienst beschouwt de klacht als een **terechte opmerking**.

Men kan aanvaarden dat met het oog op de leesbaarheid in een brochure niet alle mogelijke uitzonderingen vermeld worden. De brochure bevat wel een algemene waarschuwing dat alleen de principes en de meest voorkomende situaties behandeld worden. De gemiddelde aanvrager gaat er echter toch van uit dat de brochure voor hem alle nodige informatie bevat. Zo is het wenselijk de informatie in de brochure meer te nuanceren.

LEEGSTAND EN VERKROTTING

In 5 dossiers werd de klacht als **ongegrond** beschouwd omdat de regelgeving door de overheid correct werd toegepast.

WANNEER WORDT MIJN BEZWAAR BEHANDELD?

10 dossiers uit 1999 kunnen nog steeds niet beoordeeld worden om reden van de hangende bezwaren. In deze dossiers is het duidelijk dat de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden. De termijn van 6 maanden wordt in al die dossiers schromelijk overschreden. In dossier 1999-0381 werd het bezwaar ingediend op 18 februari 1999. Na 22 maanden is nog geen beslissing genomen.

Voor de klachten ingediend in 2000 kon al in één dossier worden vastgesteld dat de redelijke behandeltermijn van het bezwaarschrift werd overschreden: de afdeling had iets meer dan 10 maanden nodig om een beslissing te nemen (2000-0356). In een ander dossier waarin bezwaar werd aangetekend op 10 januari 2000, is op 18 december 2000 nog altijd geen beslissing genomen (2000-0546).

De achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften is volgens de afdeling te wijten aan de hoeveelheid van bezwaren (7000 bezwaren hangende in juli 2000) en aan een structureel tekort aan personeel op de afdeling. De cel Bezwaren bestond in juli 2000 uit twee juristen en 2 administratieve medewerkers. Recent werd de toestemming gegeven om 7 juristen en 5 medewerkers aan te werven. De indiensttreding van het extra personeel zou eind 2000 plaatsvinden.

WERD DE PROCEDURE GEWIJZIGD?

Het oude artikel 39 §2 vijfde lid van het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996 luidde als volgt: *“Bij ontstentenis van een beslissing binnen de gestelde termijn (6 maanden) wordt het beroep geacht te zijn afgewezen.”*

Aangezien de afdeling de vele bezwaren niet kon verwerken, werd tegen de tekst van het decreet in aan de verzoekers medegedeeld dat afstand werd gedaan van deze impliciete weigering: indien er geen beslissing was genomen binnen 6 maanden na het indienen van het bezwaar, betekende dat niet noodzakelijk dat het bezwaar was afgewezen.

De afdeling vond dat deze werkwijze alleen in het voordeel van de verzoeker was: zijn bezwaarschrift werd niet geacht te zijn afgewezen indien geen beslissing binnen zes maanden werd genomen. In de praktijk bleek deze behandeltermijn immers niet haalbaar. Door deze werkwijze kon vermeden worden dat een bezwaar werd afgewezen bij gebrek aan tijd zonder dat de grieven grondig onderzocht werden. Maar door het feit dat de behandeltermijn van 6 maanden niet meer gerespecteerd hoefde te worden, bleven de beslissingen in vele dossiers uit. Voor de burger brengt dit blijvende onzekerheid met zich mee: zijn onroerend goed blijft langer op de inventaris van leegstaande en verkrotte woningen staan met alle gevolgen van dien en het geld van de heffing blijft geblokkeerd.

Het afschaffen van de impliciete afwijzing indien er geen beslissing wordt genomen binnen zes maanden werd opgenomen in de wijziging van bovenvermeld artikel 39 bij decreet van 21 juni 2000 tot begeleiding van de aanpassing begroting 2000.

Sinds de wet van 15 maart 1999 betreffende de beslechting van fiscale geschillen is de nieuwe fiscale procedure ook van toepassing op de gewestheffingen. Zo beschikt de wachtende heffingsplichtige over een extra middel: hij kan bij verzoekschrift een procedure opstarten voor de fiscale kamer bij de rechtbank van eerste aanleg wanneer binnen zes maanden nadat hij bezwaar heeft ingediend nog geen beslissing werd genomen. Het is wel zeer de vraag of deze procedure binnen een redelijke termijn afgehandeld zal worden.

De afdeling hoopt in de nabije toekomst de beslissingstermijn tot 6 maanden te kunnen terugbrengen, op het moment dat ze over extra personeel kan beschikken.

IS DE CEL LEEGSTAND EN VERKROTTING VOLDOENDE BEREIKBAAR?

In dossier 1999-1101 acht de Vlaamse Ombudsdienst de ombudsnorm **bereikbaarheid** geschonden. De verzoeker (en met hem 9.834 anderen) ontvangt net voor Kerstmis 1999 een aanslagbiljet voor de heffing op leegstand en verkrotting. Hij moet 60.000 frank betalen voor 29 februari 2000. Een bezwaarschrift indienen kan tot 20 januari 2000. Op het aanslagbiljet staat duidelijk vermeld dat alle kantoren wegens kerstreces vanaf 24 december tot en met 3 januari 2000 gesloten zijn. De verzoeker meent dat hij in aanmerking komt voor een schorsing, maar hij kan gedurende 10 dagen geen inlichtingen inwinnen.

Een massale verzending van aanslagbiljetten zorgt op zich voor een telefonische onbereikbaarheid van de betrokken diensten. Ook verzending net voor het kerstreces is een slechte timing, omdat de betrokken dienst niet bereikbaar is.

In dossier 1999-1072 ontvangt de verzoeker op 6 augustus 1997 een administratieve akte wegens leegstand van een van zijn panden. Hij betwist de leegstand niet, maar voert aan dat hij renovatiewerkzaamheden uitvoert en dus recht heeft op een schorsing van de heffing op leegstand en verkrotting.

Toch krijgt hij op 6 januari 1999 een aanslagbiljet. Zijn bezwaarschrift hiertegen wordt afgewezen. Volgens de afdeling Financieel Management zijn de voorwaarden voor een schorsing wegens renovatiewerkzaamheden niet vervuld: de verzoeker heeft geen bouwvergunning ingediend.

De verzoeker meent dat de heffing onterecht is. Hij heeft gehandeld volgens de geest van het Heffingsdecreet. In 1994 kocht hij het oude huis en sindsdien is hij het grondig aan het opknappen. De werken die hij uitvoert, zijn niet bouwvergunningplichtig en dus kan hij geen bouwvergunning voorleggen. Het huidige Heffingsdecreet stelt inderdaad als voorwaarde voor een schorsing wegens renovatiewerkzaamheden dat er een bouwvergunning wordt bekomen. De schorsing gaat dan in vanaf het moment dat die vergunning wordt verkregen.

Die voorwaarde werd in het Heffingsdecreet ingevoegd door een decreet van 8 juli 1997. Voordien konden ook andere bewijsmiddelen aangewend worden. Volgens de bepalingen van dat wijzigingsdecreet geldt de strengere voorwaarde van een bouwvergunning vanaf 1 juli 1997.

Maar het wijzigingsdecreet van 8 juli 1997 verscheen pas op 22 oktober 1997 in het Belgisch Staatsblad. Dat was na de verzending van de administratieve akte wegens leegstand en ook na de reactie van de verzoeker daarop. Op dat moment kon de verzoeker dus niet weten dat er een bouwvergunning nodig was.

Een burger moet kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn.

DE SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

11 klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen werden beoordeeld.

5 klachten hebben betrekking op de toewijzing van een sociale-huurwoning. In die dossiers bleek dat de regels inzake de toewijzing waren nageleefd. 4 klachten werden **onge grond** bevonden.

1 dossier kreeg de kwalificatie **terechte opmerking** mee: de sociale-huisvestingsmaatschappijen zouden een meer sluitend systeem van controle inzake domiciliefraude en fraude inzake de onderverhuring van garages op moeten zetten (1999-0442).

In dossier 2000-0134 begrijpt een alleenstaande verzoeker die onder schuldbemiddeling staat niet waarom hij niet in aanmerking komt voor een sociale woning.

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij stelt dat de regels inzake toewijzing werden gerespecteerd. De wachtlijst voor sociale woningen voor alleenstaanden is zéér lang. De beschikbare woningen met één slaapkamer zijn gering.

De VHM stelt dat het niet-doorsturen van bepaalde huurders met een hoger inkomen naar de privé-markt steunt op een beleidsbeslissing van de minister voor Huisvesting. Dit antwoord wordt bevestigd door de afdeling Woonbeleid. Deze beleidsbeslissing is geïnspireerd door de idee een sociale vermenging te bewerkstelligen: zo leven sociale huurders met een zeer laag en sociale huurders met een hoger inkomen samen.

Het nieuwe sociale-huurbesluit van 20 oktober 2000 voorziet in een verplichte opzegging van sociale huurders met een te hoog inkomen. Zo'n huurder zal wel de gelegenheid krijgen om ofwel een extra bijdrage te betalen of de huurwoning aan te kopen (voor de voorwaarden zie artikel 24 §3 van het besluit).

Uit dossier 2000-0435 bleek dat een aanvraagformulier van een huisvestingsmaatschappij onjuist was, evenwel in het voordeel van de verzoeker. Zo speelt een administratieve onnauwkeurigheid ook wel eens in het voordeel van de burger.

4.7.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-21

De Vlaamse overheid moet verder inspanningen blijven leveren om de burger gerichte, bevattelijke en volledige informatie te verstrekken over de huisvestingspremies en andere financiële tussenkomsten. De geplande vereenvoudiging van de regelgeving zal daarbij ongetwijfeld een positief effect hebben. Ook wijzigingen die negatief zijn voor de burger, moeten tijdig en op ruime schaal kenbaar worden gemaakt.

De Vlaamse Ombudsdienst handhaaft deze aanbeveling in zijn Jaarverslag 2000. Niettemin moet worden vermeld dat alle betrokken partijen op het vlak van de huisvesting inspanningen leveren om de burger beter te informeren. In februari 2000 werd een volledig nieuwe brochure over de sociale leningen verspreid. De nieuwe regeling inzake de kosteloze verzekering tegen inkomstenverlies werd bekendgemaakt via een campagne.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft in de begroting 2001 voor de eerste maal een apart budget voor informatie en communicatie opgenomen.

De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij deelt mee dat via het intranet (enkel toegankelijk voor het personeel van de VHM) heel wat nuttige informatie permanent en snel ter beschikking is van het personeel, wat bijvoorbeeld de opvang via de telefoon van de burger ten goede komt. Daarnaast is er ook het Woonnet (toegankelijk voor de VHM, de SHM's en de sociale-kredietvennootschappen) waardoor snel en efficiënt informeren mogelijk is.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid wijst erop dat de Vlaamse administratie wel degelijk bij de Vlaamse Regering had aangedrongen op een grotere tijdspanne tussen de aankondiging van de afschaffing van de tegemoetkoming in de leninglast en de datum van inwerkingtreding van die afschaffing, maar de Vlaamse Regering is daar niet op ingegaan.

AANBEVELING 1999-22

De Vlaamse overheid moet er, onder meer inzake huisvestingspremies, naar streven dat niet de burgers maar de eigen diensten bij andere overheidsinstellingen de gegevens verzamelen die nodig zijn voor de toetsing aan de voorwaarden.

De administratie vraagt voor bepaalde procedures zelf gegevens op bij de belastingdiensten, bij het Kadaster, het kinderbijslagfonds enzovoort maar stelt dat dit niet altijd mogelijk is wegens de wet op de bescherming van de privacy.

AANBEVELING 1999-23

De Vlaamse overheid moet proberen, bij de inventarisatie van leegstaande en van verkrotte gebouwen en woningen, de meest actuele gegevensbestanden over zakelijke rechten op het onroerend goed te gebruiken.

De Vlaamse administratie is voor haar informatie over de identiteit van de houder van zakelijke rechten met betrekking tot leegstaande en of verwaarloosde woningen afhankelijk van het federale ministerie van Financiën. De Vlaamse administratie draagt geen verantwoordelijkheid voor het feit dat de gegevens van het kadaster niet actueel zijn. Een verzoek tot rechtzetting van gegevens is vaak omslachtig omdat navraag dient te worden gedaan bij de Registratie of bij het Kadaster. De administratie geeft toe dat een inkorting van de termijn tussen de inventarisatie en de inkohiering door ABAFIM de kans op wijzigingen in de tussenperiode verkleint.

AANBEVELING 1999-24

De Vlaamse overheid moet nieuwe inspanningen doen om de bewoners van sociale-huurwoningen te informeren over hun rechten en plichten.

Naar aanleiding van de inwerkingtreding van het nieuwe sociale-huurstelsel zal de bestaande brochure herwerkt worden.

4.7.4 CONCLUSIES

Uit de beleidsnota over het Vlaamse woonbeleid blijkt dat de minister aandacht wil besteden aan de vereenvoudiging van de regelgeving en procedures. Deze vereenvoudiging is tot nog toe niet doorgevoerd. Het klachtenbeeld 2000 over wonen bevestigt nochtans deze behoefte. Een informatiebeleid gesneden op maat van de doelgroep is een absolute must.

De klachten naar aanleiding van de volledige afschaffing van de tegemoetkoming in de leninglast benadrukken de behoefte aan goede overgangsmaatregelen wanneer er een reglementering wordt gewijzigd.

Wat de dossiers inzake leegstand en verkrotting betreft, ligt het zwaartepunt bij de lange behandeltermijn met zware gevolgen voor de heffingsplichtige. Uit het klachtenbeeld van de volgende jaren zal wellicht blijken of de uitbreiding van het personeel voldoende is om in de toekomst de bezwaren binnen een redelijke termijn af te handelen.

Een informatiecampagne over het nieuwe sociale-huurbesluit is een ideale gelegenheid om tegemoet te komen aan de behoefte van sociale huurders en potentiële sociale huurders aan een duidelijke afbakening van hun rechten en plichten.

4.7.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-20

De Vlaamse overheid moet inspanningen blijven leveren om informatie over huisvesting te verstrekken op maat van de doelgroep.

AANBEVELING 2000-21

De Vlaamse overheid moet in elk premiedossier de aanvrager wijzen op het risico dat het Rekenhof over de premietoekenning anders kan oordelen dan de afdeling die de premie toekent.

AANBEVELING 2000-22

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of in een grotere tijdsspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing.

AANBEVELING 2000-23

De Vlaamse overheid moet de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

4.8 Onderwijs

Bij het thema **onderwijs** gaat het zowel om klachten over dienstverlening rechtstreeks door de Vlaamse overheid, als over de onderwijsinstellingen.

4.8.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Onderwijs is bijna volledig een gemeenschapsbevoegdheid. De federale overheid is alleen nog bevoegd voor het vastleggen van de leerplicht en de bepaling van de minimumvoorwaarden voor het behalen van een diploma.

De in 2000 beoordeelde klachten hebben voor een groot gedeelte betrekking op studietoelagen. De reglementering inzake studietoelagen heeft de wet van 19 juli 1971 betreffende de toekenning van studietoelagen als basis. Die is verder uitgewerkt in 8 uitvoeringsbesluiten. Het besluit dat bij het onderzoek het meest gebruikt werd, is het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1983 betreffende studietoelagen voor hoger onderwijs. Dat besluit bepaalt de exacte toelatingsvoorwaarden, de berekeningswijze en de categorieën van studenten.

UITVOERING

Het departement Onderwijs in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is bevoegd voor alle onderwijsniveaus en voor de niveau-overschrijdende materies zoals CLB's (Centra voor Leerlingenbegeleiding), leerlingenvervoer en studietoelagen. Het is onderverdeeld in administraties per onderwijsniveau (basis, secundair, hoger onderwijs en permanente vorming), een administratie Ondersteuning die bevoegd is voor het personeelsbeleid, de logistiek, niveau-overschrijdende materies en een aantal specifieke diensten waaronder de onderwijsinspectie en de dienst voor Onderwijsontwikkeling die onder meer de opleidingsstructuur ontwikkelt.

Studietoelagen is een afdeling van de administratie Ondersteuning. Die afdeling behandelt jaarlijks ongeveer 50.000 aanvragen voor een studietoelage voor het hoger onderwijs en 125.000 voor een toelage voor het secundair onderwijs. De aanvragen secundair onderwijs worden in de provinciale cellen van de afdeling afgehandeld. De aanvragen hoger onderwijs worden in Brussel verwerkt. Aangezien die provinciale cellen geen aparte afdelingen vormen, verlopen alle contacten van de Vlaamse Ombudsdienst via het hoofd van de afdeling in Brussel.

In het kader van de medebewindsbevoegdheid heeft de Vlaamse Ombudsdienst volgens de **derdewegtheorie** (zie 2.4) een bevoegdheid over alle scholen die door de Vlaamse overheid worden erkend. Klachten die betrekking hebben op de kernopdracht onderwijs verstrekken en klachten waarin de behoorlijke uitvoering betwist wordt van zaken die door de Vlaamse overheid op enige wijze geregeld zijn, vallen onder de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst. Als de school in kwestie een school van het Gemeenschapsonderwijs is, is de Ombudsdienst volledig bevoegd omdat die scholen Vlaamse administratieve overheden zijn.

4.8.2 KLACHTEN

Tabel 33
Onderwijs:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	8
Onderzoeksfase (fase C)	16
Beoordelingsfase (fase D)	65
Opschorting behandeling	0
Totaal	89

Tabel 34
Onderwijs:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	23
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	33
Geen oordeel	5
Andere	5
Totaal	69

Tabel 35
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	3
Motivering van bestuurshandelingen	3
Gelijkheid en onpartijdigheid	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	1
Deugdelijke correspondentie	17
Bereikbaarheid	2
Actieve informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	7
Interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	3
Coördinatie	14
Totaal	58

In 2000 waren er 89 klachten in onderzoek waarvan er 65 beoordeeld zijn. Tweederde daarvan gaat over de afdeling Studietoelagen, binnen het departement Onderwijs de afdeling die het meest in contact staat met burgers. De andere klachten zijn zo divers dat er geen lijn kan worden getrokken.

STUDIETOELAGEN

De 2 belangrijkste klachtentypes over studietoelagen zijn ten eerste betwistingen van de negatieve beslissing over de aanvraag (19 beoordeelde klachten) en ten tweede klachten over de langdurige behandeltermijn (18).

ZIT DE WET ZO IN ELKAAR?

De regelgeving op studietoelagen is weliswaar complex maar niettemin erg duidelijk en gedetailleerd inzake de te volgen voorwaarden en de berekeningswijze. De regels laten weinig ruimte voor interpretatie en worden door de afdeling strikt en correct toegepast. Alle 19 klachten inzake een negatieve beslissing bleken **ongegronde** wat de inhoudelijke beslissing betreft. Bij 2 (2000-0245 en 2000-0703) klachten werd wel de behandeling van het door verzoeker ingediende bezwaar **gegrond** beoordeeld omdat de betrokkene niet of laat-tijdig een antwoord kreeg op zijn bezwaar. Bij 6 van deze dossiers formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een algemene aanbeveling voor de regelgeving. In het Jaarverslag 1999 werd al gewezen op mogelijk onbedoelde neveneffecten van de regelgeving.

In 2 klachten (1999-0981 en 2000-0613) kwam de verzoeker niet in aanmerking voor een studietoelage omdat het gezinsinkomen boven de maximumgrens lag. In beide gevallen was dat uitzonderlijk het geval door het ontvangen van achterstallige inkomsten. De eenmalige extra inkomsten van die achterstallen worden zo tenietgedaan door het wegvallen van de studietoelage. De verzoekers vinden dat niet correct, zij hebben het voorgaande jaar of jaren te weinig loon ontvangen en kunnen nu niet genieten van de uitbetaling. De regelgeving maakt echter geen andere beslissing mogelijk en de Vlaamse minister van Onderwijs vindt die beslissing ook rechtvaardig omdat het hoe dan ook gaat om een in dat jaar effectief genoten inkomen. In haar antwoord op een schriftelijke vraag in het Vlaams Parlement (vraag nr. 136 van 15 juni 2000) stelde de minister dat, aangezien een studietoelage meestal verschillende jaren na elkaar wordt aangevraagd, dit verlies van een toelage in één jaar gecompenseerd wordt door een hogere toelage in de andere jaren. In die jaren lag het gezinsinkomen immers lager dan het eigenlijk had moeten zijn. Als dat gebeurt in het jaar dat een kind voor de eerste maal hoger onderwijs volgt, kan dat niettemin financieel zwaar vallen.

In principe wordt altijd het inkomen van 2 jaar voor het schooljaar van de aanvraag in aanmerking genomen, zodat de berekening kan gebeuren op basis van het aanslagbiljet. De regelgeving kent niettemin een aantal duidelijk omschreven situaties waarin met het inkomen van een later jaar rekening mag worden gehouden. Zo kunnen wijzigingen in het gezinsinkomen als gevolg van ontslag, werkloosheid, overlijden van een partner of echtscheiding worden opgevangen. De regelgeving gaat hierbij uit van een daling van het inkomen, niet van een wijziging. Dat kan voor onoplosbare problemen zorgen.

In dossier 2000-0309 wordt een aanvraag voor een studietoelage hoger onderwijs afgewezen omdat het kadastraal inkomen te hoog is in verhouding tot het gezinsinkomen (meer dan 20 %). In het normaal in aanmerking te nemen jaar (1997) bedroeg het inkomen 0 frank. De verzoeker kende een problematische situatie maar slaagt er in om toch terug orde op zaken te stellen. Vanaf juni 1999 ontvangt hij het bestaansminimum. De regelgeving maakt het mogelijk om het inkomen van 1999 te nemen als dat inkomen lager ligt dan het normaal in aanmerking te nemen inkomen. Vermits het inkomen van 1997 echter 0 frank bedraagt, kan het inkomen van 1999 onmogelijk lager liggen. Verzoeker komt niet in aanmerking voor een studietoelage. Een beslissing die binnen de regelgeving niet betwistbaar is.

Twee andere dossiers waarin het kadastraal inkomen (KI) voor problemen zorgde zijn 2000-0079 en 2000-0436. De KI-regel werd ingevoerd als extra indicator van welstand. Als het KI meer dan 20 % van het gezinsinkomen uitmaakt, wordt vermoed dat dit gezinsinkomen geen reële weerspiegeling is van het gezinsbudget en heeft men bijgevolg geen recht op een studietoelage. De verzoeker van dossier 2000-0079 werd in 1998 werkloos. Voordien

genoot hij voor zijn kinderen een studietoelage maar door de daling van zijn inkomen is het KI boven de 20 % van het gezinsinkomen komen te liggen en komt het gezin niet meer in aanmerking. In dossier 2000-0436 ligt het KI van verzoekster eveneens te hoog. Het KI is in haar geval echter geen goede indicator van welstand omdat zij een sociale woning huurt. Toevallig ligt die woning in een dure buurt van Brussel en ligt het KI bijgevolg erg hoog. De huur die zij betaalt ligt echter behoorlijk onder de marktprijzen in de buurt. Omdat het gebouw in kwestie een appartementenblok van een erkende sociale-woningmaatschappij is, wordt wel een verminderde onroerende voorheffing aangerekend aan de eigenaar maar een gelijkaardige correctie bij de berekening van het KI bestaat niet. In dat dossier kon verzoekster de studietoelage gelukkig wel nog net krijgen omdat haar inkomen van een aangrenzend jaar net iets hoger lag zodat met die toetsing de KI-regel niet overschreden werd. Een aanvraag die wordt afgewezen op basis van de KI-regel, mag worden getoetst aan het gezinsinkomen van een aangrenzend jaar. Het blijft evenwel een rare situatie om mensen uit te leggen dat ze geen studietoelage kunnen krijgen op basis van het normaal in aanmerking te nemen jaar omdat hun inkomen van dat jaar te laag is. In dossier 2000-0079 kon de toets op basis van een aangrenzend jaar jammer genoeg niet helpen. Pas wanneer de verzoeker terug werk vindt en zijn inkomen stijgt, zal hij misschien weer aanspraak kunnen maken op een studietoelage.

In het voorstel van decreet inzake studietoelagen, dat op 9 november 2000 werd ingediend in het Vlaams Parlement (Stuk 475 (2000-2001) – Nr.1), zijn een aantal wijzigingen aan het systeem opgenomen om de KI-toets te verfijnen en de mogelijkheden om de aanvraag te behandelen op basis van het vermoedelijk inkomen van het jaar van aanvraag te vergroten. Niet alle hier aangehaalde situaties zouden daarmee echter kunnen worden rechtgezet.

In het Jaarverslag 1999 werd uitgebreid ingegaan op dossier 1999-0282. In dat dossier werd een aanvraag voor een studietoelage hoger onderwijs volgens de Vlaamse Ombudsdienst onterecht geweigerd door de afdeling. De Vlaamse Ombudsdienst was van mening dat de afdeling in haar toepassing de regelgeving verstrengde en een extra voorwaarde oplegde. Nadat de afdeling het voorlopige oordeel van de Ombudsdienst had afgewezen, werd verder bemiddeld bij de administratie en werd vervolgens op 7 november 2000 een verslag bezorgd aan de minister. Eind december was er daarop nog geen antwoord.

HOE WORDT EEN AANVRAAG BEHANDELD?

18 beoordeelde klachten stelden het lange wachten op een beslissing in vraag. Een aanvraag voor een studietoelage moet uiterlijk op 31 oktober van het schooljaar in kwestie ingediend worden. Het streefdoel van de afdeling voor de afhandeling van de aanvragen is december/januari. Er is geen wettelijk vastgelegde termijn. 14 klachten beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond**. Twaalf van die klachten hadden betrekking op de studietoelagen voor het academiejaar 1999-2000 en kenden dezelfde oorzaak.

In dossier 2000-0226 heeft de verzoekster in september 1999 een aanvraag voor een studietoelage hoger onderwijs ingediend voor haar zoon. In maart is er nog geen beslissing. De verzoekster ontvangt geen aanslagbiljet voor de personenbelasting, omdat haar inkomen onder het belastbaar minimum ligt. In dat geval wordt een inkomstengetuigschrift door de afdeling opgevraagd bij het ministerie van Financiën. Het vragen van de inkomstengetuigschriften gebeurt door een geautomatiseerd systeem via magneetband aan het Belastingcentrum voor Informatieverwerking BCIV. In oktober 1999 berichtte het ministerie van Financiën dat het zou starten met een nieuwe database, wat een grondige test van het systeem vereiste. Die test verliep niet zo vlot bij Financiën, waardoor de aanvraag voor een inkomstengetuigschrift een vertraging opliep die de afdeling niet kon verhelpen. Indien uit de verkregen informatie blijkt dat de betrokkene niet belastbaar is, wordt het betrokken taxatiekantoor aangeschreven. Niet-belastbare inkomsten zijn namelijk niet opgenomen in het geautomatiseerd bestand van Financiën. Omdat de gegevens van het ministerie van Financiën begin maart nog steeds niet waren toegekomen, werd op 8 maart 2000 rechtstreeks een vraag gericht aan het taxatiekantoor. Aan de hand van de informatie die werd gegeven, kon het toelagedossier op 21 maart worden afgehandeld.

Voor de afhandeling van alle dossiers, waarbij aan het ministerie van Financiën gegevens moesten worden opgevraagd, was er voor de aanvragen 1999-2000 een extra onvermijdelijke vertraging door de installatie van een nieuwe database bij Financiën. De afdeling had de ongerustheid bij de aanvragers kunnen beperken door hen daarover te informeren. Tevens had de afdeling moeten zorgen voor een alternatieve werkwijze tijdens de onvermijdelijke overgangsperiode bij het introduceren van een nieuwe werkwijze.

De inkomensgegevens zijn onmisbaar voor de afhandeling van een aanvraag. De afdeling kan de lange behandeltermijn dan ook niet verhelpen. De Vlaamse Ombudsdienst achtte wel de ombudsnormen **deugdelijke correspondentie** en **coördinatie** geschonden. De aanvragers bleven een half jaar lang in het ongewisse over hun aanvraag. Wie zelf contact opnam met de afdeling kregen te horen dat gewacht werd op gegevens van Financiën. Sommige verzoekers namen daarop contact op met hun taxatiekantoor. Door de problemen met de nieuwe database was op dat moment het taxatiekantoor soms nog niet aangeschreven. De verzoeker werd bijgevolg door zijn taxatiekantoor meegedeeld dat er nog helemaal geen vraag tot informatie was binnengekomen. Deze “van het kastje naar de muur”-situatie irriteerde vele verzoekers. Enige informatieverstrekking had deze ergernis kunnen inperken.

