



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2015-2016) – Nr. 1
23 maart 2016 (2015-2016)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2015

Vlaamse Ombudsdienst

De heer Jan Peumans
Voorzitter Vlaams Parlement

De heer Geert Bourgeois
Vlaams minister-president

23 maart 2016

Mijnheer de voorzitter,
Mijnheer de minister-president,

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst, het laatste van het zesjarig mandaat van de huidige Vlaamse ombudsman (2010-2016). De vorige jaren was er telkens een rode draad door het jaarverslag: *"Efficiëntie en zorgzaamheid verzoenen"* (2010), *"Standpunten verzoenen"* (2011), *"Verwachtingen"* (2012), *Houd alle lijnen open* (2013), *"Mijn overheid met een @oor"* (2014).

En ook dit jaarverslag 2015 heeft een slagzin, die het allemaal samenvat: *"Mee deel zijn van de oplossing"*. Vijf verhalen uit dit jaarverslag 2015 vertellen, elk op hun manier, iets over de tussen 2010 en 2016 afgelegde weg, maar ook over de uitdagingen voor 2016-2022 en het volgende mandaat.

Die 5 verhalen zijn:

1. *"Overheid, spreek met me"* - *Uitdewegboetes De Lijn* (p. 9)
2. *"Overheid, zorg voor me"* - *Borstreconstructie met eigen weefsel* (p. 29)
3. *"Mijn moderne overheid"* - *Inschrijvingsregister sociale huur* (p. 26)
4. *"Mijn overheid vertrouwen"* - *Energiepremies netbeheerders* (p. 17)
5. *Mijn overheid organiseert rechtsbescherming* - *Onderwijsrechtspraak op kantelpunt* (p. 38)

Ik kijk uit naar boeiende parlementaire discussies en vraag in het bijzonder om vijf hoorzittingen in de volgende parlementaire commissies:

- Mobiliteit en Openbare Werken, samen met minister Weyts,
- Energie, samen met vice-minister-president Turtelboom,
- Wonen/Gelijke Kansen/Armoede, samen met minister Homans,
- Onderwijs, samen met vice-minister-president Crevits,
- Bestuurszaken, samen met vice-minister-president Homans.

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams ombudsman

Inhoud

Mobiliteit en Openbare Werken	6
Wegverkeerslawaaï en trillingen: regelgever hoort op te treden	
De Lijn: spreek over Uitdewegboetes	
Cultuur, Jeugd, Sport en Media	13
Energie, Water en Omgeving	15
Energiepremies netbeheerders: meer garanties vergroten het vertrouwen	
Ook bruin drinkwater compenseren	
Wonen, Gender, Armoede	23
Aanbod Sociale woning #komafmetkafka	
Borstreconstructie eigen weefsel: zorg voor Vlaams voorbeeld	
Verdoken armoede: gespreid betalen	
Werk en Sociale Economie	32
IBO (Individuele Beroepsopleiding VDAB): respecteer eigen richtlijnen	
Werk (aanmoedigingspremie): harmoniseer	
Onderwijs	36
Vlaamse onderwijsrechtspraak op kantelpunt	
Overheidsorganisatie en Belastingen	40
Het spreekrecht van ambtenaren waarderen	
Ver-reken belastingen tussen verschillende niveaus	
Welzijn	49
Wees open over handhaving	
Landbouw en Visserij / Internationaal Vlaanderen / Onroerend Erfgoed	52
Bijlage: enkele cijfers over de dienstverlening van de Vlaamse ombudsman in 2015	53

Leeswijzer

1. Ook dit jaar is het jaarverslag afgestemd op de werking van het Vlaams Parlement: de verschillende hoofdstukken zijn ingedeeld volgens het werkterrein van de verschillende parlementaire commissies. Daarbij richt het eerste hoofdstuk zich op de parlementaire commissie Mobiliteit, omdat het Vlaams Klachtenboek het grootste aantal klachten rapporteert bij deze parlementaire commissie. De volgorde van de verdere hoofdstukken respecteert daarna de dalende volgorde van het aantal gerapporteerde klachten in het Vlaams Klachtenboek.

Want inderdaad, u leest dit jaarverslag 2015 van de Vlaamse Ombudsdienst in samenhang met het Vlaams Klachtenboek 2015. Dat boek is de door de Vlaamse ombudsman telkens op 1 maart vrijgegeven bundeling van de rapporteringen die de verschillende klachtendiensten van de Vlaamse overheid elk jaar zelf maken over hun eigen klachtenmanagement. Die Klachtenboeken, en dus ook het Klachtenboek 2015, vindt u op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek "documentatie".

De inhoudelijke hoofdstukken van dit jaarverslag respecteren vooral ook de filosofie achter het bestaan van deze klachtendiensten. Zij vormen namelijk de ware spil van een steeds betere omgang met ontevredenheid over de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Verschillende beleidsdomeinen zijn in 2015 aan de slag gegaan met de Servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst. Die servicemeter is het instrument, dat de Vlaamse ombudsman ontwikkelde, om de kwaliteit van hun klachtenmanagement te evalueren. Daarom vindt de lezer in dit jaarverslag tal van verwijzingen naar het Klachtenboek.

2. Voorts wil dit jaarverslag een aantal thema's onder de aandacht brengen van parlement en regering. Om één en ander bevattelijk te houden, kiest de Vlaamse Ombudsdienst er nu al enkele jaren voor om toch vooral de dynamiek van ons werk te brengen, zonder al teveel in herhaling te vallen. Dit jaar bijvoorbeeld, legt het jaarverslag – gelet op de ontwikkelingen in het jaar 2015 – een wat grotere nadruk op mensenrechten en armoede.

Aan de andere kant gaat dit jaarverslag niet in op al bij het Vlaams Parlement bekende informatie, zoals onze jaarplanning of onze eigen begroting en rekeningen, die aan bod komen in aparte parlementaire stukken (met telkens het vaste nummer 45). Dit jaarverslag heeft ook maar summier aandacht voor klachtenbeelden die voldoende onder de aandacht zijn van het parlement.

Dit jaarverslag somt ook niet alle 316 individuele verzoeningen op waarover we het hele jaar communiceren via onze bekende kanalen, www.vlaamseombudsdienst.be en de verschillende sociale media van de Vlaamse Ombudsdienst.

Mobiliteit en Openbare Werken (minister Ben Weyts)

42.283 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 1 tot 100)

– Regelgever hoort op te treden bij wegverkeerslawaaï en trillingen	6
– De Lijn moet spreken over Uitdewegboetes	9
– Klachtenrapportage Mobiliteit en Openbare Werken kan beter.....	11

Regelgever hoort op te treden bij wegverkeerslawaaï en trillingen

1. Het jaarverslag 2014 ging uitgebreid in op de geluidshinder door wegverkeerslawaaï. Een jaar later blijft de Vlaamse ombudsman teveel op zijn honger (zie het overzicht in het Klachtenboek van de sindsdien ondernomen acties, Klachtenboek, p. 63). Zo blijft het bijvoorbeeld nog steeds wachten op het actieplan wegverkeerslawaaï tweede fase in uitvoering van de Europese richtlijn omgevingslawaaï, terwijl dit uiterlijk op 18 juli 2013 in orde had moeten zijn.

Het is vanzelfsprekend goed dat Mobiliteit en Milieu over de geluidsnormen inzake wegverkeerslawaaï bij de opmaak van een milieueffectenrapport (MER) zijn gaan samenzitten. Maar uiteraard is er ook een aspect ruimtelijke ordening. Want als een burger klaagt over geluidshinder langs de E40 (dossier 2015-4249), dan is het onbegrijpelijk dat anno 2016, even verderop vlak naast diezelfde E40, een volledige nieuwe woonwijk wordt aangelegd met een grond dam, die deze woningen nooit van het weglawaaï zal kunnen afschermen.

Helaas kwam de regelgever niet in actie, terwijl het nodig is om afscheid te nemen van de traditie om het probleem van wegverkeerslawaaï aan te pakken met lapmiddelen als het ontwerp-koninklijk besluit 1991 (richtwaarden en maximale waarden), de ontwerp tekst Verkeersgeluid 1997 (richtwaarden en maximale waarden voor openbare wegen met een bezetting van meer dan 20.000 voertuigen per etmaal), de discussienota gedifferentieerde referentiewaarden 2008 of de huidige herziening van het richtlijnenboek geluid en trillingen.

In het Vlaamse regeerakkoord staat dat "onaanvaardbare hinder generiek via regelgeving" aangepakt moet worden. Wat in de ons omringende landen mogelijk is, namelijk een duidelijk kader inzake wegverkeerslawaaï (zie studie terzake, aanklikbaar op website ombudsman), moet toch ook in Vlaanderen kunnen (en Brussel en Wallonië)?

2. Naast klachten over geluidshinder door wegverkeerslawaaï, zijn er ook dit jaar weer de trillingsklachten als gevolg van wegverkeer.

Het Agentschap Wegen en Verkeer blijft trillingsklachten te vaak zien als louter schadedossiers. De Vlaamse ombudsman ging in 2015 extra vaak op plaatsbezoek. Daar wordt zelden over schade of schadevergoeding gesproken: de allereerste en meestal enige verzuchting luidt "doe dit ophouden". Net zo goed zag de ombudsman hoe sommigen daar niet op wachten en toch al herstellingen uitvoeren (dossier 2015-843) of zelfs bereid zijn om mee te betalen voor het herstel van de weg (dossier 2014-3662).

En terwijl de Vlaamse ombudsman ook een gemeente zag die zelf de trillingsmeting van al gauw een goeie 3.000 euro betaalde (dossier 2015-427), geeft de Vlaamse overheid op dat punt niet thuis. Indien de Vlaamse overheid zelf trillingsmetingen zou uitvoeren, dan zou dit ook heel nuttige kennisopbouw opleveren om problemen sneller op te lossen, maar waarschijnlijk ook om trillingsproblemen in specifieke situaties te voorkomen. Overigens bestaat er ook voor trillingen geen Vlaams toetsingskader met eigen Vlaamse trillingsnormen. En zo is het in de praktijk behelpen met Duitse normen, die niet eens in een Nederlandse versie bestaan (dossier 2015-1351).

Ook hier gaat het om meer dan regelgeving alleen. Het gaat ook om de inrichting van de weg (dossiers 2014-2878 & 2015-1351). Als toezichtsluiken al ten minste buiten de wielsporen worden gelegd, dan kan dat het verschil maken.

Zoals ook uit de klachtenrapporten van bijvoorbeeld de waterwegbeheerders en Aquafin blijkt (Klachtenboek, p. 183, 186, 234, 236, 238), geven ook werken vaak aanleiding tot trillingsklachten. En van bepaalde werkzaamheden, zoals breken van een weg of heien van damplanken, weten we dat ze ernstige trillingen kunnen veroorzaken en eventueel ook schade. Als dit laatste het geval is, begint het klassieke welles-nietesspelletje of deze barsten en scheuren al dan niet vooraf al bestonden.

Zonder afbreuk te willen doen aan het Belgische aansprakelijkheidsrecht, zou de overheid wanneer ze zelf overheidsopdrachten uitschrijft, bijvoorbeeld wel kunnen opleggen dat voor de aanvang van bepaalde werken een plaatsbeschrijving moet worden gemaakt bij de aangelanden. Uiteraard kan dat gemodelleerd worden, bijvoorbeeld bij wie er om vraagt, bij huizen van een bepaalde ouderdom of bij een bepaalde type fundering.

Stiptheid, aanbod, en service chauffeur: top 3 klachten De Lijn

3. Bij het klachtenmanagement van De Lijn waait er sedert 2014 een zeer frisse wind. Een wind, die fris bleef waaien in 2015, ook tijdens de besparingsstorm buiten.

De combinatie "centrale klantendienst in Hasselt" met "lokale antennes bij de betrokken entiteiten voor het beantwoorden van gevoelige klachten" werkt. Zo kan de Vlaamse ombudsman – ook vanuit zijn eigen klachtenbeeld met 793 burgers, die de ombudsman in 2015 contacteerden over De Lijn – bevestigen dat het eigen Klachtenboek van De Lijn terecht de volgende top-3 selecteert uit de meer dan 40.000 reizigersreacties bij De Lijn zelf: stiptheid, aanbod, en service chauffeur.

Voorts haalt het interne klachtenmanagement bij De Lijn ondertussen een dusdanig niveau, dat de Vlaamse Ombudsdienst meer en meer zijn natuurlijke rol kan spelen van tweedelijnsdienst. Getuige daarvan de 677 op 793 contacten bij de ombudsman die de ombudsman vrij eenvoudig kon afhandelen.

Inderdaad, die 677 burgers kregen advies zonder dat de ombudsman daarvoor De Lijn zelf extra moest bevragen. De ombudsman kan hier doorgaans vertrouwen op de aanpak door het klachtenmanagement.

In die zaken gaat het dan bijvoorbeeld om individuele meldingen van te vroeg of te laat gereden bussen of om suggesties rond het aanbod. Maar ook bijvoorbeeld om een reiziger met een al te doorzichtig excuus voor een zwartrijboete.

Maar even goed stelt de ombudsman in die doorverwijkszaken vast dat de klantendienst van De Lijn zelf verzoent. Bijvoorbeeld, bij herhaaldelijk stationair laten draaien van de motor van de laatavondbus, onder het slaapkamer- raam van verzoekers (dossier 2015-3918).

Verzoenbare tweedelijnsklachten De Lijn: 7 op 10

4. Voor 116 reizigers opende de Vlaamse ombudsman een dossier. Er werden 83 verzoeningen bereikt: dat is een 7 op de 10. Het gaat vaak om seponeringen van zwartrijboetes voor trouwe reizigers. Maar het kan bijvoorbeeld ook gaan over de terugbetaling van een taxirit voor de reiziger die moest vaststellen dat laatste laatavondbus niet is komen opdagen (dossier 2015-3734).

Is alles dan rozengeur en maneschijn? Toch niet, maar het betekent wel dat de ombudsman zich kan vinden in en verwijzen naar de vaststellingen en verbeteracties uit de eigen rapportering van De Lijn in het Klachtenboek. We besteden in het kort extra aandacht aan vijf thema's: de verantwoordelijkheid van de pachters, de gevoelige klachten, het doorstromingsbeleid, het betaalnummer van De Lijninfo en betaalfaciliteiten voor mensen in armoede en het ingekorte schooljaar.

- 4.1. *Pachters* – De Vlaamse ombudsman kan de klantendienst bijvallen, als die rapporteert:

"Voor De Lijn, net zoals voor de reiziger, is de chauffeur het eerste aanspreekpunt en rechtstreekse vertegenwoordiger van onze dienstverlening, waarden en kwaliteiten."

De ombudsman benadrukt dat deze zin ook van toepassing is op de chauffeurs bij pachters van De Lijn. De, op betere service gerichte, verbeteracties horen dus ook bij de pachters doorgetrokken te worden. Het Klachtenboek zwijgt daar te opvallend over.

Hetzelfde geldt voor het klachtenmanagement zelf, want het was zeker geen toeval dat een pachter aan de basis lag van een onnodig schofferende passage in een antwoordbrief aan een respectvol klagende leerkracht. Die nam het op voor haar, niet door een lijnbus meegenomen, groep schoolkinderen "van een andere origine" (dossier 2015-2004). De antwoordbrief weerlegt inhoudelijk correct de aantijging, maar gaat uit de bocht in de volgende tekstpassage: "*Als laatste betreuren wij ten zeerste dat onze chauffeurs te pas en te onpas als "racist" worden bestempeld.*".

- 4.2. *Gevoelige klachten* – De Vlaamse ombudsman ziet mooie resultaten, ook bij de door de lokale antennes behandelde gevoelige klachten, zoals de verzoening in het dossier 2015-2841, waar De Lijn duidelijke afspraken maakt om een rolstoelgebruiker met de lijnbus op zijn werk te krijgen. De ombudsman apprecieert het ook uitdrukkelijk dat het Klachtenboek aankondigt dat de

nieuwe codificatielijst voor reizigersreacties nieuwe codificaties rond het thema 'discriminatie' zal bevatten. Want meten is ook hier weten.

Tegelijk is het eindresultaat in enkele andere gevoelige dossiers bedroevend, zoals voor de buurtbewoner (dossier 2015-4790), die 25 correspondenties lang, van het kastje naar de muur werd gestuurd met zijn klacht over lawaai-erige infrastructuurwerkzaamheden. De, via de ombudsman, verkregen en beloofde compensatie bleek uiteindelijk te bestaan in het toesturen van het De Lijn-stressmannetje. Dat kan al tellen als gebaar van misprijzen voor de verzoeker en de ombudsman.

4.3. *Uitdewegboetes De Lijn* – Een bedenking bij de 56.926 pv's, waarvan het Klachtenboek 2015, p. 34, melding maakt. Hierna een nader beeld op die "16,3% méér pv's".

	Aantal pv's	Aantal gecontroleerde reizigers	Aantal pv's zwart-/ grijs- rijden	Aantal boetes zwartrijden	Aantal pv's overlast	Aantal pv's doorstroming (parkeren halte, bus- strook-rijden, enz.)	Totaal aantal boetes
2014	48.926	2.068.099	47.779	?	1151	-	38.545
2015	56.926	2.130.418	51.745	?	1239	3942	45.413

Wat eerst opvalt, is dat de drievuldigheid 'meer controle/hogere boetes/veelvuldige campagnes' vooralsnog vruchten blijft afwerpen. Het witrijden zit in de lift. Op die manier voelt ook de Vlaamse ombudsman dat hij een beboete reiziger, maar bijvoorbeeld ook een jongerenpubliek bij een spreekbeurt, kan overtuigen van de rechtvaardigheid van dit beleid.

Het brengt de ombudsman bij een tweede observatie, bij de voorlaatste kolom van de tabel hierboven. Het doorstromingsbeleid, dat hier gestalte krijgt in bijna 4000 pv's, bijvoorbeeld voor wie zijn auto op de tramlijn parkeert of rijdt over de busstrook. Die 4000 pv's doken afgelopen najaar, vanuit het niets, in het klachtenbeeld op.

