Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 54
van **JAN PEUMANS**
datum: 28 oktober 2016

---

aan **BART TOMMELEIN**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Communicatie inzake premie voor elektrische auto - Conformiteit met normen overheidscommunicatie

Op 23 oktober 2016 vernam ik via de media dat tientallen Vlamingen een premie van 5000 euro misgelopen hebben bij de aankoop van een nieuwe elektrische wagen. Dat komt door een omslachtige aanvraagprocedure bij de overheid, aldus de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat de overheidscommunicatie te kort schiet en dat de procedure onvoldoende doordacht is. Zo is er bijvoorbeeld een schending van ombudsnorm 10 (doeltreffende algemene informatieverstrekking) en ombudsnorm 9 (toegankelijkheid van de maatregel).

Om proactief op te treden bij de uitrol van dergelijke maatregelen, keurde het Vlaams Parlement op 8 juni 2016 het voorstel van decreet houdende de normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie goed. Op 13 juli 2016 werd het voorstel gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Het voorstel van decreet heeft een tweevoudig doel: het strekt ertoe de normen van de Vlaamse overheidscommunicatie inhoudelijk te actualiseren en te vereenvoudigen, en de controle op de naleving van die normen niet langer toe te vertrouwen aan een specifiek orgaan.

Artikelen 3 tot en met 6 van het voorstel van decreet houdende de normen van de Vlaamse overheidscommunicatie stellen dat de Vlaamse overheidscommunicatie helder en bevattelijk, relevant en gericht, tijdig en systematisch en correct, betrouwbaar en accuraat is.

1. Is de minister van mening dat bovenvermelde communicatie conform het voorstel van decreet houdende de normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie was? Zo ja, waarom wel? Zo neen, waarom niet?
2. Wat is de reactie van de minister op het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst?
3. Welke communicatieve stappen zal de minister nemen om deze problematiek op te lossen?
4. Welke lessen neemt de minister mee naar de toekomst wat betreft zijn communicatie over dergelijke initiatieven?

BART TOMMELEIN
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD
op vraag nr. 54 van 28 oktober 2016
van **JAN PEUMANS**

---

1. De informatieverstrekking over de premieregeling omvatte verschillende initiatieven. Voor de start van de invoering van de nieuwe premie (december 2015) was al een uitgebreide en duidelijke website (www.energiesparen.be/ZEV) ter beschikking met de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de premie voor elektrische wagens. Vanaf 14 januari 2016, de dag dat de premieregeling in werking trad na publicatie in het Staatsblad, was de online registratiemodule actief om bestellingen van elektrische wagens te registreren. De eerste uren werden al meerdere dossiers aangemeld. Op de homepage van energiesparen.be staat een tikker met een rechtstreekse link naar de specifieke webpagina's van de ZEV-premie. Onder de hoofding "Hoe de premie aanvragen?" (http://www.energiesparen.be/ZEV/aanvraagprocedure) wordt in extenso de procedure, inclusief de deadlines, toegelicht. In de brochure 'Premies en leningen voor energiebesparing in Vlaanderen – Premies geldig van 1 januari 2016 tot en met 30 juni 2016' is sinds begin 2016 de aanvraagprocedure voor de premie voor elektrische voertuigen opgenomen. Met en via Febiac is meermaals over de premieregeling gecommuniceerd en dit om de concessionarissen correct te informeren en te betrekken.
   Inzake communicatie kan geconcludeerd worden dat er voldoende initiatieven genomen werden om duidelijk en tijdig te communiceren. Er wordt vastgesteld dat bij heel wat premieregelingen in andere domeinen er altijd een significant aandeel premie-aanvragen moet worden afgekeurd omdat de dossiers niet volledig conform de toekenningsvoorwaarden zijn. Het percentage afkeuringen varieert meestal tussen 5 en 25%. Voor de zero-emissievoertuigen zal in het opstartjaar het aandeel afgekeurde dossiers 8 à 10% bedragen, in hoofdzaak wegens het overschrijden van indieningstermijnen, maar soms ook omwille van andere redenen (leasingwagen, geen eerste inschrijving van de wagen, wagen in 2015 besteld). Het probleem is dus zeker niet alleen te zoeken in de communicatie, maar in de te volgen tweetrapsprocedure.

2. Ik zal op zo kort mogelijke termijn aan de Vlaamse Regering een wijziging van de regelgeving voorstellen om de tweetrapsprocedure aan te passen en voor het opstartjaar een regularisatieprocedure in te voeren.
   De aanvraagprocedure zal digitaal blijven verlopen. De Vlaamse Regering heeft er expliciet voor gekozen om voor de dossierbehandeling geen bijkomend personeel bij de administratie te voorzien. Het was dus een noodzaak om de behandelingsprocedure van de ingediende aanvragen zo efficiënt mogelijk uit te werken. In haar regeerakkoord heeft de Vlaamse Regering ook de duidelijke beleidskeuze voor digitale dossierbehandeling gemaakt onder de noemer 'Radicaal Digitaal'.
   'Tegen 2020 biedt de Vlaamse overheid alle administratieve transacties tussen overheid en burgers via digitale kanalen aan. Door verdere digitalisering vereenvoudigen we de werking van de overheid in de interactie met haar klanten. In de mate dat dit nog niet het geval is, worden interne en externe processen gedigitaliseerd en worden papierstromen afgeschat.'
   Het is dus geen optie om voor een nieuw proces nog een nieuwe aanvraagprocedure op te zetten die niet volledig digitaal zou verlopen. Burgers die dat wensen en

vastlopen in de digitale procedure kunnen bovendien via telefonisch contact begeleid worden (1700 of VEA) indien er zich problemen voordoen met de digitale aanmelding. Bovendien mag van autoverkopers worden verwacht dat ze hun klanten kunnen bijstaan bij de eenvoudige procedure van een digitale aanmelding na ondertekening van een bestelbon.

3. De aangepaste aanvraagprocedure zal worden gecommuniceerd via de huidige communicatiekanalen (website, premiebrochure, communicatiekanalen van de sectorfederatie) en via het kabinet.

4. Bij de invoering van een volledig nieuwe premieregeling is het aangewezen om voor het opstartjaar een voldoende soepele regelgeving uit te werken zodat de administratie in de mogelijkheid is niet volledig conforme premie-aanvragen te regulariseren.