De Ombudsdienst acht ook de norm **coördinatie** geschonden omdat door de moeilijke samenwerking met het ministerie van Financiën de burger niet krijgt waar hij recht op heeft, namelijk een vlotte afhandeling van zijn toelage-aanvraag. Vermits het in al deze dossiers om aanvragers gaat wiens inkomen sowieso onder het belastbaar minimum ligt (vandaar dat ze geen aanslagbiljet ontvangen), is het niet vanzelfsprekend dat deze mensen het bedrag van de studietoelage maandenlang kunnen voorfinancieren. De meeste dossiers konden in april uitbetaald worden, maar in een uitzonderlijk geval gebeurde dat pas in november (2000-0892).

De afdeling is het met dat oordeel niet eens. Zij stelt alles te hebben gedaan om de gegevens te krijgen. De verantwoordelijkheid ligt volledig bij het ministerie van Financiën dat niet bereid is mee te werken. Zo werd de afdeling bijvoorbeeld niet betrokken bij de installatie van de nieuwe database. Een vlotte gegevensuitwisseling kan inderdaad maar gerealiseerd worden als beide partners bereid zijn tot een inspanning. De afdeling heeft haar vragen tot informatie opgevolgd door te rappelleren. Als het in januari 2000 duidelijk was dat het nieuwe database-systeem geen gegevens leverde, is de afdeling gestart met het manueel aanschrijven van de taxatiekantoren. Gegeven het cruciale belang van de inkomensgegevens om de dossiers te kunnen afhandelen, blijft de Ombudsdienst niettemin van mening dat er meer inspanningen hadden moeten gebeuren om de samenwerking met het ministerie van Financiën te verbeteren. Als betere en bindende samenwerkingsafspraken met Financiën echt niet haalbaar zijn, moet onderzocht worden of de dossiers niet beter op basis van andere inkomensattesten (werkgever, RVA, OCMW) zouden behandeld worden, net zoals dat gebeurt bij toelagedossiers die behandeld worden op basis van vermoedelijke inkomsten. Dat laatste idee vergt wel een wijziging van de regelgeving. Gezien de inkomensgroep acht de Ombudsdienst het probleem ernstig genoeg om de klachten op dit punt **gegrond** te beoordelen en **coördinatie** te behouden als geschonden norm, ondanks de inspanningen van de afdeling.

Eind 2000 liet de afdeling weten dat de samenwerking met het ministerie van Financiën voor de dossiers van het schooljaar 2000-2001 vlotter verliep. In 2001 zal het probleem zich dus hopelijk al minder voordoen.

Vier klachten hadden ten slotte betrekking op de vraag om extra informatie die aan de verzoeker werd gesteld en de wijze waarop de afdeling dossiers behandelt. In de dossiers 1999-0321 en 2000-1107 klaagde de verzoeker over bijkomende informatie die hij moest bezorgen inzake het eigen inkomen van een nog minderjarig kind in het gezin en inzake extra financiële gegevens. De ingewonnen inlichtingen bleken wel degelijk nodig voor de afhandeling van het dossier. Beide klachten werden dan ook als **ongeground** beoordeeld. In de dossiers 1999-1092 en 2000-0099 kwam de vorig jaar al besproken thematiek van het niet koppelen van dossiers aan de orde. Elk dossier wordt door de afdeling volledig apart behandeld, ook al maken de studenten deel uit van hetzelfde gezin. De verzoekers in deze dossiers ergeren zich aan het feit dat extra informatie tweemaal wordt opgevraagd, eerst voor de ene dochter en enkele weken later, met identiek dezelfde brief, voor de andere dochter (2000-0099). In 1999-1062 ontvangt de verzoekster een positieve beslissing voor één kind, maar de beslissing voor de 2 andere kinderen volgt pas later. De verzoekster begrijpt niet waarom de beslissingen voor de 3 kinderen niet gelijktijdig kunnen vallen. Vermits een aantal gegevens inzake inkomen, kadastraal inkomen, gezinssamenstelling voor alle kinderen in een gezin hetzelfde zijn, zou het tijd en werk besparen om de dossiers in het onderzoek te koppelen. Als gevolg van het Jaarverslag 1999 liet de afdeling al weten dat een systematische koppeling technisch moeilijk realiseerbaar is, maar gegevens in een dossier kunnen wel gekopieerd worden voor de andere dossiers van het gezin als de burger in zijn brief meedeelt welke dossiers van het gezin er nog in omloop zijn. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat een goede uitvoeringspraktijk vereist dat een koppeling in het informatiesysteem van de dienst kan gebeuren. Door dossiers van een gezin te koppelen in hun verwerking zou zo bijvoorbeeld ook het aantal aanvragen van gegevens aan het ministerie van Financiën beperkt kunnen worden, wat de samenwerking kan verbeteren. In dossier 2000-0091 werd driemaal hetzelfde inkomensgetuigschrift opgevraagd, voor elk kind apart.

CORRESPONDENTIE, DIENSTVERLENING EN REGELVERSTRENGING

Van de klachten over andere afdelingen van het departement Onderwijs of ten aanzien van de minister, werden er 3 als **gegrond** beoordeeld. In dossier 2000-0239 werd aan de Vlaamse minister van Onderwijs inzage gevraagd in een doorlichtingsverslag van een school. Het verslag werd pas na 3,5 maand bezorgd. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde hier de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden. In dossier 1999-0710 werd de norm **deugdelijke correspondentie** gehanteerd omdat de afdeling Informatie-Documentatie niet meer had gereageerd op verdere bezwaren van een school inzake de weigering van hun Dynamo2-project. De afdeling had al een eerste bezwaarbrief van de school beantwoord en beschouwde de zaak daarmee als afgehandeld. De latere brief droeg geen nieuwe elementen aan. In dat geval was een kort verwijsbriefje naar het eerste antwoord toch aangewezen. Het was nu voor de school niet duidelijk dat de discussie was gesloten.

De derde **gegronde** klacht betreft een vermindering van het inschrijvingsgeld wegens invaliditeit.

In dossier 1999-1094 volgt de verzoekster les aan een Stedelijke Academie voor Schone Kunsten en krijgt geen vermindering van inschrijvingsgeld. De verzoekster had tot dan steeds vermindering gekregen op basis van haar invaliditeitsattest van het ministerie van Volksgezondheid maar dat voldoet niet, zegt de school, het departement Onderwijs vraagt een attest van het ministerie van Sociale Zaken.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 7 juli 1993 inzake het inschrijvingsgeld in het deeltijds kunstonderwijs eist een attest van de “bevoegde overheid” waaruit blijkt dat betrokkene “gehandicapt is met een arbeidsongeschiktheid van ten minste 65%”. Omdat het aantal onduidelijke attesten toeneemt waarmee de vermindering wordt aangevraagd, wordt in een omzendbrief van 15 september 1999 het begrip ‘bevoegde overheid’ verduidelijkt. Voor gehandicapten houdt dit in: een attest van het ministerie van Sociale Zaken. Ook attesten van het ziekenfonds worden aanvaard als ze een RIZIV-nummer bevatten.

Een attest van het ministerie van Sociale Zaken valt onder de wetgeving voor mindervaliden en verleent toegang tot diverse sociale tarieven en vrijstellingen. Een dergelijke invaliditeitsverklaring houdt de toekenning van een RIZIV-nummer in en een invaliditeitsvergoeding. Een attest van Volksgezondheid, Administratieve Gezondheidsdienst valt onder het medisch toezicht op ambtenaren. Dat invaliditeitsattest dient om een vroegtijdige pensionering als ambtenaar te verkrijgen en kadert dus binnen de verhouding werkgever-werknemer. In dit geval is die werkgever de overheid die, op basis van een medisch onderzoek, besluit dat de verzoekster “is aangetast door een blijvende globale invaliditeit van ten minste 66%”. Alhoewel een dergelijk attest niet onder de wetgeving voor mindervaliden valt, is het medisch onderzoek evenzeer door overheidsdiensten uitgevoerd. Men mag veronderstellen dat de overheid bij het beoordelen van invaliditeit dezelfde criteria hanteert voor haar ambtenaren als voor andere burgers. Er is bijgevolg weinig reden om van een dergelijk attest de correctheid te betwisten. De Vlaamse Ombudsdienst meent daarom dat de omzendbrief het besluit verengt en acht de normen **overeenstemming met het recht en actieve dienstverlening** geschonden.

In de algemene aanbevelingen wordt dit punt hernomen. Een omzendbrief mag een besluit uiteraard op generlei wijze verstrengen.

MEDEBEWIND

EN HOE ZIT HET IN MIJN SCHOOL?

In het kader van het medebewind werden 5 dossiers ten aanzien van een school beoordeeld (1999-1053, 1999-1124, 1999-1148, 2000-0713, 2000-1023). Twee dossiers werden **gegrond** beoordeeld. Een middelbare school had een leerling van school gestuurd, zonder daarbij de bepalingen inzake orde- en tuchtreglementen die de Vlaamse overheid oplegt, na te leven (1999-1124). Het andere dossier (1999-1053) heeft betrekking op een universiteit en de problematiek van onterechte aanrekening van extra inschrijvingsgeld aan buitenlandse studenten in de eerste helft van de jaren 80. De verzoeker correspondeert al geruime tijd met de universiteit en met de afdeling Universiteiten van het departement Onderwijs om die terugbetaling te krijgen. Indertijd heeft hij zijn verzoek tot terugbetaling aan de universiteit gericht. Die antwoordde dat er nog op richtlijnen werd gewacht van de Belgische overheid met betrekking tot wie de terugbetaling precies moest uitvoeren. De universiteit kwam haar belofte om de verzoeker verder op de hoogte te houden niet na en liet later weten dat de verzoeker sowieso geen aanspraak kon maken op terugbetaling omdat de termijn voor instelling van een rechtsgeldige eis tot terugvordering (bij de rechtbank) ondertussen was verstreken. Omdat het gebrek aan informatieverstrekking van de universiteit er mee toe geleid heeft dat de verzoeker die termijn onwetend liet verstrijken, acht de Vlaamse Ombudsdienst het billijk dat de universiteit de verzoeker zou vergoeden. Omdat de universiteit daartoe juridisch niet verplicht is, gaat ze op die aanbeveling niet in.

4.8.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-25

De Vlaamse overheid moet een herziening van de regelgeving inzake de toekenning van studietoelagen overwegen om een te rigide toepassing of onbedoelde effecten te voorkomen. Er moet worden onderzocht welke aanpassing te verkiezen is: de limitatieve lijst van situaties uitbreiden, een geobjectiveerd beoordelingskader vaststellen of een andere methode.

Op 9 november 2000 werd in het Vlaams Parlement een voorstel van decreet houdende de regeling van de studietoelagen voor het hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap ingediend. De indieners willen de beoordeling van studietoelagedossiers beter laten aansluiten bij het reële inkomen van de aanvrager, in plaats van een puur fiscale inschatting. Zij zijn van mening dat fiscaliteit nu te zwaar doorweegt en willen de mogelijkheden van toetsing aan het vermoedelijke inkomen van het jaar van aanvraag uitbreiden. Tevens willen zij een aantal ongewenste neveneffecten van de huidige regelgeving corrigeren, zoals de regels in verband met het kadastraal inkomen, waar ook in het klachtenbeeld op werd gewezen. Een situatie zoals die van de man wiens inkomen van nul naar het bestaanminimum “steeg” zou binnen die regelgeving echter ook niet kunnen worden opgevangen.

AANBEVELING 1999-26

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin voor hetzelfde studiejaar, ook over de onderwijstypes heen, koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

De afdeling stelt dat dit in de praktijk niet realiseerbaar is. Het vereist een totale omschakeling van het klasseer- en computersysteem. De dossiers worden nu geklasseerd op basis van de omgekeerde geboortedatum van de student in combinatie met een persoonlijk dossiernummer. De afdeling wijst er wel op dat als een gezin de aanvragen gezamenlijk opstuurt, de afdeling dan alle bewijsstukken voor elk dossier kopieert.

AANBEVELING 1999-27

De Vlaamse overheid moet de criteria bekendmaken aan de hand waarvan beslist wordt of met een laattijdig ingediende aanvraag voor een studietoelage nog rekening gehouden kan worden, zodat alle burgers zelf kunnen uitmaken of de indiening van een laattijdige aanvraag zinvol is.

De criteria werden bekendgemaakt aan alle betrokken instanties (sociale diensten van hogescholen en universiteiten, OCMW's). Zij kunnen burgers nu beter informeren, wat een goede zaak is. Particulieren kunnen de criteria verkrijgen op eenvoudig verzoek.

4.8.4 CONCLUSIES

Net als vorig jaar is de conclusie dat in sommige specifieke situaties de regelgeving te rigide is in haar toepassing omdat het wettelijke kader onvoldoende ruimte laat om de reële situatie in rekening te nemen bij de beslissing. De Vlaamse Ombudsdienst moet een verzoeker dan uitleggen dat hij inderdaad niet in aanmerking komt voor een studietoelage, en dat vanwege een te laag gezinsinkomen. De aanbeveling van vorig jaar om de regelgeving te herzien, wordt ondertussen gevolgd met een voorstel van decreet dat aan een aantal van die verzuchtingen tegemoet komt. Het klachtenbeeld 2000 kan zeker van nut zijn bij de verdere bespreking van dat voorstel van decreet.

Een tweede punt dat eveneens vorig jaar al aan bod kwam, betreft de verwerking van aanvragen van kinderen uit één gezin. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er zeker begrip voor dat dergelijke omschakeling zeer complex en ingrijpend is. Het zou de hele werkwijze van de afdeling veranderen. De afdeling wijst het daarom uiteindelijk af door er op te wijzen dat het aantal klachten in dit kader tenslotte zeer miniem is. Het gaat echter niet alleen om burgers die klagen over het driemaal ontvangen van eenzelfde vraag tot informatie. Het zou ook voor de afdeling een hele werkbeparing zijn als dossiers gekoppeld worden. Als één kind van het gezin voldoet aan de financiële voorwaarden, geldt dat ook voor de andere. Enkel inzake studievoorwaarden is dan nog een afzonderlijk onderzoek per kind nodig. Daarom wordt toch aan die aanbeveling gehouden.

De andere klachten inzake onderwijs zijn te divers en te beperkt om tot éénduidige conclusies of aanbevelingen te komen.

4.8.5 AANBEVELINGEN**AANBEVELING 2000-24**

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

4.9 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Hieronder bespreken we de klachten over het verkeer en de infrastructuur in hun ruime betekenis. Daaronder vallen o.a. klachten over het verkeersbeleid, het openbaar vervoer, het wegen- en waterwegennet (onderhoud, aanleg en inrichting), de mobiliteit en de verkeersveiligheid.

4.9.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

De bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur is verdeeld tussen de Vlaamse overheid en de gemeenten en provincies. De **federale overheid** is nog bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie. Zij int ook de verkeersbelasting die ze echter doorstort naar de Vlaamse overheid.

De **Vlaamse overheid** is bevoegd voor de regelgeving, maar de concrete uitvoering is, naargelang het onderwerp of het statuut van de weg, vaak een verantwoordelijkheid van de **gemeentelijke of de provinciale overheid**. De Vlaamse overheid is in het bijzonder bevoegd voor het algemeen verkeersbeleid en voor het onderhoud en de aanleg van de gewestelijke wegeninfrastructuur (de eigen gewestwegen) en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de zogenaamde openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit (zoals de bedrijfsvervoersplannen), het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensten.

De regelgeving van de **Vlaamse overheid** voor verkeer, infrastructuur en mobiliteit is veeleer beperkt en verspreid over vooral besluiten en omzendbrieven. Een koninklijk besluit van 8 december 1991 tot vaststelling van de lijst van de wegen en hun aanhorigheden overgedragen aan het Vlaamse Gewest, somt de gewestwegen op. Aspecten zoals het wegenonderhoud worden door de Vlaamse overheid vooral gestuurd via de jaarlijkse begroting.

Voor het openbaar stads- en streekvervoer wordt verwezen naar het oprichtingsdecreet voor de Vlaamse Vervoersmaatschappij - De Lijn (verder : De Lijn) en de invulling ervan in een beheersovereenkomst.

Het gemeentelijk wegen- en mobiliteitsbeleid wordt in toenemende mate gestuurd via **mobilitatsconvenanten** die de gemeenten met en op initiatief van de Vlaamse overheid afsluiten. Zo kwam de invoering van het gratis vervoer op het bus-en tramnet van De Lijn voor de 65-plussers er na occasionele projecten via convenanten met bepaalde gemeenten. Via dergelijke convenanten bestaan er ook andere, gelijkaardige acties die - naargelang de gemeente - vervoer tegen nultarief of verminderd tarief voor 60-plussers of voor -12 jarigen organiseren, in ruil voor een financiële bijdrage van de gemeente aan De Lijn.

UITVOERING

Veruit de meeste wegen in Vlaanderen hebben het statuut van **gemeenteweg**. In totaal beheren de Vlaamse gemeenten zo'n 51.000 km gemeentewegen. Verder zijn er zo'n 630 km **provinciewegen**. De zorg en juridische verantwoordelijkheid voor het onderhoud, de aanleg en de inrichting van de gemeente- en provinciewegen ligt bij de betrokken gemeente of provincie zelf.

Maar een beperkt aantal wegen hebben het statuut van **gewestweg**. Vlaanderen telt ruim 5500 km gewestwegen (met een N-nummer) en 825 km autowegen, die door het Vlaamse Gewest beheerd en onderhouden worden. Het zijn de belangrijkste en drukste wegen.

De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen, behalve indien de klacht ook gaat over de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving (bijv. aanleg van verkeersdrempels, enz.). In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente aanspreken in het kader van het medebewind.

De beleidsuitvoering op Vlaams niveau gebeurt door twee instanties: het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en De Lijn.

De administratie Wegen en Verkeer van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is verantwoordelijk voor de uitvoering van het verkeers- en mobiliteitsbeleid en het beheer en onderhoud van de eigen gewestwegen. De administratie Waterwegen en Zeewezen beheert de infrastructuur van de waterwegen en de havens. Beide administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

De Lijn is een grote Vlaamse Openbare Instelling die binnen het Vlaamse Gewest het stads- en streekvervoer organiseert. Haar structuur en opdracht zijn bepaald in het oprichtingsdecreet van 31 juli 1991 en verder gespecificeerd in een beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid. Die overeenkomst bepaalt onder meer de minimale vervoersprestaties en regels voor de tarieven. De opdracht van De Lijn zal in de nabije toekomst nog toenemen door het ontwerp van decreet inzake de basismobiliteit en door de overname van het gemeenschappelijk leerlingenvervoer.

4.9.2 KLACHTEN

Tabel 36
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	3
Onderzoeksfase (fase C)	23
Beoordelingsfase (fase D)	33
Opschorting behandeling	1
Totaal	60

Tabel 37
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	3
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	12
Terechte opmerking	9
Ongegronde klacht	4
Geen oordeel	3
Andere	8
Totaal	39

Tabel 38
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Motivering van bestuurshandelingen	1
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	12
Actieve informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Interne klachtenbehandeling	3
Redelijke behandeltermijn	4
Coördinatie	1
Totaal	28

In totaal werden in 2000 door de Vlaamse Ombudsdienst 60 klachten behandeld in verband met verkeer, infrastructuur en mobiliteit. Van die 60 klachten werd voor 33 klachten het onderzoek afgesloten met een beoordeling.

De 33 beoordeelde klachten kunnen worden onderverdeeld in twee grote categorieën:

- klachten over het openbaar busvervoer (12 beoordeelde klachten)
- klachten over onveilige verkeerssituaties, slechte staat van een gewestweg, schade door werken aan een gewestweg (21 beoordeelde klachten).

DE LIJN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2000 12 ontvankelijke en onderzochte klachten over De Lijn afgerond met een beoordeling. Die klachten vertegenwoordigen daarmee een derde van het totale aantal beoordeelde klachten binnen dit thema.

De beoordeelde klachten over De Lijn kunnen grosso modo volgens hun oorsprong opgedeeld worden in de volgende categorieën:

- klachten in verband met vervoersbewijzen tegen verminderd tarief, en in verband met de invoering van de specifieke kaart voor gratis vervoer door De Lijn voor 65-plussers (de zgn. “65+kaart”)
- klachten in verband met de individuele dienstverlening en bejegening, bijvoorbeeld na ongeval.

WAAROM WORD IK ZO WEINIG KLANTVRIENDELIJK BEHANDELD?

Zes klachten handelen over een weinig klantvriendelijke individuele dienstverlening van De Lijn aan een klant. Soms gaat het om de concrete bejegening door een buschauffeur. Meestal is het probleem echter de afhandeling door een ondersteunende administratieve dienst, bijvoorbeeld na een bezwaar tegen de aanrekening van een boete, na een vraag om uitbetaling van een korting op een abonnement of na een vraag voor vergoeding van medische kosten na een ongeval.

In het dossier 2000-0936 bezorgt de verzoeker in februari 2000 aan De Lijn alle nodige papieren om terugbetaling te krijgen van 20 % van het schoolabonnement van één van zijn kinderen. De verzoeker neemt nadien meerdere malen contact op met De Lijn, doch hij krijgt alleen te horen dat hij geduld moet hebben. In september 2000 is het geduld van verzoeker op en beklagt hij zich bij de Vlaamse Ombudsdienst over het uitblijven van de betaling. In zijn antwoord aan de Vlaamse Ombudsdienst erkent De Lijn dat er problemen zijn voor de terugbetalingen van de kortingen. De Lijn belooft dat de terugbetaling eind oktober 2000 zal plaatsvinden. Verzoeker meldt op 6 november 2000 echter dat het geld er nog niet is. Na een faxbericht aan De Lijn deelt die op 8 november mee dat de terugbetaling onmiddellijk en manueel zal worden uitgevoerd. Uiteindelijk zal de terugbetaling echter pas ongeveer een maand later volgen, na nog een nieuwe navraag door de Vlaamse Ombudsdienst.

Door de Vlaamse Ombudsdienst werd deze klacht beoordeeld als **gegrond en deels hersteld** (de lange behandeltermijn is immers op zich niet meer herstelbaar). Volgens de Vlaamse Ombudsdienst werd niet voldaan aan de vereisten van een **redelijke behandeltermijn**.

mijn en van een effectieve **interne klachtenbehandeling**, respectievelijk omdat de terugbetaling te lang op zich liet wachten - zo'n 9 maanden - en omdat die terugbetaling reeds voordien, in het stadium van de eerstelijnsklachtenbehandeling door De Lijn zelf, had kunnen gebeuren.

WANNEER KAN IK MIJN 65+KAART KRIJGEN?

Een andere categorie klachten heeft betrekking op de regeling van de verminderingbewijzen. Zo handelen 4 klachten over de invoering en de gespreide verdeling van de kaarten voor gratis vervoer door De Lijn voor alle 65-plussers in Vlaanderen, beter bekend als de zogenaamde "65+kaart". De opdracht voor de verdeling van die 65+kaarten aan alle Vlaamse senioren werd door de Vlaamse Regering in juli 1999 toevertrouwd aan De Lijn en vastgelegd in een onderlinge overeenkomst, die een verdeling gespreid over 10 maanden bepaalt.

Bij de verspreiding werden volgens een afgesproken rangorde de **gemeenten ingedeeld in drie categorieën** met verschillende prioriteit: eerst de gemeenten die een derde betalingsregeling hadden afgesloten met De Lijn, vervolgens de gemeenten met een mobiliteitsconvenant en ten slotte de gemeenten zonder mobiliteitsconvenant. Voor het maken van de kaart, met begeleidende brief en een folder en de verzending op basis van de adressen aangeleverd door de gemeenten, werd door De Lijn een beroep gedaan op een extern bureau.

De 65+kaart is gratis voor de senioren in kwestie. De kaart is echter niet gratis vanuit het oogpunt van de Vlaamse overheid, die voor deze maatregel aan De Lijn op jaarbasis ca. 400 miljoen frank betaalt ter compensatie van de inkomstenderving.

De gefaseerde en niet-gelijktijdige verdeling van die kaarten heeft geresulteerd in enkele klachten over het niet-onmiddellijk en niet voor iedereen gelijktijdig genot van het gratis vervoer van De Lijn voor 65-plussers, hoewel voor al die senioren het gratis vervoer geldt vanaf 1 januari 2000 en de kaart slechts tot eenzelfde einddatum (einde 2002) geldig is.

In het dossier 2000-0241 (en evenzeer in het dossier 2000-0163) beklaagt de verzoeker er zich over dat De Lijn niet aan alle Vlaamse senioren tegelijk een zgn. 65+kaart voor het gratis vervoer op het bus- en tramnet van De Lijn aflevert. Volgens verzoeker is het onterecht dat De Lijn de kaart aan de senioren van bepaalde gemeenten vroeger bezorgt dan aan die van andere gemeenten, waardoor die nog meerdere maanden op de kaart moeten wachten. Die verdeling kan De Lijn beter aan de gemeenten zelf overlaten, waardoor volgens de verzoeker de aflevering versneld en de verzendkosten gedrukt worden. Op zijn telefonische navraag daarover bij De Lijn heeft hij geen respons gekregen. In zijn antwoord stelt De Lijn dat bij de verdeling een vaste volgorde is gevolgd volgens een strikt tijdsschema gespreid over 10 maanden: eerst gemeenten met een derde betalingsregeling, vervolgens de gemeenten mét en ten slotte de gemeenten zonder mobiliteitsconvenant.

Omdat het om bijna 1 miljoen kaarten ging, heeft De Lijn een beroep gedaan op een extern bureau om de aanmaak en verzending van de kaarten en van de bijhorende brief en de folder voor de rechthebbende te begeleiden. De globale aanpak is volgens de Lijn zeer positief onthaald.

Door de Vlaamse Ombudsdienst werd de deelklacht over de gespreide verdeling afgerond met de kwalificatie **terechte opmerking** omdat men ten minste onder de veruit grootste groep van de gemeenten met een mobiliteitsconvenant een meer gelijktijdige verspreiding had kunnen organiseren. Het aspect van de onvolkomen telefonische toelichting kon niet meer worden nagegaan en werd daarom afgesloten met **geen oordeel**. In verband met de ruim in de tijd gespreide verdeling van de 65+kaart, moet men volgens de Vlaamse Ombudsdienst ook overwegen om bij de invoering van een dergelijke maatregel zoveel mogelijk de gelijke behandeling van de burgers te verzekeren.

De problematiek van de gelijke behandeling van de burger was ook aan de orde in het dossier 1999-0766, in verband met de toekenning van een verminderingskaart door De Lijn op grond van het bestaansminimum. Omdat de verschillende behandeling van gehuwden en samenwonenden bij die toekenning verband hield met de federale regelgeving en De Lijn zelf hier correct handelde, werd die klacht echter beoordeeld als **ongegrond**.

De invoering van het gratis vervoer voor de 65-plussers in het Vlaamse Gewest zal medio 2001 navolging krijgen door de invoering van het gratis vervoer op het bus- en tramnet van De Lijn voor de –12-jarigen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan een meer gelijktijdige verdeling van de gratis vervoersbewijzen onder die –12-jarigen na te streven.

ANDERE KLACHTEN

De beoordeling van de 21 klachten over de staat van gewestwegen en verkeerssituaties is vrij uiteenlopend:

Aan 9 klachten werd de kwalificatie **gegrond en deels hersteld** toegekend. De klachten handelen vooral over de lange behandeltermijn van een dossier, het niet beantwoorden van briefwisseling en onvoldoende informatieverstrekking. De norm **redelijke behandeltermijn** wordt meermaals geschonden. Ook blijft de burger dikwijls in het ongewisse omdat de administratieve dienst de burger niet, of niet voldoende antwoordt op de door hem gestuurde brieven en de burger niet op de hoogte brengt van de behandelingstermijn van het dossier. De normen **deugdelijke correspondentie** en **actieve informatieverstrekking** worden geschonden.

WAAROM NEEMT DE BEHANDELING VAN MIJN DOSSIER ZOVEEL TIJD IN BESLAG?

In dossier 1999-0722 is de verzoeker als architect betrokken bij een bouwaanvraag voor een woning. In dat kader dient hij op 20 oktober 1998 bij de afdeling Wegen en Verkeer Limburg een eerste aanvraag in voor de aankoop of gebruik van een voorliggend perceel dat eigendom is van het Vlaamse Gewest.