En vanzelfsprekend, boekte de Vlaamse ombudsman ook voor dergelijke klachten verzoeningsresultaten (dossiers 2015-3973, 2015-4285 en 2016-18). Die verzoening bestond er telkens in dat verzoekers-autobestuurders konden aantonen dat ze elders waren, waarna de boete geseponeerd werd. In andere dossiers heeft de ombudsman de verzoekers er mee van overtuigd dat het beter was om hun bezwaren bij de Uitdewegboete te laten varen (dossiers 2015-3808 en 5461).

Toch voelt de ombudsman heel goed dat hij het stukken lastiger heeft om de betrapte autobestuurder te overtuigen. En dat komt toch vooral omdat De Lijn te weinig communiceert over dit nieuwe beleid, dat nochtans heel makkelijk te koppelen valt aan reizigersbezorgdheid nummer 1: de stiptheid van de dienstverlening.

Het is meteen een absolute prioriteit voor De Lijn in 2016: informeer Vlaanderen over dit nieuwe kordate doorstromingsbeleid, spreek met de mensen hierover, want ondertussen duiken bij de Vlaamse ombudsman ook al de eerste verzuchtingen op over de hoogte van die boete (dossier 2016-1339).

Mensen begrijpen momenteel inderdaad niet waarom de Uitdewegboete van 107 euro dubbel zo hoog is als de gewone boete voor een gewone verkeers-overtreding van 55 euro, gas-boete. Hier ligt trouwens ook een opdracht voor het beleid: zorg voor evenwicht en hou er rekening mee dat overtreders hier bovendien soms ook nog eens extra schadevergoeding riskeren voor belemmering van de dienstverlening.

ook via de sociale media te communiceren met zijn reizigers. Het klachtenboek toont voorts ook aan hoe reizigers door de centrale klantendienst opgebeld worden. Dat is prima allemaal, maar een pijnpunt blijft dat reizigers zelf De Lijn alleen kunnen opbellen via het betaalnummer van De LijnInfo. Het past niet voor een overheidsdienst om burgers via betaalnummers te laten inbellen. Vooral oudere reizigers zijn hier op onevenredige wijze de dupe van en ook mensen in armoede.

De ombudsman wil dit jaar overigens uitdrukkelijk de aandacht vestigen op de categorie van mensen in verdoken armoede. Het zijn medeburgers die ogenschijnlijk nog net de eindjes aan mekaar kunnen knopen, maar voor wie bedragen van 200 à 300 euro in één keer zwaar aantikken.

De Vlaamse ombudsman weet vanzelfsprekend dat De Lijn sociale abonnementen aanbiedt, maar er is dus ook de categorie van burgers, die daar niet voor in aanmerking komt, maar voor wie De Lijn een belangrijke operationele maatregel zou kunnen en moeten nemen (dossier 2016-32).

In plaats van deze mensen te verplichten om in één keer belangrijke bedragen op te hoesten en hen zo te drijven richting het dure maandabonnement van 46 euro, zouden die mensen het jaarabonnement van 299 euro in 12 schijven van 24,9 euro moeten kunnen betalen.

- 4.5. *Zomervakantie op 24 juni 2016* – In de dossiers 2015-1825 & 1854 zag de ombudsman verzoening: De Lijn Limburg bleef uiteindelijk toch wat langer dan 19 juni 2015 op schoolregime rijden. In het najaar van 2015 ging de Vlaamse ombudsman, via de speciale procedure van een verslag aan de minister (artikel 16, §2, Ombudsdecreet), hierover verder in gesprek met de minister.

Dit gebeurde vanuit de overtuiging dat de strijd tegen het luxeverzuim een verantwoordelijkheid van ons allemaal samen is. Het gaat niet op om de eigen beslissingen af te schuiven op anderen. Zo horen alle Vlaamse schoolbussen op schoolritme te rijden tot de laatste schooldag en dat is 30 juni. Helaas, moet de ombudsman vaststellen dat de minister finaal dit standpunt niet deelt en dat De Lijn de bal blijft terugkaatsen naar het onderwijs. Daardoor zal bij De Lijn Limburg bijvoorbeeld, het schooljaar dus eindigen op vrijdag 24 juni 2016.

Klachtenrapportage Mobiliteit en Openbare Werken kan beter

5. Wat, ten slotte, de globale blik betreft van de Vlaamse ombudsman op het hoofdstuk Mobiliteit en Openbare Werken van het Klachtenboek 2015, dan valt het op dat dit hoofdstuk teveel blinde vlekken vertoont. Voorts is er nog veel marge voor verbetering, waarbij de ontwikkelingen bij het klachtenmanagement van De Lijn een voorbeeld horen te zijn voor de overige entiteiten van het beleidsdomein.

- 5.1. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) heeft nog een hele weg te gaan op het vlak van klachtenmanagement. Te vaak groeien initiële meldingen er nog uit tot klachten, waarbij de frustratie over het uitblijven van het antwoord groter wordt dan het aanvankelijke probleem.

Al is de Vlaamse ombudsman de eerste om tegelijk ook te bevestigen dat sommige problemen AWV overstijgen. Neem de strijd tegen de Japanse Duizendknoop (dossier 2016-716). Een burger mailt de ombudsman dat hij en AWV al tien jaar vechten tegen overwoekering in zijn tuin, komende van het openbaar domein. En ergens voelen we allemaal: zolang die Japanse Duizendknoop vrij verkrijgbaar blijft in onze tuinentra, strijden we hier samen tegen de bierkaai.

Dit gezegd zijnde, is het uitkijken naar het aangekondigde, vernieuwde klachtenmanagement, dat ongetwijfeld meer dan 88 klachten op meer dan 10.000 meldingen zal capteren, zoals in 2015 nog het geval was.

- 5.2. Het departement zelf kwam in 2015 vooral in beeld omdat dit het eerste werkjaar was met nieuwe bijkomende bevoegdheden zoals de (homologatie, de autokeuring en de rijopleiding). Die overgang verliep allesbehalve vlekkeloos.

Bij de homologatie van voertuigen liep het zelfs zodanig de spuigaten uit, dat wie het georganiseerd kreeg, zijn dossier in het Frans bij het Waalse Gewest ging indienen. Helaas zwijgt het Klachtenboek volledig over de doorlooptijden inzake homologatie en over de te traag op gang gebrachte informatieverstrekking over de nieuwe bevoegdheden.

2016 moet echt wel beter en dat begint uiteraard met een goede basisdienstverlening.

- 5.3. Het laattijdig ingediende klachtenrapport van Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM) is opgenomen, helemaal achteraan het Klachtenboek, p. 973 tot 979. Het rapport toont wel aan dat ook de BAM het belang beseft van heldere communicatie en vlotte aanspreekbaarheid.

Bij de ontruiming van het Lobroekdok (Klachtenboek, p. 976 tot 979) is heel wat geïnvesteerd in overleg met de bootbewoners en werd met een aantal partners naar oplossingen gezocht. Met een behoorlijk resultaat, al is men uiteindelijk gebotst op het algemene gegeven dat er gewoon te weinig ligplaatsen voor woonboten en andere boten in de regio zijn. In die zin is het dan ook merkwaardig dat de Vlaamse ombudsman zelf wel een aantal klachten behandelde over de woonbootproblematiek, terwijl de waterwegbeheerders hierover geen klachten rapporteren.

Verder deed de BAM vooral studie en voorbereiding van de Oosterweel-verbinding, zodat vooral informatievragen en aanvragen voor afschriften van bestuursdocumenten ontvangen werden. De afhandeling van die laatste categorie – soms erg tijdrovend – verliep niet altijd even vlot, met meerdere dossiers bij de Beroepsinstantie inzake openbaarheid tot gevolg. De ombudsman heeft daarover enkele gesprekken gevoerd en heeft al bij al een constructievere houding bij de BAM ervaren dan het negatieve imago van de BAM doet vermoeden (zie ook p. 44 van dit jaarverslag, over het onderzoek dat de ombudsman voerde op vraag van Vlaams Volksvertegenwoordiger Wouter Vanbesien).

Hoewel dit een verhaal met vallen en opstaan blijft (dossier 2016-271). De BAM zal toch een langdurig vlekkeloos parcours moeten afleggen bij de volgende openbaarheidsvragen om dat imago bijgestuurd te krijgen.

- 5.4. Een voorbeeld van een blinde vlek in de rapportage, ten slotte, is de rapportage vanwege de regionale luchthavens. Nochtans hebben we, ook bij de Vlaamse ombudsman, heel goed de sterke toename gevoeld hebben van de klachten over geluids- en geuroverlast sinds de nieuwe vluchtactiviteiten (o.a. Jetairfly) op de luchthaven van Deurne.

Via de maandelijks rapportage die de afdeling Milieu-Inspectie hierover krijgt van de luchthavencommandant en de zesmaandelijks overlegmomenten met onder andere de burens en naburige gemeenten, wordt hier van overheidswege een vinger aan de pols gehouden.

De Vlaamse ombudsman neemt daarbij eveneens nota van het voornemen van de luchthavenuitbater om als reactie op deze klachten transparanter te communiceren.

Maar de Vlaamse ombudsman kijkt toch vooral uit naar de evaluatie van het geluidsmetnet voor het jaar 2015 door de afdeling Milieu-Inspectie, wat de subjectieve indruk van geluidsoverlast van buurtbewoners moet objectiveren en afzetten tegen de toegelaten normen.

Cultuur, Jeugd, Sport, Media (minister Sven Gatz)**4.698 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 101 tot 154)**

1. Bij Sport Vlaanderen apprecieert de Vlaamse ombudsman ook dit jaar de flexibele, pragmatische en oplossingsgerichte aanpak van de klachtenbehandelaar. Dezelfde houding lijkt overigens aanwezig bij de overige entiteiten van het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media, waarmee de ombudsman zelden in tweede lijn in aanraking komt.

Klagen als gevolg van het maatschappelijk klimaat

2. De VRT rapporteert over 2015 als over het jaar van de angst. Nooit eerder ontving de VRT zoveel klachten en klantcontacten als gevolg van het maatschappelijk klimaat. Dit vertaalde zich voornamelijk in een stijgend aantal klachten bij de nieuwsdienst en de daaraan gelinkte programmering van de tv-netten.

Toch doet de gestegen werklast geen afbreuk aan de kwaliteit van klachtbehandeling, zoals we die al jaren kennen bij de VRT. De ambitie van de openbare omroep om het goede voorbeeld te geven, vertaalt zich in volwassen klachtenmanagement en een bedrijfscultuur die toelaat om negatieve feedback, waar nodig en nuttig, aan te grijpen als impuls voor verbetertrajecten.

Een best practise van de VRT, die we daarbij graag in de kijker zetten, is de praktijk om de klantendienst van bij het begin in het denkproces bij nieuwe projecten te betrekken en daarin de burger te vertegenwoordigen.

Net zoals de vorige jaren betreft een groot aantal klachten het niet respecteren van de aangekondigde uitzendtijden op Eén of Canvas, waardoor opnames mislukken of programma's niet of onvolledig op de digirecorder staan. Dit werd in 2015 door de Vlaamse ombudsman als aandachtspunt naar voren geschoven. De VRT heeft hiervoor een intensief verbetertraject opgezet, maar kon een en ander nog niet volledig rechtzetten. Het gaat om een complex probleem, waarvoor ook stappen van externe partners vereist zijn (zie Klachtenboek 2015, p. 131).

De gedecideerde aanpak van de klantendienst geeft vertrouwen in het verdere traject, dat ook de ombudsman met belangstelling blijft opvolgen.

3. In de tweedelijnsklachten die de Vlaamse ombudsman behandelde, vallen drie discussies op:
 - een zaak, waarbij de VRT de bevoegdheid van de ombudsman betwistte;
 - een tweede zaak, waarbij de VRT haar eigen bevoegdheid in twijfel trok;
 - en een derde zaak, waar we gewoon samen verzoening hebben bereikt.
- 3.1. De eerste klacht betrof een voorzittersdebat van politieke partijen, in de Zevende Dag van 21 juni 2015. Hierover werd een klacht ingediend bij de Vlaamse ombudsman omdat de PVDA niet uitgenodigd was. De VRT gaf daarbij aan dat het criterium voor een uitnodiging op het bewuste debat was "het hebben van een fractie in het Vlaams Parlement of de Nederlandstalige groep van de Kamer".

De Vlaamse ombudsman aanvaardt dit criterium, maar wees tegelijk op het rechtzekerheidsbeginsel en het gerechtvaardigd vertrouwen. De ombudsman vroeg om voor de verschillende identificeerbare debatformules eenduidige maar vooral altijd dezelfde criteria te hanteren. Er valt immers begrip op te brengen voor verzoekers' bezwaar dat het criterium voor een voorzittersdebat dit keer dan wel "het hebben van een fractie" mag zijn, maar telkens wijzigt.

De VRT erkent hierin de bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman niet, omdat ook de Raad voor de Journalistiek en de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) hierover uitspraken kunnen doen. Volgens de VRT kan maar één controleorgaan uitspraken of aanbevelingen doen. De ombudsman bedenkt dat de bevoegdheden van genoemde organen niet wederzijds uitsluitend zijn. Dit wordt verder besproken op een bilateraal overleg tussen de Ombudsdienst en de klanten- en nieuwsdienst van de VRT.

3.2. De tweede zaak betrof een klacht over niet-wegklikbare commerciële prerolls bij heruitzendingen van doelpunten van voetbalwedstrijden op Sporza.

De VRT argumenteerde in die zaak dat niet zij, maar Pebble Media, de privaatrechtelijke partner waaraan de onlinereclame uitbesteed is, daarvoor verantwoordelijk is. Naar analogie met wat we af en toe in herinnering moeten brengen bij de pachters van De Lijn, wijzen we de VRT erop dat uitbesteding van deelopdrachten geen afbreuk doet aan de eigen verantwoordelijkheid. De eindverantwoordelijkheid over de wettelijke conformiteit van de uitbesteede reclame blijft altijd bij de VRT zelf liggen.

3.3. Een van de wél verzoende dossiers (dossier 2015-00997) draaide rond een preciaire betwisting betreffende het recht op afbeelding.

De verzoeker bij de Ombudsdienst ziet, tijdens een uitzending van het journaal over het tekort aan budgetten voor rusthuizen, zijn dementerende moeder in beeld verschijnen. Daarvoor had noch de verzoeker noch zijn moeder toestemming gegeven. De nieuwsdienst laat de verzoeker weten dat de betrokken beelden onmiddellijk offline werden gehaald en nooit meer gebruikt zullen worden. De programmamakers waren er zich naar verluidt niet van bewust dat ze het recht op afbeelding van de vrouw in kwestie schonden. De directeur van het rusthuis had namelijk toestemming gegeven om te filmen. De VRT engageerde zich ertoe om in de toekomst omzichtiger om te springen met dergelijke situaties en niet meer te filmen zonder toestemming te vragen van de gefilmde bejaarden zelf, of van de familie van bejaarden die onder toezicht staan.

Energie, Water en Omgeving

2.655 klachten in Klachtenboek (p. 155 tot 278)

– Energiepremies netbeheerders: meer garanties vergroten het vertrouwen....	17
– Ook bruin drinkwater compenseren	18
– Zet in op een betere kwaliteit in de vergunningverlening	20
– Het blijft uitkijken naar een vlotte planschaderegeling	21
– Toezicht klasse 2-bedrijven tussen de mazen van het net.....	22

Energie (viceminister-president Annemie Turtelboom)

Reguliere energiegereguleerder voldeed niet in 2015

1. Het Klachtenboek (p. 178) vertelt over een mooie samenwerking tussen de Vlaamse ombudsman en het Vlaams Energieagentschap (VEA), waardoor alsnog een zeventigtal slachtoffers van het faillissement van enkele plaatsingsfirma's voor spouwmuurisolatie hun energiepremie krijgen (dossier 2015-01895, 2015-01903, 2015-02503, 2015-02510).

Dit succes was een lichtpuntje in een jaar met exploderende energieklaarten, waarin het ook voor de ombudsman alle zeilen bijzetten was, telkens als de reguliere overheidscommunicatie niet voldeed.

- 1.1. *De Vlaamse energielening* – Zo lanceerde de Vlaamse overheid begin 2015 een Vlaamse energielening die niet zo Vlaams bleek te zijn als de naam deed uitschijnen. Burgers uit maar liefst 28 Vlaamse gemeenten bleken de premie niet te kunnen aanvragen. Dan staat ook de Vlaamse ombudsman maandenlang met de mond vol tanden tegenover een alleenstaande mama met twee jonge kinderen (dossier 2015-52), die woont in een gemeente waar de lening uiteindelijk pas in oktober 2015 ter beschikking zou komen. Ondertussen moest ze de aannemers in augustus betalen, zodat ze haar hypothecaire lening moest laten herzien tegen een heel wat hogere rentevoet dan die van de Vlaamse energielening.

De ombudsman en het VEA verzamelden ondertussen contactgegevens van burgers die in hun gemeente nog geen energielening konden aanvragen om deze burgers dan naderhand te informeren wanneer er een oplossing was voor hun gemeente. Maar daar heeft zo'n mama vanzelfsprekend geen boodschap aan.

De minister engageerde zich in het parlement om die blinde vlekken weg te werken tegen 1 maart 2015, maar op dat moment waren maar 3 gemeenten extra aangesloten. Na veel inspanningen ging uiteindelijk op 1 februari 2016 de Vlaamse energielening van start in de 26ste van de 28 gemeenten.

- 1.2. *Prosumententarief* – Toen de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) eind 2014 besliste om het prosumententarief in te voeren voor eigenaars van een kleine PV-installatie (zonnepanelen), leverde dit een eerste golf aan vragen en klachten op. Maar die golf bleek slechts de voorbode van een storm door heel 2015.

In een samenwerking tussen Vlaamse ombudsman en VREG ging een reeks met veel gestelde vragen online, om bijkomend te informeren en foutieve veronderstellingen te corrigeren.

- 1.3. *Afschaffing groenestroomcertificaten voor nieuwe installatie van zonnepanelen ≤ 10 kW* – Ondanks die afschaffing medio juni 2015 kregen vervolgens 150 burgers een automatisch bericht dat hun installatie toch recht gaf op certificaten. En dan wordt het natuurlijk ook voor de ombudsman een hele klus om mensen te laten inzien dat ze echt wel geen recht meer hebben op die certificaten (dossier 2015-2307).

- 1.4. *Eenmalige registratie met elektronische identiteitskaart in certificatendatabank* – Midden de zomer liep een VREG-mailing uit de hand. De Vlaamse ombudsman deed zijn best om de mensen gerust te stellen, maar moest al gauw mee met de burger vol onbegrip het hoofd schudden, toen bleek dat de VREG geen plan B had voor de grote groep burgers zonder elektronische kaartlezer.

De ombudsman vroeg en bekwam bijkomende registratiemogelijkheden in de klantenkantoren van de distributienetbeheerders. Maar het kwaad was dan al geschied, met onder andere een stortvloed aan telefoons bij de Vlaamse Infolijn 1700, op de brugdag richting Nationale Feestdag. In 2015 hadden meer dan 17.000 mensen contact met de Vlaamse Infolijn over die elektronische registratie. Het werd daarmee inzake energie met zeer grote voorsprong het meest gebruikte script bij de Vlaamse Infolijn.

- 1.5. *Verhoogde bijdrage voor het energiefonds* – Zo begon op 20 oktober 2015 de eerste e-mail aan de Vlaamse ombudsman hierover:
 "Er werd aangekondigd dat er een maatregel in de maak is om een nieuwe heffing in te voeren met als doel het overschot aan groenestroomcertificaten weg te werken. Omdat dit de zoveelste stijging in rij is van de energiefactuur, die ik bovendien compleet onrechtvaardig vind, had ik daarover graag mijn ongenoegen geuit." (dossier 2015-3832).

Beleidsklachten over deze bijdrage behandelt de ombudsman niet, maar hij moest uiteindelijk wel zelf online gaan om een lijst met veel gestelde vragen tot bij de mensen te brengen. De teller van de dossiers over die verhoogde bijdrage bij de ombudsman staat ondertussen, 1 maart 2016, op 74. Het we-dervaren met het prosumententarief indachtig, mogen we ervan uitgaan dat het ergste nog moet komen.

- 1.6. *Aangekondigde grondige hervorming van het stelsel van de energiepremies tegen 1 juli 2016* – De Vlaamse ombudsman kijkt uit naar deze hervorming en rekt erop dat het beleid oog zal hebben voor totaalrenovaties, in de zin dat burgers met renovatieplannen graag op voorhand een totaal financieel plaatje maken. De burger rekt met andere woorden vooral op regelrust zodat hij enkele jaren vooruit kan plannen.

Bovendien vermijdt dat veel onzekerheid, want van die onzekerheid maken handige marketeers en aannemers momenteel gebruik om mensen snel over de streep te trekken en op korte termijn veel contracten binnen te rijven. Sinds de aankondiging van de hervorming door de minister bereikten al verschillende van zulke e-mails en acties de ombudsman. Bij dergelijke acties kan de uitvoering op het terrein vaak niet volgen, zodat het beloofde finan-

ciële plaatje van de burger vaak niet klopt: hij zal geconfronteerd worden met een eindfactuur op het ogenblik dat de minder aantrekkelijke premie van kracht is.

Energiepremies netbeheerders: meer garanties vergroten het vertrouwen

2. De Vlaamse ombudsman wees er al op en herhaalt: netbeheerders horen niet enkel te rapporteren over de uitbetaalde energiepremies, maar ook over de geweigerde premies en de reden van weigering. Het beleid lijkt deze boodschap op te pikken. Het zou goed zijn om een vergelijkbare rechtsbescherming uit te werken, zoals die bestaat voor gelijksoortige premies (vb. renovatiepremie) die door de Vlaamse overheid zelf worden afgehandeld.

In die zin verwacht de ombudsman dus dat er in de brieven waarbij een aanvraag voor een energiepremie geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, wordt verwezen naar een eerstelijnsklachtenmogelijkheid, hetzij bij het VEA, hetzij bij de distributienetbeheerder zelf.

Bij de afsluiting van een dossier in eerstelijnsklachtenmanagement, moet worden verwezen naar de tweedelijnsklachtenmogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Een minimum minimorum is ook een website waarop burgers bijkomende informatie kunnen vinden over de energiepremies, zoals veel gestelde vragen, een bijkomende toelichting over hoe bepaalde bepalingen juist begrepen moeten worden en lijsten van materialen, toestellen en aannemers die aan specifieke voorwaarden voldoen.

Voor de energiepremies, die vaak een veelvoud bedragen van de premies van Wonen Vlaanderen, bestaan deze kwaliteitswaarborgen momenteel niet. Deze aanbeveling wordt des te relevanter nu de distributienetbeheerders altijd maar meer taken toegeschoven krijgen en het aangewezen is om erop te kunnen vertrouwen dat deze taken ook behoorlijk ingevuld worden.

Water (minister Joke Schauvliege)

1. De Watergroep heeft opnieuw een degelijk klachtenrapport. De klachten over waterkwaliteit trekken de aandacht (zie daarover hierna meer), maar ook het gestegen aantal gegronde klachten over laattijdig en slecht stoepherstel. De Watergroep beseft dat een voortdurende sensibilisering nodig is, zowel bij eigen werknemers als bij aannemers. Daarvoor beveelt de Vlaamse ombudsman de lectuur aan van het klachtenrapport van Aquafin (Klachtenboek, p. 230 tot 250). Die werkt al jaren met een tevredenheidsenquête die aan het eind van de werken aan de omwonenden ter beschikking gesteld wordt. Mede aan de hand daarvan blijft zij jaarlijks verbeteren en bijsturen. De ingeschakelde aannemers en ingenieurs worden verder gesensibiliseerd, onder meer door op de werkplek cartoons te hangen die ludiek de meest voorkomende klachten kenbaar maken, en door te informeren over nieuwe, meer omgevingsvriendelijke technieken en procedures.

In 2015 is verder gewerkt aan een kwaliteitsbeoordelingssysteem voor aannemers en ingenieurs. Tijdens de uitvoering van een project wordt geregeld overlegd over de geleverde kwaliteit inzake onder meer minder hinder. Die tussentijdse en eindbeoordelingen zullen in belang alleen maar toenemen, want voor 2016 heeft Aquafin de intentie om bij de gunning rekening te houden met beschikbare kwaliteitsscores.

2. Zoals elk jaar heeft de ombudsman meerdere klachten ontvangen over onder meer abnormaal hoge facturen, verhuisperikelen en herinneringskosten, maar die rubrieken zijn in de vorige jaarverslagen al meermaals aan bod gekomen. Ook waren er enkele eigen waterwinners misnoegd over het btw-tarief van 21% op de gemeentelijke saneringsvergoeding, terwijl leidingwatergebruikers op basis van een btw-ruling slechts 6% btw aangerekend krijgen op hun gemeentelijke saneringsbijdrage. Die discriminatie wordt onvoldoende gecompenseerd door hun gewestelijke afvalwaterheffing (geen btw) in vergelijking met de gewestelijke saneringsbijdrage (6%) voor leidingwatergebruikers.

In het hoofdstuk Armoede van dit jaarverslag (p. 29 tot 31) is er aandacht voor de toegang tot, en vooral de afsluiting van drinkwater. Hier hebben we het over de kwaliteit van het drinkwater.

Compenseer ook bruin drinkwater

3. De uitgebreide kwaliteitscontroles maken van leidingwater wel een betrouwbaar product, maar soms loopt het mis.

De laatste klacht bij de Vlaamse ombudsman over loden leidingen dateert van 2014, maar het is bekend dat het water niet aan de loodnorm voldoet in zowat één op 100 gebouwen (particulier en openbaar). In het openbare leidingnetwerk komt de volledige vervanging van de loden aftakkingen stilaan in zicht. Het tweede 'Actieplan Loodpreventie in drinkwater' zet dan ook vooral in op de vervanging van binneninstallaties. De ombudsman noteert onder meer de samenwerking met de diensten Woonbeleid, maar vindt geen verwijzing naar de Vlaamse huisvestingspremies of een andere vorm van financiële ondersteuning voor wie een vervanging moeilijk kan betalen.

Drinkwatermaatschappijen moeten ook nog andere delen van hun openbaar leidingnet vervangen. De Vlaamse ombudsman kreeg in 2015 meerdere klachten over bruin leidingwater in de streek van Wingene en het Gentse.

Oorzaak: roest in verouderde, gietijzeren leidingen. De betrokken drinkwatermaatschappijen leggen dan uit dat ze al enige tijd werken aan een duurzame oplossing, maar dat zoiets een brede en stapsgewijze aanpak vergt. Zo moeten de vervangingswerken afgestemd worden op ingrijpende werken van andere overheden. De klanten in kwestie hebben daar wel begrip voor. Ze zien ook dat de drinkwatermaatschappijen inspanningen doen in afwachting van de definitieve oplossing, die voeren intensieve spoelprogramma's uit (tot drie spoelingen per week) met een tijdelijk positief effect en stellen vitamine C ter beschikking tegen roestvlekken op wasgoed. Uiteraard kunnen schadedossiers altijd voorgelegd worden aan de verzekeraar van de drinkwatermaatschappij.

Toch ligt de vraag naar enige compensatie voor de hand. En dan valt het op dat geen enkele drinkwatermaatschappij daarop ingaat. Uit staalnames blijkt dat de ijzernorm niet overschreden wordt en dat het water dus strikt genomen drinkbaar is.

De drinkwatermaatschappijen hebben samen wel een pakket servicegaranties uitgewerkt, met een compensatie van 25 euro als die niet gehaald worden. Maar kleurloos water is blijkbaar geen servicegarantie. Toevallig kregen alle klagers over bruin water wel een – soms dubbele – compensatie wegens het niet-halen van een andere servicegarantie, namelijk dat vragen en klachten binnen 10 werkdagen beantwoord moeten worden.

Begin 2015 betreurde de ombudsman dat enkele burgers die meer dan 40 dagen hun leidingwater moesten koken vóór gebruik, geen compensatie kregen, tenzij ook zij te lang op een antwoord op hun klacht moesten wachten. Tijd om de servicegaranties te evalueren, want het is een goedbedoelde, maar toch absurde kunstgreep om in die situaties te wachten met een antwoord om zo toch maar een compensatie te kunnen uitbetalen.

Het heeft ook iets kafkaïaans om in artikel 2, §1, van het reglement inzake de kwaliteit en de levering van drinkwater te lezen dat het geleverde water, bestemd voor menselijke consumptie, gezond én schoon moet zijn, om dan uit §2 te moeten afleiden dat duidelijk bruin water nog net binnen de kwaliteitsnormen valt.

Juridisch is bruin water dus schoon water, ook als niemand ermee durft te koken of ervan te drinken. Het klachtenrapport van De Watergroep biedt een breder beeld op de klachten over de waterkwaliteit, met ook aanverwante rubrieken als 'te hoge druk', 'geen alternatieve waterlevering voorzien' en 'leveringsonderbreking zonder verwittiging'.

Omgeving - Ruimtelijke Ordening (minister Joke Schauvliege)

1. Het Klachtenboek leert dat het departement Ruimte Vlaanderen, naast een onbekend aantal meldingen, maar 7 klachten (h)erkend zou hebben, waarvan maar 3 rechtstreeks van een burger of een bedrijf. Dat is toch te beperkt. Was niemand in 2015 misnoegd over bijvoorbeeld een afgewezen bezwaar tegen de opname in de heffingsinventaris van leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten? Erg onwaarschijnlijk. Het agentschap Inspectie RWO zit in volle transitie. De antwoorden op eerstelijnsklachten die de Vlaamse ombudsman zag, waren tot nu toe op peil, maar een laatste klachtenrapport zat er blijkbaar niet meer in.
2. *Zet in op een betere kwaliteit in de vergunningverlening* – Geregeld ontvangt de Vlaamse ombudsman klachten over gemeentelijke vergunningsbeslissingen, maar zijn bemiddelingsruimte is erg beperkt. Als nog een beroep bij de deputatie mogelijk is, is dat de aangewezen weg. Is de vergunning definitief, dan kan ook de ombudsman daar niets meer aan veranderen. De ombudsman probeert zich in dat geval eerder nuttig te maken door – waar dat kan – de klager te overtuigen van de juistheid en de redelijkheid van de beslissing. Maar soms botst hij op een pertinente fout, en dan moet hij de gemeente daarop wijzen.

Een architect diende een meer structurele klacht in (dossier 2015-4544). Volgens hem raken heel wat projecten voor appartementsbouw vergund hoewel ze niet voldoen aan de normen van de Vlaamse stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid. Een aantal gemeenten zou blind voortgaan op de verklaring van de architect dat het project conform is. En soms is dat niet zo. Er komt ook heel wat af op een gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar van een kleine gemeente. Het agentschap Toegankelijk Vlaanderen bevestigt dat er onvoldoende controle is. Daarom biedt het vergunningverleners met onvoldoende eigen expertise de mogelijkheid om het ontwerp voor advies voor te leggen. Verder organiseert het agentschap info- en vormingsmomenten.

Op 19 mei 2015 hield de parlementaire commissie een opgemerkte bespreking over ontvoogding van gemeenten en politiek dienstbetoon.

Er is gewezen op de onafhankelijkheid van de adviserende gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar en op het primaat van de politiek, want uiteindelijk is het aan het schepencollege om een weloverwogen beslissing te nemen. Er werd gepleit voor verdere ondersteuning van gemeenten en het bevorderen van intergemeentelijke samenwerking, maar er werd ook gewezen op de wenselijkheid van een monitoring van de vergunningsbeslissingen.

Het is inderdaad moeilijk om een accuraat totaalbeeld over de kwaliteit van gemeentelijke vergunningsbeslissingen samen te stellen. We weten dat de deputaties in ongeveer de helft van de beroepen een andere beslissing dan de gemeenten nemen, maar dat is een moeilijk te interpreteren gegeven. Men mag alleszins verwachten dat de vijf provinciale diensten voldoende expertise in huis hebben om hun deputatie correct te adviseren, en de Vlaamse ombudsman blijft ook geloven in de meerwaarde van deze laagdrempelige second opinion. Toch is er tegelijk ook de vaststelling dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen besluit tot de vernietiging van zowat 6 op 10 van

de inhoudelijk beoordeelde beslissingen. Gesprekken daarover met enkele provincies stemmen de ombudsman echter voorzichtig hoopvol: de rechtspraak van de Raad voor Vergunningsbetwistingen wordt als strenger ervaren dan die van de Raad van State, maar wordt wel aandachtig gevolgd, met het oog op bijsturing.

Door de grote achterstand bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen vertaalt de bijgestuurde werking bij de deputaties zich nog niet in een lagere vernietigingsscore, al zal de score van de volgende jaren ook wel beïnvloed zijn door de ondertussen erg zuinige manier waarop het departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO) tegen onwettige beslissingen hoger beroep instelt.

De Vlaamse overheid moet onthouden dat zij de eindverantwoordelijke is voor een goede ruimtelijke ordening in Vlaanderen. Daarom: investeer in een meer verfijnde monitoring van de kwaliteit van vergunningen, blijf de lokale vergunningverleners positief coachen en ondersteunen, maar durf ook alert reageren bij knipperlichten.

3. *Het blijft uitkijken naar een vlotte planschaderegeling* – In eerdere jaarverslagen is er al op gewezen: soms loopt het mis bij de informatie die de gemeente verstrekt aan een notaris die een verkoop voorbereidt.

Een bijzonder voorbeeld (dossier 2015-01459) vertrekt bij de aankoop van een bebouwbaar perceel, waarvoor de gemeente nalaat om de notaris te wijzen op een nakende bestemmingswijziging. Enkele maanden later stelt de provincie inderdaad een voorlopig ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP) vast, wat leidt tot de weigering van een vergunning. De koper rekent op schadevergoeding wegens foutieve informatieverstrekking of planschadevergoeding, maar daarvoor wordt hij naar de rechter verwezen.

Noodgedwongen vanop de zijlijn ziet de Vlaamse ombudsman hoe de koper fijngemalen wordt door de (financiële) procedurekracht van de gemeente en de provincie, die elk kost wat kost een betaling willen vermijden. Zo gaat de provincie in beroep tegen het eerste vonnis met het argument dat de weigering van de vergunning dateert van vóór de inwerkingtreding van het RUP. Het Hof van Beroep volgt de provincie daarin. De koper lost dat probleem op met een nieuw – uiteraard negatief – stedenbouwkundig attest, maar moet een nieuwe rechtszaak starten. En daar hoort hij de provincie met een nieuw argument komen, namelijk dat de weg onvoldoende uitgerust zou zijn. De gemeente had nochtans het tegendeel meegedeeld aan de notaris.

De overheid kan het zich echt niet veroorloven om zo met een burger om te gaan en de handen in onschuld te wassen. De ombudsman vraagt de gemeenten om bij hun informatieverstrekking voldoende zin voor klantvriendelijkheid aan de dag te leggen en verder te gaan dan wat decretaal moet. Een in aantocht zijnd RUP is elementaire informatie voor een kandidaat-koper. En hij roept de minister nogmaals op om eindelijk werk te maken van een vlotte en transparante administratieve procedure voor planschadevergoedingen, waarin plannende overheden zich constructief opstellen.

Omgeving – Leefmilieu (minister Joke Schauvliege)

1. Het klachtenrapport van Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) (Klachtenboek p. 156 e.v.) bevestigt de bekende trend, met name dat het beleidsdomein op vlak van klachtenbehandeling een aantal puike spelers huisvest: de Vlaamse Landmaatschappij (VLM), de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) en het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO).

Tegelijk zien we opnieuw een te geringe klachtencaptatie bij andere entiteiten, zoals de Milieu-Inspectie en de dienst Dierenwelzijn, die ondanks hun vele burgercontacten en de relatief klachtgevoelige materie geen enkele klacht over de eigen werking vermelden.

Als best practice inzake klachtenbehandeling, is er de klantvriendelijke gewoonte van de klachtencoördinator van OVAM om over klachten waarvoor OVAM zelf niet bevoegd is, proactief contact op te nemen met de bevoegde instanties.

Het helpt daarbij dat de directie van OVAM benadrukt veel belang te hechten aan klantvriendelijkheid, wat afstraalt op haar medewerkers. Ook het VLM-klachtenmanagement is al jaren zeer goed en werd in die hoedanigheid al meerdere malen uitgenodigd als spreker op netwerk- en kennisdelingsmomenten.