Op 11 november 1999 blijkt dat er nog geen evolutie is in de afhandeling van het dossier door de afdeling ondanks gunstig advies van alle betrokken partijen. Op 23 september 1999 meldt de afdeling aan de verzoeker dat het dossier bij de landmeter ligt maar onder andere door personeelsgebrek niet kan worden afgehandeld. Op 18 januari 2000 wordt door de afdeling aan het Comité tot Aankoop van Onroerende Goederen Hasselt het nodige bodemattest bezorgd. Vervolgens kan het Comité het dossier afwerken.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt dit dossier als **gegrond en deels hersteld**. De norm **redelijke behandeltermijn** is overschreden. De behandeltermijn is te lang geweest, ook als er rekening wordt gehouden met externe factoren. De klacht is deels hersteld door de uiteindelijke afwerking van het dossier.

In 2 klachten werd door de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratie Wegen en Verkeer Antwerpen een **terechte opmerking** geformuleerd. In één klacht werd aan Aquafin een **terechte opmerking** geformuleerd. Deze klachten hebben betrekking op het **niet tijdig aanschrijven** van een burger en **onvoldoende informatieverstrekking**. (1999-0162, 1999-0409, 2000-0951).

4.9.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het Jaarverslag 1999 waren voor dit thema geen aanbevelingen opgenomen.

4.9.4 CONCLUSIES

Net zoals in het vorige jaarverslag hebben de ingediende klachten vooral betrekking op de dienstverlening van de afdeling Wegen en Verkeer en van De Lijn.

De klachten over De Lijn slaan enerzijds op occasionele gebreken bij de individuele dienstverlening aan de klant en anderzijds voornamelijk op de gespreide verdeling van de zogenaamde 65+kaart onder de senioren in Vlaanderen. De beoordeling van deze klachten door de Vlaamse Ombudsdienst is uiteenlopend (**gegrond** dan wel **terechte opmerking** of **geen oordeel**). Positief is alleszins dat op één na alle als **gegrond** beoordeelde klachten door De Lijn werden hersteld.

Uit de huidige klachten over wegenonderhoud en onveilige verkeerssituaties blijkt dat de administratie Wegen en Verkeer de burger dikwijls in het ongewisse laat. Er wordt nog steeds laattijdig en onvolledig geantwoord op gestelde vragen.

4.9.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-27

Bij de invoering van een algemene maatregel, zoals de zgn. '65+kaart' voor senioren, moet de Vlaamse overheid zoveel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers garanderen.

4.10 Economie en werkgelegenheid

Onder het thema **economie en werkgelegenheid** kunnen klachten aan bod komen over:

- steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, energie en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie;
- arbeidsbemiddeling, werkgelegenheidsprogramma's tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten, aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van werkgelegenheid.

4.10.1 REGELS EN UITVOERING

REGELS

Sinds de staatshervorming van 1980 beschikt Vlaanderen over een aantal bevoegdheden op het vlak van economie en werkgelegenheid.

De belangrijkste economische bevoegdheden zijn: steun aan bedrijven om de economische expansie en technologische ontwikkeling te bevorderen, vernieuwing van het economische weefsel, buitenlandse handel (in samenwerking en coördinatie met de federale overheid) en exploitatie van de natuurlijke rijkdommen. De beginselen van het vrije verkeer van personen, goederen, diensten en kapitaal en vrijheid van handel en nijverheid en het algemene normatieve karakter van de economische unie en de monetaire eenheid worden gerespecteerd bij de uitoefening van deze bevoegdheden.

Op het gebied van de werkgelegenheid oefent Vlaanderen zijn bevoegdheden uit op het vlak van arbeidsbemiddeling, allerlei speciale werkgelegenheidsprogramma's en tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten. Vlaanderen is evenwel niet bevoegd voor de arbeidsvoorwaarden, de werkloosheidsreglementering en –tegemoetkomingen, de arbeidskostenaangelegenheden en het arbeidsrecht. Dat zijn uitsluitend federale bevoegdheden. Op een aantal terreinen zijn er raakvlakken tussen het Vlaamse en het federale werkgelegenheidsbeleid. Daardoor worden Vlaamse en federale maatregelen versterkt of aantrekkelijker gemaakt.

De heel diverse regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is opgenomen in een reeks wetten, decreten en besluiten. Specifiek van belang voor de klachten op het gebied van werkgelegenheid zijn de twee besluiten van de Vlaamse Regering over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking:

- besluit van de Vlaamse Regering van 22 september 1998 houdende instelling van een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs in het raam van maatregelen tot herverdeling van de arbeid.
- besluit van de Vlaamse Regering van 6 oktober 1998 houdende de aanmoediging in het Vlaamse Gewest van de wedertewerkstelling van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen of van de daarmee gelijkgestelde personen door middel van herverdeling van de arbeid.

UITVOERING

Verschillende Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van economie en werkgelegenheid.

Binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn twee administraties van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL) verantwoordelijk voor economie en werkgelegenheid, namelijk de administratie Economie en de administratie Werkgelegenheid.

De administratie Economie telt vier afdelingen: Economisch Ondersteuningsbeleid, Natuurlijke Rijkdommen en Energie, Europa Economie en Inspectie Economie. Ook de administratie Werkgelegenheid telt vier afdelingen: Tewerkstelling, Migratie en Arbeidsmarktbeleid, Europa Werkgelegenheid en Inspectie Werkgelegenheid.

Naast het Ministerie houden ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen zich bezig met deelaspecten van economie en werkgelegenheid. De belangrijkste zijn: de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), de Dienst Investeren in Vlaanderen (DIV), Export Vlaanderen, de Investeringsmaatschappij voor Vlaanderen (GIMV), de vijf Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappijen (GOM) en het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO).

4.10.2 KLACHTEN

Tabel 39
Economie en Werkgelegenheid:
dossiers in 2000

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	22
Beoordelingsfase (fase D)	47
Opschorting behandeling	0
Totaal	69

Tabel 40
Economie en Werkgelegenheid:
kwalificaties in 2000

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	6
(Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld	16
Terechte opmerking	12
Ongegronde klacht	16
Geen oordeel	9
Andere	0
Totaal	59

Tabel 41
Economie en Werkgelegenheid:
geschonden ombudsnormen in 2000

	AANTAL
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	6
Actieve informatieverstrekking	11
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	9
Interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	11
Coördinatie	1
Totaal	43

In 2000 werden 69 klachten over economie en werkgelegenheid onderzocht. Aan 47 klachten werd een beoordeling toegekend.

Net zoals vorig jaar zijn klachten over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking het frequentst op het gebied van werkgelegenheid en economie. De overige klachten hebben vooral betrekking op de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding georganiseerd door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB).

AANMOEDIGINGSPREMIE VOOR LOOPBAANONDERBREKING

37 beoordeelde klachten gaan over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking.

Van die 37 beoordeelde klachten werden er 18 als **gegrond** of **deels gegrond** beoordeeld. Aan 11 klachten werd een dubbele kwalificatie toegekend. Zo werden 6 klachten als **ongeground** beoordeeld maar werd er tevens een **terechte opmerking** aan de afdeling geformuleerd.

De beoordeelde klachten gaan voornamelijk over:

- onvoldoende informatieverstrekking over het bestaan van de premie en de indieningstermijnen van de initiële aanvraag of de verlengingsaanvraag;
- het ontbreken van een ontvangstmelding bij het indienen van een aanvraag- of verlengingsdossier.

In het kader van de herverdeling van arbeid stimuleert de Vlaamse overheid loopbaanonderbreking en deeltijds werken via tijdelijke aanmoedigingspremies. Die maatregel werkt complementair en versterkend ten opzichte van het federale beleid.

De premie in de privé-sector geldt voor werknemers die in het Vlaamse Gewest werken en vrijwillig hun loopbaan onderbreken. Aan de werknemers kan, bovenop de federale onderbrekingsuitkering, een aanmoedigingspremie worden toegekend wanneer zij hun loopbaan onderbreken. Zij kunnen hun loopbaan volledig of gedeeltelijk onderbreken.

Een vergelijkbare premie geldt voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector, de gedecentraliseerde besturen (provincies, gemeenten en OCMW's) en het Nederlandstalig onderwijs, die voltijds of gedeeltelijk hun loopbaan onderbreken. In tegenstelling tot de premie voor de privé-sector is de premie voor de Vlaamse openbare sector ook van toepassing in Brussel.

WAAROM WORDT MIJN AANVRAAGDOSSIER GEWEIGERD?

In dossier 2000-0330 heeft de echtgenote van de verzoeker een loopbaanonderbreking sinds 19 oktober 1998. Pas op 2 april 2000 verneemt de verzoeker via de krant dat het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een aanmoedigingspremie kan toekennen. De verzoeker neemt contact op met de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid waar hem gezegd wordt dat de aanvraag binnen zes maanden na het begin van de loopbaanonderbreking aangevraagd moet worden. Op de vraag van de verzoeker waarom noch de werkgever, noch de RVA, noch de VDAB, noch het sociaal secretariaat die inlichtingen hebben verstrekt, antwoordt de afdeling dat ze daarvoor niet verantwoordelijk is. Daarop neemt de verzoeker contact op met de RVA waar hem meege-deeld wordt dat de dienst weliswaar op de hoogte is van het bestaan van de premie, maar nooit een officieel bericht heeft ontvangen. De verzoeker voelt zich het slachtoffer van een gebrekkige informatieverstrekking door de betrokken partijen.

In dossier 2000-0671 heeft de verzoekster een loopbaanonderbreking van 5 mei 1999 tot 4 augustus 1999 en ontvangt zij voor deze periode een aanmoedigingspremie. Met ingang van 5 augustus 1999 krijgt de verzoekster een verlenging van de loopbaanonderbreking. Omdat de verzoekster weet dat de aanmoedigingspremie voor 2 jaar toegekend kan worden, veronderstelt zij dat die automatisch verlengd wordt. Als de uitbetaling uitblijft, neemt zij contact op met de afdeling. Door de afdeling wordt haar meegedeeld dat de aanvraag tot verlenging van de premie elk jaar opnieuw ingediend moet worden. De verzoekster verliest het recht op een verlenging van de premie omdat de termijn van indiening al verstreken is. Volgens de verzoekster heeft noch de RVA, noch de afdeling haar gezegd dat een verlenging van de premie aangevraagd moet worden.

Volgens de regelgeving moet een geldige aanvraag voor een aanmoedigingspremie ingediend worden binnen 6 maanden na het begin van de loopbaanonderbreking. De aanmoedigingspremie geldt slechts voor de al toegestane periode van loopbaanonderbreking. Als de loopbaanonderbreking wordt verlengd, dan moet de verlenging van de aanmoedigingspremie uitdrukkelijk aangevraagd worden. Ook voor een verlenging geldt een indieningstermijn van 6 maanden.

Omdat de regelgeving geen enkele mogelijkheid tot afwijking op de indieningstermijn biedt, kan de afdeling in geval van een laattijdige indiening geen premie toekennen. Voorzover deze klachten, en vergelijkbare klachten, handelen over de toepassing van de reglementering is de klacht **ongegrond**. Door de Vlaamse Ombudsdienst wordt er echter een **terechte opmerking** naar de afdeling geformuleerd omdat de **actieve informatieverstrekking** nog voor verbetering vatbaar is.

Er moet wel op gewezen worden dat de afdeling op het vlak van informatieverstrekking al veel inspanningen doet om het bestaan van de aanmoedigingspremie kenbaar te maken. Zo werd door de afdeling

- een grootscheepse informatiecampaagne in dag- en weekbladen opgezet;
- een brochure opgesteld en verspreid, onder andere in scholen, infozuilen, bij werkgevers- en werknemersorganisaties, bij de RVA en de VDAB;
- op de website van de administratieve dienst de aanmoedigingspremies opgenomen.

In publicaties van de RVA en het ministerie van Tewerkstelling en Arbeid omtrent loopbaanonderbreking en deeltijds werken wordt de aanmoedigingspremie beschreven.

Met het oog op een ruimere informatieverstrekking omtrent de aanmoedigingspremie werd het hoofdbestuur van de RVA verzocht haar regionale kantoren nogmaals op de hoogte te brengen van het bestaan van de aanmoedigingspremie en werd door de afdeling met de RVA in juli 2000 overleg gepleegd. Door de afdeling werd voorgesteld dat de RVA aan iedereen die loopbaanonderbreking neemt, een brochure over de premie of minstens

een korte mededeling wordt meegegeven of verstuurd en dat op de RVA-formulieren met betrekking tot loopbaanonderbreking zou worden verwezen naar het bestaan van de aanmoedigingspremie. Eind december 2000 deelt de afdeling aan de Vlaamse Ombudsdienst mee dat de RVA zich nog niet formeel geëngageerd heeft ten aanzien van de voorstellen. Enkel een verwijzing naar de aanmoedigingspremies in de brochure rond loopbaanonderbreking en een eventuele mondelinge mededeling aan de kandidaat-loopbaanonderbreker is een feit.

Om de groep van werkgevers te bereiken werd door de afdeling geopteerd om via de representatieve werkgeversorganisaties en bedrijfssectoren het bestaan van de aanmoedigingspremie kenbaar te maken.

Om de informatieverstrekking over de verlenging van de aanmoedigingspremie te verbeteren deelt de afdeling mee dat de mogelijkheid wordt onderzocht om het huidige informaticaprogramma aan te passen zodat signaallijsten gemaakt kunnen worden van personen wiens aanmoedigingspremie afloopt. Die personen ontvangen een brief over de mogelijkheid tot aanvraag van een verlenging van de premie bij een verlenging van de loopbaanonderbreking.

Tevens heeft de afdeling meegedeeld dat in de beslissingsbrief over het toekennen van een eerste aanmoedigingspremie wordt opgenomen dat binnen zes maanden na de start van de verlenging een aanvraag tot verlenging van de aanmoedigingspremie aangevraagd moet worden.

Ter gelegenheid van het uitwerken van nieuwe regelgeving omtrent aanmoedigingspremies onderzoekt de afdeling in welke gevallen een uitzondering op de indieningstermijn moet worden gemaakt. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat overmacht in elk geval opgenomen moet worden in de lijst van uitzonderingen.

WANNEER WORDT MIJN AANMOEDIGINGSPREMIE UITBETAALD?

In dossier 2000-0778 werd aan de verzoekster op 2 februari 2000 een aanmoedigingspremie toegekend voor de periode 1 september 1999 tot 31 augustus 2000. Op 23 oktober 2000 wordt aan de verzoekster haar premie uitbetaald. De verzoekster klaagt over de lange uitbetalingstermijn.

Door de driemaandelijke uitbetalingsregel kon de eerste uitbetaling ten vroegste einde april gebeuren. Doordat een administratieve fout tweemaal op rij de uitbetaling liet mislopen, en de uitbetaling driemaandelijks voorzien is, moest de verzoekster 9 maanden wachten op een rechtzetting.

De uitbetaling van de aanmoedigingspremie gebeurt door de afdeling per kwartaal (met name einde januari, april, juli en oktober) en via overschrijving. In de huidige budgettaire-administratieve procedure bestaat de mogelijkheid niet om buiten de driemaandelijke procedure betalingen uit te voeren.

Deze klacht, en vergelijkbare klachten worden als **gegrond en deels hersteld** gekwalificeerd. De **redelijke behandeltermijn**, in casu de uitbetalingstermijn per kwartaal, werd niet gerespecteerd door een administratieve fout van de afdeling. Bij de beoordeling van deze klacht en vergelijkbare klachten, acht de Vlaamse Ombudsdienst de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de afdeling de mogelijkheid zou moeten hebben om bij het oplossen van administratieve fouten de uitbetaling te versnellen zodat de burger wiens uitbetaling al laattijdig is, niet de dupe wordt van de strikte uitbetalingstermijn.

In dit verband deelt de afdeling mee dat het op dit ogenblik onmogelijk is buiten de kwartaalbetalingen een betaling uit te voeren. Wel deelt de afdeling mee dat naar aanleiding van de algemene herziening van de betrokken regelgeving, er voorgesteld zal worden om de aanmoedigingspremies maandelijks uit te betalen, zodat eventuele vergissingen ook sneller rechtgezet kunnen worden.

WORDT MIJN DOSSIER WEL BEHANDELD?

In dossier 2000-1049 heeft de verzoeker een loopbaanonderbreking sinds januari 2000. Op 1 februari 2000 stuurt hij een aanvraag tot het verkrijgen van een aanmoedigingspremie naar de afdeling. Omdat hij in augustus 2000 nog geen antwoord ontvangen heeft, neemt hij contact op met de afdeling. Door de afdeling wordt aan de verzoeker meegedeeld dat de aanvraag nooit ontvangen is. Op 1 september 2000 stuurt de verzoeker een kopie van zijn initiële aanvraag op. Die wordt door de afdeling beantwoord met een negatieve beslissing wegens laattijdige indiening.

In dossier 2000-0085 ontvangt de verzoeker voor de periode 1 november 1997 tot en met september 1998 van zijn loopbaanonderbreking een aanmoedigingspremie. Voor de verlenging in het tweede jaar stuurt de werkgever van de verzoeker naar de afdeling een aanvraag op. Omdat er geen ontvangstmelding komt, neemt de werkgever verschillende keren telefonisch contact op met de afdeling. Door de afdeling wordt telkens om geduld gevraagd. Als de verzoeker in januari 2000 zelf contact opneemt met de afdeling, wordt hem gemeld dat er geen aanvraag terug te vinden is. De verzoeker vermoedt dat zijn aanvraag verloren is gegaan. Als hij eerder had geweten dat zijn aanvraag niet toegekomen was, had hij binnen de indieningstermijn een nieuwe aanvraag ingediend. Noch de verzoeker, noch de werkgever beschikt over sluitende bewijzen dat de aanvraag is ingediend.

Over deze klacht, en in vergelijkbare dossiers, waar er een betwisting bestaat over het versturen en ontvangen van het aanvraag- of verlengingsdossier, kan de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** vellen. De burger beweert tijdig een dossier te hebben toegestuurd naar de afdeling en wacht geruime tijd op een antwoord. Als enig antwoord van de afdeling uitblijft, en de burger contact opneemt met de afdeling, blijkt dat de afdeling enkel de ontvangst kan nagaan als de burger de exacte verzenddatum van zijn dossier kent. Dat kennis van die datum van belang is, wordt echter niet gemeld in het informatiemateriaal van de afdeling. De ombudsnorm **actieve informatieverstrekking** is hier onvoldoende gerespecteerd.

Op onze vraag waarom er geen ontvangstmelding wordt verstuurd antwoordt de afdeling dat er prioriteit wordt verleend aan het onmiddellijk ten gronde behandelen van aanvraagdossiers. Omdat de achterstand in de dossierbehandeling in de loop van het eerste kwartaal 2000 werd weggewerkt, ontvangt de aanvrager binnen één maand een beslissing over zijn dossier. Eind december 2000 werd een aanvraagdossier op 10 dagen afgehandeld. De afdeling vraagt zich af wat de meerwaarde van een ontvangstmelding kan zijn bij een korte doorlooptijd van een dossier. Om de informatieverstrekking te verbeteren stelt de afdeling voor geen ontvangstmelding te versturen maar in de nieuwe brochure uitdrukkelijk te verwijzen naar de maximale behandeltermijn van een dossier.

Wat de registratie van de ontvangen dossiers betreft, deelt de afdeling mee dat er op basis van de gebruikte informaticatoepassing geen onmiddellijke informatie kan verkregen worden tijdens de behandeltermijn van een dossier. Enkel op basis van de verzendingsdatum kan manueel worden nagegaan of een bepaald dossier al dan niet ontvangen is. De binnenkomende dossiers worden dagelijks gebundeld op de datum van ontvangst.

De Vlaamse Ombudsdienst is echter van oordeel dat een ontvangstmelding een geruststelling is voor de burger dat zijn aanvraag ontvangen is. Het niet versturen van een ontvangstmelding in het kader van de huidige behandeltermijn van 10 dagen kan voor de afdeling een efficiënte oplossing zijn maar als de aanvrager de verzendingsdatum niet meer weet, blijft hij gedurende de behandeltermijn in het ongewisse over de ontvangst van zijn aanvraag.

Indien de afdeling in de toekomst geen ontvangstmelding zal versturen, is het volgens de Vlaamse Ombudsdienst noodzakelijk dat dat in een informatiecampagne uitdrukkelijk vermeld wordt. Tevens moet het registratiesysteem aangepast worden zodat er alleen op basis van de naam van de burger nagegaan kan worden of een dossier ontvangen is en hoe ver de behandeling staat.

ANDERE KLACHTEN

De overige 10 beoordeelde klachten hebben betrekking op diverse onderwerpen op het gebied van werkgelegenheid en economie.

In dossier 1999-0344 werd een klacht ingediend over verkeerde informatieverstrekking door de afdeling Europa Economie. Deze klacht is als **gegrond en deels hersteld** beschouwd.

In de overige 9 beoordeelde klachten werd de VDAB aangeschreven. 5 klachten werden als **gegrond** beschouwd en in één klacht werd een **terechte opmerking** geformuleerd. Deze klachten hebben onder andere betrekking op de lange behandeltermijn van een aanvraagdossier om erkend te worden als gehandicapte (2000-0837), de inschrijvingsprocedure voor het volgen van een opleiding (2000-1020) en de informatieverstrekking over de vergoeding voor het volgen van een IBO-opleiding (1999-1062).

4.10.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

AANBEVELING 1999-28

De Vlaamse overheid moet streven naar een structurele vermindering van de gemiddelde behandeltermijn van aanvragen voor een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. In de aangekondigde evaluatie van de aanmoedigingspremies moet daarom ook de behandeltermijn van de aanvragen worden betrokken.

Tijdens het werkjaar 2000 heeft de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid de behandeltermijn van dossiers structureel verminderd. Einde maart 2000 werd de dossierachterstand weggewerkt en bedroeg de behandeltermijn één maand. Op 22 december 2000 bedroeg de behandeltermijn 10 dagen. De vermindering van de behandeltermijn heeft de afdeling bereikt door een verhoging van het aantal dossierbehandelaars van 7 in 1999 tot 13,5 in maart 2000.

Naast de personeelssituatie werd ook de stabiliteit van het informaticanetwerk aangepast zodat o.a. productieonderbrekingen drastisch worden gereduceerd en de foutenmarge in de beslissingen verkleint. In de planning van 2001 is opgenomen dat de informatica-toepassing web-based zal worden gemaakt, wat perspectieven opent voor een directere en on-linecommunicatie met de klant-aanvrager.

AANBEVELING 1999-29

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de verlenging van de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking in overleg met de werkgevers en de federale Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verder verbeteren.

Voor de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid is de RVA de cruciale partner inzake informatieverstrekking waar alle potentiële rechthebbenden op een aanmoedigingspremie steeds langs moeten. Om die informatieverstrekking te verbeteren hebben tussen de afdeling en de RVA verschillende gesprekken plaatsgevonden. Naast de aankondiging van het bestaan van de aanmoedigingspremies in de brochures van de RVA omtrent de loopbaanonderbreking, is de RVA bereid om de burgers mondeling in te lichten over het bestaan van de aanmoedigingspremie en in de regionale werkloosheidsbureaus brochures ter beschikking te leggen. Door de RVA wordt tevens de mogelijkheid onderzocht om op het aanvraagformulier voor loopbaanonderbreking te verwijzen naar het bestaan van de aanmoedigingspremie en om een brochure of informatie over de aanmoedigingspremie te overhandigen of mee op te sturen.

Volgens de afdeling zal tijdens de maand januari 2000 het informatieaanbod op de website van de administratie Werkgelegenheid uitgebreid worden met de rubriek “de meest gestelde vragen omtrent de aanmoedigingspremie”.

Als de nieuwe of aangepaste regelgeving inzake aanmoedigingspremies van kracht wordt, zal de afdeling daaraan een uitgebreid communicatieplan hechten met het oog op een zo ruim en breed mogelijke informatieversteking bij werknemers en werkgevers.

4.10.4 CONCLUSIES

In het vorige jaarverslag werden vooral problemen vermeld in verband met de lange behandeltermijn van dossiers en de onvoldoende informatieverstrekking over de indieningstermijn van de aanmoedigingspremie.

Uit het klachtenbeeld 2000 en uit het natraject van aanbeveling 1999-28 blijkt dat de achterstand in de dossierbehandeling bijgewerkt is en aanvragen binnen een redelijke termijn, die eind december 10 dagen bedroeg, behandeld worden.

Toch blijkt dat aanvragers nog steeds in het ongewisse worden gelaten over de ontvangst en de doorlooptijd van hun dossier. Het niet-versturen van een ontvangstmelding verlicht de werklast van de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid maar gaat ten koste van de dienstverlening aan de burger. Bij strikte indieningstermijnen is de informatieverstrekking van de overheid erg belangrijk. Daarom zou de afdeling in een informatiecampagne burgers duidelijk moeten informeren dat er geen ontvangstmelding wordt verstuurd en tegelijk de gemiddelde behandeltermijn van aanvraagdossiers meedelen. Ook zou de afdeling het huidige registratiesysteem moeten aanpassen zodat aanvragers op elk moment geïnformeerd kunnen worden over de ontvangst en de behandeling van hun dossier. Zo kunnen aanvragers, wanneer hun dossier niet ontvangen is, binnen de indieningstermijn van zes maanden een nieuwe aanvraag indienen.

Op het vlak van informatieverstrekking heeft de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid zelf het initiatief genomen om de burger beter te informeren en zijn er een aantal samenwerkingsvoorstellen gedaan aan de RVA. Uit het klachtenbeeld blijkt echter dat de burger nog steeds onvoldoende geïnformeerd wordt over het bestaan van de premie, de aanvraag- en verlengingsregels. Daarom zal de afdeling ook de komende jaren moeten nagaan hoe de informatiecampagne nog kan worden verbeterd om de doelgroep tijdig te bereiken.

In de Beleidsbrief Werkgelegenheid 2001 wordt er meegedeeld dat een aantal voorstellen om de aanmoedigingspremies te heroriënteren gelanceerd werden en dat in het najaar 2000-voorjaar 2001 - rekening houdend met een aantal federale ontwikkelingen - een nieuw concept uitgewerkt wordt. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat bij deze uitwerking de regelgever zijn voordeel zal kunnen doen met de analyse die van dit klachtenbeeld werd gemaakt.

4.10.5 AANBEVELINGEN

AANBEVELING 2000-28

De Vlaamse overheid moet in overleg met de sociale partners en de RVA de informatieverstrekking over het bestaan, de verlenging en de aanvraagprocedure van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking optimaliseren.

AANBEVELING 2000-29

De Vlaamse overheid moet streven naar een klantvriendelijke oplossing om de burger op de hoogte te stellen van de ontvangst en van de doorlooptijd van het ingediende aanvraag- of verlengingsdossier.

4.11 Andere thema's

4.11.1 ALGEMEEN OVERZICHT

Tabel 42 Andere thema's: dossiers in 2000

	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	CULTUUR	GEZONDHEID	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	MEDIA	WELZIJN	DEONTO- LOGISCHE CODE	PERSONEEL	VARIA	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	2	1	0	3	0	0	2	8
Onderzoeksfase (fase C)	1	3	2	8	0	11	0	1	6	32
Beoordelingsfase (fase D)	4	2	2	17	2	8	1	0	1	37
Opschorting behandeling	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	5	5	6	26	2	22	1	1	9	77

Thema's met weinig dossiers worden hier gebundeld. Het gaat om de thema's:

- binnenlandse aangelegenheden
- cultuur
- gezondheid
- interne werking van de Vlaamse overheid
- media
- welzijn en
- varia

Op die laatste groep gaan we, gezien de diversiteit ervan, niet verder in.

Het totale aantal dossiers voor deze **andere thema's** bedraagt 77, dat wil zeggen 4,7 % van het totale aantal dossiers (zie tabel 7). Het grootste aantal dossiers betreft de **interne werking van de Vlaamse overheid**, namelijk 26. De varia tellen 9 dossiers.

Er zijn hierbij 12 **gegronde** klachten en 6 dossiers die leidden tot een **terechte opmerking**. 12 waren **ongegrond**.

4.11.2 BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN

Het thema **binnenlandse aangelegenheden** omvat klachten over gemeente- en provinciebesturen of vormen van interlokale samenwerking (intercommunales of andere instellingen), wanneer die taken uitvoeren in opdracht van de Vlaamse overheid. Dit thema is deels een restcategorie: de klachten worden in eerste instantie ingedeeld bij het inhoudelijke thema, zoals **ruimtelijke ordening** of **milieu**.

De contacten van de Vlaamse Ombudsdienst lopen via de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap: die oefent het toezicht uit.

Van de klachten en vragen werden er 12 doorverwezen, in hoofdzaak omdat die klachten betrekking hadden op de eigen gemeentelijke of provinciale bevoegdheden. Als de gemeente een ombudsdienst heeft, kan daarnaar worden doorverwezen. In het andere geval wordt verwezen naar de betrokken dienst zelf of naar een toezichthoudende overheid.

5 klachten zijn in onderzoek genomen, 4 daarvan werden beoordeeld. In 2 gevallen was het onderzoek eigenlijk onterecht opgestart omdat die klachten volgens de *derdeweg-theorie* inzake het medebewind buiten de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen (zie 2.4).

Bij de behandeling van een klacht over een provinciebestuur moest de afdeling Gemeenten, OCMW's en Provincies herhaald aandringen op antwoord van het provinciebestuur in kwestie. Zonder dat antwoord kon het onderzoek niet verder. De verzoeker vond echter dat hij te lang moest wachten op een onderzoeksbeslissing. De afdeling kon de langdurige behandeltermijn niet vermijden, maar liet na de verzoeker tussentijds te informeren over de stand van zaken. Omdat verzoeker zo lang in het ongewisse bleef, formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst een **terechte opmerking** inzake de norm **deugdelijke correspondentie** (2000-0255).

In dossier 1999-0475 werd eveneens een **terechte opmerking** over de **deugdelijke correspondentie** geformuleerd. In kader van een klacht over een stadsbestuur werd verzoeker op de hoogte gehouden door de provinciegouverneur, die door de minister belast was met het uitvoeren van het onderzoek. Een officiële mededeling van het onderzoeksresultaat en –beslissing door de minister liet echter op zich wachten.

4.11.3 CULTUUR

Het thema **cultuur** omvat klachten in verband met cultuur in de enge zin (muziek, letteren, podiumkunsten, beeldende kunst, musea, film, archeologie) en cultuur in de bredere zin (volksontwikkeling, bibliotheekwerk, sport, jeugd).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen die aangelegenheden onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, sport en jeugd, zoals het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium en de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten.

Van de 5 behandelde klachten over cultuur hebben er 2 in 2000 een beoordeling gekregen. Een van die klachten is als **gegrond** beoordeeld. Uit die klacht (2000-0022) blijkt dat een internationaal muziekfestival afgelast is moeten worden, omdat de subsidie ondanks eerdere beloftes veel te laat is toegekend. Hierdoor is bovendien de organiserende vereniging in financiële problemen geraakt. De Vlaamse overheid moet daarom zo spoedig mogelijk een voor beide partijen aanvaardbare oplossing zoeken voor de delging van de schulden die gemaakt zijn voor het afgelaste festival.

4.11.4 GEZONDHEID

Het thema **gezondheid** omvat de klachten die te maken hebben met die aspecten van de gezondheidszorg waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het gaat onder meer om de sociale en preventieve gezondheidszorg en om de subsidiëring van bepaalde verzorgingsinstellingen.

Voor de meeste aspecten van de gezondheidszorg is de federale overheid bevoegd. Dat is bijvoorbeeld zo voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

De uitvoering van het Vlaamse beleid inzake gezondheidszorg gebeurt door de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Die administratie bestaat uit twee afdelingen, de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen.

De Vlaamse Ombudsdienst onderzocht onder dit thema 4 klachten. Twee dossiers kregen in 2000 een beoordeling **gegrond, maar hersteld**, omwille van de schending van de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**. In beide klachten ging het om een brief van de verzoeker die de overheid nog niet had beantwoord. In het ene dossier (1999-1089) was de brief gericht aan de vorige bevoegde Vlaamse minister, in het andere dossier (1999-0962) aan de afdeling Verzorgingsvoorzieningen. In beide gevallen kwam er een antwoord, maar pas na de tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarom oordeelde die dat de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** onvoldoende was gerespecteerd. In het eerste dossier werd ook een aanbeveling gedaan, om bij de wisseling van minister en van zijn kabinet maatregelen te nemen om de beantwoording van brieven te verzekeren, bijvoorbeeld door overzending ervan of door opdracht (tot opvolging) aan de administratie.

4.11.5 INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Dit thema bevat klachten over de **interne werking van de Vlaamse overheid**, voor zover die klachten niet onder te brengen zijn onder meer inhoudelijke thema's.

Ze betreffen dan ook diverse onderdelen, zowel van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van de Vlaamse Openbare Instellingen.

De klachten kunnen gaan over o.a. informatie en de communicatie van de Vlaamse overheid (zoals het uitblijven van antwoorden op briefwisseling, lange behandeltermijn van dossiers), de coördinatie en de werking van de Vlaamse overheid (zoals het niet-doorgeven van gegevens of de uitvoering van een rechterlijke uitspraak), een aantal personeelsproblemen voor en na de beroepsloopbaan bij de Vlaamse overheid (zoals aanwerving, bepaalde aspecten van pensioenproblemen van Vlaamse ambtenaren), financiële betwistingen tussen burgers en de Vlaamse overheid (zoals terugbetaling en betaling van bijdragen) en overheidsopdrachten.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving 124 klachten en vragen, waarvan er 98 werden doorverwezen. 17 klachten zijn beoordeeld waarvan aan 8 klachten de kwalificatie **gegrond** werd toegekend. 7 klachten werden **deels hersteld**, 1 klacht **volledig hersteld** en 1 klacht **niet hersteld**.

2 klachten betroffen de dienstverlening door de Vlaamse Infolijn: ze werden **deels hersteld**. Dossier 2000-0789 handelt over de moeilijke bereikbaarheid. De norm **bereikbaarheid** werd geschonden. In dossier 2000-1056 voelt de verzoeker zich voor schut gezet door een medewerker van de Vlaamse Infolijn. De norm **correcte bejegening** werd geschonden. Doordat de Vlaamse Infolijn inspanningen doet om de medewerkers strikte procedures op te leggen bij het beantwoorden van vragen en zich persoonlijk tot de verzoeker wendt om zich te excuseren is de klacht **deels hersteld**.

2 klachten over de lange behandeltermijn van dossiers werden **deels hersteld**. De norm **redelijke behandeltermijn** werd geschonden. In dossier 1999-0961 werd een klacht neergelegd over het laattijdig uitbetalen van gerechtskosten door de afdeling Juridische Dienstverlening. In dossier 2000-0141 werd Toerisme Vlaanderen door de Vlaamse Ombudsdienst aangeschreven. Doordat Toerisme Vlaanderen nalaat een bericht van pensionering door te geven aan het federaal departement Verkeer kan de verzoeker niet genieten van gratis NMBS-reisbiljetten.

In dossier 2000-0804 werd ROHM Oost-Vlaanderen aangeschreven over klantenvriendelijke behandeling van een raadsman door een ambtenaar in verband met een vraag naar openbaarheid. Deze klacht werd **deels hersteld** omdat de afdeling erkent dat het gesprek uit de hand gelopen is en een ambtenaar steeds correct en beleefd moet blijven. De norm **correcte bejegening** werd geschonden.

In 1 klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst een **terechte opmerking** aan de administratie Kanselarij en Voorlichting geformuleerd. De norm **deugdelijke correspondentie** werd geschonden omdat de verzoekster recht had op een geschreven antwoord met de mededeling dat verder beroep tegen de weigeringsbeslissing inzake openbaarheid van bestuur onmogelijk is (2000-0939).

4.11.6 MEDIA

Onder het thema **media** vallen onder meer de klachten die betrekking hebben op de werking van de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid of het media-aanbod.

In principe is de VRT het aanspreekpunt bij de behandeling van klachten. Sommige klachten hebben betrekking op de kabelmaatschappijen, maar aangezien die geen “medebewindstaken” hebben, zijn de klachten over hen **onontvankelijk**. De verzoeker wordt dan doorverwezen naar het Vlaams Commissariaat voor de Media.

In 2000 hebben we 9 vragen en klachten ontvangen. Alle klachten bleken **onontvankelijk** te zijn, ook de twee klachten waarvoor een dossier werd aangelegd. Deze kregen dan ook de beoordeling **andere**.

4.11.7 WELZIJN

Het thema **welzijn** omvat klachten over de sociale dienstverlening van een overheidsinstantie of van een door de overheid gesubsidieerde of erkende privé-instelling en klachten over de erkenning of de subsidiëring van privé-instellingen in de welzijnssector .

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn er voor dit thema contacten met de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur en ook met enkele Vlaamse Openbare Instellingen, zoals het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap en Kind en Gezin.

6 klachten die werden opgestart in 2000 betreffen Kind en Gezin en hebben betrekking op de interlandelijke adoptie. Het onderzoek in deze dossiers is nog niet afgerond.

2 klachten tegen Kind en Gezin die werden beoordeeld hebben betrekking op de bijdrage van ouders voor de kinderopvang.

In het dossier 2000-0734 werd de klacht door de ombudsdienst als **gegrond en niet hersteld** gekwalificeerd. Het attest van toezicht voor een kinderdagverblijf wordt tijdelijk ingetrokken door Kind en Gezin. Dit betekent dat de ouders de opvangkosten voor die periode fiscaal niet kunnen inbrengen. De ouders werden omtrent de intrekking niet op voorhand geïnformeerd, noch werden ze begeleid in hun zoektocht naar een andere kwaliteitsvolle kinderopvang. De ombudsdienst achtte de normen **interne klachtenbehandeling** en **actieve dienstverlening** geschonden.

Voorstellen en aanbevelingen

181	5.1 VOORSTELLEN
181	5.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
184	5.1.2 NIEUWE VOORSTELLEN
184	5.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN
184	5.2.1 NATRAJECT VORIGE THEMATISCHE AANBEVELINGEN
185	5.2.2 NIEUWE THEMATISCHE AANBEVELINGEN
185	FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD
185	FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING
186	MILIEU
187	RUIMTELIJKE ORDENING
187	WONEN
188	ONDERWIJS
188	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
188	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
189	5.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN
189	5.3.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
194	5.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

Het ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht “**voorstellen en aanbevelingen** te formuleren om de dienstverlening te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3°). De **voorstellen** hebben tot doel de dienstverlening door de Vlaamse Ombudsdienst scherper af te lijnen en toegankelijker te maken voor de burger. De aanbevelingen worden ingedeeld in **thematische aanbevelingen** en in **algemene aanbevelingen**.

De aanbevelingen en voorstellen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten. Het Vlaams Parlement maakt en wijzigt de regelgeving en moet de beleidsuitvoering door de regering en haar diensten controleren. De Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten voeren met hun besluiten de decreten en regels uit. Zij zijn er verantwoordelijk voor dat de uitvoering op het terrein zelf en de ambtelijke organisatie goed functioneren en dat de regelgeving correct wordt toegepast. En dat de burger de dienstverlening krijgt, waar hij recht op heeft.

Zowel de voorstellen als de aanbevelingen van het Jaarverslag 1999 zijn zowel in het Vlaams Parlement als in de schoot van de Vlaamse Regering en haar overheidsdiensten besproken. In het Vlaams Parlement heeft die bespreking geleid tot drie resoluties, die werden goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 5 juli 2000. Voor de voorstellen en algemene aanbevelingen had de bespreking vooraf plaats in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken. In verband met de voorstellen en de thematische en algemene aanbevelingen ontvingen wij ook antwoorden van de minister-president namens de Vlaamse Regering en van diverse departementen, administraties, afdelingen en VOI's. Telkens werden drie vragen voorgelegd:

- kunt u zich aansluiten bij de aanbevelingen?
- welke intenties zijn er in dat verband?
- wat is er reeds gerealiseerd?

Voor de thematische aanbevelingen hebben geleid tot concrete initiatieven en realisaties. De voorstellen en algemene aanbevelingen hebben vooral een structureel en langetermijnkarakter, zodat de erin vervatte problematieken op een langere termijn door de Vlaamse Ombudsdienst moet worden opgevolgd. Alleszins zijn daartoe toch reeds in 2000 een aantal initiatieven genomen. De aangekondigde reorganisatie van de Vlaamse overheidsdiensten, met de creatie van dertien ministeries en extern of intern verzelfstandigde agentschappen, zal hoe dan ook in het volgende Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst effect sorteren.

Vanaf dit Jaarverslag wordt dat “natraject” van de voorstellen en aanbevelingen telkens een apart onderdeel in dit deel 5, maar voor het natraject van de thematische aanbevelingen en voor de conclusies die tot nieuwe thematische aanbevelingen hebben geleid, wordt verwezen naar de themastukken in deel 4. De nieuwe opbouw van deel 5 ziet er dus zo uit:

- 5.1 Voorstellen
 - 5.1.1 Natraject vorige voorstellen
 - 5.1.2 Nieuwe voorstellen
- 5.2 Thematische aanbevelingen
 - 5.2.1 Natraject vorige thematische aanbevelingen (zie deel 4)
 - 5.2.2 Nieuwe thematische aanbevelingen
- 5.3 Algemene aanbevelingen
 - 5.3.1 Natraject vorige algemene aanbevelingen
 - 5.3.2 Nieuwe algemene aanbevelingen

De toelichting bij de voorstellen en aanbevelingen 1999 uit het Jaarverslag 1999 is cursief gezet.

5.1 Voorstellen

5.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN

Het Vlaams Parlement sluit zich in een resolutie van 5 juli 2000 (Stuk nr. 171, 1999-2000) aan bij de voorstellen, geformuleerd in het Jaarverslag 1999.

VOORSTEL 1999-01

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure voor de burger te verduidelijken.

Het onderscheid tussen de behandeling van vragen en klachten over algemeen beleid door het Vlaams Parlement en de behandeling van tweedelijnsklachten door de Vlaamse Ombudsdienst is niet meteen duidelijk voor de burger-verzoeker. Het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst zouden concreter en intensiever kunnen samenwerken en hun wederzijdse informatie-uitwisseling en doorverwijzing voor de verzoekschriftenprocedure verder uitbouwen.

Intussen is door het Vlaams Parlement een werkgroep belast met de uitwerking van een aanpassing van het verzoekschriftendecreet van 14 juli 1998: dat is evenwel nog niet uitgekmond in een voorstel van decreet. Toch wordt in de voorstellen –naast een heel aantal andere wijzigingen– een aantal verbeteringen aangebracht. Wat de relatie met de Vlaamse Ombudsdienst betreft, gaat het vooral om een verruiming van het voorwerp van de klachten, de zogenaamde “klachtpetities”, die worden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst en de mogelijke voorafgaandelijke “raadpleging” van de Vlaamse Ombudsdienst voordat een klachtpetitie wordt doorverwezen. Wij verwijzen voor de details naar deel 1.

VOORSTEL 1999-02

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er onderzocht wordt of een gerechtelijke procedure opgeschort kan worden tijdens de klachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst. Een beroep doen op een ombudsdienst wordt voor de burger op die manier een reëel alternatief voor een gerechtelijke procedure.

Een behoorlijke klachtenbehandeling veronderstelt dat de burger duidelijkheid krijgt over het effect en de efficiëntie van de verschillende beroeps- en ombudsprocedures. Het verdient in overweging genomen te worden of kan worden voorzien in de opschorting van procedures voor de rechtbank, zolang de ombudsklachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst aan de gang is. Zo kan in sommige gevallen een beroep op de ombudsdienst een reëel alternatief worden voor een gerechtelijke procedure.

Deze discussie overstijgt uiteraard de positie van de Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaamse institutionele landschap. De regelgeving inzake de ombudsfunctie zou zo moeten evolueren dat de ombudsfunctie in de constitutionele en jurisdictionele ordening van onze sociale rechtsstaat een volwaardige plaats krijgt, wat een duidelijke uitspraak vergt over de relatie met georganiseerde administratieve en jurisdictionele beroepen.

De keuze om voor de tussenkomst van de ombudsman het “una via”-beginsel toe te passen is niet evident. Zeker voor het administratief beroep lijkt een opschorting aangewezen, omdat op deze wijze voor de burger het beroep op de ombudsdienst een reëel alternatief wordt en het risico wordt vermeden dat door een beroep op de ombudsdienst termijnen verstrijken, vooraleer een bemiddeling is tussengekomen of een beoordeling geformuleerd.

Er zijn verschillende mogelijkheden om hieraan te verhelpen:

- a) een termijn instellen voor een klacht bij de ombudsman, gevolgd door een nieuwe termijn, telkens zestig dagen bijvoorbeeld, voor een beroep bij de Raad van State
- b) de ombudsman stelt vast dat de Raad van State bevoegd is en als de termijn van zestig dagen voor een beroep nog niet is verstreken, beschikt de verzoeker nog over dertig dagen om zijn verzoekschrift aan te vullen (dit is de Nederlandse regeling)
- c) de toekenning van een opschortende werking aan het onderzoek door de ombudsman
- d) de termijn voor de Raad van State begint pas te lopen nadat de ombudsman binnen een bepaalde termijn zijn onderzoek heeft afgerond. Het lijkt in deze optie wel redelijk om de opschortende werking te koppelen aan een, eventueel gemotiveerd verlengbare, maximale behandeltermijn voor de ombudsdienst.

Ook de jaarverslagen van het college van de federale ombudsmannen bevatten een aantal overwegingen en aanbevelingen op dit gebied. Wij verwijzen in dit verband ook naar het wetsvoorstel tot wijziging van artikel 13 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen (Kamer van Volksvertegenwoordigers, 1999-2000, Stuk nr. 0853/001). De opschortende werking ten aanzien van jurisdictionele beroepen is niet evident, maar zeker niet ondenkbaar en in een aantal landen ook aanvaard.

VOORSTEL 1999-03

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er werk wordt gemaakt van een “klachten-decreet”.

De eerstelijnsklachtenbehandeling in de Vlaamse overheidsdiensten moet gestroomlijnd en geprofessionaliseerd worden. Daartoe zou er een goed voorbereid “klachtendecreet” goedgekeurd moeten kunnen worden. “Klachtendecreet” is onderhand de werknaam geworden voor het decreet dat het klachtenmanagement in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen moet regelen. Zo’n decreet zou niet alleen de elementaire beginselen van het klachtrecht van de burger kunnen verduidelijken, het zou ook de tweedelijnspositie van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de klachtendiensten kunnen verduidelijken.

Intussen is een voorstel van decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen hangende bij het Vlaams Parlement (1999-2000, Stuk nr. 272): de bespreking zal plaats hebben in de commissie Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken. Een bespreking van de krachtlijnen van dat decreet vindt u in deel 1.

Ook op het niveau van de uitvoerende macht wordt gedacht aan een organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling. In de geplande reorganisatie van de Vlaamse overheid wordt daaraan de nodige aandacht besteed. De Vlaamse Regering deelt op 27 november 2000 in haar reactie op de algemene aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst mee dat afspraken worden gemaakt “om verder werk te maken van de organisatie van het (eerstelijns)klachtenmanagement in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap: elk departement zal bepalen op welke wijze het klachtenmanagement zal ingericht worden, in functie van de specifieke noden en behoeften; de modaliteiten van het departementale klachtenmanagement worden tegen december 2000 gerapporteerd aan de voorzitter van het college”. Binnen de bevoegdheid binnenlandse aangelegenheden kan worden verwezen naar een omzendbrief van de bevoegde Minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport van 10 november 1999 met een procedure voor een samenhangend en eenvormig klachtenmanagement.

Naast een decretaal kader en een blauwdruk van de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling zal het van belang zijn te kijken naar de concrete implementatie ervan op het terrein, de toegankelijkheid voor de burger en de capaciteit om in de eerste lijn tot oplossingen van klachten te komen.

VOORSTEL 1999-04

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor het mogelijke beroep op de Vlaamse Ombudsdienst te vermelden op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

De Vlaamse overheidsdiensten zouden zelf zo veel mogelijk de burgers erop moeten wijzen dat zij eerst bij de dienst zelf terechtkunnen met hun klacht en dat zij daarna op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep kunnen doen. Dat past in de principes van actieve openbaarheid van bestuur zoals die opgenomen zijn in het decreet van 18 mei 1999. Het is aangewezen dat de overheidsdiensten die dubbele klachtenprocedure vermelden op hun informatieve en besluitvormingsdocumenten.

Aan dit voorstel is nog geen uitvoering gegeven.

VOORSTEL 1999-05

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat de overheid zich bezint over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

De lokale ombudsfunctie is zeer ongelijk ingevuld: maar een kleine minderheid van steden en gemeenten in België heeft een ombudsdienst, wat aanleiding geeft tot een ongelijke situatie voor de burger. Maar ook voor de burger die wel een ombudsdienst in zijn Vlaamse gemeente heeft, is het niet duidelijk wanneer en waarvoor hij bij zijn lokale ombudsdienst dan wel bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kan. Het is aangewezen dat de federale en gewestelijke overheden overleggen om aan die situatie een einde te maken, bijvoorbeeld door de uitwerking van een kaderregeling voor de organisatie van een (inter)gemeentelijke ombudsfunctie.

In dit verband kan worden gesignaleerd dat ook in de loop van het jaar 2000 een aantal nieuwe ombudsmannen-vrouwen-diensten is geïnstalleerd, zoals in Sint-Niklaas. Intussen is in de Kamer van Volksvertegenwoordigers een wetsvoorstel ingediend tot aanvulling van de nieuwe gemeentewet met een artikel 122bis met betrekking tot de gemeentelijke ombudsman of –vrouw (Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2000-2001, Stuk nr. 0955/001). Het legt een aantal basiscriteria vast voor als een lokale overheid het initiatief neemt om aan de ombudsfunctie vorm te geven. De indieners beogen, zonder de gemeenten te verplichten een ombudsdienst in te stellen, de benaming te beschermen en de algemene voorwaarden vast te stellen waaronder de gemeenteraden een ombudsman of –vrouw mogen aanstellen: de betrokkene moet onafhankelijk zijn tegenover de administratie en het college, hij of zij moet als externe instelling klachten over de gemeentediensten onderzoeken en daarbij bemiddelend optreden en een jaarverslag opmaken, dat openbaar wordt gemaakt. Ook kan worden verwezen naar de “proeve van gemeentedecreet”, waarin een kaderregeling voor de lokale ombudsdiensten aan bod komt.

Vooraf moet ook worden nagedacht over mogelijke intergemeentelijke formules, al dan niet gekoppeld aan de mogelijkheid om “aan te sluiten” bij een ombudsdienst van een hoger niveau: daarbij moet worden gewezen op de in het Lambermont-akkoord voorgestelde regionalisering van de gemeente- en provinciewet.

In de bespreking van deze voorstellen in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken (1999-2000 Stuk nr. 41/2) van het Vlaams Parlement is ook gewezen op de noodzaak van de organisatie van een behoorlijk eerstelijns-klachtenmanagement op lokaal niveau.

5.1.2 NIEUWE VOORSTELLEN

Voor het jaar 2000 formuleert de Vlaamse Ombudsdienst geen nieuwe voorstellen.

5.2 Thematische aanbevelingen

5.2.1 NATRAJECT VORIGE THEMATISCHE AANBEVELINGEN

In de themastukken 4.2 tot en met 4.10 wordt, telkens in hoofdstuk 3, het natraject van de thematische aanbevelingen besproken.

5.2.2 NIEUWE THEMATISCHE AANBEVELINGEN

In de themastukken 4.2 tot en met 4.10 zijn, na de conclusie in hoofdstuk 4, de thematische aanbevelingen al geformuleerd. We zetten ze hier nog eens op een rijtje.

FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD

AANBEVELING 2000-01

De Vlaamse overheid moet mee zorgen voor een herziening van de wet op het kijk- en luistergeld vanuit de hedendaagse fiscale beginselen.

AANBEVELING 2000-02

De Vlaamse overheid moet het begrip fraude in de wet op het kijk- en luistergeld en de eraan verbonden sanctie, de taksverdubbeling, op een correcte wijze toepassen, namelijk alleen als de belastingoverheid kan bewijzen dat er een intentie tot fraude aanwezig is.

AANBEVELING 2000-03

De Vlaamse overheid moet garant staan voor een klantvriendelijke inning waarbij een goede informatieverstrekking over opzeggings- en afbetalingsregelingen wordt geboden, ook op het aanslagbiljet van semestriële betalers. De eerstelijnsklachtenbehandeling moet verder uitgebouwd worden.

AANBEVELING 2000-04

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met de kabelmaatschappijen verbeteren, zodat het informeren van nieuwe kabelabonnees over hun aangifteverplichtingen kan worden gegarandeerd.

AANBEVELING 2000-05

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of en hoe kostenopdrijvend deurwaarders-optreden beperkt kan worden.

AANBEVELING 2000-06

De Vlaamse overheid moet dossiers van belastingplichtigen met betalingsproblemen pro-actiever opvolgen zodat de inschakeling van meerdere deurwaarders wordt vermeden.

FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING

AANBEVELING 2000-07

De Vlaamse overheid moet ernaar streven de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing te behandelen binnen een maximale termijn van zes maanden, maar bij voorkeur binnen een kortere termijn.

AANBEVELING 2000-08

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de rechtstreekse en onrechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen fundamenteel verbeterd wordt.

AANBEVELING 2000-09

De Vlaamse overheid moet alle briefwisseling beantwoorden, ook tussentijdse vragen naar de stand van zaken in de behandeling van een bezwaarschrift over de onroerende voorheffing.

MILIEU**AANBEVELING 2000-10**

De Vlaamse overheid moet bij de milieuhandhaving samen met de gemeenten de aanpak van alle milieu-overtredingen waarborgen.

AANBEVELING 2000-11

De Vlaamse overheid moet naar een duidelijke en geharmoniseerde kostenregeling in de sector van de drinkwaterverdeling streven.

MILIEU: AFVALWATERHEFFING**AANBEVELING 2000-12**

Voor de afvalwaterheffing moeten de Vlaamse Milieumaatschappij en de watervoorzieningsmaatschappijen de burgers met meer nadruk blijven wijzen op de consequenties van de “onweerlegbare” band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht. Uitgaande van het principe “de vervuiler betaalt” zou door de Vlaamse overheid onderzocht moeten worden of en in welke gevallen in de regelgeving de band tussen gefactureerde en heffingsplichtige wel weerlegbaar gemaakt kan worden.

AANBEVELING 2000-13

De Vlaamse Milieumaatschappij moet een betere controle uitwerken op de correctheid van de verzendingsadressen.

AANBEVELING 2000-14

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of en hoe het inschakelen van een deurwaarder, wat extra kosten meebrengt, beperkt kan worden.

AANBEVELING 2000-15

Bij de opstelling van de nieuwe aanslagbiljetten moet de Vlaamse Milieumaatschappij rekening houden met positieve beslissingen over bezwaarschriften uit voorgaande heffingsjaren, zodat de heffingsplichtige niet opnieuw met dezelfde fout wordt geconfronteerd.

AANBEVELING 2000-16

De Vlaamse overheid moet streven naar een verfijning, objectivering en eventueel een uitbreiding van de criteria die bij laattijdige indiening van een bezwaarschrift als overmacht kunnen gelden.

RUIMTELIJKE ORDENING**AANBEVELING 2000-17**

De gemeenten, de provincies en de Vlaamse overheid moeten ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning binnen de termijn worden afgehandeld die in de regelgeving is vermeld.

AANBEVELING 2000-18

De Vlaamse overheid moet inzake stedenbouwmisdrijven, naast aan een gedegen algemeen informatiebeleid en een eenvormig en consequent optreden op het terrein, ook voldoende zorg besteden aan de individuele correspondentie met de burger over haar concrete optreden.

AANBEVELING 2000-19

De Vlaamse overheid moet in het decreet op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten de mogelijkheid opnemen om rekening te houden met overmacht. Ook een meer aangepaste sanctie bij niet-tijdige betaling van de heffing is aangewezen. Dat kan aan bod komen in het onderzoek naar een verdere afstemming van het decreet met het decreet inzake de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen.

WONEN**AANBEVELING 2000-20**

De Vlaamse overheid moet inspanningen blijven leveren om informatie over huisvesting te verstrekken op maat van de doelgroep.

AANBEVELING 2000-21

De Vlaamse overheid moet in elk premiedossier de aanvrager wijzen op het risico dat het Rekenhof over de premietoekenning anders kan oordelen dan de afdeling die de premie toekent.

AANBEVELING 2000-22

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of in een grotere tijdsspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing.