2. Wat de tweedelijnsklachten bij de Vlaamse ombudsman betreft, beperkt dit jaarverslag zich tot een summiere verwijzing naar de in 2015 en begin 2016 uitgebrachte rapporten die in de rubriek 'documentatie-rapporten' op onze website staan.

- 2.1. Een eerste rapport 2015-7a vraagt meer duidelijkheid over de informatieplicht betreffende wateroverlast bij vastgoedpubliciteit.

De ombudsman heeft ondertussen begrepen dat de evaluatie van de term 'mogelijk overstromingsgevoelig gebied' – oorspronkelijk voorzien voor het voorjaar 2016 – uitgesteld werd tot oktober 2016.

- 2.2. In dossier 2015-02234 gaf de ombudsman verslag van zijn bemiddeling rond de organisatie van drie wedstrijd dagen paardensport aan de Affligemdreef in Aalst.

Hier gaf de Vlaamse ombudsman aan dat met de drie wedstrijd dagen de grens wel degelijk bereikt was, en beval de stad aan om er mee over te waken dat er in 2015 niet één extra wedstrijd dag bijkwam, wat vervolgens ook niet gebeurde.

- 2.3. Een derde en recent rapport 2016-1 kwam er naar aanleiding van de toewijzing aan de lokale besturen van het planmatig milieutoezicht op de naar schatting 75.000 Vlaamse klasse 2-inrichtingen.

De Vlaamse ombudsman vindt dat een opmerkelijke beslissing, omdat de Vlaamse overheid al een hele tijd weet dat de meeste lokale besturen over ruimschoots onvoldoende capaciteit beschikken om in een kwalitatief planmatig milieutoezicht op klasse 2-bedrijven te voorzien. Het planmatig milieutoezicht op klasse 2-bedrijven lijkt op die manier tussen de mazen van het interne staatshervormingsnet door te glippen.

Wonen (viceminister-president Liesbeth Homans)**2.298 klachten in Klachtenboek 2015 (op respectievelijk p. 250 tot 278 en p. 681 tot 947 (SHM's))**

– <i>Ontevredenheid bij Wonen in 2015: de renovatiepremie</i>	23
– <i>Sociale huur: 1800 klachten, terwijl het er 10.000 moeten zijn</i>	24
– <i>Aanbod Sociale woning #komafmetkafka</i>	26

Ontevredenheid bij Wonen in 2015: de renovatiepremie

1. Infolijn 1700 telde in 2015 bijna 13.000 contacten rond wonen. De top drie is: de renovatiepremie (2650 vragen) de huurpremie en de huursubsidie (2379 vragen) en de verzekering gewaarborgd inkomen (1503 vragen). De sociale huurder belde 500 maal naar 1700 voor informatie over sociale huur. De interne klachtenbehandelaars over Wonen hebben in 2015 samen dik 2000 klachten behandeld, dat is een stijging met bijna 400 klachten tegenover 2014.

Het is vrij merkwaardig dat het klachtenrapport van Wonen-Vlaanderen vermeldt dat er geen uitschieters waren in 2015. In totaal tekende Wonen-Vlaanderen 339 geregistreerde oproepen, met inbegrip van 68 klachten over de nieuwe renovatiepremie. Over de inhoud van de klachten wordt niet veel vrijgegeven. Het kan bijna niet anders dan dat het vele ongenoegen over de renovatiepremie niet werd opgepikt als klacht, maar als vraag om informatie of als beleidsklacht.

Wonen in 2015 draaide immers helemaal rond de renovatiepremie, die lange tijd on hold stond. De aangekondigde fiscalisering van de premie kwam er niet en toen begin juli 2015 bleek dat de premie toch een afslanking zou ondergaan, voelden vele kandidaat-aanvragers zich onrecht aangedaan.

Om die reden, heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst gevraagd om overgangsmaatregelen, die er uiteindelijk ook gekomen zijn. Op 1 februari 2016 stond de teller van het aantal nieuwe aanvragen op 8000, waarvan 2700 voor het overgangsregime. Na de nieuwe regels klopten nog een 20-tal verzoekers bij de ombudsdienst aan, die niet kunnen voldoen aan de overgangsvoorwaarden.

Wanneer een overheid in een premie-aangelegenheid werkt met een systeem van "de indiening van een dossier ná de werken" (en bij de renovatiepremie, gaat het over werken, gespreid over een relatief ruime termijn van 2 of 3 jaar), loopt de burger het risico dat de regels wijzigen tijdens de rit. Zonder voorafgaande melding, kan de overheid de potentiële aanvragers immers niet kennen en kan er niet gericht gecommuniceerd worden. Dit is meteen de belangrijkste actuele kritiek van de Vlaamse Ombudsdienst blijft hebben op de renovatiepremie.

Enkele verzoekers (dossiers 2015-4664; 2015-4548) dienden eind 2014 een aanvraag in voor een renovatiepremie en ontvingen een uitgestelde betaling in december 2015. Dit ligt duidelijk buiten de redelijke behandeltermijn. Ondanks uitdrukkelijke navraag door de Vlaamse ombudsman, kwamen er geen cijfers rond behandeltermijnen.

2. De klachtenbehandelaar van de VMSW (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen) meldt 73 klachten, waaronder een betwisting van een schattingsverslag en voorts onvrede over het niet in aanmerking komen voor een sociale lening, misgelopen hypothecaire betalingen, de lange duur van de aanvraagprocedure en één burger betreurt ook dat het budget voor sociale leningen uitgeput was. Er waren ook klachten over één van de vele werven van de VMSW. Drie klachten over onvriendelijke VMSW-medewerkers neemt de VMSW op als aandachtspunt.

Sociale huur: 1800 klachten, terwijl het er 10.000 moeten zijn

3. Alle 100 sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) in Vlaanderen brachten een intern klachtenrapport uit, goed voor zo'n 1800 klachten. Dit cijfer blijft ongeveer gelijk tegenover 2014. Maar 12 sociale huisvestingsmaatschappijen melden, ook in 2015, nog steeds 0 of 1 klacht. Dat is manifeste onderregistratie. Op basis van een extrapolatie van de werkelijk goed rapporterende sociale huisvestingsmaatschappijen, is de ombudsman nog steeds van oordeel dat de sector als geheel zwaar onder-rapporteert.

De opvolging van herstellingen en burenc conflicten staan bovenaan in de ranking. Klachten over een schrapping uit het inschrijvingsregister of een weigering van een aangeboden woning omwille van kwaliteitsgebreken, bereiken de interne klachtenbehandelaars duidelijk niet. Voor de eerste klacht is er een bezwaarmogelijkheid bij Toezicht (bv. 243 verhaalprocedures ingesteld in 2014) en het tweede voorbeeld wordt afgedaan als een weigering tout court.

Een aantal maatschappijen doet inspanningen op vlak van de klachtencaptatie: zo heeft Kempisch Tehuis uit Houthalen-Helchteren het voorbije jaar een online klachtenformulier ontwikkeld, andere maatschappijen werkten daar al mee. Een kleine steekproef (elke 10e maatschappij op 100 maatschappijen in alfabetische volgorde) leert ons het volgende:

- de Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij heeft geen website;
- zes maatschappijen verwijzen niet naar de klachten op hun site;
- drie maatschappijen doen dit wel: De Voorkempen heeft een meldpunt op de site, Eigen Haard uit Zwevegem verwijst naar de klachtbehandeling en de Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen heeft een online klachtenformulier.

Er is wel een algemene trend van beter informeren via de website, huurderskranten en huurdersbijeenkomsten, waardoor echte klachten beperkt kunnen blijven.

4. *Kwaliteit van sociale huurwoningen* – Via het visitatieproces wordt voor alle sociale huisvestingsmaatschappijen gemeten in welke mate hun patrimonium voldoet aan de normen van dubbele beglazing, dakisolatie en een energiezuinige verwarmingsinstallatie (de zogenaamde ERP 2020-normen). Daarnaast moet de maatschappij een goede meerjarige onderhouds- en renovatieplanning hebben, best gekoppeld aan een financieel plan. Tot voor enkele jaren hadden behoorlijk wat SHM's geen gedetailleerd zicht op de kwaliteit van hun eigen patrimonium. Die maatschappijen hebben dit recent in kaart moeten brengen.

Niettemin duiken er in het klachtenbeeld pijnlijke individuele situaties op.

Zo vraagt De Ideale Woning aan een bejaarde bewoonster om op eigen kosten een gaskachel – nota bene het enige verwarmingselement in de hele woning – te vervangen. Een vraag, die haaks staat op de ERP 2020-plicht. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst wordt er gezocht naar een andere, meer comfortabele woning (dossier 2015-1507).

De Ombudsdienst ging in 2015 langs bij een groot gezin in Nieuw Gent. Hun huis bleek vol vocht en schimmels. De Volkshaard ging akkoord om een ventilatiesysteem te plaatsen, ook de verwarming werd na veel aandringen hersteld (dossier 2015-363).

We gingen ook langs bij sociale huurders in het Pand, een historisch waardevol gebouw (oud klooster), waarin verschillende woningen van WoninGent. Ze zijn slecht geïsoleerd en beschikken over 1 gaskachel per wooneenheid. De renovatie van dit beschermd monument zit er niet in voor meteen (dossier 2015-4503).

Maar de problemen vallen nog meer op in een modern project Hollainhof, amper 15 jaar oud. Dit project verscheen in de architectuurbladen, maar vorig jaar ook in de krant met een muur vol schimmel. Vele bewoners klagen over insijpelingen langs ramen en daken. Hier stelt zich duidelijk de vraag naar derving van woongenot voor de huurders. WoninGent sust, maar geeft geen duidelijke antwoorden (dossier 2015-453).

In dossier 2015-895 klaagt de verzoeker over vocht en schimmel in zijn woning. De SHM Goed Wonen Rupel belooft een andere woning toe te wijzen en dat gebeurt ook effectief in november 2015.

Ten slotte, zag de Vlaamse ombudsman bij twee sociale verhuurkantoren (SVK's) hoe de onderhuurder de huursubsidie misloopt, omdat de gehuurde woning binnen de negen maanden niet aan de kwaliteitsvereisten voor woningen voldoet, wat een voorwaarde is om huursubsidie te kunnen krijgen (dossier 2016-7). In dit concrete geval was het SVK zo overtuigd van de subsidie, dat ze naar de huurder toe werd voorgefinancierd door het SVK. Het SVK moet die honderden euro's nu terugvorderen van de huurder.

5. *Leren uit klachten?* – Na al die jaren "leren uit klachten" duiken er nog steeds problemen op over de afrekeningen op het einde van de huur.

Een huurster uit Sint-Niklaas moet de kosten voor het uitbreken van de dampkap betalen, die er volgens haar al hing bij de aanvang van de huur (dossier 2015-4705). Na tweemaal aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst laat de maatschappij die kost vallen. Bij de afrekening van een huurovereenkomst bij WoninGent, blijkt er al jaren een positief saldo van meer dan 700 euro ten gunste van de huurder te zijn op de lopende huurdersrekening. WoninGent vindt het blijkbaar heel normaal dat dit niet vroeger werd terugbetaald (dossier 2015-3883). De huurder moet ook geld betalen voor het verwijderen van een kookvuur, dat hij zelf wilde laten staan voor de volgende huurder.

Die incidenten blijven opduiken, hoewel vele maatschappijen goede praktijken ontwikkeld hebben voor dit proces: vóór de plaatsbeschrijving gaat ie-

mand van de maatschappij ter plekke, die samen met de huurder overloopt wat er best nog in orde kan worden gebracht en welke herstellingen ten laste van de huurder zullen vallen. Zo komt die huurder niet voor onaangename verrassingen te staan. Ook de afrekeningen zijn dan transparant en duidelijk.

In een betwisting rond een dubbel betaalde brandverzekering (zowel de sociale huurder zelf, als de maatschappij de SWAL uit Leuven, bleken een hele tijd lang samen hetzelfde risico te hebben verzekerd), heeft de Vlaamse Ombudsdienst een minnelijke vergoeding van 200 euro voor de huurder bekomen. De maatschappij ging ook akkoord om in haar nieuwsbrief te communiceren over de brandverzekeringplicht voor de huurder, zodat er geen misverstanden meer kunnen zijn over dit item.

Aanbod sociale woning #komafmetkafka

- 6.1. De Vlaamse Ombudsdienst dringt al jaren aan op het digitaliseren van de premie-aanvraag voor wonen. In 2016 is dit nog niet gerealiseerd. Bij de energiepremie wordt de digitale aanvraag net gestimuleerd. Bij die premies zien we dan weer geen beroepsmogelijkheid in geval van weigering.
- 6.2. Anno 2016, verloopt het aanbod van een sociale huurwoning via de klassieke brief per post. Wanneer de kandidaat-huurder niet reageert, wordt hij verondersteld het aanbod te weigeren. Deze manier van communiceren ligt moeilijk en is in het verleden ook al door de Vlaamse Ombudsdienst in vraag gesteld.

Sinds 2012 zijn de gevolgen van zo'n gemiste of nooit aangekomen brief nog veel groter omdat de huurpremie (noot: dat is de premie, die uitgekeerd wordt aan al wie te lang op een wachtlijst sociale huur staat) bij een eerste geweigerd aanbod wegvalt.

In dossier 2016-24 stelt de kandidaat-huurder dat hij die brief nooit heeft ontvangen, maar de Gentse Haard blijft er bij dat de brief naar het juiste adres is gezonden.

De Vlaamse Ombudsdienst kan de sociale huisvestingsmaatschappijen alleen maar warm aanbevelen om bij belangrijke communicatie met (kandidaat)huurders nog andere kanalen in te zetten dan die ene brief per gewone post; en ook gebruik te maken van mail, sms of gewoon even bellen met een duidelijke boodschap.

Sommige maatschappijen zetten het sms-bericht in om een huurder op een huurachterstal te wijzen. Waarom dit middel dan niet inzetten op cruciale momenten zoals een woningaanbod of een dreigende schrapping uit het inschrijvingsregister?

De automatische toekenning van de huurpremie is mooi, maar werkt het zoals het zou moeten? Voor twee rechthebbenden liep het niet goed.

In beide gevallen gaat het om een verhuissituatie. De kandidaat-huurder verhuist twee dorpen verder en is zich niet bewust van het feit dat ze ook haar inschrijving bij de SHM moet wijzigen. Hierdoor tikt haar tijd om aanspraak te maken op een huurpremie niet. Vier jaar wachttijd zijn inmiddels

voorbij en ze kan geen aanspraak maken op de huurpremie (dossier 2016-352).

- 6.3. Wanneer men binnen Wonen naar automatische toekenning van rechten wil, moet men af van de tweejaarlijkse actualisatieprocedure van het inschrijvingsregister van de kandidaat-huurders bij sociale huur, die nog steeds verloopt via de gewone brief per post.

Voor de maatschappijen is het een hele administratieve procedure met telkens (soms tot tweemaal) aanschrijven van alle kandidaten en een (manuele) verwerking van al die gegevens.

Eind 2014 zijn er 120.000 unieke kandidaat-huurders in Vlaanderen (cijfers VMSW). Dit terwijl de inkomensgegevens, gezinssituatie en adresgegevens kunnen getoetst worden via de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en de aftoetsing op het moment van de inschrijving en van het aanbod van een woning kan gebeuren.

Uitdagingen voor Wonen

7. De grote uitdaging voor Vlaanderen op het vlak van wonen, ligt vanzelfsprekend buiten de scope van de Ombudsdienst: betaalbare huisvesting voor iedereen, in het bijzonder voor de kwetsbare groepen.

De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook naar de resolutie betreffende het faciliteren van nieuwe woonvormen aangenomen door de plenaire vergadering van 15 oktober 2015 waarin aan de Vlaamse Regering wordt gevraagd om werk te maken en onderzoek te doen naar innoverende woonconcepten.

Maar wat de automatische toekenning van rechten betreft, pleit de Vlaamse Ombudsdienst – alles afgewogen – voor de afschaffing van de actualisatie van het inschrijvingsregister voor sociale huur, door een betere afstemming met de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en een verscherpte aftoetsing van de voorwaarden bij inschrijving en toewijzing van een woning.

Gender en Armoede (viceminister-president Liesbeth Homans)

- *Borstreconstructie met eigen weefsel: Vlaanderen kan voorbeeld stellen.....* 29
- *Verdoken armoede: gespreid betalen.....* 31

1. Mensenrechten en Armoede zijn altijd al erg aanwezig geweest in het klachtenbeeld; herinner u bijvoorbeeld de aandacht uit het vorige jaarverslag 2014 voor de – zijn anti-spijbeldoel voorbijschietende – terugvordering van schooltoelagen, die enkel de financieel meest kwetsbaren onder ons treft.

Afgelopen jaar verleende de decreetgever aan de Vlaamse ombudsman een uitdrukkelijk extra mandaat inzake de bescherming van de mensenrechten: de Genderkamer werd vervolgens, sedert 1 september 2015, operationeel.

2. En er is nog een ander belangrijk gegeven uit 2015. Op 27 september 2015, legde de Verenigde Naties namelijk 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen vast. Bekeken vanuit het werk van de Vlaamse Ombudsdienst en het klachtenmanagement, valt dan met name onder meer te denken aan de vijfde tot de zevende doelstelling (op 17 doelstellingen), gewijd aan achtereenvolgens
 - het bereiken van gendergelijkheid en het meer macht geven aan vrouwen en meisjes (SDG 5);
 - het verzekeren van toegang tot water en sanitair voor iedereen (SDG 6);
 - het verzekeren van toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen (SDG 7).

Hierna een overzicht 2015 voor beide domeinen.

Gender

3. Tijdens de vier maanden dat de Genderkamer in 2015 actief was, hebben 20 burgers, een genderkwestie aan de Vlaamse ombudsman voorgelegd.

Dit leverde één verzoening op, tussen een transpersoon en een buschauffeur van De Lijn, die, zo luidde de klacht, niet gestopt was aan een halte (2015-02705). Verder oordeelde de Genderkamer onder andere over doelgroepzwemmen voor vrouwen en ook over een ING-campagnebeeld van een vrouw en een twintig jaar jongere man. In beide zaken wees ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier de discriminatie-aantijging af.