AANBEVELING 2000-23

De Vlaamse overheid moet de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

ONDERWIJS**AANBEVELING 2000-24**

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT**AANBEVELING 2000-27**

Bij de invoering van een algemene maatregel, zoals de zgn. '65+kaart' voor senioren, moet de Vlaamse overheid zoveel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers garanderen.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID**AANBEVELING 2000-28**

De Vlaamse overheid moet in overleg met de sociale partners en de RVA de informatieverstrekking over het bestaan, de verlenging en de aanvraagprocedure van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking optimaliseren.

AANBEVELING 2000-29

De Vlaamse overheid moet streven naar een klantvriendelijke oplossing om de burger op de hoogte te stellen van de ontvangst en van de doorlooptijd van het ingediende aanvraag- of verlengingsdossier.

5.3 Algemene aanbevelingen

5.3.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN

De algemene aanbevelingen van 1999 zijn overgenomen en bekrachtigd door het Vlaams Parlement in de reeds genoemde “Resolutie betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst” van 5 juli 2000 (1999-2000, Stuk nr. 371). Bij de bespreking van de algemene aanbevelingen in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van het Vlaams Parlement (1999-2000, Stuk nr. 41/2) is door verschillende commissieleden overigens aangedrongen op de opvolging, die moet worden gegeven aan deze aanbevelingen. Het Vlaams Parlement verzocht in deze resolutie de Vlaamse Regering om “tegen eind 2000 aan het Vlaams Parlement mee te delen welke concrete beslissingen terzake reeds werden genomen en op welke manier aan het geheel van deze maatregelen tegemoet zal worden gekomen”.

Een rapportage is ter attentie van de Vlaamse ombudsman gebeurd in een uitvoerige brief van 27 november 2000 vanwege de minister-president van de Vlaamse Regering na een analyse door het College van secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap over de opvolging van de algemene aanbevelingen door de Vlaamse administratie. Deze nota bevatte tevens een aantal reacties van departementen, administraties en afdelingen, alsook een door de Vlaamse minister van Leefmilieu en Landbouw gecoördineerd antwoord, zowel van de betrokken administratie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de betrokken Vlaamse Openbare Instellingen voor de aanbevelingen op het gebied van het thema “milieu” (28 november 2000). Ook verwijzen wij naar de brief van de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport (9 november 2000).

AANBEVELING 1999-30

De bezwaarprocedures moeten veralgemeend worden.

Het valt aan te bevelen om in de diverse sectoren, waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger te voorzien in een georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht. Dat valt te verkiezen boven een systeem van willig beroep. Daarbij moet de vermenigvuldiging van procedures met impliciete afwijzing als regel worden stopgezet, om het inactieve bestuur niet te belonen voor zijn inactiviteit.

De Vlaamse Regering merkt op dat het ontbreken van bezwaarprocedures eerder de uitzondering is dan de regel en dat de invoering van nieuwe bezwaarprocedures “met de grootste omzichtigheid moet gebeuren, omdat zij de behandelingstermijnen voor dossiers de facto gevoelig kunnen verlengen”. De opname van een bezwaarrecht in verband met de inning van het kijk- en luistergeld lijkt niet meer actueel, omdat “het principe zelf van het kijk- en luistergeld ter discussie” staat. In een voorstel van Algemene Wet Bestuursrecht, ingediend bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers, is een algemeen bezwaarrecht opgenomen (Kamer van Volksvertegenwoordigers, 1999-2000, Stuk nr. 0679/001).

AANBEVELING 1999-31

De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet waar nodig verder worden verbeterd.

De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet nog worden verbeterd. In de thema's waarover veel dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn aangelegd, wordt over die bereikbaarheid vaak geklaagd. Zowel de telefonische bereikbaarheid als de fysieke bereikbaarheid, maar ook de deugdelijke correspondentie en de beantwoording van briefwisseling binnen een redelijke termijn zijn daarbij aandachtspunten.

De Vlaamse Regering meldt dat de telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap begin 1998 werd gemeten door onafhankelijke specialisten, wat heeft geleid tot de oprichting van de Vlaamse Infolijn, van sectorale infolijnen en inzonderheid van het nieuwe interdepartementale project "Klant aan de lijn". De doelstellingen zijn: de verbetering van de initiële bereikbaarheid, een vermindering van de doorverbindtijden, de verbetering van de opvang van afwezige ambtenaren, de verbetering van de attitude aan de telefoon en de organisatie van een systematische kwaliteitsbewaking. Vooral bij piekperiodes is, naar aanleiding van het Jaarverslag 1999, besloten extra operatoren in te schakelen en de eerstelijnsopvang door de Vlaamse Infolijn te organiseren voor de onroerende voorheffing en het kijk- en luistergeld. Wij verwijzen naar dit onderdeel in deel 4: dit is immers niet vlekkeloos verlopen. De Vlaamse Ombudsdienst zal hier blijven op toezien.

AANBEVELING 1999-32

Interne organisatorische redenen mogen geenszins de klantvriendelijkheid en de dienstverlening van de Vlaamse overheid nadelig beïnvloeden.

Redenen van interne aard bij de Vlaamse overheidsdiensten mogen niet als alibi worden gebruikt voor een slechte of geringe organisatie van de bereikbaarheid. Wij denken daarbij aan werkoverlast, het gebrek aan personeel, opleidingen, onduidelijke regelgeving, vakantie- en andere werktijdenregelingen. Ook de uitbesteding van een overheidstaak aan een externe partner via outsourcing mag geen invloed hebben op de kwaliteitseisen die de Vlaamse overheid stelt ten aanzien van de uitoefening van haar kerntaken.

De Vlaamse Regering wijst erop dat door verbeteringsinitiatieven wordt gewerkt aan het wegwerken van interne organisatorische obstakels die een klantgerichte dienstverlening belemmeren, zoals onder meer lopende proces- en personeelsplannen, die de processen vereenvoudigen, en die zullen zijn afgerond einde 2001, het permanent evolueren naar een organisatie met aandacht voor verantwoordelijkheidszin en resultaatgericht werken en ten slotte nauwere samenwerkingsverbanden met externe partners inclusief gedetailleerde kwaliteits- en servicelevels.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft deze aanbeveling op het terrein en in concreto beoordelen.

AANBEVELING 1999-33

De behandeltermijnen bij aanvragen en briefwisseling moeten redelijk zijn.

Ook als de regelgeving geen dwingende termijnen oplegt of alleen termijnen van orde bevat, moet de doorlooptijd van de behandeling van aanvragen en dossiers redelijk blijven, net als de behandeltermijn voor correspondentie. Als de behandeltermijn vermoedelijk lang tot zeer lang zal zijn, is een mededeling daarover in het begin van de behandeling of tussentijds aangewezen. Toch moet in de eerste plaats naar redelijke behandeltermijnen worden gestreefd.

De Vlaamse Regering vindt dit een terechte aanbeveling en meldt dat er in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap periodiek afspraken worden gemaakt rond behandeltermijnen, waarbij de inkorting samenloopt met vereenvoudiging en inzet van het juiste personeel. De Vlaamse Ombudsdienst moet blijven evalueren of dit de gewenste effecten sorteert.

Enkele concrete toepassingen hiervan geven wij opnieuw weer.

- Voor de aflevering of weigering van stedenbouwkundige vergunningen nemen wij de decretale termijn als uitgangspunt om te beoordelen of een termijn redelijk of onredelijk is: wordt deze overschreden, dan is een klacht gegrond, ook al betreft het hier geen vervaltermijnen, maar termijnen van orde. Wij verwijzen naar het thema **ruimtelijke ordening**.
- Als een bezwaarschrift in een fiscale aangelegenheid wordt ingediend is de niet-behandeling ervan binnen een termijn van zes maanden onredelijk lang, wat leidt tot de beoordeling **gegrond**. De inspiratiebron is de opname van die termijn in de nieuwe fiscale wetgeving: als de belastingplichtige na zes maanden geen beslissing heeft gekregen, kan hij een fiscale procedure bij de rechtbank inleiden.
- Als een half jaar verstrijkt tussen een eerste brief en de herinnering van de administratieve overheid in verband met de betaling (van het kijk- en luistergeld) gaat het volgens de Vlaamse Ombudsdienst om een onredelijke behandeltermijn, maar daarbij speelt tevens het element (gebrek aan) **actieve dienstverlening** een rol.
- Als een aanvraag of dossier niet binnen één maand behandeld of afgehandeld kan worden, moet er een ontvangstmelding of een tussentijds bericht gestuurd worden.
- Als een burger ten onrechte betaalde of geïnde sommen terug moet krijgen, dan oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat een termijn van maximum twee maanden na de eerste vraag tot terugbetaling van de burger redelijk blijft: wordt die overschreden, dan is de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden. Wij verwijzen naar het gedeelte over de fiscaliteit, in het bijzonder naar het onderdeel onroerende voorheffing.

AANBEVELING 1999-34

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen en te gebruiken bij de behandeling van aanvragen.

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst op het feit dat gegevens en informatie niet of onvoldoende worden uitgewisseld om bijvoorbeeld een heffing of belasting te innen of een vrijstelling of een vermindering toe te kennen. Bij de inning van de onroerende voorheffing is de automatische toekenning van vrijstellingen en verminderingen daarentegen wel het uitgangspunt, maar dat is in de praktijk niet zonder moeilijkheden verlopen.

Die gewenste uitwisseling gaat over gegevens en attesten van andere Vlaamse overheidsdiensten of van federale diensten. In de mate van het mogelijke moeten een efficiënte uitwisseling en koppeling van gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen.

De Vlaamse Regering merkt op dat in alle departementen die rechtstreekse dienstverlening moeten verzekeren aan grote aantallen “klanten”, initiatieven tot koppeling van gegevens zijn en worden genomen, zodat niet steeds dezelfde gegevens moeten worden opgevraagd. Technische hinderpalen worden opgeruimd naarmate de informatisering vordert, ook al is er in een beginfase steeds een foutenmarge aanwezig. Maar er zijn ook vele juridische en organisatorische hinderpalen, zo meldt men: toegang krijgen tot het rijksregister en de kruispuntbank is zeer omslachtig, onder meer om de bescherming van

de privacy te garanderen. De suggestie van de Ombudsdienst om voor de inning van het kijk- en luistergeld gebruik te maken van de gegevens van de federale Dienst voor Inschrijving van Voertuigen, de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid en de gegevens van kabelmaatschappijen zou op juridische bezwaren en praktische moeilijkheden stuiten. We noteren dat inzake de koppeling van gegevens voor de beoordeling van aanvragen tot studietoelagen, informatisering oplossingen zal genereren. Men werkt in bepaalde departementen ook verder aan de uitbouw van gemeenschappelijke klantenbestanden en de toekenning van een uniek klantnummer. Positief is de koppeling die nu automatisch gebeurt voor de vermindering van de afvalwaterheffing, waar de nodige gegevens worden gekoppeld.

Inzake het kijk- en luistergeld is de relatie tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en de kabelmaatschappijen niet optimaal voor het doorgeven van gegevens over kabelaansluitingen en de inning van het kijk- en luistergeld, hoewel de maatschappijen de gegevens over aansluitingen verplicht moeten doorgeven. Ook zou de Belastingdienst voor Vlaanderen er bij de kabelmaatschappijen op aan kunnen dringen om het publiek beter op de hoogte te brengen van de wettelijke bepalingen, die soms tot problemen aanleiding geven. In de zogenaamde “kabelbrief” moet ook aan de burger worden meegedeeld welke status die heeft en dat die met name tot een mogelijke sanctionering kan leiden. Vanuit de Belastingdienst voor Vlaanderen zijn een aantal acties ondernomen om de koppeling van de gegevens te verbeteren, maar dat heeft nog niet tot bevredigende resultaten geleid.

Een ander voorbeeld is de onmogelijkheid om inzake studietoelagen te komen tot een koppeling van meerdere dossiers van één gezin, dat een studietoelage voor verschillende gezinsleden aanvraagt. Vanuit een gezonde invulling van de notie **coördinatie** mag van de overheid worden verwacht dat het nodige wordt gedaan om tot een koppeling te komen, al dan niet na mededeling van dit feit door de betrokkenen.

AANBEVELING 1999-35

De Vlaamse overheid moet streven naar coördinatie tussen haar verschillende diensten, zodat zij ten aanzien van de gebruiker een eenduidige houding aanneemt.

Interne coördinatie vergt dat verschillende diensten van de Vlaamse overheid ten aanzien van de burger geen verschillende houding aannemen, bijvoorbeeld bij de vergunningverlening.

Volgens de Vlaamse Regering is dit een permanent aandachtspunt, waaraan wordt gewerkt via sectorale en sectoroverschrijdende afspraken, initiatieven tot harmonisering en vereenvoudiging van regelgeving en tot coördinatie van administratieve processen.

AANBEVELING 1999-36

Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven.

De Vlaamse overheid moet er blijven naar streven om toegankelijke en correcte informatie te verstrekken, zodat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen. Wij verwijzen naar de informatie over de diverse voordelen en tegemoetkomingen op het gebied van het wonen.

Eventueel al bestaande initiatieven moeten verder uitgebouwd en verfijnd worden. Die aanbeveling geldt zowel voor algemene informatiekanalen, zoals brochures, als voor de noodzakelijke actieve informatieverstrekking in de individuele relatie met de burger-gebruiker van de Vlaamse overheidsdienst.

Als er beleidsvoornemens worden aangekondigd via campagnes en als daarbij bepaalde klantvriendelijke toezeggingen worden gedaan, dan moet de Vlaamse overheid haar toezeggingen ook gestand doen. Wij verwijzen naar onze aanbevelingen in verband met de inning van de onroerende voorheffing.

De Vlaamse Regering stelt dat het hier gaat om een “blijvende uitdaging”, waarbij de hoofdverantwoordelijkheid ligt bij het lijnmanagement, maar ondersteund door een aantal beleidsveld overstijgende initiatieven, zoals de Vlaamse Infolijn. Er loopt tevens een wetenschappelijk onderzoek in opdracht van de Vlaamse overheid rond doelgroepgerichte overheidscommunicatie. Er komt een systeem van monitoring inzake veel gestelde vragen. De sector wonen krijgt hier bijzondere aandacht. Wij verwijzen ook naar het parlementair initiatief tot een voorstel van decreet houdende controle op de communicatie van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt onder meer de verwarring vast naar aanleiding van het beleidsvoornemen om het kijk- en luistergeld af te schaffen. Een verdere precisering en bekendmaking van de kanalen van informatievervalsing en het onderscheid met het intern en extern klachtenmanagement dringen zich op.

AANBEVELING 1999-37

Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem moet worden geconcretiseerd.

Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem voor informatie over en behandeling van diverse aanvragen, onder meer inzake fiscaliteit en wonen, moet worden geconcretiseerd. Uiteraard is één loket alleen dan interessant, als de klantvriendelijkheid en de dienstverlening er ook door verbeteren.

De Vlaamse Regering heeft in maart 2000 gekeken naar een concept van de administratie voor de opbouw van geïntegreerde loketten voor een vijftal clusters van beleidsvelden, die hoog scoren op de wensenlijst van de klanten: dat project wordt verder onderzocht.

De Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport deelt mee dat in de begroting 2001 voor het interdepartementaal project “uniek loket” bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een krediet van 100 miljoen frank is uitgetrokken.

Op het terrein is de realisatie van het éénloket-systeem zeker nog niet rond. Enkele initiatieven staan wel op het getouw. Wij verwijzen ook naar de ideeën rond e-government in de Kleurennota van de Vlaamse Regering en de Septemberverklaring 2000 van de minister-president van de Vlaamse Regering (25 september 2000).

AANBEVELING 1999-38

De Vlaamse overheid moet streven naar een consequente en correcte toepassing van de bestaande regelgeving.

De Vlaamse overheid moet erop toezien dat de toepassing van de bestaande regelgeving consequent en correct gebeurt. Aan de bestaande regelgeving mogen, bij de toepassing ervan, geen impliciete of expliciete aanvullende voorwaarden worden toegevoegd.

Hierbij merkt de Vlaamse Regering op dat een correcte toepassing van de regelgeving wordt bemoeilijkt:

- door “onvolkomenheden in de wetgeving”, onder meer ook het feit dat dossiers deels moeten worden behandeld aan de hand van federale wetgeving. In dit verband wordt wel de stelling van de Vlaamse Ombudsdienst onderschreven dat omzendbrieven en dienstorders niet kunnen ingaan tegen regelgeving

- door “verschillen in juridische interpretatie”: het begrip “fraude” bij de toepassing van de wetgeving op het kijk- en luistergeld is daarvan een uitgesproken voorbeeld
- door “ongewenste effecten of een te rigide toepassing van wetgeving”, waarbij de stelling van de Vlaamse Ombudsdienst wordt onderschreven door de Vlaamse Regering
- door “de factor mens”: menselijke toepassingsfouten moeten snel gedetecteerd en hersteld worden.

5.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

De nieuwe algemene aanbevelingen kunnen vooral uit de thematische behandeling van klachten worden gedistilleerd. Een aantal aanbevelingen heeft duidelijk betrekking op legislatieve aspecten en de algemene beginselen van behoorlijke wet- en regelgeving bij het handelen van de Vlaamse overheid.

AANBEVELING 2000-30

De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, waar dat mogelijk is, ofwel door de aanpassing van de regelingen, waar dat noodzakelijk is. Die onbedoelde neveneffecten kunnen opgespoord worden door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie.

In verschillende themastukken zijn neveneffecten aangewezen van de bestaande regelgeving: de strikte toepassing van die regelgeving leidt tot situaties die de regelgever nooit kan hebben bedoeld. “Maladministration leading to injustice”, zo luidt het in Groot-Brittannië. Tenzij de regelgeving dat zelf mogelijk maakt, is het vrijwel onmogelijk vanuit billijkheidsoverwegingen van de regelgeving af te wijken: artikel 108 van de Grondwet verbiedt de uitvoerende macht vrijstelling te verlenen van normatieve bepalingen.

Dit is ook door de Raad van State opgeworpen bij een voorstel van wet houdende wijziging van artikel 14 van de wet van 22 april 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen. De tekst zou zijn gaan luiden: “zo de ombudsmannen, naar aanleiding van een bij hen ingediende klacht, vaststellen dat de toepassing van wetten en verordeningen onbillijke gevolgen heeft, kunnen zij de betrokken administratieve overheid een oplossing aanbevelen, waarbij de situatie van de klager naar billijkheid wordt geregeld, alsook suggesties doen in verband met wijzigingen die volgens hen aan de tekst van wetten en verordeningen behoren te worden aangebracht. Zij brengen de verantwoordelijke minister daarvan op de hoogte”.

Wij willen ook wijzen op artikel 12, § 5 van het decreet van 22 december 1994 tot instelling van een ombudsman van het Waalse Gewest, dat luidt: “De ombudsman mag de gegrondheid van een rechterlijke beslissing niet betwisten maar hij kan aanbevelingen doen aan de betrokken administratieve overheid”.

Men moet een onderscheid maken tussen enerzijds verzoeken om een **oplossing naar billijkheid** tegen de bestaande regelgeving in en anderzijds wijzen op onbillijke gevolgen van regelgeving en dus een **aanbeveling naar billijkheid** formuleren. Dat formuleren van aanbevelingen naar billijkheid en wijzen op onbedoelde en ongewenste neveneffecten moet binnen bepaalde grenzen mogelijk zijn. Maar vanuit de billijkheid in individuele situaties ingrijpen zou kunnen leiden tot een schending van het gelijkheidsbeginsel, een grondwettelijk beginsel, een algemeen beginsel van behoorlijk bestuur én een ombudsnorm. In bepaalde aangelegenheden zou een oplossing naar billijkheid, bijvoorbeeld in de vorm van een dading, ook in strijd komen met het openbare-ordekarakter van bepaalde regelingen, bijvoorbeeld in de fiscale aangelegenheden.

Daarom is het aangewezen om te proberen die onbedoelde neveneffecten, die bij een strikte toepassing ingaan tegen de geest van een wet of decreet, zo spoedig mogelijk weg te werken. Dat kan onder meer door een veralgemening van het stelsel van wetgevingsevaluatie op Vlaams niveau. Als door een doorgedreven informatieverlening over die risico's de neveneffecten kunnen worden vermeden, moet de Vlaamse overheid daartoe initiatieven ontwikkelen. De Vlaamse Ombudsdienst kan hierbij een signalerende rol spelen.

Voor de uitwerking ervan verwijzen wij naar de betreffende thematische onderdelen, al dan niet uitmondend in specifieke aanbevelingen. Enkele voorbeelden zijn: de gevolgen van de onweerlegbare band tussen de waterfactuur en de afvalwaterheffing en de 20%-regel inzake het kadastraal inkomen bij de toekenning van studietoelagen.

AANBEVELING 2000-31

De Vlaamse overheid moet, in zoverre dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer de niet-toepassing ervan leidt tot oneigenlijke oplossingen. Daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties.

Zowel bij laattijdige indiening van aanvragen als laattijdige indiening van bezwaarschriften moet met mogelijke overmachtscriteria rekening worden gehouden, voor zover dit op een regelgevende basis steunt, voor zover dit op een objectieve basis gebeurt en voor zover in gelijkaardige gevallen niet wordt afgeweken van het gelijkheidsbeginsel. In bepaalde aangelegenheden wordt dan ook aanbevolen om onder die voorwaarden afwijkingsmogelijkheden te bepalen, voor zover er geen ruimte tot toepassing ervan of interpretatie bestaat in de geldende regelgeving. Er is sprake van overmacht als er een onoverkomelijke gebeurtenis heeft plaatsgevonden waarop de belastingplichtige geen vat had en als de belastingplichtige heeft gehandeld zoals een voorzichtig en redelijk mens dat in dezelfde omstandigheden zou doen.

Wij verwijzen naar de thema's **fiscaliteit** (kijk- en luistergeld) en **afvalwaterheffing**. Zo worden sommige laattijdige opzeggingen van het kijk- en luistergeld aanvaard in objectieve situaties, onder meer het vertrek naar een rustoord. Het gaat hier om een duidelijk en objectief criterium, waaraan wellicht andere vergelijkbare situaties kunnen worden verbonden. Voor de afvalwaterheffing kan worden gedacht aan een toepassing van de zogenaamde ambtshalve ontheffing, wanneer een fout betreffende de waterfactuur niet bij de belastingplichtige, maar bij een watermaatschappij ligt, of bij hospitalisatie, wat door de betrokken instanties niet wordt aanvaard.

AANBEVELING 2000-32

Bij de invoering van nieuwe regelingen en bij de wijziging of afschaffing van bestaande regelingen moet de Vlaamse overheid in een ruime overgangsperiode voorzien. Dan kunnen de diensten de nieuwe regelingen voldoende bekendmaken aan de publieke opinie.

In het klachtenbeeld zijn voorbeelden aan te wijzen in verband met de afschaffing van de tussenkomst in de leninglast inzake wonen (zie thema **wonen**); ook bij wijzigingen in de regelgeving inzake ruimtelijke ordening is daarop gewezen.

AANBEVELING 2000-33

Bij de besluitvorming en de implementatie van nieuwe regelingen dient de Vlaamse overheid een retroactieve werking van regels te vermijden.

In sommige gevallen treden vooral wijzigingen van bestaande regelingen in werking met terugwerkende kracht, wat strijdig is met de algemene beginselen van behoorlijke wetgeving, en met enkele ombudsnormen, zoals de rechtszekerheid. Behoorlijke organisatie en afstemming van de diensten en voldoende bekendmaking bij de publieke opinie zijn dan niet echt mogelijk. Een voorbeeld is de wijziging met terugwerkende kracht van bepaalde aspecten van de regelgeving rond heffingen voor leegstand en verwaarlozing van woningen/ gebouwen.

AANBEVELING 2000-34

De Vlaamse overheid moet erover waken dat, bij de vervanging van de regering of één of meerdere ministers, de continuïteit in de behandeling en de opvolging van dossiers gegarandeerd blijft.

In een aantal gevallen zijn problemen gerezen bij de overzending van dossiers tussen de ministeriële kabinetten, naar aanleiding van de totstandkoming van de nieuwe Vlaamse Regering in 1999, wat de opvolging van bepaalde dossiers ernstig heeft vertraagd. Zowel bij een vervanging van de regering, als van één of meer leden van de regering moeten maatregelen worden genomen om de continuïteit in de behandeling en de opvolging van de dossiers te verzekeren.

AANBEVELING 2000-35

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit.

De aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet. Uit het klachtenbeeld over het kijk- en luistergeld, de onroerende voorheffing, de afvalwaterheffing en de heffingen op leegstand, verkrotting en verwaarlozing van gebouwen/woningen en bedrijfsruimten blijkt onduidelijkheid en vooral een gebrek aan uniformiteit te bestaan inzake inningsmodaliteiten, termijnen, bezwaarprocedures, bevoegde overheden, enzovoort. Een stroomlijning en eventuele afstemming moet de Vlaamse fiscaliteit duidelijker maken.

AANBEVELING 2000-36

Bij de uitvoering van haar beleid, en in het bijzonder bij de inning van fiscale inkomsten, moet de Vlaamse overheid zelf het principe van de kostenbesparing hanteren. Dat geldt ook voor haar opdrachthouders in de gevallen dat bepaalde taken en opdrachten worden uitbesteed.

In bepaalde aangelegenheden is duidelijk geworden dat te snel wordt overgegaan tot een gerechtsdeurwaardersoptreden, wat soms snel tot onevenredig hoge kosten leidt in verhouding tot de som waarover het gaat. Een *modus vivendi*, die rekening houdt met de belangen van de beide partijen en die een efficiënte inning van belastingen en heffingen niet in de weg staat, vastgelegd in een protocol of afsprakennota, zou hierbij een leidraad kunnen zijn.

Mogelijkheden voor kostenbesparend optreden zien wij vooral in de Vlaamse fiscaliteit, onder meer bij de inning van het kijk- en luistergeld en van de afvalwaterheffing, ook ingeval van betalingsmoeilijkheden.

AANBEVELING 2000-37

Er dient door de Vlaamse overheid in de communicatie met de burger maximaal te worden gewezen op het onderscheid tussen beleidsvoornemens en de bestaande toestand.

Omdat communicatie over beleidsvoornemens bij sommigen de indruk doet ontstaan dat die al gerealiseerd zijn, geeft dat aanleiding tot misverstanden en verwarring, zoals onder meer inzake de voorgestelde “afschaffing” van het kijk- en luistergeld. Het is van belang elke verwarring tussen beleidsvoornemens en de bestaande regelgeving te vermijden.

AANBEVELING 2000-38

Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een permanent aandachtspunt blijven, ook als in aangelegenheden wordt samengewerkt met andere instanties.

Naast de eigen informatieverlening, die de Vlaamse overheid zelf actief organiseert, blijken in de concrete realiteit problemen te rijzen wanneer het aangelegenheden betreft, waarin wordt samengewerkt met andere overheden of instanties.

Wij denken aan de correcte en volledige informatie over aangifte en opzeggingsregelingen inzake kijk- en luistergeld met een mogelijke rol voor onder meer de kabelmaatschappijen, de kostenregelingen en tariefstructuren inzake waterverdeling met een mogelijke rol voor onder meer de drinkwaterverdelingsmaatschappijen en de huisvestingspremie die alsnog door het Rekenhof ongedaan kan worden gemaakt. In zulke gevallen is het de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid de burger zo volledig mogelijk te informeren.

AANBEVELING 2000-39

Wanneer de Vlaamse overheid op de hoogte wordt gebracht van onjuiste gegevens of fouten, moet zij bij een volgend contact met de burger gecorrigeerde gegevens gebruiken.

Als na een bezwaarschriftprocedure blijkt dat de gegevens waarover een overheid beschikt, niet correct zijn, is het weinig klantvriendelijk dat die gecorrigeerde informatie niet wordt gebruikt bij een volgend contact met de betrokkene, bijvoorbeeld de adresgegevens van een belastingplichtige bij een volgend aanslagbiljet inzake de afvalwaterheffing. Een actieve overheid past de gegevens aan, zodra ze kunnen worden gecorrigeerd.

AANBEVELING 2000-40

De Vlaamse overheid mag in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie briefwisseling alleszins niet onbeantwoord laten. Bij zeer lange behandelingstijden zijn tussenberichten noodzakelijk.