Daarnaast organiseerde de Genderkamer, in samenwerking met de betrokken Vlaamse overheidsdiensten, een online campagne, met als slogan "Gediscrimineerd? Spreek er over".

De campagne genereerde 3 miljoen weergaven op Facebook en 25.000 kliks op de gloednieuwe 'discriminatie melden'-pagina op vlaanderen.be. Er waren ook meer dan 3000 soms erg heftige reacties. De helft ervan had betrekking op het bericht "Word je gediscrimineerd bij het vinden van een nieuwe woonst?". Dat ook huurders recht hebben op gelijke behandeling, ligt voor sommige medeburgers duidelijk erg gevoelig.

In het verlengde van deze actie besloot de Genderkamer overigens om alvast de domeinnaam www.gediscrimineerd.be te kopen, want de vaststelling is ook hier dat al te gespreide overheidscommunicatie, ieder strikt vanuit zijn eigen bevoegdheidskader, niet werkt.

Voorts geeft het Vlaams Klachtenboek 2015 ook blijk van eerste afspraken, die de Genderkamer maakte met grote Vlaamse overheidsdiensten, rond betere registratie van de mensenrechtenproblematiek (zie bijvoorbeeld de aankondiging van De Lijn in het Klachtenboek 2015, p. 26, dat er een aparte codificatie komt voor de verschillende mensenrechten). Op andere plaatsen, dan weer, bevestigt het Klachtenboek eerdere vaststellingen (zie Klachtenboek p. 961 tot 963, waar de VDAB de eigen eerstelijnsresultaten bespreekt bij de 72 klachten uit 2015, waarbij verzoekers een aanvoelen van discriminatie signaleerden). Een anekdote misschien, maar toch mooi als signaal is de verbeteractie die ertoe leidde dat de VDAB nu "onderhoudsmedewerkers" gebruikt en niet langer "klusjesmannen" (Klachtenboek p. 963).

Tenslotte werkt de ombudsvrouw Gender aan een eigen Vlaamse Gender Equality Index. Dit instrument moet het Vlaamse genderbeleid structureel monitoren: dat kan van pas komen bij de objectivering van een aantal discussies.

Borstreconstructie met eigen weefsel: Vlaanderen kan voorbeeld stellen

4. De ombudsvrouw grijpt dit jaarverslag ook aan om te wijzen op de situatie van een Vlaams ambtenaar (dossier 2015-4458), die momenteel van de hospitalisatieverzekeraar van de Vlaamse overheid te horen krijgt dat de borstreconstructie met eigen weefsel, die ze na een amputatie liet uitvoeren, niet voor terugbetaling in aanmerking komt.

De ombudsvrouw Gender roept de viceminister-president Liesbeth Homans op om het been stijf te houden, tegen het woordgegochel van de verzekeraar in. De ombudsvrouw Gender denkt inderdaad dat juridisch niet vol te houden is dat de polis de daarvoor aangerekende ereloonsupplementen niet dekt, en vindt dat de Vlaamse overheid in dit dossier een niet mis te verstaan signaal kan en moet geven in deze gehele problematiek.

Armoede

5. De volgende klachtenbeelden tonen hoe armoede ook in Vlaanderen en ook in het werk van het klachtenmanagement en de Vlaamse ombudsman, heel erg aanwezig zijn.
- 5.1. *Uithuiszettingen* – In de commissie Wonen, Armoedebelid en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement was er in 2015 veel aandacht voor de uithuiszettingen bij woninghuur.

Binnen de sociale huur, want enkel daarvoor is de ombudsman en het Klachtenmanagement momenteel bevoegd, zijn de cijfers van uithuiszetting sterk teruggedrongen door het inzetten van preventieve woonbegeleiding en bemoeizorg door Centra Algemeen Welzijn.

Twee sociale huurders bedreigd met uithuiszetting na vonnis van de vrederechter, richtten zich in 2015 tot de Vlaamse Ombudsdienst. Hun vraag was om het vonnis (voorlopig) niet uit te voeren, omwille van het verzet/hoger beroep. Nieuw Sint Truiden (2015-873) ging akkoord. SHM Denderstreek (2015-831) heeft niet verder willen uitstellen, omdat er al een zeer lang traject met de huurster was afgelegd.

Maar ook zonder uithuiszetting, zijn er pijnlijke dossiers. We rapporteerden in ons vorig jaarverslag al over een gezin met zeven kinderen (1-16 jaar), dat al heel erg veel jaren lang in een noodwoning van het OCMW Eeklo woont en die helemaal niet aangepast is aan zo'n groot gezin. Ook in Landen (2015-187) woont een gezin met zeven kinderen in een drieslaapkamerwoning. De woning is duidelijk overbezet, maar de sociale huisvestingsmaatschappij heeft geen oplossing. En de Vlaamse Ombudsdienst? Ook die kan enkel vaststellen dat er niets verandert, terwijl oplossingen via modulair wonen toch mogelijk zouden moeten zijn.

- 5.2. *Afsluiting van de water- en energietoevoer* – De cijfers uit het Statistiekenrapport van de Vlaamse Milieumaatschappij zijn zorgwekkend. Elk jaar moeten ongeveer 3000 Vlaamse gezinnen het – soms langdurig – stellen zonder leidingwater, ondanks de bescherming die de procedure bij de lokale adviescommissie (LAC) biedt.

Enkele pijnpunten in de LAC-procedure, zijn inmiddels weggewerkt. Uit de schaarse klachten over (dreigende) afsluitingen die de Vlaamse ombudsman zelf ontvangen heeft, konden eigenlijk weinig nieuwe lessen getrokken worden.

In één dossier leek het eerder te gaan om een inhoudelijke discussie dan om een sociale problematiek; de ombudsman heeft meermaals, maar vergeefs, aan de verzoeker mee trachten uit te leggen dat de aangerekende bedragen correct waren en hij de naderende afsluiting niet kan tegenhouden (die er uiteindelijk niet gekomen is). In een ander dossier volstond één mailtje naar Waterlink om billijke heraansluitingsvoorwaarden te verkrijgen. In een derde dossier was het ombudspleidooi gericht aan het OCMW, want de sociale functie van een drinkwatermaatschappij stopt ergens natuurlijk.

De afgesloten of bijna afgesloten klant vindt moeilijk de weg naar extra bijstand. Elk jaar staat in het Statistiekenrapport zelfs te lezen dat de meesten niet eens aanwezig zijn, op de LAC-zitting waarop hun dossier besproken werd. Het is dan ook positief dat met de steun van het departement LNE een project opgestart is, om onder meer uit te zoeken waarom klanten de uitgestoken hand van de LAC zo dikwijls niet zien of aannemen. Een en ander moet leiden tot een Code Goede Praktijk voor LAC's.

In afwachting daarvan kunnen we alvast de lectuur aanbevelen van het nieuwe tweejaarlijkse armoedeverslag 'Publieke diensten en Armoede' van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>). De Vlaamse Ombudsdienst werkte het afgelopen jaar mee aan dit verslag en in hoofdstuk 6 wordt specifiek ingegaan op de problematiek van water- en energiearmoede.

Want ook de bekommernis over de stijgende kostprijs van de elektriciteitsfactuur kwam een heel jaar lang in talloze e-mails aan bod. Niet verwonderlijk, de VREG rekende uit dat de elektriciteitsfactuur voor een gezin met een gemiddeld verbruik op iets meer dan 1 jaar met meer dan 330 euro zal stijgen. De analyse over de verschillende maatregelen, zowel op Vlaams als federaal niveau, is al veelvuldig gemaakt en het is erg uitkijken nu naar het aangekondigde energie-armoedepplan van viceminister-president Annemie Turtelboom. De situatie is immers acuut want volgens de Vlaamse Armoedemonitor 2014 hebben in Vlaanderen 260.000 gezinnen af te rekenen met energie-armoede en leven 280.000 gezinnen oftewel 680.000 personen onder de armoederisicodrempel (60% mediaan inkomen).

- 5.3. De ongeveer 40.000 eigen waterwinners dan weer, moeten zich vooral zorgen maken over de kwaliteit van hun putwater: slechts 26% is zonder meer drinkbaar voor volwassenen en kinderen. Het 'Actieplan Putwater' van de VMM (Vlaamse Milieumaatschappij) en het agentschap Zorg en Gezondheid is dus meer dan welkom.

Maar recent wees een verzoekster er de Vlaamse ombudsman op dat het in haar geval gewoon een kwestie van centen is. Ze wil overschakelen naar leidingwater, maar wordt geconfronteerd met een hoge factuur van 18.000 euro voor uitbreiding van het net. Woningen zonder een tappunt met drinkbaar water voldoen niet aan de elementaire kwaliteitsvereisten van de Vlaamse Wooncode, wat een argument is om na te gaan of huisvestingspremies een deel van de oplossing kunnen zijn.

Verdoken armoede: gespreid betalen

- 5.4. Maar armoede zit soms ook verdoken in de kleine, verdere uithoeken van het klachtenbeeld, denk bijvoorbeeld aan wat het Klachtenboek en dit jaarverslag op enkele andere plaatsen schrijven over afbetalingsplannen of het kunnen en mogen betalen in schijven.

Zie op dat vlak, bijvoorbeeld het werk van Vlabel en Vlaamse ombudsman rond afbetalingen bij belastingschulden (Klachtenboek, p. 521), en ook het voorstel om het jaarabonnement van De Lijn te kunnen betalen in maandelijkse schijven (jaarverslag, p. 10).

Het verdient zeker aanbeveling voor de verschillende onderdelen van de Vlaamse overheid, om veralgemeend stil te staan bij de manier, waarop de moderne technologie kan gebruikt worden om ervoor te zorgen dat burgers grotere bedragen kunnen spreiden (en ja, deze aanbeveling slaat ook op bedragen van enkele tientallen euro).

Werk en Sociale Economie (WSE)

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) (minister Philippe Muyters)

samen 2.299 klachten in het Klachtenboek 2015 (p. 279 tot 342 en 949 tot 972)

– VDAB-klantendienst lost 8 op 10 terechte klachten op	32
– IBO (individuele beroepsopleiding VDAB): eigen richtlijnen respecteren	33
– Werk (aanmoedigingspremie): stelsels harmoniseren	34

VDAB klantendienst lost 8 op 10 terechte klachten op

1. De klachtencijfers en ook de klachtenbeelden bij de beleidsdomeinen WSE en EWI liggen in lijn met die van 2014. De VDAB-klachtendienst blijft hier de entiteit met de meest intensieve klantencontacten en dus het hoogst aantal klachten. VDAB zet overigens sterk in op persoonlijke contacten met de ontevreden burger, en mét resultaat, want in 4 op de 5 gegronde klachten, is er een (al is het soms gedeeltelijke) oplossing, zie Klachtenboek p. 955 en 956.

Deze aanpak onder het motto 'klachten brengen mensen samen', werpt trouwens ook structureel mee vruchten af. Zo geeft bijvoorbeeld de begeleiding door tenderpartners – in een relatief recent verleden nog bron van veel ongenoegen – nog amper aanleiding tot tweedelijnsklachten.

Niet alleen de menselijke aanpak maar ook de snelle afhandeltermijn valt op. Bij bijna 3/4e van de klachten, is er binnen de 20 dagen een antwoord. Maar de ombudsman heeft in 2015 ook verschillende keren mogen ervaren dat de VDAB-klantendienst in staat is om in dringende dossiers (die veelal te maken hebben met opleidingen), soms zelfs binnen de dag, aan de burger te laten weten waar hij of zij aan toe is.

- 1.1. En bij de Vlaamse ombudsman zelf, in de tweede lijn, zien we de spiegel van dat wat de VDAB meldt in het Klachtenboek over de eerste lijn, in de zin dat de meeste klachten blijven handelen over hetzij de begeleidingstrajecten, hetzij (de toegang) tot opleidingen.

Hier blijven verzoekers verkeerdelijk denken dat de Vlaamse Ombudsdienst de ultieme "toelater" is. Dat is de ombudsman vanzelfsprekend niet. In plaats daarvan, zal de ombudsman de situatie telkens overleggen met VDAB; en bekijken of de weigering om een opleiding te mogen starten, en/of verder te zetten, wel voldoende gemotiveerd is (dossiers 2015-4101; 2015-4509; 2015-4670).

Die motivering is veel vaker wél in orde, dan dat ze dat niet is. En ja, in dat laatste geval, ziet de Vlaamse ombudsman wel degelijk hoe de VDAB vervolgens bereid is om op een eerder genomen beslissing terug te komen. Het verzoeningsresultaat bestaat er in die gevallen in, dat de opleiding kan verder gezet worden, vaak in een ander competentiecentrum (dossiers 2015-213; 2015-1848; 2015-2185; 2015-4695; 2016-246).

Een ander terugkerend punt, waaraan VDAB nu ook meer aandacht schenkt, is het voldoende vooraf informeren over de toelatingsvoorwaarden voor opleidingen. Uit het klachtenbeeld blijkt dat verzoekers vaak denken dat ze zo maar kunnen instappen in eender welke opleiding en soms niet voldoende beseffen dat er meestal testen en/of een gesprek voorafgaan aan een toelating. In enkele dossiers traden we hier verzoekers bij, wanneer zij wezen op de gebrekkige of onduidelijke informatie hierover in de opleidingsgidsen. Bovendien is het voor sommige werkzoekenden nog altijd niet helder dat een VDAB-opleiding moet leiden naar een realistisch job-doelwit.

Maar, zoals aangehaald, talrijker zijn de situaties, waarin de Vlaamse ombudsman de VDAB kan volgen, wat de ombudsman dan ook zo zal verdedigen tegenover de verzoeker. In sommige gevallen helpt dat de burger bij zijn aanvaardingsproces. Maar er is ook een kleine groep van medeburgers (elk jaar zo'n twintig ongeveer in totaal, over alle beleidsdomeinen heen), die dergelijke 'neen' niet kunnen aanvaarden. De ombudsman wordt dan mee het voorwerp van soms zeer emotionele reacties, verwijten van racisme aan het adres van de ombudsman hier-en-daar inbegrepen (dossiers 2015-2816, 2015-3906, 2015-2236, 2015-4004).

- 1.2. In 2015 zag de Vlaamse ombudsman ook terug iets meer verzoekers, die zich niet akkoord konden verklaren met het statuut 'ontoeleidbaar naar de arbeidsmarkt', of die beweerden zich niet bewust te zijn van het toekennen van dergelijk statuut (dossiers 2015-3600; 2015-4439; 2016-831; 2016-425). Enkele verzoekers klaagden aan dat hun statuut verlengd werd, zonder dat er een nieuwe screening plaatsvond.

Nu 90% van de niet-toeleidbaren, bij her-evaluatie, opnieuw niet-toeleidbaar worden verklaard, is er wel reden om zich blijven zorgen te maken over het doodlopende straatje, waarin deze mensen belanden, zeker wanneer zij ook niet in de sector welzijn opgepikt worden. Het parlement werkte daartoe eerder het W²-decreet houdende de werk- en zorgtrajecten uit, maar het blijft uitkijken naar implementatie.

IBO (individuele beroepsopleiding VDAB): eigen richtlijnen respecteren

- 1.3. Voor de Vlaamse Ombudsdienst, blijft de IBO (individuele beroepsopleiding) evenwel het meest zorgen baren bij de VDAB. We blijven klachten ontvangen van verzoekers (dossiers 2015-1259; 2016-4053), die aanvoeren dat VDAB hun IBO veel te snel, en zonder hen te horen, en dus zonder kans op remediëring, stopzet.

Dit jaarverslag herhaalt de boodschap uit het vorige jaarverslag 2014: VDAB hoort alleszins steeds strikt de eigen richtlijnen rond evaluatie, bemiddeling en stopzetting te respecteren. Want dergelijke stopzettingsdossiers zijn achteraf quasi niet meer op te lossen.

- 1.4. Tot slot, waren er ook enkele verzoekers, die pas na verloop van tijd, ontdekten dat ze niet meer ingeschreven stonden bij VDAB, wat natuurlijk een impact had op hun wachttijd voor een uitkering (dossier 2014-4086) of voor een andere premie (dossier 2016-54). Andere verzoekers meldden zich omdat ze ontevreden waren dat hun uitkering daalde (dossiers 2015-3600; 2015-4698; 2016-246), soms ten gevolge van de lange wachttijd om met een opleiding te kunnen starten.

2. Soortgelijke verzoeningscijfers als bij de VDAB, zijn er in de rapportages van de Syntra-entiteiten (Klachtenboek, p. 259 e.v.).

Syntra Vlaanderen behandelde een 90-tal klachten, daar waar de 5 Syntra-entiteiten samen 348 klachten te verwerken kregen. Syntra Vlaanderen meldt daarbij dat de klachten, hoewel verminderd in aantal, toch een hogere complexiteit kenden. Er is voorts een opvallende daling in het aantal klachten bij Syntra AB (daling tot 95 klachten tegenover 263 klachten in 2014). Een doorgedreven docentenopvolging en het dichter-bij-de-bron oplossen van klachten verklaren deze cijfers.

Het is goed om te lezen dat een hoog percentage van de gegronde klachten effectief opgelost geraakt en ook de stap naar een diepere analyse (en desgevallend het voorkomen van soortgelijke, toekomstige klachten) lijkt voorzichtig gezet.

Ondanks het bestaan van de getrapte klachtenstructuur, komen Syntra-klachten soms ook nog rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Zo bijvoorbeeld een klacht over een uitdovende opleiding (dossier 2015-1437). De zaak werd verzoend, doordat de cursisten uiteindelijk toch nog de kans kregen om hun opleiding verder af te werken. In een andere zaak (dossier 2015-2084) kon Syntra Limburg goed aantonen dat klachten over docenten nauw opgevolgd worden. En in weer een andere zaak (dossier 2015-2069) slaagde Syntra AB er niet in om een cursus binnen de vooropgestelde tijd af te werken, maar werd er actief naar een oplossing gezocht waar de cursisten zich in konden vinden.

Werk (aanmoedigingspremie): stelsels harmoniseren

3. De aanmoedigingspremies (DWSE, Departement Werk en Sociale Economie) en de kmo-portefeuille (Agentschap Innoveren en Ondernemen) vervolledigen de top drie van de klachtentoppers binnen deze beleidsdomeinen, met ieder een 25-tal klachten. Gezien het hoge aantal aanvragen dat jaarlijks verwerkt wordt (voor beiden: ongeveer 80.000 dossiers), zijn deze producten ofwel relatief klachtenbestendig, of is er toch sprake van enige ondercaptatie van klachten.
- 3.1. We zien los daarvan wel, dat rond de aanmoedigingspremie, de bevoegde afdeling steeds blijft inzetten op communicatie(verbetering). Het merendeel van de klachten in de tweede lijn, ging over de weigering om de premie toe te kennen, nadat de aanvraag voor verlenging buiten de wettelijke aanvraagtermijn werd ingediend, een situatie die vooral in onderwijsdossiers opduikt. De beslissingsbrieven werden intussen op dat vlak nog wat verder verduidelijkt, en benadrukken het belang van het respecteren van de wettelijke termijnen.

Lichtpunt dan weer, is de wijze, waarop de klachtenmanager van WSE in het Klachtenboek durft te spreken over dit klachtenbeeld. De Vlaamse ombudsman ondersteunt ook uitdrukkelijk het pleidooi van het klachtenmanagement voor een harmonisering van de stelsels van de aanmoedigingspremie.

Overigens, nog wat het departement betreft, werd de ombudsman begin 2016 bijna dagelijks bevraagd over dienstencheques. Intensief overleg tussen de verschillende betrokken diensten en het afspreken van een strikt sys-

teem van klachtenopvolging lijken na een wat hobbelige start de problemen te bezweren. Voor de overheid is het daarbij ook nog wat zoeken naar de rol die zij moet opnemen bij klachten over een dienst die werd uitbesteed aan een private partner. Een vraag die ook elders opduikt.

- 3.2. Het Agentschap Innoveren en Ondernemen, met dus als voornaamste 'klachtgevoelige' product de kmo-portefeuille toonde alvast aan goed te luisteren naar de opmerkingen van de burgers en staat voor de omschakeling naar een nieuwe, meer intuïtieve applicatie. Dit gaat hopelijk ook zijn weerslag hebben in het klachtenbeeld.

De meeste klachten die we daar blijven zien, zijn immers nog steeds de stortingen met een foutieve referentie, van een foutief bedrag of buiten de termijn (dossiers 2015-225; 2015-824; 2015-1440; 2015-4798; 2015-1363; 2015-2613). Door voortaan onmiddellijk bij de aanvraag de stortingsgegevens te vermelden, zal deze specifieke soort van klachten wellicht verder afnemen.

4. ESF (Europees Sociaal Fonds) rapporteert dit jaar heel summier, zodat weinig conclusies kunnen worden getrokken. Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst was er maar 1 klacht in behandeling gedurende het voorbije werkjaar (dossier 2014-3687). Speelt hier een probleem van ondercaptatie van klachten, of kanaliseren de interne ESF bezwaar- en beroepsprocedures voldoende het ongenoegen?
5. Rest, de "kleinere spelers" in deze beide beleidsdomeinen. Bij de Vlaamse ombudsman leeft het aanvoelen dat het klachtenmanagement bij hen globaal te weinig evolueert. Rapportering lijkt in een aantal gevallen te vervellen tot een verplicht nummer, waarbij er een checklist aangevinkt wordt.

Bij het beleidsdomein Economie, Wetenschap, en Innovatie, zien we dat de vele interne wijzigingen en fusies, toch wel hun impact kennen op de klachtenrapportage. De ombudsman deelt de bezorgdheid van de klachtencoördinator, die hoopt dat er een einde komt aan de personeelsswissels en die vraagt naar vaste aanspreekpunten.

Ook hier rijst de vraag of klachten wel voldoende gedetecteerd worden?

Parlementaire Commissie Onderwijs (viceminister-president Hilde Crevits)

1.170 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 343 tot 446)

– Meer personeelsklachten	36
– Dalend aantal klachten behandeltermijn schooltoelagen	37
– Vlaamse onderwijsrechtspraak op kantelpunt	38

Meer personeelsklachten

- 1.1. De Vlaamse ombudsman voelt zich zeker mee aangesproken door de opmerking vanuit de GO!-scholengroepen dat het aantal klachtenkanalen te sterk is toegenomen (Klachtenboek, p. 428). Een terechte bezorgdheid en reden voor de ombudsman om telkens, zoveel mogelijk, het gesprek met de school mee aan te moedigen en die dialoog te ondersteunen. Ontmijnen van conflicten en herstel van relaties zijn ook voor het GO! de belangrijkste doelen van een goed klachtenmanagement.

Het hoofdstuk Mobiliteit van dit jaarverslag heeft het over De Lijn, die in sommige provincies al halverwege juni start met de zomervakantieregeling (zie p. 10). Geen goed signaal als de boodschap net is dat het schooljaar loopt tot en met 30 juni.

- 1.2. *Personeelsaangelegenheden onderwijs* – Nog in het Klachtenboek vallen opnieuw de helft onontvankelijke klachten op bij de afdelingen Personeel Basis en Secundair Onderwijs, omdat het gaat om personeelsaangelegenheden op school.

De afdeling Personeel Secundair concludeert onomwonden dat "Deze klachten wijzen op het ontbreken van voldoende kennis en vooral van onvoldoende duidelijke communicatie vanwege de werkgever." (Klachtenboek pagina 364) en merkt op dat directies te weinig gevolg geven aan aangekaarte klachten.

Dit strookt met het klachtenrapport van het GO! waar nu al 1/3 van de klachten van personeelsleden komt, en 8 keer op 10 terecht. De nood aan betere informatie en vooral ook advies bij twijfel aan de correctheid van een beslissing blijft groot. Een gedeelde opdracht voor de onderwijsadministratie en de inrichtende machten.

Bij onderwijspersoneel waren er ook dit jaar weer dossiers, waarbij verkeerde interpretaties van ingewikkelde regelgeving centraal staan. Denk aan de klachten rond aanmoedigingspremies (zie luik Werk in dit jaarverslag, p. 34), maar ook bijvoorbeeld de Tijdelijke Aanstelling Doorlopende Duur (TADD) in dossier 2015-4170. Gelukkig zien we ook compensatie voor een verzoekster (dossier 2015-812), nadat een GO!-school zich mispakte bij het aanbieden van niet-vacante uren (een vervangingsopdracht) aan een vastbenoemde (in plaats van aan een TADD-er).

Opvallend is dat de TADD-rechten wel in Vlaamse onderwijswetgeving staan en men bij de onderwijsadministratie terecht kan voor advies. Maar die administratie kan niet tussenbeide komen als blijkt dat TADD-rechten geschon-

den waren. Als de inrichtende macht geen rechtzetting biedt, moet de werknemer naar de rechter.

Personeelsleden vinden het duidelijk niet prettig dat hun werkgever rechter en partij is. Zij verwachten dat de onderwijsadministratie tussenbeide komt bij een geschil en indien nodig de inrichtende macht kan terugfluiten.

Zie, ten slotte, wat het onderwijspersoneel betreft, de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman, voor een klokkenluidersregeling, toegelicht verder in dit jaarverslag, op p. 43.

- 1.3. *NARIC* (National Academic Recognition Information Centre) signaleert enkele problemen met de behandeltermijn, omdat er geen tijdig advies was van de onderwijsinstellingen. En een specifiek probleem vormen ook de controles bij vermoeden van fraude (dossier 2015-921). Voor die specifieke expertise wordt beroep gedaan op de Federale Overheidsdienst (FOD) Buitenlandse Zaken, maar de dossieruitwisseling gebeurt slechts twee keer per jaar, wat behandeltermijnen doet oplopen. *NARIC* belooft beterschap.

- 1.4. *Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION)* meldt opnieuw geen klachten, wat verwondert aangezien de ombudsman in 2015 getuige was van de behandeling van 2 klachten.

De eerste zaak leverde een school een extra subsidie op bij de bouw van een turnzaal (dossier 2015-312); en leidde ook tot een structurele verbetering van de informatie op de website van *AGION*. In de andere zaak (dossier 2015-1900), zorgde een snelle interventie van *AGION* ervoor dat een school alsnog infrastructuurwerken tijdens de zomervakantie kon uitvoeren.

- 1.5. *Volwassenenonderwijs* – Bij de bekwaamheidsbewijzen Nederlands Tweede taal (NT2) is er de merkwaardigheid dat een licentiaat in de Romaanse Filologie niet over het vereiste bekwaamheidsbewijs beschikt en alle masters in de Taal en Letterkunde en Vertaler/Tolk wel (dossier 2015-2162). Omdat het hier echt om een pure rechtzetting lijkt te gaan, vraagt de Vlaamse ombudsman om dit punt met wat meer voortvarendheid op de regelingsagenda te brengen.

Dalend aantal klachten behandeltermijn schooltoelagen

2. Erg verheugend is de sterke daling van het aantal klachten over behandeltermijn bij studietoelagen, waar de kentering is ingezet. Al blijven er knelpunten met oplopende behandeltijd, zeker als iemand onvolledig reageert of de vraag verkeerd begrijpt. Bijvoorbeeld bij buitenlandse inkomsten zien we vaak attesten van werkloosheid in plaats van fiscale attesten.

Erg positief ook is de meer pragmatische houding bij de berekening van alimentatie en vermoedelijke inkomsten. In dossier 2015-3588 bijvoorbeeld is dat het geval bij een inkomensvervangende tegemoetkoming van de FOD Sociale Zekerheid, waar op basis van een 9 maandenattest, het jaarinkomen berekend wordt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft hoge verwachtingen van de grondige vereenvoudiging van het aanvraagformulier, dat tot maximum 2 pagina's wordt teruggebracht. Daarop aansluitend volgt meteen de vraag om ook de soms

erg moeilijk leesbare typebrieven aan te pakken (zeker de brieven waarmee ontbrekende gegevens worden opgevraagd zijn voor velen zeer moeilijk leesbaar). Dat vertaalt zich vaak in burgers, die na een paar keer over en weer schrijven, de ombudsman om hulp vragen, waarbij het dan opletten is of de uiterste deadline om de aanvraag te vervolledigen, wel wordt gehaald.

Een specifiek probleem dat in 2015 opnieuw naar boven kwam, zijn uitbetalingen op een verkeerd rekeningnummer. Er zijn discussies bij problematische familiesituaties, maar heel pijnlijk werd het bij een dossier, waar de aanvrager een verkeerd, maar wel bestaand rekeningnummer opgaf (één kans op de zeventig, naar verluidt). Een compleet vastgelopen situatie, waar ook de Vlaamse ombudsman tot nog toe geen raad mee weet.

Vlaamse onderwijsrechtspraak op kantelpunt

3. Sedert enkele jaren klagen burgers bij de ombudsman over lang aanslepende rechtszaken bij Vlaamse bestuursrechtbanken. Dat gaat doorgaans over bouwbetwistingen voor de Raad voor Vergunningsbetwistingen (zie ook pagina 46 van dit jaarverslag).

Maar in 2015 zag de Vlaamse ombudsman ook een eerste student (dossier 2015-1107), die ruim vier maanden wachtte op een uitspraak van zijn Vlaamse onderwijsrechter, terwijl de regelgeving een ordetermin van 15 dagen vooropstelt.

En inderdaad, op zijn website, in zijn eigen jaarverslag, bevestigt die onderwijsrechter (de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbeslissingen): *"binnen de huidige organisatievorm (...) zijn limieten bereikt (te hebben), wil de Raad binnen een korte termijn uitspraak blijven doen en bovendien de kwaliteit van de arresten handhaven."*

Niet verwonderlijk, wanneer men weet dat de Raad de voorbije jaren een gestage groei kende. En dat zowel in de bevoegdheden als in het aantal dossiers. Van 48 verzoekschriften in 2005, ging het naar 540 zaken in 2014. En dit terwijl de Raad nog altijd met drie voorzitters werkt die bovendien niet voltijds verbonden zijn aan de Raad.

Volgens de ombudsman is de Vlaamse onderwijsrechtspraak hier bij een kantelpunt beland en hoort de rechtsbescherming van de studenten hoger onderwijs verbeterd te worden.

Dit is, ten eerste, sowieso nodig op het niveau van het bestuurlijk beroep bij de hoger onderwijsinstellingen zelf. Verplichte aanwezigheid van externe onpartijdigheid in dergelijke beroepsorganen, is een absoluut vereiste. Desnoods moet de overheid dat dan maar opleggen aan het werkveld. Op het niveau van dit bestuurlijk beroep, is het trouwens ook aangewezen om een consequent taalbeleid te voeren. Als Vlaanderen dan toch Hoger Onderwijs aanbiedt in het Engels, dan moet een laagdrempelig bestuurlijk beroep ook in het Engels behandeld kunnen worden (vandaag blijkt uit Arrest nr. 2.311 van 25 augustus 2015 in de zaak 2015/151, dat dit onmogelijk is).

Maar vervolgens, en ten tweede, is er dus de onderwijsrechter zelf. De Vlaamse ombudsman is erg bezorgd om de behandeltermijn. De situatie bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen leert hoe taai een structurele achter-

stand is. En snelheid is voor dit rechtscollege cruciaal. Het academiejaar loopt immers door. Een dwingende keuze dringt zich op. Kiest de decreetgever voor verderzetting, dan is de vraag naar versterking, bijvoorbeeld door middel van voltijdse bestuursrechters, een prioritair aandachtspunt.

Toelatingsexamen arts en tandarts

4. Na de problemen in 2014 keek de ombudsdienst met belangstelling uit naar het verloop van de twee examenrondes 2015. De zaken bleken duidelijk beter te lopen. Toch vond ook in 2015 een aantal studenten dat ze onterecht niet geslaagd waren. De vaststelling dat het toelatingsexamen moet afgestemd zijn op "het gemiddelde van de programma's van de derde graad van het algemeen secundair onderwijs" (artikel II, 187, §1, Codex Hoger Onderwijs), in combinatie met een aantal geslaagden van 27% in de normgroep, wringt.

De opdracht van het examen reikt echter verder: toetsen van de bekwaamheid om een geneeskundige of tandheeskundige opleiding met succes af te ronden. Het examen moet immers een meerwaarde bieden bovenop het secundaire diploma.

De Vlaamse ombudsman beveelt aan om decretaal de bevoegdheid te bepalen van de Examencommissie om de leerstof van het toelatingsexamen af te bakenen, vertrekkend vanuit de leerplannen van de derde graad secundair onderwijs, zonder zich hiertoe te moeten beperken (rapport 2015-8 dat de lezer vindt in de rubriek 'documentatie-rapporten' op onze website). De begeleidingscommissie van het toelatingsexamen volgt deze aanbeveling en wil dit via het Onderwijsdecreet XXVI opnemen in de Codex Hoger Onderwijs.

Parlementaire Commissie Algemeen Beleid & Financiën
Parlementaire Commissie Bestuurszaken

1.002 klachten in Klachtenboek 2015

– Klachtenrapportage Kancelarij en Bestuur ondermaats.....	40
– Het spreekrecht van ambtenaren waarden.....	42
– Raad Vergunningsbetwistingen: ombudsman is er niet gerust in	45
– Ver-reken belastingen tussen verschillende niveaus.....	48

Kancelarij & Bestuur

(minister-president Geert Bourgeois & viceminister-president Liesbeth Homans)

Klachtenboek (p. 626 tot 665)

Klachtenrapportage Kancelarij en Bestuur ondermaats

1. Terwijl de ombudsman globaal tevreden is over de ontwikkelingen in het klachtenmanagement

Top 5 Vlaams Klachtenboek 2015 (totaal aantal klachten: 57.433)	
1. De Lijn	41.897
2. VRT	4.661
3. VDAB	1.718
4. Watergroep	1.279
5. Klachtendienst Financiën	957
Totaal	50.512 op 57.433 = 88 % van de klachten

is de rapportage bij Kancelarij en Bestuur ondermaats, al springen twee rapporten er wel in positieve zin uit: zowel de Vlaamse Infolijn als het Agentschap Inburgering hebben mooie rapporten.

Omdat de Vlaamse ombudsman tegelijk enig begrip heeft voor de organisatorische oorzaken aan de basis van de ondermaatse score (het gaat om een pas nieuw samengesteld beleidsdomein), beperkt dit jaarverslag zich tot de vaststelling dat het voor 2016 absoluut beter moet in dit beleidsdomein, dat op het vlak van klachtenmanagement het voorbeeld hoort te geven. Dat betekent o.m. (uittreksel uit artikel 12 Klachtdecreet:) "Voor wat de Vlaamse administratie betreft, wordt het schriftelijk verslag telkens globaal uitgebracht door het centraal punt van elk beleidsdomein."

Maar "beter doen", gaat uiteraard niet louter om "beter globaal rapporteren". Het gaat er ook om dat het klachtenmanagement rapporteert over de werkelijke onvrede, die de overheid bereikt. Onvrede over de eigen dienstverlening of onvrede over de dingen die anderen doen.

Bij de Top 5 uit de tabel hiervoor is die opvatting over klachtenmanagement duidelijk aanwezig.

Indien ook Kancelarij en Bestuur zou evolueren tot zulk klachtenmanagement, dan zal rapportering bijvoorbeeld ook slaan op de vele pogingen in 2015 van buitenstaanders, die burgers of consumenten om de tuin proberen te leiden, door zich voor te doen als Vlaamse overheid.

De ombudsman heeft al mogen vaststellen dat merkbeleid wel degelijk optreedt, zoals bijvoorbeeld inzake de valse facturen, met het logo van de Vlaamse overheid, die in de zomer van 2015 opdoken. Maar ook een site als www.vlaanderenisoleert.be, diende op de vingers getikt te worden, wegens onrechtmatig gebruik van het logo van de Vlaamse overheid.

Art. 47bis, Gem.D., kan het bestuur van de gemeente verlammen

2. *Onbestuurbare gemeenten* – Twee lokale politici uit een gemeente die in een staat van onbestuurbaarheid beland was, verweten aan zowel het agentschap Binnenlands Bestuur, als aan de provinciegouverneur, maar ook aan de minister dat ze onvoldoende inspanningen gedaan hadden om dat te vermijden. Meer zelfs, het verwijt was dat ze bewust gehandeld hadden, om een andere coalitie op de been te brengen (dossier 2015-1950).