Het beginsel, dat in sommige gevallen door de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt gehanteerd, met name dat vragen om informatie niet worden beantwoord, onder meer in verband met onroerende voorheffing, is in strijd met het beginsel van de deugdelijke correspondentie. Het argument dat dit een tijdrovende bezigheid is die de behandeling ten gronde van de aanvraag of het bezwaar bedreigt, is niet relevant. Vooral niet, als zeer lange termijnen van behandeling gebruikelijk zijn, bijvoorbeeld voor de behandeling van bezwaarschriften. Een tussentijds bericht lijkt in die gevallen noodzakelijk. Ook ontvangstmeldingen behoren volgens de Vlaamse Ombudsdienst tot de elementaire aspecten van klantvriendelijkheid, behalve wanneer zeer korte behandelingstijden kunnen worden gegarandeerd, bijvoorbeeld minder dan één maand. Met aanvragen voor de premie voor loopbaanonderbreking laat dat wel eens te wensen over.

BIJLAGEN

Bijlagen

200	BIJLAGE 1 REGISTER VAN DE IN 2000 BEOORDEELDE DOSSIERS
222	BIJLAGE 2 OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
227	BIJLAGE 3 HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
231	BIJLAGE 4 DE BEVOEGDHEDEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN IN HET KADER VAN HET MEDEBEWIND
240	BIJLAGE 5 PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE ADMINISTRatieve OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN HET VLAAMSE GEWEST
243	BIJLAGE 6 EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2000

Bijlage 1: Register van de in 2000 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0014	Milieu	Gegronnd en deels hersteld	11 - 13
1999-0030	Onderwijs	Ongegrond	
1999-0040	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
1999-0050	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0054	Wonen	Andere	
1999-0089	Welzijn	Andere	
1999-0104	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	7 - 8
1999-0124	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en deels hersteld	7 - 13
1999-0138	Wonen	Gegronnd en niet hersteld	1
		Gegronnd maar hersteld	2
1999-0158	Milieu	Gegronnd maar hersteld	8
1999-0162	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
1999-0164	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	8
1999-0172	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0180	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0199	Wonen	Gegronnd en deels hersteld	4 - 11
1999-0203	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en deels hersteld	7
1999-0238	Milieu	Andere	
1999-0249	Milieu	Ongegrond	
1999-0260	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0264	Milieu	Ongegrond	
1999-0274	Milieu	Geen oordeel	
1999-0284	Wonen	Andere	
1999-0293	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegronnd en deels hersteld	7 - 13
1999-0310	Wonen	Terechte opmerking	7
1999-0311	Wonen	Ongegrond	
1999-0316	Milieu	Geen oordeel	
		Andere	
1999-0318	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	11
1999-0319	Milieu	Gegronnd en deels hersteld	7 - 8 - 11
1999-0321	Onderwijs	Ongegrond	
1999-0322	Binnenlandse Aangelegenheden	Andere	
1999-0328	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-0329	Wonen	Deels gegronnd en niet hersteld	4 - 10
1999-0335	Milieu	Geen oordeel	
1999-0344	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegronnd en deels hersteld	7 - 11
1999-0350	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	4 - 7
1999-0357	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0358	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0359	Milieu	Geen oordeel	
		Gegronnd en deels hersteld	8
1999-0361	Binnenlandse Aangelegenheden	Andere	
1999-0364	Interne Werking	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13
1999-0373	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0380	Onderwijs	Gegronnd en deels hersteld	1 - 8
		Geen oordeel	
1999-0387	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	6 - 11
1999-0388	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-0392	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 12
1999-0406	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12 - 14
1999-0407	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	1
1999-0408	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	5
1999-0409	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	10
1999-0413	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	11
1999-0431	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	5
1999-0437	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-0438	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0441	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0449	Interne Werking	Gegronnd en deels hersteld	8
1999-0459	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0460	Media	Andere	
1999-0461	Wonen	Ongegrond	
1999-0463	Milieu - Heffing	Ongegrond	
		Andere	
1999-0471	Milieu	Andere	
1999-0474	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	7
1999-0475	Binnenlandse Aangelegenheden	Terechte opmerking	8
1999-0483	Onderwijs	Andere	
1999-0484	Wonen	Andere	
1999-0485	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0488	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
		Terechte opmerking	10
		Andere	
1999-0489	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0492	Wonen	Terechte opmerking	
		Geen oordeel	
1999-0495	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-0506	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11 - 12
1999-0507	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0508	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	10 - 12
1999-0513	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd maar hersteld	12
1999-0518	Varia	Gegronnd maar hersteld	8 - 13
1999-0519	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	11
1999-0528	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0538	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
1999-0543	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet hersteld	7
		Ongegrond	
1999-0547	Onderwijs	Geen oordeel	
1999-0553	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Andere	
		Andere	
1999-0556	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
1999-0560	Wonen	Ongegrond	
1999-0565	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10 - 14
1999-0576	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	14
1999-0578	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0580	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
1999-0581	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14
1999-0583	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0586	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	4 - 10 - 14
1999-0588	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0593	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	7 - 12 - 14
1999-0597	Milieu	Geen oordeel	
		Deels gegrond maar hersteld	7 - 12
1999-0601	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	9 - 12 - 14
1999-0607	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0608	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 11 - 14
1999-0614	Welzijn	Andere	
1999-0615	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1 - 10
1999-0616	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 12
1999-0619	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0620	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 10
1999-0626	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	5
		Geen oordeel	
1999-0630	Onderwijs	Ongegrond	
1999-0638	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-0640	Wonen	Deels gegrond en niet hersteld	10
1999-0643	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	11
1999-0646	Interne Werking	Ongegrond	
1999-0649	Cultuur	Ongegrond	
1999-0654	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0657	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14
		Geen oordeel	
1999-0662	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 10 - 14
1999-0668	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
1999-0674	Milieu	Terechte Opmerking	7
		Ongegrond	
1999-0675	Wonen	Ongegrond	
1999-0680	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	4 - 8 - 13 - 14
1999-0681	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
1999-0685	Wonen	Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0693	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0701	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond maar hersteld	6
1999-0702	Interne Werking	Ongegrond	
1999-0705	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 10
1999-0708	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	5
1999-0710	Onderwijs	Gegrond en deels hersteld	8
1999-0715	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 14
1999-0717	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-0719	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond maar hersteld	12
1999-0722	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0727	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	11
1999-0729	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte Opmerking	10
1999-0730	Wonen	Terechte Opmerking	7
		Geen oordeel	
1999-0733	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	9
1999-0741	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	8
1999-0742	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	10 - 14
1999-0743	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	1 - 12
1999-0746	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
1999-0749	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0753	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
1999-0755	Milieu	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
		Terechte Opmerking	11
1999-0757	Wonen	Andere	
1999-0759	Wonen	Ongegrond	
1999-0760	Milieu - Heffing	Terechte Opmerking	7
1999-0762	Wonen	Andere	
1999-0764	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 11 - 14
1999-0765	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	5
1999-0766	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
1999-0768	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	8 - 14
1999-0771	Interne Werking	Ongegrond	
		Geen oordeel	
1999-0776	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0777	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 11 - 14
1999-0779	Interne Werking	Ongegrond	
		Terechte Opmerking	7
1999-0782	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 10
1999-0787	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	14
1999-0793	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11 - 14
1999-0795	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0796	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 10 - 14
1999-0800	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0801	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 11
1999-0808	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0812	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0813	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	1 - 11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0814	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0816	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	13
1999-0817	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	1
1999-0819	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0820	Milieu	Andere	
1999-0822	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
1999-0828	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing		
1999-0830	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0831	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 10 - 14
1999-0836	Interne Werking	Gegrond en niet hersteld	8
1999-0838	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	7 - 11 - 13
1999-0839	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	7
		Ongegrond	
1999-0841	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5 - 11
1999-0853	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
1999-0854	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0855	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	9
1999-0857	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0858	Wonen	Deels gegrond en niet hersteld	4 - 10
1999-0860	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 11
1999-0862	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
1999-0866	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0869	Milieu	Geen oordeel	
		Ongegrond	
1999-0870	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
1999-0872	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	10 - 13 - 14
1999-0877	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
1999-0879	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	4 - 13 - 14
1999-0881	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
1999-0882	Wonen	Ongegrond	
1999-0885	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
1999-0891	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0892	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0893	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	1 - 11
1999-0894	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7
1999-0895	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
1999-0896	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0897	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0900	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0901	Milieu	Geen oordeel	
		Deels gegrond maar hersteld	11
		Ongegrond	
1999-0902	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0904	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0905	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 14
1999-0909	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 11 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0910	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel	
1999-0915	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
1999-0917	Milieu	Ongegrond	
		Gegrond maar hersteld	1 - 11
1999-0918	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond maar hersteld	8
1999-0922	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	13 - 14
1999-0924	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
1999-0925	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 14
1999-0926	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0927	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-0928	Welzijn	Ongegrond	
1999-0929	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	6 - 13
1999-0934	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
		Gegrond en niet hersteld	8
1999-0935	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond maar hersteld	11
1999-0937	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond maar hersteld	11
1999-0940	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0942	Wonen	Ongegrond	
		Terechte opmerking	8
1999-0944	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0945	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
		Geen oordeel	
1999-0948	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0951	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0955	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
1999-0957	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 11
1999-0959	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond maar hersteld	2
1999-0960	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	9
1999-0961	Interne Werking	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0962	Gezondheid	Gegrond maar hersteld	8
1999-0963	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	11
1999-0964	Milieu	Ongegrond	
1999-0965	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5
1999-0966	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0967	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0968	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
1999-0969	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 11
1999-0970	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel	
		Gegrond en deels hersteld	11 - 13
1999-0973	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 10
1999-0974	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	8 - 13
1999-0977	Wonen	Terechte opmerking	8
		Deels gegrond en deels hersteld	8
1999-0979	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0981	Onderwijs	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-0982	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 11
1999-0983	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0984	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0985	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	1
1999-0986	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	
1999-0987	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0988	Milieu	Ongegrond	
1999-0989	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0990	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-0991	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet hersteld	4
		Deels gegronnd en niet hersteld	4
		Deels gegronnd en niet hersteld	4
1999-0992	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0993	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 14
1999-0995	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-0996	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
1999-0998	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0999	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	10
1999-1000	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en deels hersteld	1
1999-1004	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13
1999-1006	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd maar hersteld	8
1999-1010	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1012	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11 - 12
1999-1013	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1014	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1015	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1016	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	5 - 14
1999-1020	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	
		Geen oordeel	
1999-1021	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1023	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1024	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1025	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
1999-1026	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	7 - 11 - 13
1999-1028	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
		Geen oordeel	
1999-1029	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet hersteld	8 - 13
1999-1031	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1033	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-1034	Onderwijs	Ongegrond	
1999-1035	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1036	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1037	Milieu	Andere	
1999-1038	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
1999-1040	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-1041	Milieu	Gegronnd en deels hersteld	8 - 11
1999-1042	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
1999-1043	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1045	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1046	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1047	Milieu - Heffing	Gegronnd maar hersteld	7
1999-1048	Ruimtelijke Ordening	Andere	
1999-1049	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en deels hersteld	8
1999-1050	Interne Werking	Ongegrond	
1999-1051	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14
1999-1053	Onderwijs	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	4 - 5 - 10
1999-1054	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1055	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd maar hersteld	14
		Ongegrond	
1999-1057	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1059	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-1062	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en deels hersteld	10
1999-1063	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	11 - 13
		Terechte opmerking	9
1999-1066	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1067	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1068	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7
1999-1069	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1071	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Ongegrond	
1999-1072	Wonen	Gegronnd en niet hersteld	4
1999-1073	Onderwijs	Geen oordeel	
1999-1074	Wonen	Terechte opmerking	7
1999-1075	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en deels hersteld	9 - 13 - 14
1999-1076	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd maar hersteld	5
1999-1077	Wonen	Ongegrond	
1999-1081	Wonen	Ongegrond	
		Ongegrond	
1999-1082	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1083	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-1085	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1
		Geen oordeel	
1999-1086	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1087	Wonen	Ongegrond	
1999-1088	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1089	Gezondheid	Gegronnd maar hersteld	8
1999-1090	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
1999-1091	Onderwijs	Ongegrond	
1999-1092	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	11
1999-1093	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-1094	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7
1999-1095	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1097	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1098	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en deels hersteld	9 - 8
1999-1099	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 10 - 14
1999-1101	Wonen	Gegronnd en niet hersteld	9
		Andere	
1999-1103	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	11 - 13 - 14
1999-1104	Onderwijs	Ongegrond	
1999-1106	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
1999-1107	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet hersteld	7 - 8
1999-1108	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
1999-1108	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet hersteld	8
1999-1109	Wonen	Ongegrond	
1999-1111	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1115	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1117	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en deels hersteld	8 - 10 - 13
1999-1118	Milieu - Heffing	Gegronnd maar hersteld	12
1999-1119	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1120	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	14
1999-1121	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
1999-1122	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing		
1999-1123	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	9 - 14
1999-1124	Onderwijs	Ongegrond	
		Gegronnd en deels hersteld	1 - 2
1999-1125	Wonen	Terechte opmerking	13
1999-1126	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1127	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1128	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
1999-1129	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
1999-1130	Milieu	Ongegrond	
1999-1132	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-1133	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Ongegrond	
1999-1134	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1135	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en niet hersteld	4 - 8
1999-1136	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
1999-1137	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
1999-1138	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd maar hersteld	11
1999-1139	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-1141	Wonen	Ongegrond	
1999-1142	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 8 - 14
1999-1143	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11 - 12
1999-1144	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1146	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-1148	Onderwijs	Ongegrond	
		Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
1999-1149	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
1999-1150	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	8
1999-1151	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-1152	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-1153	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
1999-1154	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1155	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
1999-1156	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
1999-1157	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	7
2000-0001	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	14
2000-0003	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0004	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0006	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0007	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0008	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	14
2000-0009	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 10
2000-0010	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en deels hersteld	8
2000-0011	Milieu - Heffing	Deels gegronnd maar hersteld	12
2000-0012	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	10
2000-0013	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2000-0014	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0016	Milieu	Andere	
2000-0019	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	7 - 8
2000-0021	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0022	Cultuur	Gegronnd en deels hersteld	11 - 13
2000-0023	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0027	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0029	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0031	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0032	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en deels hersteld	8
2000-0034	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 13 - 14
2000-0035	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0037	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0039	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	7 - 11
2000-0040	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en deels hersteld	13
2000-0041	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0042	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0043	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	8 - 11 - 12
2000-0044	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en deels hersteld	7
		Terechte opmerking	6
		Andere	
2000-0045	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
2000-0048	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0053	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13
2000-0055	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0056	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11
2000-0057	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0058	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
2000-0059	Wonen	Ongegrond	
		Ongegrond	
2000-0060	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en deels hersteld	13
2000-0061	Wonen	Terechte opmerking	7
2000-0062	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	5 - 7 - 11
2000-0063	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en deels hersteld	11
2000-0064	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en deels hersteld	2 - 8
2000-0065	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0066	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0067	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0070	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0071	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0072	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0073	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11 - 12
2000-0076	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	12 - 14
2000-0078	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0079	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0080	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	13 - 14
2000-0081	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11 - 14
2000-0082	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en niet hersteld	7 - 14
2000-0083	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0085	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
2000-0088	Wonen	Deels geground en deels hersteld	13
2000-0089	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	1
		Geground en niet hersteld	13
2000-0090	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0091	Onderwijs	Geground en niet hersteld	8 - 14
2000-0094	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Geground en deels hersteld	1
2000-0097	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0098	Interne Werking	Ongegrond	
2000-0099	Onderwijs	Geground en niet hersteld	11
2000-0100	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0101	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0103	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0104	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	8 - 11
2000-0106	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13
2000-0107	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	14
		Deels geground en niet hersteld	7 - 14
2000-0109	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	8
2000-0110	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 9 - 13 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0112	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0113	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet hersteld	11
2000-0114	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0115	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0116	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0117	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	5
2000-0118	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0120	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0121	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Ongegrond	
2000-0122	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0123	Wonen	Ongegrond	
		Terechte opmerking	6
2000-0124	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0125	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0128	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	8 - 14
		Gegrond en niet hersteld	9
2000-0129	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	8 - 13
2000-0131	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	12
2000-0134	Wonen	Ongegrond	
2000-0136	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0137	Onderwijs	Geen oordeel	
2000-0138	Onderwijs	Andere	
		Andere	
2000-0139	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8 - 14
2000-0140	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0141	Interne Werking	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0142	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0143	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0146	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2000-0147	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0152	Milieu - Heffing	Deels gegrond maar hersteld	7 - 12
		Ongegrond	
2000-0154	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	1 - 11
2000-0156	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0158	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	8 - 14
2000-0159	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0160	Wonen	Ongegrond	
2000-0162	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geen oordeel	
		Gegrond en niet hersteld	11
2000-0163	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	
2000-0164	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0165	Wonen	Ongegrond	
2000-0167	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel	
2000-0168	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0169	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0171	Wonen	Geen oordeel	
2000-0172	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0173	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd maar hersteld	11
2000-0174	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0175	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0177	Wonen	Ongegrond	
2000-0178	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0179	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 8 - 14
2000-0180	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0181	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	5
2000-0183	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0184	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
2000-0185	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0187	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0188	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	5
2000-0189	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0190	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0190	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0191	Onderwijs	Geen oordeel	
		Ongegrond	
2000-0192	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegronnd en nieta	7 - 14
2000-0194	Wonen	Ongegrond	
2000-0195	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	11 - 14
2000-0198	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0200	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11 - 12
		Geen oordeel	
2000-0201	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0202	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	1 - 8 - 11
2000-0204	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0205	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel	
		Terechte opmerking	8
2000-0206	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11 - 14
2000-0207	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	9
2000-0208	Wonen	Ongegrond	
2000-0210	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
		Gegronnd en deels hersteld	8 - 11
2000-0211	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0212	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0214	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	10
2000-0215	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0216	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0217	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	8

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0218	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0219	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0220	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	11
2000-0221	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0222	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	11 - 14
2000-0223	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	2 - 4
2000-0224	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0226	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
2000-0227	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
2000-0228	Wonen	Terechte opmerking	11
2000-0231	Milieu	Ongegrond	
2000-0232	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0234	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13
2000-0235	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1 - 5
2000-0239	Onderwijs	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0241	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	
		Geen oordeel	
2000-0242	Wonen	Geen oordeel	
		Andere	
2000-0243	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0245	Onderwijs	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	12 - 13
2000-0246	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0248	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	12
2000-0249	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0251	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	11 - 12
2000-0252	Onderwijs	Andere	
2000-0253	Onderwijs	Terechte opmerking	9
2000-0255	Binnenlandse Aangelegenheden	Terechte opmerking	8
2000-0258	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0260	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	7 - 8 - 13
2000-0261	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0263	Wonen	Ongegrond	
2000-0264	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0265	Wonen	Terechte opmerking	7
2000-0266	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	11 - 13 - 14
2000-0269	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	7
2000-0270	Onderwijs	Deels gegronnd en niet hersteld	8 - 14
2000-0272	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0274	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0275	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0276	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	8
2000-0277	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12 - 13
2000-0278	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0279	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12
2000-0280	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
		Gegronnd en deels hersteld	11 - 13
2000-0281	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0282	Wonen	Ongegrond	
2000-0283	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7
2000-0284	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1 - 5 - 7
2000-0285	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0286	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd maar hersteld	7 - 8
2000-0287	Wonen	Ongegrond	
2000-0288	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0289	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
		Deels gegronnd en deels hersteld	11
		Ongegrond	
2000-0290	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en deels hersteld	8
2000-0291	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	7 - 13 - 14
2000-0292	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel	
		Terechte opmerking	8
2000-0293	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
		Ongegrond	
2000-0295	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0296	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	11
2000-0299	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0300	Wonen	Ongegrond	
2000-0301	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0303	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
2000-0304	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0305	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	7
2000-0306	Welzijn	Terechte opmerking	7 - 13
2000-0308	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0309	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
		Ongegrond	
2000-0310	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0312	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0314	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en deels hersteld	7 - 8
2000-0315	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	7
2000-0317	Wonen	Ongegrond	
2000-0319	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Geen oordeel	
2000-0320	Milieu	Gegronnd maar hersteld	10
2000-0323	Media	Andere	
2000-0324	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0325	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0327	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0328	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0329	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0330	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2000-0331	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 11
2000-0332	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2000-0333	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0337	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	13
2000-0338	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0339	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegrond en niet hersteld	8
2000-0341	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
		Gegrond en niet hersteld	5 - 8 - 11
2000-0342	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0344	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 12
2000-0346	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0347	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0348	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
		Ongegrond	
2000-0350	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0354	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	1 - 8
2000-0355	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0356	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
		Ongegrond	
2000-0357	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0358	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0360	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel	
2000-0364	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0365	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0367	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0369	Milieu - Heffing	Deels gegrond maar hersteld	11
2000-0370	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	7 - 12
2000-0371	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0372	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	12
2000-0373	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond maar hersteld	1
2000-0374	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	11
2000-0375	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0376	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0377	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0378	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0381	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-0382	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0384	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0386	Milieu - Heffing	Deels gegrond maar hersteld	11
2000-0387	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond maar hersteld	12
2000-0390	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0391	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet hersteld	6

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0392	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0394	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0396	Wonen	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2000-0397	Interne Werking	Ongegrond	
2000-0398	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0399	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	12
2000-0403	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0404	Milieu - Heffing	Deels geground en deels hersteld	8
2000-0406	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0407	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Geground en deels hersteld	8 - 9
2000-0408	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0409	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en deels hersteld	9
2000-0411	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0413	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	7 - 8
2000-0414	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0415	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7
2000-0416	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0417	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	1 - 11
2000-0419	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0420	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0421	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1
2000-0422	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0423	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	1 - 11
2000-0424	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en deels hersteld	8
2000-0425	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	13 - 14
2000-0426	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11 - 12
2000-0428	Wonen	Ongegrond	
		Terechte opmerking	7 - 13
2000-0429	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11
2000-0430	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	1 - 11
2000-0431	Milieu	Geground en deels hersteld	8
2000-0432	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 13
2000-0433	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0434	Onderwijs	Geground en niet hersteld	8 - 14
2000-0435	Wonen	Terechte opmerking	11
2000-0436	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0437	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0438	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 13
2000-0440	Milieu - Heffing	Geground maar hersteld	11 - 14
2000-0441	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en niet hersteld	7 - 14
2000-0443	Wonen	Ongegrond	
2000-0445	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13
2000-0446	Wonen	Ongegrond	
2000-0448	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
		Terechte opmerking	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0450	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0454	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	1 - 7
2000-0455	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0457	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0459	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0460	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1 - 5
2000-0461	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0462	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0464	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 9
2000-0465	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0466	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13
2000-0468	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0469	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en deels hersteld	10 - 14
2000-0472	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0474	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0475	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0476	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	1
2000-0477	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0479	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0480	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2000-0484	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0490	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0492	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0493	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 9
2000-0495	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0496	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 9
2000-0498	Ruimtelijke Ordening - Heffing	Terechte opmerking	
		Terechte opmerking	
2000-0503	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0505	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2000-0506	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14
2000-0508	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0509	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 5
2000-0510	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 10
2000-0511	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0512	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0513	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0514	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	12 - 14
2000-0515	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12
2000-0517	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet hersteld	13
2000-0518	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0519	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 9
2000-0520	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12
2000-0521	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0522	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0523	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0526	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0527	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en deels hersteld	8 - 13
2000-0530	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	12
2000-0531	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2000-0533	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0535	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0536	Wonen	Ongegrond	
2000-0538	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 5
2000-0539	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0543	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0544	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0553	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2000-0554	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-0555	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0556	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	12
2000-0557	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	2
		Ongegrond	
2000-0559	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0562	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	1 - 12
2000-0563	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7
2000-0564	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0565	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en deels hersteld	13
2000-0567	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0568	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0570	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 5
2000-0571	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0573	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 14
2000-0574	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd maar hersteld	12
2000-0576	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0577	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	1 - 12
2000-0581	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet hersteld	8 - 13
2000-0583	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2000-0584	Milieu	Andere	
2000-0585	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0586	Wonen	Terechte opmerking	13
2000-0588	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0590	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	12
2000-0594	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel	
		Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
		Gegronnd en deels hersteld	9
2000-0595	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0596	Milieu	Deels gegronnd maar hersteld	7 - 8
2000-0600	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0607	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0608	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0610	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0611	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet hersteld	8 - 13
2000-0612	Wonen	Ongegrond	
2000-0613	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0615	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0616	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0617	Milieu - Heffing	Andere	
2000-0620	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd maar hersteld	11
2000-0622	Milieu - Heffing	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0630	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0631	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	9 - 13 - 14
2000-0632	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0633	Wonen	Deels gegronnd en niet hersteld	13
2000-0634	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	5
2000-0637	Milieu - Heffing	Deels gegronnd en niet hersteld	10
2000-0638	Onderwijs	Andere	
2000-0640	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0641	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 11 - 13
2000-0642	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0647	Milieu - Heffing	Gegronnd en niet hersteld	5
2000-0649	Milieu - Heffing	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0651	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
2000-0652	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	
2000-0654	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0656	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	12 - 14
2000-0657	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet hersteld	8 - 13
2000-0659	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0663	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0668	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en deels hersteld	9 - 13
2000-0669	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0670	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	11
2000-0671	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	7
2000-0675	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0676	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0678	Milieu - Heffing	Gegronnd maar hersteld	11 - 12
2000-0680	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0682	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	13 - 14
2000-0683	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd maar hersteld	11
2000-0684	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	6 - 12
		Geen oordeel	
2000-0685	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0689	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
2000-0691	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
		Gegronnd maar hersteld	12
2000-0692	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1 - 7
2000-0694	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7
2000-0696	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0700	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0702	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 8
2000-0703	Onderwijs	Terechte opmerking	14
2000-0704	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels geground en niet hersteld	8
2000-0705	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0706	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	13
2000-0707	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	12
2000-0712	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	8 - 13
2000-0713	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0716	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13
2000-0717	Wonen	Ongegrond	
2000-0720	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en deels hersteld	1 - 7 - 12 - 14
2000-0721	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	8 - 13
2000-0724	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0730	Milieu	Ongegrond	
2000-0731	Milieu - Heffing	Geground en deels hersteld	12
2000-0732	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	13
2000-0733	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	12
2000-0734	Welzijn	Geground en deels hersteld	7 - 11
2000-0740	Milieu - Heffing	Geground maar hersteld	12 - 14
2000-0742	Interne Werking	Andere	
		Geground maar hersteld	8
2000-0743	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
2000-0744	Welzijn	Ongegrond	
2000-0748	Welzijn	Ongegrond	
2000-0750	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2000-0751	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en deels hersteld	8
2000-0753	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13 - 14
2000-0754	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	9
2000-0757	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2000-0759	Welzijn	Ongegrond	
2000-0761	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en deels hersteld	8
2000-0763	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet hersteld	10
2000-0769	Wonen	Ongegrond	
2000-0773	Wonen	Ongegrond	
2000-0774	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	12
2000-0776	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	13
2000-0777	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11
2000-0778	Economie en Werkgelegenheid	Geground en deels hersteld	11 - 13
2000-0784	Economie en Werkgelegenheid	Geground maar hersteld	7
2000-0787	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0788	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0789	Interne Werking	Terechte opmerking	9
2000-0792	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0798	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en niet hersteld	12
2000-0799	Milieu	Geen oordeel	
2000-0800	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	12

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0802	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0804	Interne Werking	Gegronnd en deels hersteld	6
2000-0806	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en deels hersteld	8
		Geen oordeel	
2000-0807	Wonen	Terechte opmerking	7
2000-0808	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Ongegrond	
2000-0810	Wonen	Ongegrond	
2000-0811	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13
2000-0818	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0821	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	7 - 8 - 11
2000-0823	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0829	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0833	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	9 - 13
2000-0837	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0838	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 11
2000-0839	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	11
2000-0841	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
		Gegronnd maar hersteld	12
2000-0843	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en niet hersteld	11
2000-0844	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegronnd en niet hersteld	7 - 14
2000-0845	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0846	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd maar hersteld	7 - 11
2000-0847	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0848	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0849	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0855	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0858	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en deels hersteld	13
2000-0859	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0860	Milieu - Heffing	Deels gegronnd maar hersteld	10
2000-0863	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0865	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	7
2000-0866	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-0867	Onderwijs	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0869	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	1
2000-0876	Milieu - Heffing	Geen oordeel	
2000-0887	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd en niet hersteld	11
2000-0892	Onderwijs	Gegronnd en niet hersteld	8 - 14
2000-0897	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0898	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
		Gegronnd maar hersteld	14
2000-0900	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8
2000-0902	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-0905	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond Terechte opmerking	10
2000-0909	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond Geground maar hersteld	11
2000-0916	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0920	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel Deels gegrond en niet hersteld Geground maar hersteld	7 - 14 11
2000-0922	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	7 - 13
2000-0923	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0926	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	11 - 14
2000-0927	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-0930	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0933	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel	
2000-0934	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0935	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	14
2000-0936	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en deels hersteld	12 - 13
2000-0937	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0939	Interne Werking	Terechte opmerking	8
2000-0942	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8
2000-0944	Wonen	Ongegrond	
2000-0945	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	14
2000-0947	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel	
2000-0949	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0951	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
2000-0952	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	4 - 7
2000-0953	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0954	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0956	Ruimtelijke Ordening	Geground en deels hersteld	13
2000-0963	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0972	Wonen	Ongegrond	
2000-0973	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	13 - 14
2000-0979	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond Terechte opmerking	10
2000-0982	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0983	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	9
2000-0985	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 9 - 13
2000-0988	Milieu - Heffing	Geground en deels hersteld	9 - 10
2000-0989	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	11
2000-0992	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geground maar hersteld	11
2000-0993	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en niet hersteld	8 - 9
2000-0998	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond maar hersteld	11 - 13
2000-1000	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel	
2000-1003	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	9
2000-1006	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geground en deels hersteld	8 - 13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ^[1]
2000-1011	Milieu - Heffing	Ongegrond Andere	
2000-1012	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel Gegronnd en niet hersteld	1
2000-1015	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1016	Wonen	Andere Gegronnd maar hersteld	11
2000-1020	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd maar hersteld	11
2000-1021	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegronnd en deels hersteld	9
2000-1023	Onderwijs	Ongegrond	
2000-1025	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-1045	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond Terechte opmerking	10
2000-1049	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel Ongegrond	
2000-1050	Milieu - Heffing	Gegronnd en deels hersteld	12 - 14
2000-1053	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1056	Interne Werking	Gegronnd en deels hersteld	12
2000-1063	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel Gegronnd maar hersteld	11
2000-1097	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-1098	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	8 - 9
2000-1107	Onderwijs	Ongegrond	
2000-1108	Onderwijs	Ongegrond	
2000-1114	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1116	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en deels hersteld	9
2000-1165	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en niet hersteld	1

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.5 en op het inlegvel.