De eerstelijnsklachtenbehandelaar van het agentschap kwam tot de conclusie dat de ICT-medewerker, die als ambtenaar van het agentschap de nieuwe burgemeester publiekelijk via facebook gefeliciteerd had, duidelijk had moeten maken dat hij in eigen naam sprak. De ambtenaar kreeg een persoonlijke nota in zijn personeelsdossier en moest een dilemmatraining over integriteit volgen. Anderzijds was duidelijk dat de ambtenaar in geen enkel opzicht bij de inhoudelijke behandeling van het dossier betrokken was geweest.

De overige aantijgingen werden door de Vlaamse ombudsman onderzocht. Het onderzoeksresultaat heeft geen partijdigheid vastgesteld; enkel de toon van één ministeriële brief aan de toenmalige burgemeester, was beter wat milder geweest.

In zijn afsluitbrief aan de minister, heeft de ombudsman zich tegelijk wel geschaard achter diegenen, die bezorgd zijn om artikel 47bis, Gem.D.

Daarbij drukte de Vlaamse ombudsman zijn vertrouwen uit dat de decreetgever in wijsheid zal oordelen, want vanzelfsprekend ziet de ombudsman niet graag dat onze gemeenten bestuurd worden, zoals omschreven in een arrest Borgloon, RvSt., nr. 232.055 van 17 augustus 2015.

Dat arrest leert dat een toepassing "*op goede grond*" van artikel 47bis, Gem.D., kan komen van "minder weekmoedige zielen die per se een nieuw schepencollege tot stand willen zien komen" en die het er net op aan gaan leggen om het bestuur van de gemeente op vaste, blijvende wijze te verlammen of ontregelen.

3. *Eigen personeelszaken van de Vlaamse overheid* – Als opstap naar een meer globale opmerking over de personeelsproblematiek, geven we hierna eerst drie voorbeelden van personeelszaken bij de Vlaamse ombudsman.
 - 3.1. Het rapport 2014-02394 van de ombudsman wees uit dat de Dienst met afzonderlijk beheer (DAB) Vloot de rechten van een kandidaat voor de functie 'stuurman van een loodsboot' miskende. Met name bevestigden de feiten,

niet de opgegeven motivatie voor niet-aanwerving van de verzoeker. Evenmin werden de selectievoorschriften van het Vlaamse Personeelsstatuut nageleefd; de lijnmanager koos, na de vergelijkende rangschikking, niet de eerst gerangschikte kandidaat. Na tussenkomst van minister Ben Weyts (procedure artikel 16, §2, Ombudsdecreet) werd de verzoeker hiervoor gepast schadeloos gesteld, en kon dit dossier met kwalificatie 'verzoend' afgesloten worden.

- 3.2. Maar ook na het einde van tewerkstelling, is de overheid gehouden tot een zorgvuldige begeleiding van haar ex-personeel. Zo geraakte een ernstig zieke, voormalige ambtenaar van de Vlaamse overheid (dossier 2015-4197, zie ook Vlaams Klachtenboek, p. 652), "gevangen" in een kafka-discussie tussen de RSZ, de RIZIV, haar mutualiteit en voormalig werkgever. Door het ontbreken van een code voor de berekening van de sociale bijdragen op de verbrekingsvergoeding van een statutair ambtenaar, bleef deze voormalige ambtenaar maandenlang verstoken van enige uitkering. De Vlaamse ombudsman vindt het een voorrecht uiteindelijk getuige te mogen zijn van een Vlaamse overheid die op dat moment een creatieve oplossing naar voren schuift, waardoor de RIZIV toestemming gaf aan de CM om tot uitbetaling van de ziekteverzekering over te gaan.
- 3.3. In een klokkenluiderszaak (dossier 2015-3041-KLK) meldt een ambtenaar van de Watergroep aan de Ombudsdienst enkele mogelijke onregelmatigheden bij zijn werkgever, nadat interne signalen naar zijn aanvoelen geen passende reacties hebben gekregen. Nog tijdens het onderzoek van de ombudsman, neemt de klokkenluider, tijdens een openbare zitting van een Vlaamse adviesraad, het woord om – in geheel eigen stijl – ook daar uit de doeken te doen wat volgens hem onregelmatig verloopt bij zijn werkgever. De Watergroep start daarop een ontslagprocedure.

Niet veel later sluit de Vlaamse ombudsman zijn eigen klokkenluidersonderzoek af, met de conclusie dat er inderdaad onregelmatigheden geweest zijn, ook al is de negatieve impact ervan heel wat beperkter, dan de klokkenluider vermoedde. Maar zo'n onderzoek houdt tegelijk wel ook in dat de klokkenluider twee jaar lang onder de bescherming van de ombudsman blijft. In toepassing daarvan, heeft de Vlaamse ombudsman zich verzet tegen het voorgenomen ontslag, met het argument dat de verwevenheid tussen de meldingen bij de adviesraad en die bij de Vlaamse ombudsman te groot waren.

De Watergroep stopt daarop de ontslagprocedure en gaat ook met de opmerkingen over de vastgestelde onregelmatigheden aan de slag.

Ontslag van ambtswege was voor de Vlaamse ombudsman een brug te ver. Niettemin vond ook de ombudsman het optreden van de klokkenluider tijdens de openbare zitting van de adviesraad ongepast. De klokkenluider had het resultaat van het ombudsonderzoek moeten afwachten. De ombudsman heeft het in deze casus aangewezen geacht om de klokkenluider erop te wijzen dat de geboden bescherming hem niet dienstig zal zijn als hij extern nogmaals op vergelijkbare wijze de klokken luidt.

Het spreekrecht van ambtenaren waarderen

4. Het wedervaren met deze klokkenluider, vormt de opstap tot een bredere bedenking over het spreekrecht van ambtenaren. Dat spreekrecht moet de

Vlaamse overheid waarderen. Akkoord dat deze klokkenluider hiervoor (onder punt 3.3) te v r ging. Akkoord ook met het hiervoor (onder punt 2) geschetste optreden van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur tegenover die ene ambtenaar, die het delicaat karakter van de situatie niet aanvoelde en de nieuwe burgemeester ongepast feliciteerde via facebook.

Maar het moet de Vlaamse ombudsman van het hart; te vaak komen medewerkers van de Vlaamse overheid, in de gesprekskamer van de ombudsman, hun hart luchten over leidinggevenden, nadat "de leiding" het hen heel duidelijk heeft gemaakt dat "de leiding" het niet apprecieert, wanneer "hun ondergeschikten" in de buitenwereld hun stem laten horen.

Het gaat dan bijvoorbeeld om medewerkers, die omwille van hun expertise, een interessante mening hebben en die ook in de media durven en mogen brengen. Of over medewerkers, die zich maatschappelijk engageren naar aanleiding van een overheidsproject, dat echter op geen enkele wijze uitstaans heeft met hun dagelijkse taak bij de overheid (zaak 2015-2043).

De Vlaamse ombudsman roept het top-management bij de Vlaamse overheid uitdrukkelijk op om zulke mensen te waarderen, liever dan hen te ontmoedigen of af te remmen. Onze democratie heeft er alleen maar baat bij, wanneer medewerkers van de overheid durven blijven spreken.

5. Nauw verwant hiermee en actueel, blijft de aanbeveling uit 2013 om het klokkenluiden breder uitgebreid te zien tot alles wat substantieel gefinancierd wordt met overheidsgeld. In een recente publieke bijdrage in een wetenschappelijk tijdschrift heeft de Vlaamse ombudsman zijn visie verder uitgewerkt (zie het tijdschrift *Orde van de Dag*, themanummer, december 2015, bijdrage aanklikbaar via de website van de Ombudsman).

Die bijdrage gaat in op het klokkenluiden in de academische wereld en voorts op wenselijke uitbreidingen van de regeling naar het onderwijsveld en de welzijnssector. Momenteel hangt er bij de ombudsman echter ook een dossier rond een intergemeentelijk samenwerkingsverband (dossier 2016-96), dat aantoont dat er nog andere sectoren zijn, waar eveneens vormen van klokkenluidersbescherming op hun plaats zijn.

Inderdaad, personeelsleden van gemeenten en provincies kunnen sinds 1 januari 2014 over onregelmatigheden de klokken luiden bij Audit Vlaanderen en die personeelsleden genieten een zekere bescherming tegen ontslag en tuchtsancties.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat voor personeelsleden van Inter gemeentelijke Samenwerkingsverbanden (IGS), deze bescherming niet geldt en het is onduidelijk waarom deze besturen niet mee werden opgenomen in de uitbreiding van de klokkenluidersbescherming. Omdat die IGS vaker werken in een bedrijfseconomische context, lijkt die bescherming des te meer aangewezen. Best meenemen bij het toekomstige decreet Lokaal Bestuur, zo denkt de Vlaamse ombudsman (dossier 2016-96).

Gegevenslek Vlaams Parlement: gedeelde verantwoordelijkheid

6. Twee dossiers vallen op. Een eerste zaak, begin 2015, draait rond een gegevenslek via de site van het Vlaams Parlement (dossier 2015-745). Dat gege-

venslek maakt – via de publicatie van een ministerieel antwoord op een schriftelijke vraag – per vergissing, persoonlijke gegevens over de renovatiepremie van 57.274 burgers openbaar.

Met dank aan de waakzaamheid van één van deze burgers (deze burger meldt het lek bij de ombudsman), werd het gegevenslek onmiddellijk gedicht. Alle betrokkenen beloven alértheid, omdat gegevensbescherming een gedeelde, constante aandacht vraagt van allen. Wat het almaar stijgend aantal parlementaire schriftelijke vragen betreft, noteert de ombudsman de belofte om meer actieve openbaarheid. Dat is inderdaad een noodzakelijke voorafname om komaf te maken met de veel te talrijke schriftelijke vragen over statistische gegevens.

In een tweede zaak, verderop in 2015, formuleert de Vlaamse ombudsman, op vraag van Vlaams volksvertegenwoordiger Wouter Vanbesien, een pragmatisch antwoord op een a-typische situatie. De ombudsman doet gericht onderzoek naar het e-mailverkeer tussen de nv BAM en het onderzoeksbureau Antea, dat het milieu-effectenrapport (MER) voor het Oosterweeldossier opgesteld heeft. Het onderzoek toont geen onbehoorlijk bestuur aan, maar brengt de ombudsman wel tot de aanbeveling dat de parlementsvoorzitter de ervaring met deze zaak, best meeneemt in het periodiek overleg met de regering omtrent de door de parlementsvoorzitter gewenste verruiming van het inzagerecht van Vlaamse volksvertegenwoordigers in vertrouwelijke stukken.

Bemiddeling met opschortend effect

7. Het kalenderjaar 2015 was meteen ook het eerste volledige kalenderjaar, waarin een klacht bij de Vlaamse ombudsman 'schorsend' werkte voor de Raad van State-termijn. Op die manier heeft de federale wetgever in 2014 geoordeeld de Raad van State te kunnen ontlasten. De ombudsman beschikt sedertdien over extra tijd om nog ultiem te bemiddelen en zo een rechtszaak voor de Raad van State te vermijden.

Zoals te verwachten viel, zag de ombudsman hier de perfecte spiegel van zijn dagelijks werk. In een beperkt aantal gevallen heeft de ombudsman aldus wellicht een procedure bij de Raad van State kunnen vermijden, weze het dan dat dit vooral lukte, doordat de ombudsman de betrokken burgers mee ervan heeft kunnen overtuigen, dat het niet zinvol is om hun zaak voor de Raad van State te brengen (denk bijvoorbeeld aan de vele dossiers bij de ombudsman rond zwartrijboetes, aan klachten over het toelatingsexamen arts-tandarts of bijvoorbeeld aan het zoeken van spijkers op laag water, bij een terecht ontslag als ambtenaar, dossier 2015-4606).

De meest opmerkelijke zaak in deze categorie, was het Oosterweeldossier, met een rapport 2015-5, dat enkele aanbevelingen bevat, maar geen verzoening vaststelt (de lezer vindt dit rapport op de site van de Vlaamse Ombudsdienst, onder rubriek 'documentatie-rapporten').

Maar er waren nog enkele andere mislukte bemiddelingen, zoals de zaak van de gesloten crèche (waar het latere Raad van State-arrest nr. 232.785 van 29 oktober 2015 correct verwijst naar een incident, waardoor het bemiddelingstraject met de Vlaamse Ombudsdienst werd afgebroken). In nog een andere zaak (dossier 2016-435), ageert verzoeker al geruime tijd tegen een

gemeentelijk RUP, met een hele reeks openbaarheidsvragen tot gevolg. Wanneer verzoeker van de stad en vervolgens de Beroepsinstantie inzake openbaarheid, te horen krijgen dat de onredelijkheid bereikt is, kan ook ombudsbemiddeling geen rechtszaak bij de Raad van State vermijden.

En hoewel het nog te vroeg is om zich op basis van het beperkt aantal zaken al een oordeel te vormen over dit opschortend effect, bevestigt het eerste wedervaren ermee, wat de Vlaamse ombudsman al weet uit jarenlange ervaring: "Bemiddeling zit 'em voor een heel klein stuk in procedures, maar voor het allergrootste stuk in een mentaliteit en een bereidheid om tot mekaar te komen."

8. Van de bemiddelingsbevoegdheid van de Vlaamse ombudsman bij Raad van State-zaken, is het maar een kleine stap tot bij de eigen Vlaamse rechtscolleges.

In het onderwijshoofdstuk van dit jaarverslag staan de bezorgdheden van de ombudsman omtrent de eigen Vlaamse onderwijsrechtspraak (zie p. 38-39 van dit jaarverslag); hier hebben we het over de Dienst van de Bestuursrechtscolleges, dat onder de verantwoordelijkheid valt van de minister-president, en waar het klachtenbeeld van de met achterstand kampende Raad voor Vergunningsbetwistingen, met regelmaat van een klok in het klachtenbeeld bij de ombudsman, opduikt blijft. De ombudsman is er nog altijd niet gerust in.

Onlangs, op 15 januari, verstreek nog maar eens een absolute deadline die de Raad zichzelf publiekelijk gesteld had voor de afhandeling van de dossiers uit het eerste werkjaar 2009-2010. De signalen over de deadline voor het tweede werkjaar zijn evenmin geruststellend. De ombudsman herinnert aan die deadlines, die de Raad zichzelf opgelegd heeft.

"De Raad voor Vergunningsbetwistingen plant: - alle nog hangende dossiers van het werkjaar 2009-2010 af te ronden voor 15 januari 2016, - de nog hangende dossiers van het werkjaar 2010-2011 af te werken voor 31 maart 2016, - de dossiers van het werkjaar 2011-2012 af te sluiten op 31 augustus 2016."
--

En ook de klacht (2016-202) doet wenkbrauwen van de Vlaamse ombudsman erg fronsen. Een korfbalclub wacht al vijf jaar om een nieuw clublokaal te kunnen bouwen, maar de Raad slaagt er klaarblijkelijk niet in om met de gepaste voortvarendheid over te gaan tot versnelde afhandeling van een tweede rechtszaak, terwijl de Raad diezelfde zaak nochtans al kent uit een eerdere vernietigingsprocedure. Die eerdere procedure nam 17 maanden in beslag, een redelijke termijn, maar in de tweede rechtszaak is het momenteel al twee jaar wachten op een zittingsdatum.

Voor die korfballers gaat het met andere woorden ook om een zaak uit 2011, die nu al vijf jaar voor de rechter hangt. Het volstaat echt niet om zulke mensen af te wimpelen met een statistiek, die van zo'n vervolgzaak een geheel nieuwe en recente zaak maakt.

**Financiën & Begroting
(viceminister-president Annemie Turtelboom)****Klachtenboek (p. 447 tot 523)**

1. De Klachtendienst Financiën levert traditiegetrouw een gedetailleerd klachtenrapport voor het gehele beleidsdomein. De stijging van het aantal klachten komt volledig voor rekening van nieuwe bijkomende bevoegdheden in 2015: erfrecht en registratierechten. Met een kleine 10% gegronde en geen enkele onopgeloste klacht, zet de Vlaamse Belastingdienst (Vlabel) opnieuw een sterke prestatie neer.

Erf- en registratiebelasting zorgen niet voor een grote piek in het aantal klachten, zoals dat in 2011 het geval was met de verkeersbelasting. Het meest in het oog springend zijn:

- de verwerking van bijvoeglijke (ter verbetering van de oorspronkelijke) aangiftes van nalatenschap, waarbij technische problemen tot eind 2015 de verwerking van deze aangiftes beletten;
- manuele berekeningsfouten van belastingtarieven bij erf- en registratiebelasting, die met een verdere automatisering van het dossiersysteem vermeden kunnen worden;
- alertheid bij de controle van erfopvolgers alvorens deze aan te schrijven.

De Vlaamse Ombudsdienst zag zelf in de eerste maanden van 2015 enkele dossiers over het wachten op een teruggave van registratierechten, maar dit normaliseerde al snel. In sommige gevallen duurde het wel tot halverwege 2015, vooraleer de dossiers van de FOD Financiën werden overgedragen. Enkele keren moest Vlabel zelf het dossier nog opvragen bij de FOD na klachten van notarissen over het uitblijven van de teruggave.

Vlot opgelost en ook goed gekend bij het parlement, zijn de dossiers van personen die een huis hadden gekocht met mogelijkheid tot klein beschrijf, en die nu binnen de 2 jaar na die aankoop hun oude woning verkopen (dossiers 2015-1494, 2015-1511, 2015-1512). Verzoening was er ook bij het verlies van klein beschrijf (wegens geen domicilie gedurende 3 jaar) waarbij de verzoekster overmacht bepleitte wegens een relatiebreuk (dossier 2015-3458). Vlabel stelde in eerste instantie dat echtscheiding door onderlinge toestemming niet als overmacht kan beschouwd worden en vroeg strenge bewijzen van fysiek of moreel geweld of overspel. Dat standpunt werd herzien en overmacht wordt aanvaardt bij echtscheiding en ook bij feitelijk samenwonen als het om een stabiele situatie gaat.