Bijlage 2: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen. Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

HOOFDSTUK II. - DE VLAAMSE OMBUDSMAN

AFDELING 1. – OPDRACHT

Art. 3. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht :

1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;

2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;

3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1°, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;

4° de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.

In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

AFDELING 2. – BENOEMING

Art. 4.

§ 1. De Vlaamse ombudsman wordt na een openbare oproep tot kandidaatstelling benoemd door het Vlaams Parlement voor een periode van zes jaar. Het mandaat kan éénmaal voor eenzelfde periode verlengd worden.

§ 2. Om tot Vlaams ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1° Belg zijn;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;
- 4° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt;
- 5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd;
- 6° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld.

In dit decreet wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

Art. 5. De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af : « Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk. ».

AFDELING 3. – ONVERENIGBAARHEDEN

Art. 6. Het ambt van Vlaams ombudsman is onverenigbaar met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn.

AFDELING 4. - EINDE VAN HET MANDAAT

Art. 7. Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen:

- 1° op zijn verzoek;
 - 2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
 - 3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.
- Het Vlaams Parlement zet de Vlaamse ombudsman af :
- 1° wanneer hij één van de ambten, functies of mandaten, bedoeld in artikel 6 aanvaardt;
 - 2° om ernstige redenen.

AFDELING 5. - AMBTELIJK STATUUT

Art. 8. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen. De Vlaamse ombudsman kan niet uit zijn ambt worden ontheven of aan enig onderzoek worden onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn functie.

Art. 9. De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Art. 10. Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

AFDELING 6. - GELDELIJK STATUUT

Art. 11. De Vlaamse ombudsman heeft het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.

De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Vlaams Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Vlaams Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

HOOFDSTUK III. - HET ONDERZOEK VAN DE KLACHTEN

Art. 12.

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere administratieve overheid dan de overheid, bedoeld in artikel 3, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke administratieve overheid of dienst volgens hem bevoegd is.

Art. 13.

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:

1° de identiteit van de klager niet bekend is;

2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen;

3° de klacht kennelijk ongegrond is;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollege of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De administratieve overheid stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 14. Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd. De ombudsman stelt de administratieve overheid in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

Art. 15.

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de administratieve overheid waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken administratieve overheid alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. 16.

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de administratieve overheid te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de administratieve overheid aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de administratieve overheid, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

Art. 17. De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

HOOFDSTUK IV. - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

Art. 18. De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.

De identiteit van klagers en van personeelsleden van de administratieve overheden mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

Art. 19. De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

HOOFDSTUK V. - DIVERSE BEPALINGEN

Art. 20. Het Vlaams Parlement stelt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de kredieten vast die nodig zijn voor de werking van zijn dienst.

Art. 21. De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman. De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Art. 22. De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Art. 23. Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

Bijlage 3: Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

Dit Reglement regelt nader de klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst en de relatie van de Vlaamse Ombudsdienst met de Vlaamse overheidsdiensten en met het Vlaams Parlement. Het moet gelezen worden in samenhang met de bepalingen van het *decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst* en met de bepalingen van het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest*.

Inleidende Titel

Art. 1. In dit Reglement wordt verstaan onder:

1° verzoeker: de burger die zich met een klacht tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;

2° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;

3° Ombudsdecreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst;

4° Vlaamse overheidsdienst: dienst of afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, een Vlaamse Openbare Instelling of een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Naar die Vlaamse overheidsdiensten wordt in het Ombudsdecreet verwezen met de term “administratieve overheden”;

5° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudies of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen.

Titel I – De relatie met de verzoekers

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE PRINCIPES

Art. 2. De verzoeker heeft recht op gratis tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 3. De verzoeker heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Art. 4. De verzoeker heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst houdt zich aan het beroepsgeheim.

In contacten met de betrokken overheidsdienst wordt de identiteit van de verzoeker niet prijsgegeven, als de verzoeker daarom gevraagd heeft.

In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de verzoeker.

Art. 5. De verzoeker heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, en houdt de verzoeker geregeld op de hoogte van de stappen die hij onderneemt.

Art. 6. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

Art. 7. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst over de gegrondheid van de klacht.

HOOFDSTUK 2 - WIJZE WAAROP EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND

Art. 8. Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend:

- 1° met een brief naar de Vlaamse Ombudsdienst, Hertogstraat 67, bus 2 in 1000 Brussel,
- 2° met een fax naar het nummer 02 552 98 50,
- 3° met een e-mailbericht naar ombudsdienst@vlaamsparlement.be,
- 4° telefonisch op het nummer 0800 24 050 of 02 552 98 98,
- 5° mondeling tijdens de vaste openingsuren of na afspraak.

Titel II – De relatie met de Vlaamse overheidsdiensten

Art. 9. Als een klacht, na toetsing aan de bepalingen van het Ombudsdecreet, ontvanke-lijk wordt bevonden, neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op met de betrokken Vlaamse overheidsdienst.

In principe verlopen de contacten met de Vlaamse overheidsdiensten schriftelijk.

Art. 10. Als de Vlaamse Ombudsdienst de klacht voorlopig als (deels) gegrond beoordeelt of als een terechte opmerking beschouwt, en de klacht nog voor herstel vatbaar is, dan richt hij een voorstel tot oplossing aan de Vlaamse overheidsdienst.

Als de Vlaamse overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden de directeur-generaal en de secretaris-generaal van die afdeling bij een eventuele verdere bemiddelingspoging betrokken.

Als ook dat geen effect heeft, kan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitbrengen aan de bevoegde Vlaamse minister.

Art. 11. Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken overheidsdienst onmiddellijk op de hoogte van die beoordeling of kwalificatie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

Art. 12. Ook als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet als (deels) gegrond of als een terechte opmerking beschouwt, kan hij toch een aanbeveling formuleren.

Art. 13. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met elke Vlaamse Openbare Instelling en met elke Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Het algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is als bijlage I bij dit reglement gevoegd. De Vlaamse Ombudsdienst kan aparte of aanvullende samenwerkingsprotocollen met bepaalde Vlaamse overheidsdiensten sluiten.

Titel III – De relatie met het Vlaams Parlement

Art. 14.

§1. Elk voorjaar, en alleszins vóór 30 juni, dient de Vlaamse Ombudsdienst zijn jaarverslag in bij het Vlaams Parlement zodat het als Gedrukt Stuk aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers gezonden kan worden uiterlijk op de dag dat de Vlaamse ombudsman het jaarverslag overhandigt aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. De publieksversie van het jaarverslag wordt daarna verspreid, onder meer via de media.

§2. Na de openbaarmaking zendt het Vlaams Parlement het jaarverslag door naar de commissie bevoegd voor verzoekschriften. Die commissie legt in overleg met de Vlaamse Ombudsman vast in welke commissies bepaalde onderdelen van het jaarverslag worden besproken. Dat kan leiden tot resoluties.

De commissie die onderdelen van het jaarverslag bespreekt, hoort de Vlaamse Ombudsman.

Art. 15. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker met een klacht over het algemeen beleid of over een decreet, besluit of reglement door naar de Voorzitter van het Vlaams Parlement, overeenkomstig het decreet van 14 juli 1998 houdende regeling van de bij het Vlaams Parlement ingediende verzoekschriften. Er worden daartoe de nodige afspraken gemaakt.

Hij kan de verzoeker ook doorverwijzen naar een Vlaams minister als de klacht betrekking heeft op een beleidsaspect of een uitvoeringsbesluit dat tot de bevoegdheid van die minister behoort.

Art. 16.

§1. De Vlaamse Ombudsdienst meldt de hem ter kennis gebrachte of de door hem vastgestelde overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers aan de Voorzitter van het Vlaams Parlement, mits de verzoeker daarmee akkoord gaat.

§2. De Vlaamse volksvertegenwoordiger die een verzoeker doorverwijst naar de Vlaamse Ombudsdienst, wordt in beginsel op de hoogte gehouden van elke belangrijke tussenstap die de Vlaamse Ombudsdienst onderneemt, en alleszins van de beoordeling of kwalificatie van de klacht en de formulering van een aanbeveling.

De Vlaamse Ombudsdienst correspondeert verder rechtstreeks met de verzoeker met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.

Tussentijds kunnen de Vlaamse volksvertegenwoordigers contact houden met de Vlaamse Ombudsdienst en met de verzoeker in verband met de voortgang van het dossier.

Art. 17. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een samenwerkingsprotocol met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement voor algemene organisatorische en administratieve ondersteuning.

Titel IV – De interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst

Art. 18. Op de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst is het Statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 31 maart 1999, van toepassing.

Het statuut van de Vlaamse ombudsman is geregeld in het Ombudsdecreet.

Art. 19. Bij afwezigheid van de Vlaamse ombudsman neemt de medewerker die daarvoor door de Vlaamse ombudsman is aangewezen, diens taken over.

Titel V – Slotbepaling

Art. 20. Dit reglement treedt in werking op de dag dat het in het Belgisch Staatsblad verschijnt.

Goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 14 november 2000.

Bijlage 4: De bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsman in het kader van het medebewind

Toen het Decreet van 7 juli 1998 houdende de instelling van de Vlaamse ombudsdienst^[1] van kracht werd, veranderden de bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman ingrijpend. De opdracht van de Ombudsman werd losgekoppeld van de decretale regels en het contentieux inzake openbaarheid van bestuursdocumenten, en toegespitst op een onderzoeks- en adviesfunctie ten aanzien van de werking van de administratie.

Krachtens artikel 3, eerste alinea, 1°, van het Decreet van 7 juli 1998 heeft de Ombudsman tot taak:

“klachten te onderzoeken over de handelingen en werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest, en daarbij bemiddelend op te treden.”

De Ombudsman is derhalve bevoegd voor de departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de daartoe behorende diensten; blijkens de parlementaire voorbereiding^[2] strekt deze bevoegdheid zich tevens uit over de verzelfstandigde Vlaamse openbare instellingen (VOI's).

De Ombudsman heeft ten aanzien van de Vlaamse administratie en de VOI's “volheid van bevoegdheid”, wat betekent dat hij niet alleen nagaat of deze instellingen in hun dienstverlening de specifieke Vlaamse regelgeving respecteren (expliciete opdracht), doch tevens zij daarbij de overige Vlaamse regelgeving naleven (impliciete opdracht) en of die dienstverlening kwalitatief toereikend is (toetsing aan de ombudsnormen).

De bevoegdheid *ratione personae* van de Ombudsman wordt echter uitgebreid door artikel 3, derde en vierde alinea van het Decreet:

“De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, elkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.

In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.”

Dit artikel doet tal van vragen rijzen: wie zijn deze “andere administratieve overheden”, wanneer worden zij door de Vlaamse overheid in het kader van “medebewind” met taken belast, heeft de Ombudsman “volheid van bevoegdheid” ten aanzien van deze instellingen, quid met de verbondenheid met de rechtspraak van de Raad van State aangaande de administratieve overheden, enz.

Om duidelijkheid te krijgen over zijn precieze bevoegdheid ten aanzien van de instellingen die in de derde alinea van artikel 3 van het Decreet zijn bedoeld, werd in opdracht van de Vlaamse ombudsman een onderzoeksrapport opgesteld, dat hieronder in kort bestek wordt weergegeven.

[1] B.S., 25 augustus 1998.

[2] *Parl. St.*, VI. Parlement, 1997-98, nr. 893/6, pp. 7,30 en 48.

1. BEGRIPPEN

In het kader van het onderzoek kwamen tal van administratiefrechtelijke begrippen aan de orde die relevant bleken in de afweging van de bevoegdheid van de Ombudsman.

Vooreerst rees de vraag naar de aflijning van het begrip *administratieve overheid*, met het gekende onderscheid tussen de *organieke* en de *functionele* administratieve overheden.

Verder kwamen de begrippen *autonomie*, *discretionaire bevoegdheid*, *taken van gemengd belang* en *medebewind* aan bod, ten einde een onderscheid te kunnen maken tussen enerzijds de handelingen die berusten op taken die behoren tot een Vlaamse bevoegdheid, en anderzijds de handelingen die tot de eigen bevoegdheid van de betrokken administratieve overheid behoren.

De *organieke administratieve overheden* zijn de klassieke publiekrechtelijke overheden zoals de provincie, de gemeente, de intercommunale, het OCMW, enz. Bij deze instellingen eindigt de bevoegdheid van de Ombudsman voor Vlaamse aangelegenheden waar de autonome of discretionaire bevoegdheden (afhankelijk van de benaderingswijze: zie *infra*) van de instelling beginnen.

Functionele administratieve overheden zijn instellingen die principieel privaatrechtelijk van aard zijn, doch in bepaalde gevallen en voor bepaalde handelingen als een *administratieve overheid* worden beschouwd. Bij deze instellingen wordt de bevoegdheid van de Ombudsman begrensd door de handelingen die niet in de hoedanigheid van *administratieve overheid* worden gesteld.

De *discretionaire bevoegdheid* wordt gehanteerd als een element van bestuursvrijheid dat zich in een bepaalde materie in mindere of meerdere mate kan voordoen. Meer precies kan het bestuur op drie onderscheiden “momenten” beschikken over een *discretionaire bevoegdheid*, namelijk: de vrijheid om al dan niet regelgevend op te treden, de vrijheid de invulling van het regelgevend optreden te bepalen en de vrijheid om de invulling van uitvoeringshandelingen te bepalen (inclusief de organisatie van de interne dienst zoals openingsuren, organisatie van de contacten met de bestuurse, bemanning van de loketten e.d.; deze zaken worden traditioneel ervaren als een *discretionaire bevoegdheid* van een openbare instelling, tenzij uiteraard een rechtsregel van een hogere overheid anders bepaalt).

Als *autonomie* wordt aangemerkt de vrijheid of *discretionaire bevoegdheid* van een bestuur op alle drie van deze “momenten”. Bij *taken van gemengd belang* verliest het bestuur de controle over het eerste “moment” en bestaat de verplichting om regelgevend op te treden, met behoud van een *discretionaire bevoegdheid* over de invulling van dit regelgevend optreden en de invulling van de uitvoeringshandelingen. Van *medebewind* is sprake wanneer het bestuur enkel voor de uitvoeringsdaden een *discretionaire bevoegdheid* behoudt.

Van *strikt gebonden bevoegdheden* is ten slotte sprake wanneer ook de materiële uitvoeringswijze binnen een bepaalde materie op dwingende c.q. bindende wijze is opgelegd.

2. DE VERSCHILLENDE “ANDERE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN” EN DE BEVOEGDHEIDSBEPALING VAN DE OMBUDSMAN

De Vlaamse ombudsman kan worden geconfronteerd met drie verschillende soorten administratieve overheden:

- de organieke administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest
- de andere organieke administratieve overheden
- de louter functionele administratieve overheden

Voor elk van deze administratieve overheden zal op een onderscheiden wijze de bevoegdheid van de Ombudsman moeten worden bepaald. Hierbij zijn twee criteria van belang:

- is de betrokken instelling een administratieve overheid?
- oefent zij een Vlaamse bevoegdheid uit?

A. DE BEVOEGDHEDEN VAN DE OMBUDSMAN OP LOUTER VLAAMS NIVEAU

Zoals bij aanvang reeds gezegd, beschikt de Vlaamse ombudsman krachtens artikel 3, 1° van het Decreet over “volheid van bevoegdheid” ten aanzien van zowel de Vlaamse administratie (de departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap) als de diverse Vlaamse openbare instellingen (VOI's).

Aan beide voorgaande criteria is immers per definitie voldaan: het zijn administratieve overheden, en zij oefenen Vlaamse bevoegdheden uit.

B. DE BEVOEGDHEDEN VAN DE OMBUDSMAN TEN AANZIEN VAN DE ANDERE ORGANIEKE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN

De organieke administratieve overheden voldoen uiteraard aan de kwalificatie “administratieve overheid”. Aangezien zij echter als bestuurlijke overheid tevens over eigen bevoegdheden beschikken, is de vraag aan de orde of het geschil dat aan de Ombudsman wordt voorgelegd wel betrekking heeft op een materie die behoort tot de Vlaamse bevoegdheden.

Immers, het Decreet bepaalt dat de Ombudsman zijn bevoegdheden tevens uitoefent ten aanzien van *andere administratieve overheden*, wanneer zij belast worden met *taken* die behoren tot de Vlaamse bevoegdheidssfeer. Heeft de klacht betrekking op handelingen die door de *andere administratieve overheid* worden gesteld binnen een eigen, *discretionaire bevoegdheid*, dan zal de Ombudsman mogelijk niet bevoegd zijn, bij gebreke aan Vlaamse “kapstok”.^[3]

[3] Aldus is de Ombudsman alleszins onbevoegd wanneer de betrokken overheid handelt in het kader van een provinciale of een federale bevoegdheidsmaterie.

De vraag rijst derhalve over welke handelingen van die *andere administratieve overheden*, gesteld binnen dat takenpakket, door de Ombudsman klachten kunnen worden ontvangen. In het bijzonder moet worden nagegaan welke handelingen, binnen een bepaalde opdracht, moeten worden beschouwd als zijnde behorend tot of klevend aan de Vlaamse bevoegdheid enerzijds (waarvoor de Ombudsman bevoegd is), en welke handelingen in de periferie van deze Vlaamse opdracht niettemin tot de *discretionaire bevoegdheid* van de *andere administratieve overheid* behoren (waarvoor de Ombudsman niet bevoegd is).

Onder verwijzing naar de bovenstaande begripsomschrijving wordt traditioneel aangenomen dat publiekrechtelijke overheden zoals gemeenten, provincies, OCMW's, kerk-fabrieken, enz. steeds beschikken over een aantal (toegekende of impliciete) *discretionaire bevoegdheden*. Het gaat dan in het voorbeeld van de gemeente o.a. om de bevoegdheden omschreven in artikel 135 Nieuwe Gemeentewet^[4], het personeelsstatuut, de organisatie van de gemeentelijke diensten, enz. In het kader van het onderzoek rijst de vraag of de Ombudsman enige bevoegdheid kan hebben ten aanzien van handelingen die door een *andere administratieve overheid* worden gesteld binnen deze domeinen, doch in uitvoering van een aan hen opgedragen Vlaamse taak of opdracht. Het zal voor deze besturen immers vaak onmogelijk zijn Vlaamse opdrachten uit te voeren zonder inschakeling van de eigen ambtenaren en gebruik van de eigen infrastructuur.

In een eerste, *denotatieve interpretatie*, kan de bevoegdheid van de Ombudsman worden beperkt tot die handelingen die behoren tot de Vlaamse bevoegdheden en die expliciet en specifiek aan de andere administratieve overheid worden opgedragen. Hiervan zijn dan uitgesloten, de algemene Vlaamse regelgeving die impliciet van toepassing is (openbaarheid van bestuur, motiveringsplicht, enz.) evenals de kwaliteit van de materiële dienstverlening (zoals beoogd in de diverse ombudsnormen).

Een tweede, *connotatieve interpretatie*, verleent de Ombudsman tevens de bevoegdheid om alle andere Vlaamse rechtsregels bij zijn onderzoek te betrekken, doch nog steeds met uitsluiting van de kwaliteit van de dienstverlening.

De *ontologische interpretatie* ten slotte, breidt de onderzoeksbevoegdheid uit tot die dienstverlening, met toetsing van het optreden van de *andere administratieve overheid* aan de ombudsnormen.

Ter illustratie kunnen de gevolgen van deze drie mogelijkheden betrokken worden op de Vlaamse regelgeving inzake ruimtelijke ordening.

Via de *denotatieve interpretatie* is de Ombudsman enkel bevoegd om een klacht te onderzoeken die betrekking heeft op de miskennis door de gemeente van expliciet opgelegde taken, zoals de termijnen die zijn voorgeschreven.

In de *connotatieve interpretatie* wordt de bevoegdheid van de Ombudsman uitgebreid tot alle Vlaamse regelgeving die op de ruimtelijke ordening van toepassing kan zijn, zoals bijvoorbeeld de regels inzake openbaarheid van bestuur en de motiveringsplicht.

De *ontologische interpretatie* geeft de Ombudsman tevens de bevoegdheid om via de ombudsnormen de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld de correcte bejegening, de bereikbaarheid, de redelijke behandeltermijn, enz.

[4] Zoals: beheer van vermogen en inkomsten van de gemeente, veilig en vlot verkeer op openbare wegen, enz. Zie voor een duidelijke onderverdeling ook: W. SOMERS, De gemeenteraad, in J. DUJARDIN en W. LAMBRECHTS (ed.), *Recht in de gemeente*, Brugge, Die Keure, 377.

Rekening houdend met het *sui generis*-karakter van de opdracht van een ombudsman, wordt de voorkeur gegeven aan de *ontologische interpretatie*.

De *denotatieve interpretatie* doet niet alleen geen recht aan de kerntaak van een ombudsman, maar brengt bovendien het risico met zich dat de bescherming van de burger aanzienlijk wordt beperkt wanneer de Vlaamse overheid bepaalde taken in het kader van *gemend belang* of *medebewind* zou “uitbesteden” aan andere overheden. De Ombudsman zou in die gevallen immers de volheid van bevoegdheid^[5] die hij heeft ten aanzien van de Vlaamse overheid quasi geheel verliezen en enkel de toetsing aan de expliciete opdracht behouden.

De *connotatieve interpretatie* komt aan deze bekommernis slechts ten dele tegemoet, aangezien zij de kwaliteit van het overheidsoptreden van de *andere administratieve overheid* (de ombudsnormen) nog steeds aan de bevoegdheid van de Ombudsman onttrekt.

De *ontologische interpretatie* daarentegen biedt de bestuurde de garantie dat alle kwalitatieve aspecten die door de Vlaamse overheid moeten worden in achtgenomen, ook gelden ten aanzien van *andere administratieve overheden* wanneer die bepaalde Vlaamse taken overnemen c.q. krijgen opgelegd. Deze interpretatie sluit overigens ook aan bij de tekst van het Decreet, waarin is bepaald dat de Ombudsman “zijn bevoegdheden” (m.a.w. de bevoegdheden die hij heeft ten aanzien van de Vlaamse administratie) ook uitoefent ten aanzien van de *andere administratieve overheden* die...

Men merkt op dat in de *ontologische interpretatie* de klassieke *discretionaire bevoegdheden* van de *andere administratieve overheid* (zoals de interne organisatie van de dienst) goeddeels overvleugeld worden door de toepassing van de ombudsnormen.

C. DE BEVOEGDHEDEN VAN DE OMBUDSMAN TEN AANZIEN VAN DE FUNCTIONELE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN

Functionele administratieve overheden zijn instellingen van privaatrechtelijke aard, die in bepaalde gevallen en voor bepaalde handelingen, worden beschouwd als een *administratieve overheid*.

Ten aanzien van deze instellingen zal moeten worden onderzocht of zij aan beide criteria van het Decreet voldoen, namelijk of zij een *administratieve overheid* zijn en of zij door de Vlaamse overheid met een taak worden belast. Voor dit laatste aspect werd tot de vaststelling gekomen dat de zinsnede “met taken worden belast” van artikel 3, derde alinea van het Decreet ruim moet worden geïnterpreteerd. Indien men immers de bevoegdheid van de Ombudsman enkel aan expliciete, dwingende opdrachten en taken zou verbinden, zou de Ombudsman *quasi* geen enkele onderzoeksbevoegdheid hebben ten aanzien van een *functionele administratieve overheid*, aangezien een privaatrechtelijke instelling zelden wordt *verplicht* een bepaalde taak uit te voeren. Aan dergelijke instellingen wordt eerder *toegelaten* actief te zijn op een domein dat tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoort, doorgaans mits naleving van bepaalde regels (men denke aan onderwijs, huisvesting, enz.).

Dergelijke band wordt in het onderzoek voldoende geacht om de Ombudsman *mogelijk* bevoegdheid te verlenen. De vraag blijft dan of de betrokken instelling handelt als met de hoedanigheid van een *administratieve overheid*.

[5] Zie supra.

Hoe en wanneer precies een privaatrechtelijke instelling wordt beschouwd als een *administratieve overheid*, is het voorwerp van talrijke rechtspraak en rechtsleer. De bestuursrechtelijke appreciatie wordt voornamelijk gevormd via de jurisprudentie van de Raad van State, die een verzoekschrift slechts ontvankelijk acht wanneer het is gericht tegen een uitvoerbare, eenzijdige en bindende beslissing van een administratieve overheid. In enkele recente arresten is gebleken dat het Hof van Cassatie de kwalificatie als *administratieve overheid* door de Raad van State niet steeds volgt.^[6]

Los nog van dit “schisma”, rijst voor de bevoegdheidsbepaling van de Vlaamse ombudsman het probleem dat zijn bevoegdheid door artikel 3 van het Decreet is gebonden aan de kwalificatie *administratieve overheid*, zoals bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.^[7] M.a.w., heeft een instelling die kwalificatie niet, dan zal een klacht bij de Ombudsman onontvankelijk zijn.

Ofschoon dit ogenschijnlijk duidelijk is, blijven twee bedenkingen.

Enerzijds moet worden vastgesteld dat de beoordeling of een instelling al dan niet een *administratieve overheid* is, door de Raad van State (en het Hof van Cassatie) *ad hoc* wordt gemaakt, aan de hand van de bestreden beslissing. Eerder dan te oordelen dat de auteur daarvan per definitie en steeds een *administratieve overheid* is, zal de betrokken instelling *in casu* als een *administratieve overheid* worden aangemerkt. Deze casuïstiek is derhalve slechts ten dele van belang voor de Ombudsman.

Anderzijds moet er bovendien aan worden herinnerd dat de Raad van State de kwalificatie van *administratieve overheid* nooit aan een privaatrechtelijke instelling zal toekennen indien een niet-bindende beslissing voorligt.^[8] De opdracht van de Ombudsman bestaat echter uit controle op niet alleen de **handelingen** (niet per definitie bindende beslissingen), maar ook de **werking** van de *administratieve overheden*.