Een nieuwe en zeer recente aanbeveling betreft de vordering in 2016 van klein beschrijf uit 2006 (aanbeveling 2016-3, raadpleegbaar op de website ombudsman, dossier 2016-1577). Burgers begrijpen niet waarom de overheid zolang wacht.

Communiceren en informeren

2. Goede communicatie en duidelijke informatie is de basis voor elke goede verstandhouding. Niets lokt meer klachten uit dan het gevoel van niet gehoord te worden of gebrek aan duidelijke en eenvormige informatie.

Een vastgoedontwikkelaar met verschillende bezwaren onroerende voorheffing in behandeling, klaagt over het gebrek aan overleg met Vlabel (dossier 2015-1818) waardoor hij zich genoodzaakt ziet om naar de rechtbank te trekken, met alle extra kosten en termijnen tot gevolg. In een hoorzitting worden alsnog een aantal zaken uitgeklaard. De discussie draait vooral om de proportionele vermindering en de recente rechtspraak die ook kijkt naar de mogelijkheden van een pand en niet zozeer naar het feit of de eigenaar bij de aankoop van de toestand op de hoogte is. Op basis hiervan wordt in een aantal dossiers ontheffing verleend.

In dossier 2015-1020 werd een bezwaarschrift proportionele vermindering van de onroerende voorheffing afgewezen omdat de bewijsstukken "niet afdoende zijn". Uit onderzoek blijkt dat er slechts één elektriciteitsfactuur ontbreekt bij het begin van de leegstandsperiode. Dit kon snel worden uitgeklaard en de vermindering werd alsnog toegekend. Met Vlabel is alvast afgesproken om in de brieven waarmee bewijsstukken worden opgevraagd, heel duidelijk de vraag te formuleren welke kwitanties er precies nodig zijn. Als bewijzen "niet afdoende zijn" mag een belastingplichtige rekenen op een concrete motivatie waar hij dan wel tekort schiet.

De Vlaamse Ombudsdienst zag verzoening bij de ontheffing van de verkeersbelasting voor een ingevoerde wagen met een aanslepende keuringsprocedure (dossier 2015-1371). Onduidelijkheid over het al dan niet al verkeersbelasting moeten betalen voor een ingevoerde wagen, is een klacht die wel vaker voorkomt. Als na de invoer niet meteen een inschrijving volgt bij de DIV (Dienst Inschrijving der Voertuigen), kan Vlabel ambtshalve een aanslag opleggen. Maar verkeersbelasting is (nog) niet verschuldigd als de wagen niet rijvaardig is of de wagen nog niet gebruikt kan worden op de openbare weg. Heel wat burgers zitten echter met vragen over welke bewijsstukken ze precies kunnen voorleggen. De informatie hierover is zeker voor verbetering vatbaar.

En tenslotte was er ook opheldering over het juiste attest bij de berekening van de Belasting op Inverkeerstelling. Die belasting wordt berekend op basis van diverse milieukeurmerken waaronder de CO₂-uitstoot. In dossier 2014-3654 ziet de verzoeker zijn attest van de fabrikant ook na bezwaar afgewezen, en wordt een hogere standaardwaarde CO₂ verrekend. Het attest vermeldt nochtans de emissietesten in kader van het Europese homologatiedossier, zoals de Vlaamse Codex Fiscaliteit dat vraagt. Na de klacht wordt datzelfde attest alsnog aanvaard.

Notificatie ook voor geërfde belastingschulden

3. Vlabel is een organisatie die bij uitstek draait op koppeling van gegevens. Om aanslagbiljetten op te stellen, en ook om openstaande belastingschulden te verifiëren.

In dossier 2015-903 is de verzoeker verbaasd als hij in 2015 wordt aangevaard om nog onroerende voorheffing van zijn overleden ouders te betalen. Bij de nalatenschap kwam dit niet ter sprake en ook bij een latere verkoop van een eigendom, was er geen notificatie (verwittiging) dat hij nog openstaande belastingschulden had. De nalatenschap bleek (toen nog door de FOD Financiën) in eerste instantie te zijn afgehandeld als een onbeheerde nalatenschap, pas later werd een erfgenaam geïdentificeerd.

Dergelijke verwittigingen verlopen via een automatisch proces. Hierin wordt enkel een koppeling gemaakt met de openstaande belastingen die gevestigd zijn op naam van de verkoper op basis van het rijksregisternummer. Belastingen die niet op zijn naam zijn gevestigd, maar waarvoor hij wel de belastingsschuldige is, worden via een zogenaamd 'afwijkend verzendadres' verstuurd (afwijkend van het adres van de persoon op wiens naam de aanslag is gevestigd). Met deze belastingen wordt er geen koppeling gelegd. In het nieuwe Vlaamse Fiscaal Platform is het de bedoeling om een erfgenaam als belastingsschuldige wel te kunnen linken. De concrete timing hiervan moet nog ingevuld worden.

Gegevensafstemming met het Bevolkingsregister en het Kadaster

4. Het dossier 2015-4379 is een merkwaardige verzoening. Verzoeker vindt zijn gebruikelijke vermindering wegens kinderen ten laste niet terug op zijn aanslagbiljet onroerende voorheffing en wijst er – tot en met in zijn bezwaar – tevergeefs op dat zijn straat recent hernummerd werd, waardoor hij niet langer op nummer 75 woont maar wel op nummer 71. Uiteindelijk blijkt dus in deze zaak dat een hernummering in het bevolkingsregister niets wijzigt aan de gegevens bij het Kadaster. Een betere afstemming van beide databanken zou heel wat efficiënter zijn.

Ver-reken belastingen tussen verschillende niveaus

5. Tenslotte twee opvallende klachten uit het rapport van de Klachtendienst Financiën. In beide gevallen aanvaardt de Vlaamse ombudsman dat er op dit moment weliswaar geen andere beslissing mogelijk is. Maar tegelijk wijst de ombudsman op het perspectief van "de burger dienen" en geven beide klachten een belangrijk signaal tot verbetering.

Een eerste klacht handelt over een gerechtsdeurwaardersaanmaning voor een verkeersbelasting, terwijl de verzoeker "zou hebben betaald via een inhouding van belastinggeld (aanwending teruggave personenbelasting), maar een verrekening tussen de federale personenbelasting en de Vlaamse verkeersbelastingen is niet mogelijk." (Klachtenboek pagina 468).

En ook bij een tweede klacht, over de onroerende voorheffing ditmaal, luidt het: "een klacht over de ontvangst van een herinnering, terwijl men wachtte op een afrekening en teruggave van de personenbelasting. Een verrekening tussen de federale personenbelasting en de Vlaamse onroerende voorheffing is echter niet mogelijk. De wet voorziet voorts geen uitstel van betaling in functie van een toekomstige terugbetaling van personenbelasting." (Klachtenboek pagina 481).

Een goede aanleiding om de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst uit 2013 nog eens voor te leggen: zorg voor één portaal waarop de burger precies kan zien wat hij nog tegoed heeft en wat hij nog verschuldigd is aan de overheid. Met daarbij de vraag: dienen we de burger echt door strak de hand te houden aan het principe dat het niet mogelijk is om belastingen van verschillende bevoegdheidsniveaus te verrekenen?

Welzijn (minister Jo Vandeuren)
916 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 524 tot 613)

– <i>Betrouwbaarheid digitale informatie</i>	49
– <i>Wees open over handhaving</i>	50
– <i>Woord en wederwoord</i>	50

1. Het beleidsdomein rapporteert dit jaar een opvallende daling van klachten met een derde. De grootste daling situeert zich bij Kind en Gezin (K&G). Het wegwerken van de opstartproblemen bij de berekening van de inkomensge-relateerde kinderopvang (IKG), zit er ongetwijfeld voor iets tussen. Maar het is toch vooral de gewijzigde filosofie, die opvalt. Het agentschap zet in op een conciliërende klachtenbehandeling en legt het ownership van de klacht zo veel mogelijk bij de bron van het ongenoegen. Zo worden zowel de eigen interne diensten, als de kinderopvangdiensten (want hierover gaat het vooral in tweede lijn) sterker gesensibiliseerd, wat een preventief effect heeft op klachten.

Kwantitatief blijft Kind en Gezin het agentschap met het hoogste aantal klachten van het beleidsdomein (niet geheel onlogisch gezien de vele klan-tencontacten). Inhoudelijk ziet ook de Vlaamse Ombudsdienst in zijn eigen (externe tweede lijn) een weerspiegeling van het gerapporteerde klachten-beeld, met vooral klachten over het IKG berekeningssysteem en de (on)mogelijkheid om een inkomensdaling te laten verrekenen. Het gaat dan vaak over de aanvraag van een individueel verminderd tarief na een daling van het inkomen. Door hier te eisen dat het inkomen met 50% daalt wordt deze regelgeving wel heel streng, en vallen heel wat verzoekers uit de boot.

Verzeker de actuele betrouwbaarheid van aangeleverde digitale informatie

Heel wat ontevredenheid ook over het aanslagbiljet, dat gebruikt wordt bij het berekenen van het tarief. Door wijzigingen in de regelgeving moesten in het najaar 2015 ongeveer 2/3 van de ouders een nieuwe berekening door-voeren. Een gelijkheidsprobleem loert om de hoek, omdat de termijnen om de aanslag te vestigen, erg kunnen variëren. Daar kwam nog een synchroni-satieprobleem bij, tussen de berekeningsmodule van Kind en Gezin en de da-tabanken van de FOD Financiën. Hierdoor beschikten sommige ouders over een recent aanslagbiljet, dat echter nog niet doorgestroomd was in de K&G-databank. Kind en Gezin loste dit probleem pragmatisch op.

Aanbeveling – Het bepalen van een andere berekeningsdatum (waarop iedereen zeker over hetzelfde aanslagbiljet beschikt) en de synchronisatie van de verschillende databanken zijn hier twee belangrijke aandachtspunten.

En uiteraard spelen deze niet enkel in het belang van de – wellicht eerder beperkte groep van – ouders wiens inkomen daalt, maar ook in het belang van de overheid die er zelf ook baat bij heeft om te beschikken over de juiste inkomensgegevens om zo een correct tarief te kunnen berekenen. Ook toe-komstgericht, denk daarbij aan overheveling kinderbijslag, lijkt het verzeke-ren van de actuele betrouwbaarheid van digitale informatie die wordt aange-leverd een absolute prioriteit.

Er is ook een beperkt aantal klachten over respijtdagen, waar het Klachtenboek (p. 537-538) terecht opmerkt dat er soms een hemelsbreed verschil is tussen de theorie (onderhandeling tussen gelijke partijen) en de praktijk (waar vaak een te nemen of te laten-regime geldt en waar ouders omwille van de schaarste aan kinderopvangplaatsen geen onderhandelingsmarge hebben). Een oud, nog steeds actueel, zeer in het klachtenbeeld is de nood aan een geschillencommissie, die de vele contractuele problemen tussen ouders en kinderopvangvoorzieningen in goede banen zou kunnen leiden.

Wees open over handhaving

2. Handhaving stond centraal in drie dossiers uit 2015, waarin de Vlaamse ombudsman met wisselend succes optrad. Geen verzoening kwam er voor onvrede rond de sluiting van een kindercrèche (dossier 2015-1081); er was evenmin een verzoeningsresultaat voor kinderen met klachten over het woonzorgcentrum van hun oude moeder (dossier 2014-2313).

En dan was er de (wel ten dele verzoende) zaak van twee ouderparen (dossiers 2015-210 en 2015-1081) met diepe pijn over de voorziening voor personen met een handicap waar hun kind verbleef, in de nasleep van het overlijden van de dochter van één van de verzoekers in de instelling (erg tragische feiten, maar waarna er uiteindelijk wel geen enkele strafrechtelijke veroordeling is gevolgd). In deze zaak waren er ook klachten over financieel-administratieve en pedagogische zaken.

In dat dossier wensten onze verzoekers harde maatregelen tegenover de instelling en meenden zij dat de klachten- en handhavingsprocedure niet enkel veel te veel tijd in beslag nam, maar ook tot weinig resultaten leidde. Het klachtenonderzoek legde duidelijk bloot dat het binnen Welzijn vaak moeilijk is om de juiste balans te vinden tussen kordaat optreden, en anderzijds ook kansen op verbetering te bieden.

Uiteindelijk sprak de ombudsman zijn vertrouwen uit in de handhaving van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Die handhaving bestond erin dat de betrokken voorziening zijn erkenning van onbepaalde duur verloor. Het VAPH zette deze erkenning om in een geconditioneerde erkenning van bepaalde duur. Op die manier houdt het agentschap de sleutel in handen om het groeipad van de voorziening te evalueren.

De ombudsman ging in deze zaak na of deze handhaving in verhouding stond tot de feiten. Een belangrijk element bij het onderzoek, was een benchmarking, waarbij het VAPH kon aantonen dat deze concrete handhaving in verhouding stond tot andere vergelijkbare situaties. Omdat de ombudsman weinig overheidscommunicatie ziet rond dergelijke handhaving (terwijl benchmarking juist helpt, bij het overtuigen van stakeholders over de gepastheid van een gekozen maatregel tussen het arsenaal aan sancties), durft de ombudsman te pleiten voor meer openheid in de communicatie over handhaving.

Woord en wederwoord

De drie handhavingsdossiers linken, ten slotte, naadloos met eerdere pleidooien van de Vlaamse ombudsman voor meer woord en wederwoord bij de behandeling van klachten in de welzijnssector, zowel voor de geïnspecteerde

als voor de klager. Zo was er in bovengenoemde zaak pas op het eind van het traject (na het opleggen van maatregelen) een eerste mogelijkheid voor de betrokken voorziening om mondeling bij het VAPH, de eigen versie te geven over de hele situatie.

De ombudsman herhaalt zijn bezorgdheden over het woord-wederwoord; en bij uitbreiding over het ganse handhavingstraject. Dat traject bestaat uit erg veel stappen en termijnen, die doortastend optreden in de weg staan.

3. *Zesde Staatshervorming* – De Zesde Staatshervorming brengt nieuwe klachtenbeelden; in 2015 waren er eerste tekenen van onvrede over het elektronisch toezicht en over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen. Zo viel al meteen de weinig transparante procedure op om beroep aan te tekenen tegen sancties die kunnen worden opgelegd na het overtreden van regels in het kader van elektronisch toezicht.

Het verheugt alvast dat het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid inzet op communicatie. De website over de erkenning van de gezondheidszorgberoepen is helder en de samenwerking met 1700 zorgt voor betere bereikbaarheid (een contrast met de onbeantwoorde telefoons op het federaal contact-center).

Zoals reeds eerder aangegeven, denkt de ombudsman voorts ook dat de Vlaamse Gemeenschap méér kan en moet doen met de nieuw verworven bevoegdheid inzake eerste lijn juridische vragen.

4. *Niet-toeleidbaarheid* – In het luik werk en economie schreven we over personen die niet-toeleidbaar zijn tot de arbeidsmarkt en het sukkelstraatje waarin zij dreigen te belanden als ze ook niet in de sector Welzijn opgepikt worden. Het parlement werkte eerder het W²-decreet uit, maar we blijven op onze honger zitten in verband met de praktische implementatie.

**Onroerend Erfgoed,
Landbouw en Visserij,
Internationaal Vlaanderen**

Samen 119 klachten in Klachtenboek 2015 (p. 251 en 252, p. 614 tot 625 en p. 666 tot 680)

1. *Onroerend Erfgoed* – Het Agentschap Onroerend Erfgoed laat weten dat er in uitvoering van het regeerakkoord en de beleidsnota intern gewerkt wordt aan een cultuuromslag, wat onder meer inhoudt dat de communicatie vanuit het agentschap naar externen duidelijker en meer oplossingsgericht moet zijn.

De werking van de klachtencoördinator kon die toets het afgelopen jaar alvast doorstaan. De Vlaamse ombudsman apprecieert ook uitdrukkelijk dat het Agentschap in dossier 2015-01231 inging op zijn suggestie om de beslissing om een monument niet te beschermen aanvullend te motiveren aan de hand van een plaatsbezoek, wetende dat de klacht in kwestie al een bijzonder arbeidsintensief traject bij het Agentschap had afgelegd.

2. Het gros van de klachten bij het beleidsdomein Landbouw en Visserij werd ook dit jaar ingediend bij het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO).

Het ILVO rapporteert een bijzonder hoge oplossingsgraad van de klachten, wat strookt met de nuchtere en pragmatische aanpak die in de rapportage beschreven staat.

3. Het beleidsdomein Internationaal Vlaanderen ontving in 2015 een laag aantal klachten, wat overeenstemt met het zeer uitzonderlijk aantal keren dat er rond hun werking een tweedelijnsklacht wordt ingediend.

De ombudsman waardeert evenwel de inspanningen van het beleidsdomein om desalniettemin in te zetten op een verdere professionalisering van het klachtenmanagement.

Bijlage: enkele cijfers over de dienstverlening van de Vlaamse ombudsman in 2015

Tabel 1: Dossiers en snelle hulpverlening

	2015	2014	2013
Nieuwe dossiers	975	352	285
Beoordeelde dossiers	1011	349	236
Behandelde dossiers	1076	470	327
Snelle hulpverlening	6004	6265	8683
Totaal	7080	6735	9010

Over de jaren heen (2000-2015) heeft de Vlaamse Ombudsdienst 93.042 burgers verder geholpen; 73.663 keer via een "snelle hulpverlening"; in 19.379 gevallen ging het om een uitgebreider onderzoek of dossier.

Ergens in de tweede helft van 2016 zal de Ombudsman zijn 100.000e burger zien.

Tabel 2: Verzoening

	Aantal	%
Verzoend	316	31,3
Niet verzoend	15	1,5
Niet verzoenbaar	680	67,2

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)

	%
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	30,7
Wonen	15,7
Water en Energie	13,9
Onderwijs	7,3
Welzijn en Gezondheid	7,0
Economie en Werkgelegenheid	6,9
Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu	6,1
Vlaamse Fiscaliteit	4,9
Andere (waaronder Genderkamer)	3,4
Binnenlandse Aangelegenheden	2,3
Personeelsaangelegenheden	1,9
Totaal	100