Gelet op de adviserende en bemiddelende taak van de Ombudsman, werd het niet wenselijk geacht dat door de koppeling van zijn bevoegdheden aan de aanwezigheid van een *administratieve overheid*, al te veel “potentiële administratieve overheden” van het optreden van de Ombudsman zouden worden uitgesloten.

Aldus wordt een wijziging van het Decreet voorgesteld, waarbij in artikel 3, derde alinea van het Decreet “andere administratieve overheden” wordt vervangen door “andere instellingen”.

Wanneer de Ombudsman voor zijn bevoegdheidsbepaling niet langer de Raad van State volgt, moet uiteraard een ander criterium voorhanden zijn. Vier mogelijke benaderingswijzen worden aangereikt voor de *functionele administratieve overheden*; de Ombudsman kan zich bevoegd achten ten aanzien van instellingen die:

- door de Vlaamse overheid met een taak van algemeen belang werden belast of die actief zijn binnen de Vlaamse bevoegdheidssfeer, en wel voor alle handelingen die deze instelling stelt (*maximalistisch*)
- door de Vlaamse overheid met een taak van algemeen belang werden belast of die actief zijn binnen de Vlaamse bevoegdheidssfeer, en wel voor alle handelingen die voor de verwezenlijking van dat doel worden gesteld (*doel-pragmatisch*)

[6] Zie ter zake: F. VANDENDRIESSCHE, “De invulling van het begrip administratieve overheid na de arresten Gimvindus en BATC van het Hof van Cassatie”, R.W., 2000-01, 497-506.

[7] Het begrip administratieve overheid wordt in geen enkele rechtsregel gedefinieerd of uitgelegd.

[8] Die dus geen administratieve rechtshandeling is.

- door de Vlaamse overheid met een taak van algemeen belang werden belast of die actief zijn binnen de Vlaamse bevoegdheidssfeer, en wel voor alle bindende beslissingen die in dat kader worden genomen (*middel-pragmatisch*)
- door de Vlaamse overheid met een taak van algemeen belang werden belast of die actief zijn binnen de Vlaamse bevoegdheidssfeer, en wel voor welbepaalde bindende beslissingen of welbepaalde handelingen die expliciet worden aangeduid (*minimalistisch*).

De *minimalistische benadering* stemt overeen met de huidige rechtspraak van de Raad van State^[9], en voldoet om bovenstaande redenen niet aan de behoeften van een normale werking van de Ombudsman.

De *maximalistische benadering* leidt tot een *quasi* totale bevoegdheid van de Ombudsman ten aanzien van privaatrechtelijke instellingen die op een of andere wijze betrokken worden bij de behartiging van een algemeen belang; dergelijke benadering is kennelijk te ruim en overigens in strijd met zowel de huidige tekst van het Decreet op de Vlaamse ombudsdienst.

De *middel-pragmatische benadering* houdt in dat de Ombudsman enkel bevoegd zou zijn ten aanzien van de bindende beslissingen die door de *functionele administratieve overheid* worden genomen. Daar de bevoegdheidsbepaling op deze wijze niet langer die van de Raad van State zou volgen, krijgt de bevoegdheid van de Ombudsman een *sui generis* karakter. Voornaamste bezwaar tegen deze optie is dat de bevoegdheid van de Ombudsman krachtens het Decreet geënt is op de “handelingen en werking” van de *administratieve overheden*, en dus ruimer is dan alleen bindende beslissingen.

In het onderzoek gaat de voorkeur uit naar de *doel-pragmatische benadering*, die de Ombudsman bevoegd maakt telkens een privaatrechtelijke instelling optreedt binnen een bevoegdheid van de Vlaamse overheid, doch enkel voor die handelingen en onderdelen van de werking die op de verwezenlijking van dit doel betrekking hebben.

Dit betekent dat de Vlaamse ombudsman bevoegd zou zijn ten aanzien van o.a.: beslissingen van klasseraden in het vrij onderwijs, de administratie van wachtlijsten voor sociale woningen in sociale verhuurkantoren, enz.

3. BESLUIT

Zowel in het maatschappelijke als het juridische landschap, wordt de (rechts)figuur van een ombudsman gekenmerkt door een sterk *sui generis* karakter. Een ombudsman maakt doorgaans geen (integraal) deel uit van de administratie en evenmin zijn de beslissingen van een ombudsman (ongeacht of ze bindend zijn) rechterlijke uitspraken. In Vlaanderen is de Ombudsman ondergebracht bij de wetgevende macht, het Vlaams Parlement.

In de loop van het onderzoek naar de vraag in hoeverre de Vlaamse ombudsman zijn opdracht^[10] tevens vervult ten aanzien *andere openbare besturen* dan de Vlaamse administratie, is gebleken dat dit *sui generis* karakter ook hier zijn gevolgen heeft. Een rigide kop-

[9] Zo zullen beslissingen van klasseraden of deliberatiecommissies binnen het vrij onderwijs, ook al zijn ze bindend, enkel als administratieve rechtshandelingen worden beschouwd wanneer zij betrekking hebben op het (niet) uitreiken van wettelijk diploma's en wetenschappelijke graden waaraan wettelijke gevolgen zijn verbonden (toegang verlenen tot een beroep). Een deel van de rechtsleer pleit reeds langer voor een ruimere toetsing door de Raad van State.

[10] De Vlaamse ombudsman heeft sinds het Decreet van 7 juli 1998 een louter adviserende taak. In dat opzicht spreekt men misschien beter van zijn “opdracht” dan van zijn “bevoegdheden”.

peling van de taken van de Ombudsman aan begrippen als *autonomie*, *administratief toezicht*, *administratieve overheid* (zoals in de huidige rechtspraak van de Raad van State), enz. is onhoudbaar gebleken.

Ten aanzien van de *organieke administratieve overheden* treedt de Ombudsman geenszins op als toezichhoudende overheid. Wat zijn optreden enerzijds ontbeert aan bindende kracht, wint het anderzijds aan doeltreffendheid wanneer die *organieke administratieve overheden* zich niet ten allen prijze willen afschermen tegen een “onderzoek” door de Vlaamse ombudsman. Bovendien heeft het Decreet de bevoegdheden van de Ombudsman niet gekoppeld aan bestuursrechtelijke begrippen als *autonomie*, *discretionaire bevoegdheid*, enz. zodat deze begrippen überhaupt op zich niet volstaan om de grenzen van de bevoegdheid of opdracht van de Ombudsman te omschrijven.

In het onderzoeksrapport wordt dan ook voorgesteld de *ontologische interpretatie* toe te passen, waardoor de Ombudsman advies kan verlenen ten aanzien werking en handelingen van een bestuur wanneer en in zoverre het optreedt binnen een materie die tot de Vlaamse bevoegdheid behoort. Dit moet niet worden gelezen als een zucht naar inperking van de bevoegdheden van de diverse bestuurlijke overheden die in aanraking komen met Vlaamse bevoegdheidsmateries, maar als een streven naar een maximale dienstverlening voor de burger, die zich aldus beschermd weet door de bekwame diensten van zowel het bestuur als de Ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap.

Ten aanzien van de privaatrechtelijke instellingen (*de functionele administratieve overheden* zoals zij bovenstaand zijn omschreven via de *doel-pragmatische benadering*) gelden, mutatis mutandis, dezelfde overwegingen. De bestaande bestuursrechtelijke begrippen die worden gebruikt in de beoordeling of een instelling al dan niet een *administratieve overheid* is, zijn weinig compatibel met het *sui generis* karakter van de Ombudsman.

Via de *doel-pragmatische benadering* die hierboven kort werd uiteengezet, behouden instellingen van privaatrechtelijke aard hun volledige handelingsvrijheid ten aanzien van de burger c.q. klant. De Ombudsman zal enkel een klacht kunnen ontvangen wanneer die betrekking heeft op de werking of een handeling van de betrokken instelling op het vlak van een bevoegdheid van de Vlaamse overheid, en wanneer die werking of handeling bovendien rechtstreeks verband houdt met de doelstellingen van die Vlaamse bevoegdheid.

Ongeacht of zijn tussenkomst gevraagd wordt ten aanzien van een *organieke* of een *functionele administratieve overheid*, is het uitgangspunt alleszins dat de Vlaamse ombudsman zich nooit boven de betrokken instelling plaatst.

In het slechtste geval staat hij als onafhankelijk en neutraal waarnemer náást de instelling - als het ware aan de zijlijn - en verleent hij advies na afweging van de stukken die hem ter beschikking worden gesteld. In optimale omstandigheden is de betrokken instelling bereid tot een nauwe samenwerking, waarbij de adviezen van de Ombudsman hun volle waarde en effect verkrijgen. Uiteindelijk heeft de burger meer boodschap aan de oplossing van zijn probleem dan aan de vermelding ervan in dit jaarrapport van de Vlaamse ombudsdienst.

Jim Deridder

4. SCHEMA VOOR DE BEVOEGDHEIDSBEPALING VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN IN DE HUIDIGE STATUS QUESTIONIS

A. DE KLACHT HEEFT BETREKKING OP EEN HANDELING OF DE WERKING VAN EEN VLAAMSE OVERHEID

De Vlaamse ombudsman is **bevoegd**.

B. DE KLACHT HEEFT BETREKKING OP EEN HANDELING VAN EEN ANDERE ORGANIEKE ADMINISTRATIEVE OVERHEID (GEMEENTE, PROVINCIE, OCMW, ENZ.)

Heeft de klacht betrekking op een handeling die verband houdt met een materie die tot de *specifieke*^[11] Vlaamse bevoegdheden behoort?

- JA

Heeft de klacht betrekking op een binnen die materie **specifieke taak** die door de Vlaamse overheid aan de *andere organieke administratieve overheid* werd opgelegd?

* Heeft de klacht betrekking op een taak die expliciet is opgelegd?

_____ Ja

De Vlaamse ombudsman is **bevoegd** binnen de denotatieve, de connotatieve en de ontologische interpretatie.

_____ Nee

Zie verder

* Heeft de klacht betrekking op een taak die impliciet dient te worden begrepen in de expliciet opgelegde taak?

_____ Ja

De Vlaamse ombudsman is **bevoegd** binnen de denotatieve, de connotatieve en de ontologische interpretatie

_____ Nee

De Vlaamse ombudsman is **niet bevoegd**

Heeft de klacht binnen die materie betrekking op een **algemene verplichting**, opgelegd door de Vlaamse overheid, en die steeds moet worden nageleefd?^[12]

* Ja.

De Vlaamse ombudsman is **onbevoegd** binnen de denotatieve interpretatie, en **bevoegd** binnen de connotatieve en de ontologische interpretatie

Heeft de klacht binnen die materie betrekking op een materiële handeling die door de administratieve overheid wordt gesteld met betrekking tot de opdracht, doch verschillend van de opgelegde taak zelf?

* Ja.

De Vlaamse ombudsman is **onbevoegd** binnen de denotatieve en de connotatieve interpretatie, en **bevoegd** binnen ontologische interpretatie.

- NEE

Heeft de klacht betrekking op een handeling die wordt gesteld binnen een bevoegdheid van een andere overheid (Europese, federale, provinciale)?

* Ja

De Vlaamse ombudsman is **onbevoegd** binnen de denotatieve, de connotatieve en de ontologische interpretatie.

Heeft de klacht enkel betrekking op een **algemene verplichting**, opgelegd door de Vlaamse overheid, en die steeds moet worden nageleefd?

* Ja.

De Vlaamse ombudsman is **onbevoegd** binnen de denotatieve, de connotatieve en de ontologische interpretatie.

C. DE KLACHT HEEFT BETREKKING OP EEN HANDELING OF DE WERKING VAN EEN FUNCTIONELE ADMINISTRATIEVE OVERHEID

De beoordeling geschiedt ad hoc, overeenkomstig de beginselen en opties die supra zijn uiteengezet.

[11] Hiermee wordt, zoals inleidend uiteengezet: de bevoegdheden die door de artikelen 4, 5 en 6 van de Bijzonder Wet aan de Gemeenschappen en Gewesten zijn toegekens en betrekking hebben op specifieke materies zoals onderwijs, ruimtelijke ordening, toerisme, enz.

[12] Hiermee wordt bedoeld, de algemene en steeds geldende verplichtingen die door de Vlaamse overheid worden opgelegd, zoals de openbaarheid van bestuur, de motiveringsplicht, enz.

Bijlage 5: Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest

HOOFDSTUK 1 - DEFINITIES

Art. 1. In dit protocol wordt verstaan onder:

- 1° decreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst;
- 2° administratieve overheid: ofwel het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ofwel een Vlaamse Openbare Instelling ofwel een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
- 3° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudien of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen;
- 4° leidend ambtenaar: de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
- 5° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt.

HOOFDSTUK 2 - ALGEMENE WERKWIJZE

Art. 2. De contacten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheid voor de behandeling van klachten verlopen schriftelijk. Dat belet niet dat de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen kan stellen aan de bevoegde ambtenaar.

Gelet op zijn rol als vertrouwenspersoon, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van de klacht door aan de administratieve overheid, tenzij de verzoeker daartoe uitdrukkelijk zijn toestemming heeft gegeven. Om dezelfde reden stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van het antwoord van de administratieve overheid door aan de verzoeker.

Art. 3. Enkele malen per jaar bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst aan de secretaris-generaal en de directeur-generaal van de betrokken afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling:

- 1° een dossierlijst van de lopende dossiers met betrekking tot die administratieve overheid;
- 2° een dossierlijst van de voorlopig gekwalificeerde dossiers met betrekking tot die administratieve overheid.

Alleen klachten die in een van die lijsten opgenomen zijn, kunnen worden verwerkt in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 4. De Vlaamse Ombudsdienst deelt aan de administratieve overheid de lijst mee van zijn personeelsleden die belast zijn met het onderzoek van klachten en namens de dienst kunnen optreden.

HOOFDSTUK 3 – DOORVERWIJZING EN DOORZENDING VAN KLACHTEN

Art. 5. Als de Vlaamse Ombudsdienst meent dat een klacht onontvankelijk is, wordt de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of de bevoegde administratieve overheid. Heeft de onontvankelijke klacht betrekking op een materie waarvoor de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest niet bevoegd is, dan wordt de verzoeker doorverwezen naar de aangewezen instantie.

Mits uitdrukkelijke toestemming van de verzoeker zendt de Vlaamse Ombudsdienst de onontvankelijke klacht door naar de bevoegde administratieve overheid. Indien nodig houdt op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

HOOFDSTUK 4 – ONDERZOEK VAN KLACHTEN

Art. 6. Voor het onderzoek van een ontvankelijke klacht schrijft de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid aan met een vraag om uitleg. De vraag om uitleg wordt gericht aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met kopie aan zijn secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling.

De administratieve overheid antwoordt binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de vraag.

Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de administratieve overheid van die termijn afwijken.

Art. 7. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt het antwoord en brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de administratieve overheid.

Zo nodig stelt hij een nieuwe vraag aan de administratieve overheid, wat opnieuw het tweede en derde lid van artikel 6 toepasselijk maakt.

HOOFDSTUK 5 – ADMINISTRATIEF BEROEP

Art. 8. Als omtrent de feiten van de klacht een administratief beroep is ingesteld en de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht moet opschorten, brengt de betrokken administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan op de hoogte.

Zodra de administratieve beroepsprocedure is beëindigd, brengt de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan onmiddellijk op de hoogte en deelt de beslissing in beroep mee.

HOOFDSTUK 6 – BEOORDELING EN VERDERE BEMIDDELING

Art. 9. Als het onderzoek van een klacht afgerond is, deelt de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid mee welke voorlopige kwalificatie hij aan de klacht gegeven heeft.

Art. 10.

§1. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' richt de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing aan de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

§2. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ waarvoor het voorstel tot oplossing niet tot een positief resultaat heeft geleid, doet de Vlaamse Ombudsdienst een laatste bemiddelingspoging bij de administratieve overheid.

Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.

Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal schriftelijk op de hoogte van die laatste bemiddelingspoging.

§3. Over een klacht met de voorlopige kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ waarvoor de laatste bemiddelingspoging niet tot een positief resultaat heeft geleid, brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de bevoegde Vlaamse minister.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt een kopie van het verslag aan de administratieve overheid.

Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst ook aan de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal een kopie van het verslag aan de Vlaamse minister.

HOOFDSTUK 7 – DEFINITIEVE KWALIFICATIE EN AANBEVELINGEN

Art. 11. Na de definitieve kwalificatie van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid onmiddellijk op de hoogte van die kwalificatie.

Art. 12.

§1. Voor een klacht met de definitieve kwalificatie ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’ richt de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling aan de administratieve overheid.

De Vlaamse Ombudsdienst brengt de bevoegde Vlaamse minister op de hoogte van de aanbeveling. Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden ook de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal op de hoogte gebracht.

§2. Als de klacht een andere definitieve kwalificatie heeft gekregen dan ‘(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld’ of ‘terechte opmerking’, kan de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid ook een aanbeveling richten die de werking van de betrokken administratieve overheid betreft.

HOOFDSTUK 8 – OVERIGE BEPALINGEN

Art. 13. . Dit protocol kan op elk ogenblik voor bepaalde administratieve overheden worden aangevuld om rekening te houden met specifieke aspecten

Art. 14. Dit protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Bijlage 6: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2000

7 januari 2000	Werkbezoek aan het departement Coördinatie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
7 januari 2000	Werkbezoek aan de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten (onderzoek medebewind)
18 januari 2000	Werkvergadering POLO (Permanent Overleg Lokale Ombudslieden) (Brussel)
21 januari 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving Koning Boudewijnstichting (Brussel)
25 januari 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving Koning Boudewijnstichting (Brussel)
3 februari 2000	Werkbezoek aan de Vlaamse Milieumaatschappij (Aalst)
4 februari 2000	Lezing over "Het ombudswerk", Rotary-club (Brussel)
23 februari 2000	Werkbezoek aan de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
25 februari 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Charleroi)
1 maart 2000	Werkvergadering over de gemeentelijke ombudsfunctie met volksvertegenwoordigers (Brussel)
2 maart 2000	Bezoek van de leerlingen van de 2de graad van het Sint-Guido-Instituut van Anderlecht aan de Vlaamse Ombudsdienst
3 maart 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
	Werkvergadering CIFOP over Congres Preventie (Brussel)
10 maart 2000	Werkvergadering Onderzoek medebewind (Brussel)
	Werkbezoek van medewerkers Europese Ombudsman aan de Vlaamse Ombudsdienst
16,17en 18 maart 2000	Deelname en lezing over "De ombudsman en de zorgvuldigheidsnormen" voor het Internationaal Congres "Looking for Ombudsmen Standards" naar aanleiding van het Keizer Karel-jaar (Gent)
20 maart 2000	Werkvergadering CIFOP over Congres Preventie (Charleroi)
	Werkvergadering Vlaams Forum Armoedebestrijding (Antwerpen)
23 en 24 maart 2000	Voorzitterschap Workshop Preventie, CIFOP (Charleroi)
27 maart 2000	Werkvergadering POLO (Permanent Overleg Lokale Ombudslieden) (Brussel)
30 maart 2000	Werkbezoek aan de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
31 maart 2000	Werkvergadering werkgroep Verzoekschriften Vlaams Parlement
4 april 2000	Werkvergadering over de gemeentelijke ombudsfunctie (Brussel)
	Werkbezoek van de Hoge Raad voor Justitie aan de Vlaamse Ombudsdienst
5 april 2000	Deelname aan het Congres "Beheersovereenkomsten en contractmanagement" (Brussel)
6 april 2000	Lezing over "Democratie en legitimiteit", Vlaams Instituut ter Bevordering en Ondersteuning van de Samenlevingsopbouw (Brussel)
	Ondertekening van het Samenwerkingsprotocol met het College van het secretarissen-generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
21 april 2000	Werkbezoek aan het College van de federale ombudsmannen (Brussel)
27 april 2000	Werkbezoek van de adjunct-ombudsman van Indonesië aan de Vlaamse Ombudsdienst
28 april 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
9 mei 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
10 mei 2000	Werkvergadering onderzoek medebewind (Brussel)
18 mei 2000	Werkbezoek aan de Directieraad en het College van Afdelingshoofden van het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
24 mei 2000	Auteursconferentieboek "Na de uitspraak" Katholieke Universiteit Brabant (Tilburg)
30 mei 2000	Werkbezoek aan de afdeling Studietoelagen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
16 juni 2000	Lid van de jury "Wonen op het platteland", Koning Boudewijnstichting (Brussel)
19 juni 2000	Werkbezoek van een Vlaams volksvertegenwoordiger aan de Vlaamse Ombudsdienst
	Werkbezoek aan het College van federale ombudsmannen (Brussel)
	Deelname aan de studiedag "Van arbeid naar participatie", Koning Boudewijnstichting (Brussel)
21 juni 2000	Rondetafelgesprek met de medewerkers van de Vlaamse Infolijn (Brussel)
23 juni 2000	Werkbezoek van de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
28 juni 2000	Werkbezoek aan de Vlaamse Milieumaatschappij (Aalst)
13 juli 2000	Werkbezoek van adjunct-kabinetchef minister Sauwens aan de Vlaamse Ombudsdienst
20 juli 2000	Werkbezoek aan het departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
31 augustus 2000	Werkbezoek aan het Centrum voor Vastgoedrecht KULAK (Brugge)
5 september 2000	Werkbezoek aan de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (Mechelen)
6 september 2000	Werkbezoek aan de afdeling Communicatie en Ontvangst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
7 september 2000	Werkbezoek aan de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
12 september 2000	Werkbezoek aan de Vereniging van Vlaamse Provincies (Brussel)
13 september 2000	Werkvergadering voorbereiding Congres van de Europese ombudslieden in 2001 (Brussel)
15 september 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (La Louvière)

BIJLAGEN

18 september 2000	Werkbezoek van de federale ombudsman aan de Vlaamse Ombudsdienst
19 september 2000	Werkbezoek aan de afdeling Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
20 september 2000	Werkvergadering onderzoek medebewind (Brussel)
21 september 2000	Werkbezoek aan de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
22 september 2000	Werkvergadering met Ombudsjan-VRT (Brussel)
29 september 2000	Werkbezoek aan de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
	Werkvergadering met Ombudsdienst Antwerpen (Antwerpen)
2 oktober 2000	Werkbezoek aan de Dienst Kijk- en Luistergeld Brussel (Jambes)
	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudsdiensten) (Brussel)
3 oktober 2000	Werkbezoek aan de gouverneur van de provincie Oost-Vlaanderen (Gent)
4 oktober 2000	Werkbezoek van de administratie Planning en Statistiek van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aan de Vlaamse Ombudsdienst
11 oktober 2000	Lezing over "De ombudsfunctie in Vlaanderen" op het Congres over de regionale en lokale ombudsfunctie in Europa in dienst van de burger
	Een uitwisseling van ervaringen (Regionaal Parlement van Lombardije) (Milaan)
13 oktober 2000	Werkvergadering voorbereiding Congres Europese Ombudsliden in 2001 (Brussel)
19 oktober 2000	Werkvergadering over huishoudelijk reglement, Vlaams Parlement
20 oktober 2000	Werkbezoek van de federale ombudsmannen aan de Vlaamse Ombudsdienst
26 oktober 2000	Deelname studiedag "Bewonersparticipatie en leefbaarheid in de sociale huisvesting", Vlaams Parlement (Brussel)
27 oktober 2000	Deelname congres "Sociale voorzieningen in het hoger onderwijs", Vlaams Parlement (Brussel)
27 oktober 2000	Voorstelling Hoge Raad voor de Justitie (Brussel)
30 oktober-	Deelname aan vierjaarlijks internationaal congres van het International Ombudsmen Institute (Durban)
3 november 2000	
8 november 2000	Werkbezoek aan de Ombudsdienst Antwerpen
9 november 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudsliden) (Brussel)
10 november 2000	Werkvergadering met Recht van Antwoord – VTM (Brussel)
13 november 2000	Werkvergadering voorbereiding Congres van de Europese Ombudsliden in 2001 (Brussel)
14 november 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudsliden) (Brussel)
17 november 2000	Lezing over "De bemiddeling in het publiek recht" Congres Vlaamse Juristenvereniging, KUL (Leuven)
20 november 2000	Werkbezoek van de Vlaamse Infolijn aan de Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
21 november 2000	Werkbezoek aan rector Van Steenberge over interuniversitair initiatief over de ombudsfunctie, Universitaire Instelling Antwerpen (Antwerpen)
22 november 2000	Deelname aan studiedag "Wetsevaluatie en Administratieve vereenvoudiging" (Brussel)
23 november 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
	Deelname paneldiscussie over ombudsfenomeen, Sociale Hogeschool (Gent)
24 november 2000	Werkbezoek aan de Waalse ombudsman (Namur)
7 december 2000	Werkgroep "deontologische code", Vlaams Parlement (Brussel)
8 december 2000	Deelname aan de Staatsrechtconferentie (Brussel)
11 december 2000	Deelname aan rondetafel over Woningkwaliteit, afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
12 december 2000	Voorzitterschap van de studiedag "Ruimtelijke Ordening en Milieu", Esher (Gent)
13 december 2000	Werkbezoek van de klachtenmanager van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling aan de Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
18 december 2000	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
20 december 2000	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudsliden) (Brussel)
21 december 2000	Werkbezoek aan de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Ombudsnormen

A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

1. **Overeenstemming met het recht**
De regelgeving wordt correct toegepast.
2. **Motivering van bestuurshandelingen**
De overheid verduidelijkt en motiveert haar beslissingen en haar optreden.
3. **Gelijkheid en onpartijdigheid**
Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld.
4. **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
De burger moet duidelijk kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid.
5. **Redelijkheid/evenredigheid**
De overheid geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. ZORGVULDIGHEIDSNORMEN

6. **Correcte bejegening**
De ambtenaar is in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig.
7. **Actieve dienstverlening**
Een ambtenaar mag niet alleen afstandelijk zijn. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.
8. **Deugdelijke correspondentie**
De burger mag op zijn brief binnen een redelijke termijn een antwoord of een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding zegt iets over de termijn van behandeling. De contactpersoon wordt vermeld.
9. **Bereikbaarheid**
Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, ook telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn en de openingsuren ruim en publiekgericht.
10. **Actieve informatieverstrekking**
De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terecht kan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.
11. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. Ook bij de uitbesteding van taken is de dienst verantwoordelijk voor kwaliteitscontrole.
12. **Interne klachtenbehandeling**
Belangrijke aspecten in een goede interne klachtenbehandeling zijn een redelijke behandeltermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties.
13. **Redelijke behandeltermijn**
Een aanvraag wordt binnen de opgelegde termijn of in elk geval binnen een redelijke termijn behandeld.
14. **Coördinatie**
Tussen de overheidsdiensten, van welk niveau ook, wordt efficiënt gecommuniceerd en samengewerkt.
15. **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**
De privacy van de burger wordt gerespecteerd.

Kwalificaties

1. (Deels) gegronde klacht, maar hersteld

Bij een (deels) gegronde klacht, maar hersteld is er één of meer ombudsnormen geschonden. Een klacht wordt als “hersteld” gekwalificeerd, als er een oplossing in het dossier is bereikt.

2. (Deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld

Bij een (deels) gegronde klacht en (deels) niet hersteld is er één of meer ombudsnormen geschonden en is er (deels) geen oplossing in het dossier bereikt.

3. Ongegronde klacht

Bij een ongegronde klacht valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.

4. Terechte opmerking

Bij een terechte opmerking is er weliswaar geen sprake van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen maar de klacht of vraag is nuttig om de dienstverlening te verbeteren.

5. Geen oordeel

Geen oordeel wijst erop dat niet uitgemaakt kan worden of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.

6. Andere

De kwalificatie andere slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden.

Afkortingen

ABAFIM: administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management

AMINAL: administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer

AROHM: administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen

AZF: departement Algemene Zaken en Financiën

CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg

COO: departement Coördinatie

DAB: Dienst met Afzonderlijk Beheer

DIV: Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen

DKL: Dienst Kijk- en Luistergeld

EWBL: departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw

LIN: departement Leefmilieu en Infrastructuur

MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

OND: departement Onderwijs

OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest

POOL: Permanent Overleg Ombudslieden

RVA: Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

RVP: Rijksdienst voor Pensioenen

VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij

Vlarem: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning

VMM: Vlaamse Milieumaatschappij

VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening

VOI: Vlaamse Openbare Instelling

VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren

VWI: Vlaamse Wetenschappelijke Instelling

WIM: departement Wetenschap, Innovatie en Media

WVC: departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur