



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2020-2021) – Nr. 4  
15 april 2021 (2020-2021)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur,  
Ruimtelijke Ordening en Energie  
uitgebracht door Johan Danen

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2020

---

*Samenstelling van de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie:*

*Voorzitter:* Gwenny De Vroe.

*Vaste leden:*

Piet De Bruyn, Inez De Coninck, Andries Gryffroy, Freya Perdaens, Wilfried Vandaele;  
Bart Claes, Leo Pieters, Sam Van Rooy;  
Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel;  
Steven Coenegrachts, Gwenny De Vroe;  
Björn Rzoska, Mieke Schauvliege;  
Bruno Tobback.

*Plaatsvervangers:*

Annick De Ridder, Marius Meremans, Joris Nachtergaele, Axel Ronse, Nadia Sminate;  
Carmen Ryheul, Stefaan Sintobin, Wim Verheyden;  
Robrecht Bothuyne, Lode Ceyskens;  
Bart Tommelein, Bart Van Hulle;  
Johan Danen, Chris Steenwegen;  
Hannes Anaf.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

**41** (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 en 3: Verslagen

## INHOUD

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst .....	4
1.1. Inleiding .....	4
1.2. Omgeving en Water .....	5
1.3. Energie.....	6
2. Reactie van de minister .....	8
3. Vragen en opmerkingen van de leden .....	12
3.1. Tussenkoms van Johan Danen .....	12
3.2. Tussenkoms van Mieke Schauvliege .....	13
3.3. Tussenkoms van Willem-Frederik Schiltz.....	13
3.4. Tussenkoms van Robrecht Bothuyne .....	14
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst .....	14
4.1. Algemeen .....	14
4.2. Omgeving en Water .....	15
4.3. Energie.....	16
5. Antwoorden van de minister .....	17
6. Aansluitende tussenkomsten .....	18
Gebruikte afkortingen .....	19

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie besprak op 24 maart 2021 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2020 (*Parl. St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 41/1), wat de onderdelen Omgeving en Energie betreft, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Wim Raeymaekers en Erwin Janssens, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst, en Zuhail Demir, Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme.

*(Deze hoorzitting werd als videoconferentie georganiseerd.)*

## **1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst**

### 1.1. Inleiding

*Bart Weekers* stelt dat het bij het maken van het jaarverslag in 2020 voor de Vlaamse Ombudsdienst en voor iedereen in alle hoedanigheden zoeken was naar de juiste toon, de juiste omgang met alles wat er gebeurde. Bij de voorbereiding van het jaarverslag en de presentatie op 9 maart 2021 werd er uitdrukkelijk voor gekozen om te zeggen dat het nog steeds dynamisch crisisbeheer is. Vandaag beseft men maar al te goed dat dit meer dan ooit aan de orde van de dag is.

Wanneer men het hele jaarverslag bekijkt, wordt een aantal punten aangehaald. Deze worden zeilen genoemd, omdat het alle zeilen bijzetten is. Een van die zes zeilen komt voort uit de vaststelling dat er op bepaalde momenten in dat dynamisch crisisbeheer geen plaats was voor maatwerk, dat er over één kam geschoren moest worden. Na verloop moet men nu naar meer fijnmazige maatregelen gaan.

Vertaald naar dit beleidsdomein stelt men het bij uitstek vast bij de eenmalige tegemoetkoming inzake water en energie. Het verheugt de ombudsman en zijn team dat men in dit beleidsdomein zo ver gekomen is dat er een eerstelijnsklachtenbehandeling is die dit soort zaken ook opmerkt en erop kan reflecteren.

Het jaarverslag is het verslag van het werk van de Vlaamse Ombudsdienst, maar het is ook een reflectie op het eerstelijnsklachtenwerk binnen de departementen zelf en bij de agentschappen, waar in toepassing van het Bestuursdecreet in eerste instantie zelf klachten en operationele processen daarrond worden behandeld.

In het Vlaams Bemiddelingsboek krijgt men op pagina 392 tot en met 395 een goede analyse van de klachtenmanager van het Departement Omgeving, die zegt dat de eenmalige tegemoetkoming een maatregel was die voor 800.000 gezinnen werd genomen. Dit werd beslist door de decreetgever. Er werden goede, digitale resultaten bereikt, maar achteraf dient er wel besloten te worden dat het geen maatwerk was. Uit de kritiek kunnen zeker zaken geleerd worden die beter kunnen. Dan komt men al gauw bij de zeilen die de ombudsman spant en waarbij hij concludeert dat we een aantal zaken missen om zulke maatregelen fijnmaziger te krijgen, zoals bijvoorbeeld actuele inkomensgegevens.

Op deze manier helpt eerstelijnsklachtenbehandeling, net als de tweedelijnsklachtenbehandeling van de ombudsman uiteraard om tot een betere dienstverlening te komen. Zo kan de hele cyclus worden vervolledigd, gaande van het inschatten van het beleid, over het evalueren van beleid om zo tot nieuw beleid te komen.

Wat de werking van de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling binnen de besproken onderwerpen betreft, is de ombudsman best tevreden. Symbool voor die tevredenheid is het rapport dat Fluvius indiende. Het is de eerste maal dat Fluvius mee in de rapportages komt en mee rapporteert volgens de afspraken binnen het Bestuursdecreet. En dit is meteen ook een zeer goede rapportage. Dit wil natuurlijk nog niet zeggen dat alles goed loopt. De Vlaamse Ombudsdienst wordt dagelijks overstelpt door individuele vragen van burgers betreffende Fluvius en zijn

dienstverlening. De Vlaamse Ombudsdienst zit met Fluvius in de beginfase. De Ombudsdienst maakte die fase reeds eerder mee bij Wegen en Verkeer, De Lijn enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst staat uitdrukkelijk op de website van Fluvius vermeld als een plek waar men terecht kan met problemen. De ombudsman is tevreden dat Fluvius erbij is, maar er is ook nog veel werk aan de winkel.

Het tweede punt dat Bart Weekers aanhaalt, is dat het ene beleidsdomein al meer door corona geïmpacteerd is dan het andere. Hij verwijst hier bijvoorbeeld naar De Lijn en uiteraard naar Welzijn, een sterk geïmpacteerd beleidsdomein. Globaal kan besloten worden dat de dienstverlening in de voorliggende beleidsdomeinen minder beïnvloed is. Maar ook in deze beleidsdomeinen heeft men in 2020 soms toch gewrongen moeten werken. In het najaar kreeg de Vlaamse Ombudsdienst vaak te maken met burgers die mailden over de installatie van de digitale meter. Men gaf als antwoord dat dit nu eenmaal wetgeving is en de meter geïnstalleerd moet worden. Veel van die mensen mailen terug en zijn absoluut niet tevreden met het gekregen advies. Deze gewrongenheid heeft niets met corona te maken, maar sluit aan bij iets anders dat in het jaarverslag behandeld wordt. Het gaat erover hoe men, eens iets beslist is en men beleid uitdraagt, dat dan op een goede manier aan de burgers overbrengt.

## 1.2. Omgeving en Water

### *Vergunningen*

*Erwin Janssens* wil graag drie items kort toelichten. Wat het luik over de vergunningen betreft, stelt hij dat snelheid ook in een coronajaar eigenlijk geen item is geweest. Het draait steeds rond kwaliteit. Als er dan toch sprake was van lange doorlooptijden – mensen die te lang wachtten op een eindresultaat – dan was dat in de procedurecarrouzels. Het is eerder een kwaliteitsprobleem als een beslissing de toets bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen niet doorstaat. De Vlaamse overheid wil een meer oplossingsgerichte rechtspraak en onder meer de bemiddelingsprocedure bij de raad vereenvoudigen. Dat is prima, maar er wordt vastgesteld dat bemiddeling in de voorafgaande administratieve fase in de praktijk niet mogelijk is door de strakke vervaltermijn. Er is nochtans een aantal opportuniteiten en daarom is er de aanbeveling om bemiddeling ook in de administratieve vergunningsfase mogelijk te maken.

### *Handhaving*

In de handhavingsrapporten van de laatste jaren was er niet veel over te lezen. Alleen de jaarrapporten van de Dienst van de Bestuursrechtscollèges bevatten enige indicaties. Maar het is naar aanleiding van een klacht dat is gebleken dat de gewestelijke beboetingsentiteit in heel wat dossiers het normaal aangerekende boetebedrag moet verlagen, alleen maar omdat men niet binnen een redelijke termijn heeft kunnen beslissen. Dit is voor de geloofwaardigheid van een handhavingsbeleid problematisch. Er mogen toch voldoende snelle boetebeslissingen verwacht worden, en ook transparantie en rapportering over de doorlooptijden daarover.

### *Drinkwatersector*

Meerdere items staan in het jaarverslag, zoals de korting. Maar het is vooral de achterstand bij De Watergroep die in het oog springt en het klachtenbeeld heeft gedomineerd in 2020. In 2019 was er ook al achterstand, maar toen in mei 2020 het jaarverslag gepresenteerd werd in deze commissie, was er toch goede hoop. Een bepaalde categorie was bijgewerkt, die van de overnameformulieren bij verhuizing. Er werd toen gedacht dat de andere categorieën ook een inhaalbeweging zouden maken. Dat bleek te optimistisch en er zijn nog steeds antwoordtermijnen van drie tot vier maanden in allerlei domeinen. Dat is problematisch. Er zijn

hierover constructieve vergaderingen geweest met leidinggevend en in het eerstelijnsklachtenrapport worden er positieve kenteringen vermeld. Maar er is voornog te weinig vooruitgang te zien en dit moet echt beter. Positief is dat De Watergroep in enkele grote lekdoosiers (doosiers met abnormaal hoge lekfacturen) toch een wat mildere houding heeft aangenomen. Maar globaal is het beeld echt wel erg negatief.

### 1.3. Energie

#### *Omvormers*

Wim Raeymaekers haalt de problematiek van de uitvallende omvormers aan. Hiermee worden de omvormers bedoeld die uitvallen omdat het net de toestroom van energie afkomstig van decentrale productie-installaties niet meer aan kan. In de meeste gevallen betreft het PV-panelen. In 2017 werd er al gerapporteerd over problemen met uitvallende omvormers. Er wordt vastgesteld dat in 2020 heel wat doosiers nog steeds niet opgelost geraken.

De minister uitte in de week van 17 maart haar verontwaardiging in de pers over het feit dat mensen met een PV-installatie die al een digitale meter hebben en toevallig in oktober een eindafrekening kregen, nu door het arrest van het Grondwettelijk Hof een zware afrekening krijgen. Zij hebben immers enerzijds het prosummententarium betaald en moeten anderzijds nu ook hun afname volledig betalen. Ook de mensen waarvan de omvormer continu uitvalt, worden hiermee geconfronteerd. Ze moeten betalen voor stroom die ze afnemen en daarboven ook het prosummententarium betalen voor het gebruik van het net.

Het is inderdaad niet altijd mogelijk om zomaar kabels bij te leggen om het probleem op te lossen. Het minimum dat in zo'n situaties verwacht mag worden, is dat er door Fluvius, die op dat moment tekortschiet in zijn verplichtingen als distributiebeheerder, op een vlotte manier een perspectief wordt geboden en een vlotte, minnelijke regeling voor de schade wordt voorgesteld. Voor mensen in die situatie klopt al heel veel jaren de rekening niet meer. En dit ondanks het feit dat zij ook de investering gedaan hebben in groene energie.

#### *EPB*

Een tweede punt heeft te maken met het EPB. De Vlaamse Ombudsdienst is al jaren fan van het VEKA, het vroegere VEA, dat met heel veel inzet de EPB-regelgeving uitrolt. Maar op een aantal punten loopt men toch al enkele jaren aan tegen hetzelfde probleem, namelijk dat het systeem van boetes eigenlijk zeer rigoureuus is. De huidige regelgeving bepaalt dat indien men niet aan de normen voldoet, de boete sowieso van toepassing is. Dan krijgt men situaties zoals die in het jaarverslag worden aangehaald. Een gezin dat tijdens het bouwproces tegen problemen aanloopt van aannemers die fouten maken, die failliet gaan en er met de voorschotten vandoor gaan. Uiteraard klopt de rekening voor de mensen niet op het einde van de rit en is er budget te weinig om op dat ogenblik alle ingrepen uit te voeren om de EPB-regels te respecteren. Helaas zijn die mensen dan ook vaak financieel gedwongen om in die woning te gaan wonen, waardoor de termijn voor het indienen van het EPB begint te lopen. Op een bepaald ogenblik moeten ze dan een EPB indienen dat onvolledig is omdat de centen door alle tegenslagen op zijn. En dan krijgen ze er ook nog eens een boete bovenop. Het VEKA kan ze momenteel geen perspectief bieden omwille van de regelgeving.

Het is ook geweten dat de administratie geen vragende partij is om de regel aan te passen, want in de huidige situatie geeft dit veel comfort voor de ambtenaar. Deze moet niet oordelen over wat de oorzaak is dat de regels niet gevolgd zijn. Is het niet willen of niet kunnen? In heel veel gevallen is het omdat de mensen

gewoon niet kunnen. Het frappante in heel het systeem is ook dat uiteindelijk de boete wordt opgelegd op basis van een berekening die een EPB-verslaggever heeft gemaakt. Het VEKA rekent die boete niet nog eens helemaal na en uiteraard is er in de administratieve beroepsprocedure wel de mogelijkheid geweest om daarover te debatteren, maar men blijft vaak discussiëren over bepaalde punten. Het zou in die gevallen beter zijn om ter plaatse vaststellingen te doen. Nu blijft men dikwijls discussiëren op basis van documenten en handleidingen van toestellen, terwijl soms de maximale boete van 15.000 euro wordt opgelegd. In die gevallen zou er toch 100 procent zekerheid moeten zijn dat het dossier volledig is nagekeken en er correct gerapporteerd werd door de EPB-verslaggever. Want ook dit blijft soms onduidelijk.

Het is in die gevallen heel erg om iemand aan de telefoon te krijgen en totaal geen perspectief te kunnen bieden. Het is daarbij bijzonder erg om iemand de vraag te horen stellen: "Mijnheer, als ik de boete niet kan betalen, kan ik dan geen werkstraf uitvoeren of een vervangende gevangenisstraf krijgen?" Dit krijg je dan te horen van een vader die werkt als techniker, met een echtgenote die werkt in de zorg en die momenteel een boete aan het afbetalen zijn waardoor de afbetaling, samen met de hypothecaire aflossing, hoger is dan 50 procent van het gezinsinkomen. Dit dan nog eens in coronatijden. Hier moet niet veel meer mislopen of dat gezin komt in financiële moeilijkheden. En Vlaanderen heeft op zich niet veel aan deze boete, want ze werkt bevrijdend. Dit betekent dat de samenleving blijft zitten met een woning die niet aan de normen voldoet.

Op het moment dat er boetes worden opgelegd, zijn mensen vaak bereid om bijkomende investeringen te doen. Is het dan niet beter om deze mensen perspectief te bieden? Hun nog wat tijd te geven om een aantal duidelijk afgesproken en afgelijnde ingrepen alsnog uit te voeren en vervolgens de afrekening te maken of men voldaan heeft aan de EPB-regelgeving?

#### *Distributienettarieven*

Over het verschil in distributienettarieven wordt in het jaarverslag een kort voorbeeld gegeven. Een inwoner van Kortrijk betaalt in 3 jaar wat een inwoner van Antwerpen slechts in 4,5 jaar moet betalen. De verzoeker merkt terecht op dat hij nochtans dezelfde kilowattuur krijgt. Zo'n verzoeker vraagt zich terecht af hoe dit komt en waarom hij geen recht heeft op dezelfde kostprijs. Dit is een heel moeilijk verhaal om uit te leggen. En mensen maken uiteraard de vergelijking met andere nutsbedrijven. Zo stellen ze vast dat er bij Telenet of Proximus niet meer moet betaald worden omdat ze in deze of gene gemeente wonen. Het distributienettarief binnen een bepaald gebied is voor iedereen hetzelfde, maar dit betekent ook hetzelfde voor arm en rijk. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een eenheidstarief in Vlaanderen. Dit betekent dat er sommigen meer zullen betalen, maar vooral dat degenen die nu heel veel betalen in de toekomst heel wat minder zullen betalen.

#### *Communicatie over de ingrijpende energetische renovatie*

Wim Raeymaekers geeft nog mee aan de geïnteresseerde commissieleden dat er onderaan pagina 38 van het jaarverslag een verwijzing staat die te maken heeft met het belonen van mensen voor een energetische renovatie. Het ziet ernaar uit dat er in de toekomst problemen zullen opduiken waarbij mensen initieel beloofd worden, maar door de complexiteit van de EPB-regelgeving hun oorspronkelijke korting van 1 procent op de registratierechten bij de aankoop van de woning, dreigen duur te betalen. Dit doordat ze verloren lopen in de regelgeving en geconfronteerd worden met een zware boete. Het is niet aan deze commissie om dat probleem op te lossen, maar het sluit wel aan bij de problematieken die hier vaak aan bod komen.

## 2. Reactie van de minister

### *Omgevingsvergunningen – Omgevingsloket*

Minister *Zuhal Demir* stelt vast dat de Vlaamse Ombudsdienst de meerwaarde van het Omgevingsloket benadrukt. Zeker gezien de situatie waarmee men momenteel geconfronteerd wordt. Het is heel goed dat er een versnelling hoger geschakeld wordt in de digitalisering van de processen en de functionaliteiten van het Omgevingsloket.

Het tweede punt dat in het jaarverslag aan bod komt, zijn de beroepen en de carrousels bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. De minister stelt vast dat meer dan één derde van het aantal dossiers bij de raad na de vernietiging en een herstelbeslissing van de vergunningverlenende overheid opnieuw bij de raad zou belanden. Het is moeilijk om dit cijfer te interpreteren, maar mogelijk kan hieruit worden afgeleid dat in twee derde van de dossiers blijkbaar wel een definitief einde komt aan het geschil na een vernietiging.

De Raad voor Vergunningsbetwistingen beschikt nochtans over enkele instrumenten om te komen tot een finale geschillenbeslechting waarbij een einde wordt gemaakt aan carrousels. Eén ervan is de mogelijkheid om in de plaats van de vergunningverlenende overheid een vergunning definitief te weigeren. Deze mogelijkheid wordt versterkt in het ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 4 april 2014 betreffende de organisatie en de rechtspleging van sommige Vlaamse bestuursrechtscolleges, wat betreft de optimalisatie van de procedures (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 699/1), dat recent werd ingediend en een regeling bevat om net aan het probleem van de carrousels tegemoet te komen en de raad finaal het geschil te laten beslechten.

De minister wil nog even kort ingaan op de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst over de kwaliteit van de vergunningen en de beroepen. Elke vergunningsbeslissing is een complexe afweging van diverse factoren. Naast de toetsing aan de stedenbouwkundige voorschriften, is de beoordeling van de ruimtelijke inpasbaarheid, goede ruimtelijke ordening, alles betreffende milieu niet te reduceren tot een ja of neen. Het is een complexe afweging van alle elementen om tot een goede vergunningsbeslissing te komen. De kwaliteit van een vergunningsbeslissing is dus ook niet te reduceren tot goed of slecht. Een beslissing moet inhoudelijk correct zijn, juridisch sluitend en goed gemotiveerd. Dat zijn voor de minister kwaliteitsselementen die de vergunningverlenende overheid moet bewaken. Tijdens de bespreking van het jaarverslag 2019 (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 41/6) heeft de minister erop gewezen dat haar departement wel degelijk, meer dan ooit, toezicht moet houden op de beslissingen van gemeenten en provinciebesturen. Men kan evenwel niet elk dossier inhoudelijk screenen, maar er wordt wel een slimme filter gebruikt aan de hand van een aantal parameters. De minister noteert ook de positieve opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst over het systeem van de slimme filter. Ze sluit zich aan bij de slotbemerking dat op deze manier het vergunningenbeleid in Vlaanderen blijvend gemonitord moet worden zodat Vlaanderen zijn coachende rol ten aanzien van de lokale besturen kan vervullen. De minister heeft haar departementen naar aanleiding van beroepen gevraagd om met de gemeenten en provincies in overleg te treden indien ze vaststellen dat er systematisch beslissingen worden genomen in strijd met de regelgeving. Binnenkort kunnen er misschien met het definitieve PAS-kader, maar ook met beleidskaders handvatten aangereikt worden aan de provincies en de gemeenten zodat er goede en rechtszekere vergunningen worden afgeleverd.

### *Vertraging bij de gewestelijke beboetingsentiteit*

De ombudsman merkt dat een aantal milieudossiers bij de gewestelijke beboetingsentiteit een lange doorlooptijd hebben en dat er weinig transparantie is. De



minister vermoedt dat de commissie ondertussen wel al weet dat ze daar zelf ook vragen bij heeft, onder andere bij heel het handhavingsapparaat dat in Vlaanderen aanwezig is. Hiermee wil ze niet gezegd hebben dat niemand zijn werk goed doet. Dat is natuurlijk niet zo. Er is een aantal mensen dat goed werk levert, maar dat neemt niet weg dat de zaken die de ombudsman aankaart het gevolg zijn van een beleid dat jarenlang als gewoon werd aanvaard.

De minister heeft reeds eerder gesprekken met Audit Vlaanderen gehad en vindt het belangrijk om heel het handhavingsapparaat onder de loep te nemen. Dit ook na een persoonlijk gesprek met de ombudsman. Er zal dus een derde, onafhankelijke partij kijken naar het gehele handhavingsapparaat. Ze verwijst daarbij naar de Panoreportage over de grondwaterwinning. Er moet ook gekeken worden naar het historisch passief. Maar het is niet omdat iets jaren zo is geweest, dat er vanuit gegaan moet worden dat dit de normale gang van zaken is. Het zou dus ook aangewezen zijn om een hoorzitting in de commissie te houden met heel het handhavingsapparaat zodat de commissieleden meer duidelijkheid krijgen. Dit is een pijnpunt in Vlaanderen. Er kunnen veel decreten of regels gemaakt worden, maar het sluitstuk is handhaving. Er zijn het voorbije anderhalf jaar zaken gebeurd die niet in orde waren en waarbij men moet kijken hoe dat beter kan.

### *De Watergroep*

De Vlaamse drinkwatermaatschappijen waren in het algemeen wendbaar genoeg om snel en nauwkeurig de nieuwe omstandigheden ingevolge corona op te vangen in hun dagelijkse werking. Toch werd vastgesteld dat er hier en daar ook pijnpunten zijn, waarbij ze verwijst naar de algemene vertraging en de inerte traagheid in de klantenservice van De Watergroep door corona. Men heeft dit proberen op te lossen, maar er was ondertussen veel ongenoegen. De minister heeft De Watergroep hierover zelf bevraagd. Ze zijn zich bewust van de diverse problemen die er vorig jaar waren en gaven daarbij aan dat het een samenloop van omstandigheden was die aan de basis lag. In november 2019 heeft er een grote interne reorganisatie plaatsgevonden. Die omschakeling verliep niet feilloos en werd extra bemoeilijkt door corona enzovoort. De minister kreeg zelf ook opmerkingen van mensen die bij het contacteren van De Watergroep en andere drinkwatermaatschappijen enorm lang moesten wachten vooraleer ze iemand aan de lijn kregen. Dit kan niet de bedoeling zijn en iedereen moet op een goede manier kunnen geholpen worden. Dit is niet alleen bij De Watergroep, maar ook algemeen, een pijnpunt. Ook wat de kwaliteitseisen betreft, zit het niet goed. De kwaliteit van de dienstverlening kan beter. De opdracht is gegeven om per mail of telefonisch tot een betere dienstverlening te komen.

Zoals de Vlaamse Ombudsdienst ook terecht opmerkte, heeft de VMM al gevolg gegeven aan de aanbeveling en werkt ze met de sector aan meer uniformiteit en objectieve onderbouwing van tarieven bij drinkwatermaatschappijen. Dat traject loopt.

### *Zoeken naar vertrouwen en samenhang na het Zonnepanelenarrest*

Het is voor de burger vandaag niet meer duidelijk wat er allemaal aan de hand is met de digitale meter en hoe het nu zit met het capaciteitstarief. Heel veel berichtgeving in de media gaat over alles wat foutgelopen is. De digitale meter wordt door sommigen beschouwd als iets dat alleen maar nadelen heeft en ze liever niet in huis hebben. Op basis van deze berichtgeving en na het arrest van het Grondwettelijk Hof is die reactie te begrijpen. Het is nu belangrijk dat de rust weerkeert. Daarom is het nodig om uit te leggen dat de digitale meter een hulpmiddel is om het hele energiesysteem optimaal te laten werken. Minister Zuhair Demir heeft aan het VEKA, de VREG, Fluvius en de FEBEG gevraagd om acties te ondernemen om de burger uitleg te geven over de digitale meter. De digitale meter is een goed middel

om zijn factuur in de gaten te houden, om te weten wanneer men met een goedkoop tarief kan werken enzovoort. De digitale meter heeft dus voordelen, maar deze moeten gemotiveerd en gecommuniceerd worden.

Ook wat het capaciteitstarief betreft, heeft de minister van de VREG vernomen dat er iets later mee gestart wordt. Vanaf 1 juni zal een simulator ter beschikking gesteld worden.

In de week van 17 maart ontving het kabinet van de minister inderdaad heel wat mails in verband met de dubbelrekening van de nettarieven in de eindafrekening. Het kan wel niet de bedoeling zijn dat mensen dubbel moeten betalen. De minister denkt dat de VREG hier nu ook wel van overtuigd is en tot een oplossing wil komen. Ze vermoedt dat deze er zal komen in de vorm van een verrekening en heeft vernomen dat de raad van bestuur van de VREG duidelijk de opdracht heeft gegeven aan de directeur. Vanuit het kabinet werd hier een strakke timing op gezet.

In het jaarverslag van de VREG staat ook het overzicht van klachten over spanningskwaliteit bij Fluvius. In 2019 zijn er 47 bevestigde klachten waar nog een oplossing moet gevonden worden. Bij 299 eerdere klachten werd het probleem opgelost, dit ten opzichte van ongeveer 500.000 zonnepaneleneigenaars. Er is dus een probleem bij 1 op de 1000 installaties. Dat aantal is al jaren aan het dalen. De minister wil zeker niet gezegd hebben dat er geen problemen meer zijn of kunnen zijn. Gezien de verdere elektrificatie door meer zonnepanelen, meer warmtepompen en meer elektrische wagens zal het bestaande net steeds intenser gebruikt worden en zouden er ook meer problemen kunnen zijn in de toekomst.

Fluvius heeft eerder ook al in de commissie gezegd dat er een pakket van maatregelen voorhanden moet zijn en de netten versterkt moeten worden. Aan de andere kant kan de digitale meter in sommige gevallen een oplossing zijn. Dit is een complexe problematiek. Fluvius is verantwoordelijk voor de aanleg en de uitbating van distributienetten ten belope van ongeveer 230.000 kilometer aan kabels en leidingen. Er is bovendien een verschil tussen op de hoogte zijn van een mogelijk probleem en er daadwerkelijk prompt iets concreet aan kunnen doen. Fluvius is ook niet altijd direct op de hoogte van het bestaan van het probleem of dat er zich in een bepaalde wijk een potentieel probleem zal voordoen. Dan duurt het natuurlijk langer vooraleer het wordt opgelost.

Verder zijn er naast de aanpassingen van het net nog andere mogelijkheden om de gevolgen in de toekomst goed in de gaten te houden. Zo kan een netgebruiker zijn zelfverbruik aanpassen via batterijen of een warmtepompboiler. Batterijen doen het heel goed. Aan sommige verkopers moet wel gezegd worden dat ze de juiste informatie moeten geven. Er wordt soms toch wel wat gegoocheld met cijfers. Op de site van de Vlaamse overheid staat een zeer duidelijke uitleg over de thuisbatterijen. Wanneer is dit nuttig? Wat is de terugverdientijd? De overheid bekijkt het om zelf een simulator te ontwikkelen en op de website te zetten zodat de mensen goed geïnformeerd zijn. In de toekomst is er ook het dynamisch contract. Door het EMD-decreet (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 663/1), dat vorige week in de commissie werd besproken, zal de netbeheerder met al de netgebruikers in een straat nagaan wat de beste oplossing is.

Aan al deze zaken moet de komende jaren gewerkt worden. De uitdaging is groot. De minister is er niet voor te vinden om zomaar een vergoeding te geven aan een prosumant met een probleem van netkwaliteit. Die kosten zullen dan waarschijnlijk doorgerekend worden naar andere netgebruikers. De minister is er voorstander van om financiële middelen te gebruiken voor de netaanpassing, om de mensen financieel te ondersteunen voor oplossingen zoals batterijen, de flexibele contracten enzovoort.

De minister besluit dat de ombudsman zeker en vast gelijk heeft wanneer hij stelt dat de problemen in het net moeten voorkomen of verholpen worden.

#### *De water- en energievergoeding*

Ook hier was de uitdaging groot. Ongeveer 830.000 personen hebben dan ook op korte termijn de vergoeding ontvangen. Dat daarbij een aantal praktische problemen voor de uitbetaling bestond, kan niet worden ontkend. De Vlaamse overheid heeft samengewerkt met de federale diensten van de RVA en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid voor de aanlevering van gegevens, maar die organisaties waren dan weer afhankelijk van de uitbetalingsinstellingen, de vakbonden en de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen. Een aantal adviseurs op het kabinet van de minister waarschuwde haar dat dit veel te moeilijk zou zijn. Maar ze vond het toch wel belangrijk dat mensen die tijdelijk werkloos worden en opeens geconfronteerd worden met minder inkomsten gedurende enkele maanden vanwege de Vlaamse overheid een tussenkomst krijgen in de vorm van een water- en energievergoeding.

Ondanks het gegeven van simpele uitbetalingen liep er hier en daar wel iets mis bij de diensten. Al bij de eerste transfer van gegevens, de eerste 350.000 betaalopdrachten, kon een 1000 betaalopdrachten niet doorgaan. De redenen hiervoor waren divers: het rekeningnummer was onbestaand, geblokkeerd of foutief. Deze 1000 rechthebbenden werden dan allemaal handmatig opgezocht. Van een 15.000 rechthebbenden ontbrak het rekeningnummer. Het Departement Omgeving schreef die mensen aan en creëerde een apart e-loket waar ze veilig met de e-id het ontbrekend rekeningnummer konden aanvullen. Wie niet over een computer of internet beschikte, kon een formulier invullen en vergezeld van een kopie van de e-id aan de administratie bezorgen, die dan zelf het ontbrekende rekeningnummer invulde.

Ondanks de moeilijkheden waarmee men werd geconfronteerd, bleek dit toch een goede beslissing. Binnenkort zitten we toch al geruime tijd in die coronacrisis en zijn er heel wat mensen die het moeten doen met een tijdelijke werkloosheidsuitkering en die hiermee kunnen genieten van een tussenkomst. Na 830.000 betalingen zijn er nu nog 2600 dossiers niet in orde. Het rekeningnummer dat eerder gebruikt werd om de werkloosheidsuitkering te betalen, blijkt niet meer juist. Deze 2600 personen reageren niet op aangetekende brieven. Er wordt verder onderzocht hoe deze personen kunnen bereikt worden, binnen de limieten van het GDPR. De overgrote meerderheid van de uitbetalingen is goed en vlot verlopen. Het was door de coronacrisis een huzarenstuk en de minister wil graag alle instanties bedanken.

Er was nog een opmerking dat de premie al betaald werd na één dag werkloosheid. Dit klopt omdat de uitbetaling anders nog complexer zou verlopen. Ondertussen is het twaalf maanden na het begin van COVID-19 en stelt de minister vast dat de doelstellingen gehaald zijn, ondanks een aantal problemen bij de uitbetaling van de energie- en waterpremie.

#### *ANB: stijgend aantal klachten naar aanleiding van corona*

De ombudsman verwijst in het verslag ook terecht naar de herontdekking van de natuur ten gevolge van de coronacrisis, met als ongewenst neveneffect een toename van meldingen en klachten. De meeste klachten gaan over mountainbikers die zich op de wandelpaden bevinden, loslopende honden, heel veel zwerfvuil. Het is heel goed dat mensen gaan wandelen, maar natuur en zwerfvuil horen echt niet samen. De minister begrijpt mensen niet die zwerfvuil achterlaten. Vandaar dat ze aan de natuurinspecteurs en boswachters gevraagd heeft om in de drukke periodes en in de weekends boetes uit te schrijven. Een aantal klachten gaat dan ook over het betwisten van deze boetes. Ook in de paasvakantie die in het verschiet ligt, zal

er verder ingezet worden om de natuurgebieden, samen met de boswachters en inspecteurs, goed te bemannen.

De minister bedankt het team van de Vlaamse Ombudsdienst voor het mooie werk. Ze krijgen heel wat klachten binnen via mail en telefoon. Het kabinet van de minister heeft dit onlangs zelf ervaren naar aanleiding van de zonnepanelen. Er werden 5000 mails ontvangen. In dat geval ervaart men wat de Ombudsdienst dagelijks doet.

### 3. Vragen en opmerkingen van de leden

#### 3.1. Tussenkost van Johan Danen

*Johan Danen* stelt vast dat de ombudsman sprak over de uitdaging om in crisistijden aan dynamisch crisismanagement te doen. Het is bijna onvermijdelijk om op bepaalde momenten generieke maatregelen te nemen, maar dan is het kwestie om over te schakelen naar fijnmazigere en meer specifieke maatregelen. Heeft hij het idee dat de regering hierin geslaagd is?

Johan Danen stelt vast dat er in het klachtenboek van de Vlaamse Ombudsdienst zeer diverse klachten te vinden zijn. Iedere klacht is terecht en moet ernstig genomen worden, maar er is een verschil in scope van een klacht. Sommige klachten zorgen ervoor dat mensen zich ergeren, maar hebben niet altijd een impact op iemands leven. Andere klachten kunnen heel destabiliserend zijn. Wim Raeymaekers verwees eerder naar de persoon die met de EPB-regelgeving in de problemen kwam. Maar het lid verwijst ook naar wat de ombudsman vorig jaar prominent in zijn klachtenboek en ook in de presentatie naar voren schoof. Het ging over het Stookoliefonds. Hij stelt vast dat er nu minder over gezegd wordt. Johan Danen vraagt zich af of de Vlaamse Ombudsdienst op een andere manier omgaat met kleine, dan wel met belangrijke klachten. Wat is de manier van werken op dit vlak?

Hij stelt ook vast dat er mensen zijn die met hun klacht overal aankloppen. Begrijpelijk, want soms zijn mensen radeloos en weten ze niet meer waar ze terecht kunnen. Ze komen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht, bij het kabinet van de minister, de administratie, de VREG, bij Fluvius, parlementsleden enzovoort. Ziet de ombudsman opportuniteiten om de klachtenstroom over alles wat er binnen de Vlaamse context gebeurt, wat te stroomlijnen? Het zou jammer zijn indien iedereen een ander antwoord zou geven. Heeft hij hier suggesties voor?

De ombudsman verwees ook naar de problemen bij De Watergroep. Johan Danen is hier bezorgd over. Zeker als het gaat om bepaalde zaken die mensen meemaken zoals lekverliezen. Er wordt vaak met twee maten en twee gewichten gewerkt. Niet alleen binnen één watermaatschappij, maar ook tussen de maatschappijen onderling. Ziet de ombudsman kansen om de zaken op elkaar af te stemmen zodat er een meer eenduidige behandeling van klachten verkregen wordt?

Er werd ook gesproken over de EPB-regelgeving. De spreker denkt dat het goed zou zijn om hierover in het parlement nog hoorzittingen te organiseren. Rond EPB duiken er regelmatig situaties op die niet altijd logisch lijken en het is goed om de regelgeving regelmatig te evalueren. Er sluipen nog te vaak ongewenste effecten in die kunnen voorkomen worden. Heeft de Vlaamse Ombudsdienst de mensen met dergelijke klachten ten gronde kunnen helpen? Het lijkt vaak een moeilijke boodschap om te brengen door een ombudsman. Zeker als het onrechtvaardig lijkt.

Zijn er thema's die elk jaar opnieuw terugkomen en waarvoor geen structurele oplossing kan gevonden worden? Kan de ombudsman hiervan enkele voorbeelden geven? Het lijkt het lid belangrijk dat klachten binnen een redelijke termijn behandeld en opgelost worden. Individueel, structureel en decretaal.

Met betrekking tot de handhaving merkt Johan Danen op dat soms de indruk gewekt wordt dat ernstige inbreuken mild worden gestraft en inbreuken die banaal lijken, zeer zwaar worden gestraft. Samen met de commissie moet dit nader bekeken worden en hopelijk leidt dat dan tot een aanpassing van het regelgevend kader.

### 3.2. Tussenkost van Mieke Schauvliege

*Mieke Schauvliege* stelt dat wat de omgevingsvergunning betreft, de ombudsman aangaf dat het aspect snelheid niet zozeer een probleem is. Behalve als het over de procedurecarrousel gaat. Het is vooral de kwaliteit van de beoordeling waar er nog werk aan de winkel is. Mieke Schauvliege las in het jaarverslag dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen al jaren 60 procent van alle inhoudelijk beoordeelde vergunningsdossiers vernietigt. Dat is een spectaculair cijfer. Ze vroeg zich af of er bij die 60 procent een onderscheid kan gemaakt worden tussen dossiers van lokale besturen die vergunningen verlenen, dan wel provinciale en Vlaamse.

Ze stelt deze vraag omdat de ombudsman in de rest van zijn verslag aangeeft dat er vooral oplossingsgericht gewerkt wordt richting lokale besturen. Hij denkt dat dit een impact heeft en in zijn contacten met de lokale besturen voelt hij dat het de goede kant opgaat. Kan de ombudsman staven op welke basis hij dit stelt? Mieke Schauvliege stelt deze vraag naar aanleiding van het antwoord op een schriftelijke vraag (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 968, aan minister Zuhair Demir). De Vlaamse overheid neemt zelf minder initiatief om in de vergunningsprocedure te adviseren. Met andere woorden, de kwaliteit van die vergunning moet omhoog, maar de Vlaamse overheid geeft aan dat ze de laatste maanden minder advies verleent. Dit bleek trouwens ook uit de Panoreportage. Inhoudelijk versterkt de Vlaamse overheid de vergunningverlenende overheid dus minder op het vlak van rechtstreeks advies verlenen. Is dit niet tegenstrijdig? En op basis waarvan stelt de ombudsman dat lokale besturen zich sterker voelen en dat hij er vertrouwen in heeft dat de vergunningsverlening inhoudelijk beter wordt?

Mieke Schauvliege stelt meteen ook de vraag aan de minister. Hoe ziet zij daar een discrepantie in deze twee aanpakken?

Wat betreft de beboeting en de gewestelijke beboetingsentiteit vindt het lid het heel frappant dat 22 procent van de beslissingen vervalft omdat de beslissingstermijn is verlopen. Hierdoor worden boetes niet meer geïnd. Dat cijfer wijst op een probleem en het lid vraagt zich af of dit geen onderschatting is van de realiteit. Ze hoort vaak van mensen die boetes uitschrijven dat het dikwijls zelfs niet tot een inning komt. Mieke Schauvliege vraagt de ombudsman of deze bewering klopt.

### 3.3. Tussenkost van Willem-Frederik Schiltz

*Willem-Frederik Schiltz* benadrukt dat er een aantal zeer pertinente zaken in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst staat die onmiddellijk aanleiding kunnen geven tot verbetering. Wat betreft het luik over energie zit men nog volop in transitie en is het een hele omschakeling van het ene naar het andere systeem. Het scheppen van vertrouwen en gerustheid is één van de zes zeilen die moeten bijgezet worden. Veel mensen in deze commissie en achter de schermen werken daar momenteel volop aan.

Het lid vindt ook een aantal punctuele opmerkingen opvallend. Controle en handhaving rond EPB waarbij de Vlaamse overheid soms toch wel iets te driest te werk gaat. Hij richt zich tot de minister en hoopt dat dit zou kunnen verbeteren, om het met een kleine aanpassing van het decreet iets rechtvaardiger te laten verlopen. De specifieke casus die aangehaald wordt waarbij werkzaamheden, buiten de wil van de eigenaar om, niet kunnen doorgaan en er toch een boete moet betaald

worden, kan niet. De spreker heeft zelf ook al dergelijke verhalen gehoord. Mensen die vol goede wil hun huis willen renoveren en door omstandigheden tegen een obstakel aanlopen en uiteindelijk nog een boete moeten betalen, dat kan toch niet de bedoeling zijn. Als decreetgever moet men dit kunnen rechtzetten.

Betreffende De Watergroep vindt Willem-Frederik Schiltz vooral het grote verschil tussen de drinkwatermaatschappijen frappant. Enerzijds De Watergroep, anderzijds een aantal andere maatschappijen die wendbaarder bleken in de crisis, die alerter waren en correctere afrekeningen hadden. Ook hier staan er veel aanbevelingen in het rapport die voor decreetgevers en voor de regering zeer waardevol zijn om mee aan de slag te kunnen gaan.

### 3.4. Tussenkost van Robrecht Bothuyne

*Robrecht Bothuyne* merkt op dat twee elementen hem opvielen. Vooreerst de manier waarop er wordt omgegaan met de EPB-regelgeving en de boetes die worden uitgeschreven. Misschien moet er nagedacht worden over op welke manier er uitzonderingen kunnen gemaakt worden. Mits een aantal herstelmaatregelen zouden mensen dan toch kunnen voldoen aan de opgelegde normen en op die manier boetes ontwijken. De voorwaardelijkheid van een aantal boetes zou kunnen helpen om het uiteindelijke doel van energiezuinige woningen te bereiken. Boetes zijn geen doel. Het doel is het respecteren van de normen. Zou het dus geen optie zijn om met een systeem van voorwaardelijke boetes te werken? Hij had hierover graag de mening van de ombudsman en de minister gehoord.

De slooppremie werd al meerdere malen besproken in de commissie. Ook daarover waren er klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Wanneer men de cijfers in 2020 bekijkt, zijn er van de bijna 1500 aanvragen meer dan 300 ofwel afgekeurd, ofwel geannuleerd, heel vaak vanwege de laattijdigheid van de aanvraag. De minister heeft dit eind december rechtgezet. Misschien kan er nog iets retroactief ondernomen worden voor de mensen die uiteindelijk toch nog de inspanning doen om te slopen en een energiezuinige woning te bouwen? Momenteel komt dit onrechtvaardig en willekeurig over.

## 4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

### 4.1. Algemeen

*Bart Weekers* zal vooral op de bedenkingen van Johan Danen antwoorden. Men heeft inderdaad in verschillende commissies gezien dat algemene maatregelen gevolgd werden door een meer fijnmazigere aanpak. De Vlaamse overheid is zo ook bekend in haar processen.

Globaal kan ook worden vastgesteld dat er vooruitgang is. Het voorbeeld bij uitstek in deze sector zijn de discussies over de meterstand en de invoering van de digitale meter. De hoeveelheid klachten en de hoeveelheid energie die besteed worden aan mechanische meters, wat daarmee fout loopt en wat dan de gevolgen zijn, zijn onuitputtelijke voorbeelden. Bekeken vanuit het ombudswerk leidt een digitale meter tot een enorme vooruitgang. Klachtenbeelden en jarenlange discussies verdwijnen. Vooral woord-tegen-woordsituaties zoals een meterwissel waarbij mensen het verbruik van hun burens betaalden. Met mechanische meters is het voor de Vlaamse Ombudsdienst onmogelijk om vaststellingen te doen. Bij dossierbehandeling met op de achtergrond de digitale toepassingen worden de klachten geobjectiveerd.

Dus globaal genomen is men voorstander van dit soort projecten. Niet alleen voor de organisaties die digitale toepassingen gebruiken, veel meer data kunnen analyseren en fijnmaziger kunnen optreden, maar ook in klachtenbehandeling. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat er niet nog een aantal slepende klachtenbeelden is dat

blijft terugkomen. Johan Danen gaf het voorbeeld van het Stookoliefonds. Het Vlaams Parlement heeft hierover voor het eerst in 2002 een interventie gehad. Een tweetal jaar geleden was de regelgeving dan eindelijk rond en het zag ernaar uit dat het operationeel zou worden. De vele verzoekers die doorheen de jaren bij de Vlaamse Ombudsdienst langskwamen, kregen eindelijk wat perspectief. Samen met OVAM werd er gewerkt aan de communicatie. Dit werd nieuwe communicatie die perspectief gaf. Maar helaas staat er in die communicatie dat de betrokken sector zijn erkenningsdossier aan het voorbereiden is. Dat staat hier nu ondertussen al anderhalf tot twee jaar. Dat is uiteraard niet correct. Ook de ombudsman zelf heeft anderhalf jaar aan mensen gezegd dat hij achter de communicatie stond en dat men dit nu kon verwachten. Het is helaas niet gebeurd. Het is de taak van de Vlaamse Ombudsdienst om dit soort zaken te blijven herhalen.

Dit staat natuurlijk ook allemaal in het jaarverslag met de toon die de Vlaamse Ombudsdienst eigen is. Deze Vlaamse Ombudsdienst wil de brug vormen tussen burger en bestuur. Dit vraagt om een bepaalde toon die tijdens de coronacrisis ook anders werd ingezet omdat alles diende te gebeuren tegen een achtergrond van crisisbeheer, waarbij het alle zeilen bijzetten was.

#### 4.2. Omgeving en Water

*Erwin Janssens* beantwoordt eerst de vragen over vergunningen. De vernietigingen waar Mieke Schauvliege naar verwees, zijn bijna allemaal zaken van de bestendige deputatie. In het laatste jaarverslag van de Dienst van de Bestuursrechtscolleges kan men op pagina 23 zien wat de exacte cijfers zijn. Het zijn er 384 over de provincies, 64 over het gewest en 20 over de gemeenten. In eerste instantie wordt dus aan de provincie gedacht.

Wat de kwaliteit van de vergunningen betreft, stelt *Erwin Janssens* dat hij de tijd heeft gekend dat de lokale ambtenaren gewoon een advies kregen van de Vlaamse stedenbouwkundig ambtenaar en het inpasten in hun document. Dat was destijds dan ook de flessenhals waarbij de noodzakelijk verplichte adviezen van de gewestelijke stedenbouwkundig ambtenaar lang uitbleven. Wanneer hij nu in contact komt met lokale stedenbouwkundig ambtenaren, en vooral in gemeenten waar de Vlaamse Ombudsdienst ook de lokale ombudsman is, heeft hij de indruk dat er veel meer kennis aanwezig is. Tegelijkertijd is die regelgeving ook veel complexer geworden dan tien tot twintig jaar geleden. Hij hoopt dat de Vlaamse administraties daar waar zij adviesbevoegdheid hebben, hier zorgvuldig mee omgaan. Misschien wordt er soms niet geadviseerd omdat het te bijkomstig is in het dossier of men ondertussen weet wie men nog inhoudelijk sterk moet adviseren. Maar in de kennis, de opleiding en de vaardigheden ziet *Erwin Janssens* doorheen de jaren een positieve evolutie.

Wat de handhaving betreft, is het niet zo dat in heel wat gevallen die boetebeslissingen vervallen omdat er niet tijdig beslist werd, maar wel dat de gewestelijke beboetingsdienst het boetebedrag verlaagt met 10 tot 50 procent. De fundamentele opmerking van Mieke Schauvliege was dat heel wat zaken zelfs niet tot bij de gewestelijke beboetingsdienst komen. Dat er een handhavingsdeficit is, is iets dat al in heel wat jaarverslagen werd aangekaart. Dit jaar werd hier niet opnieuw de nadruk op gelegd om ook eens te variëren. Maar dit blijft wel een jaarlijks probleem.

Wat water betreft, gaat het onder meer over de gewenste fijnmazigheid bij de eenmalige vergoeding die ook bedoeld was om waterarmoede en energiearmoede op te vangen. De fijnmazigheid ligt natuurlijk bij de LAC-werking. Volgend jaar zal dit allicht opnieuw een item zijn.

Bij terugkerende thema's in verband met water denkt *Erwin Janssens* vooral aan de kortingen die niet tijdig worden toegekend. Meer structurele problemen zijn

kortingen waar co-ouders op rekenen. Dit is een moeilijke problematiek, maar wanneer in het geval van sociale huur de huurmaatschappijen wel een correctie kunnen doorvoeren voor co-ouders dan moet dit op het vlak van water toch ook mogelijk zijn. Het zijn soms grote en kleine zaken. Grote zaken zoals de abnormaal hoge lekfacturen. Dit is voor een behoorlijk deel casuïstiek. De dossiers waar hij een mildere houding ervaart bij De Watergroep waren soms ook coronagebonden. Mensen die niet tijdig een herstelling konden uitvoeren door coronabeperkingen, mensen die niet bij een leegstaande woning de hoofdkraan hadden dichtgedraaid omdat ze opgenomen waren in het ziekenhuis door corona enzovoort.

Het is vaak een samenloop van verschillende elementen die de Vlaamse Ombudsdienst doet beslissen om vol te gaan voor bemiddeling op basis van billijkheid. In een aantal andere dossiers wordt neen gezegd tegen bemiddeling. Dit is meestal als de ondergrens, zoals in het algemeen waterverkoopreglement staat, niet gehaald wordt.

Dat er tussen de drinkwatermaatschappijen verschillen zijn, klopt. De meeste zitten wel ongeveer op dezelfde lijn, maar de PIDPA loopt vooruit. Uiteraard wordt gehoopt dat de anderen ook zullen volgen, maar haar voorsprong is wel vrij groot. Volgens de regelgeving komen alleen verborgen lekken in aanmerking, maar volgens PIDPA komen ook zichtbare lekken in aanmerking. Het oude lektarief van 50 procent zal dan wel toegepast worden en niet het tarief van het algemeen waterverkoopreglement dat op dat moment toch niet van toepassing is. Indien men die helemaal wil gelijktrekken, zal er regelgevend moeten opgetreden worden. Dat is een afweging die men op dat moment zal moeten maken.

#### 4.3. Energie

*Wim Raeymaekers* gaat vooral in op de vaststellingen rond EPB. In verband met de concrete casus daaromtrent is het zo dat die mensen op het einde van de rit geconfronteerd worden met een definitieve beslissing. In die beslissing staat dat ze in beroep kunnen gaan bij de Raad van State. Dit is natuurlijk een grote stap. Indien die mensen geen geld hebben om te voldoen aan de EPB-regelgeving, hebben ze al zeker geen geld om een dure procedure te voeren. Wat de Vlaamse Ombudsdienst aan het VEKA wel al suggereerde, is om in de eindbeslissing ook uitdrukkelijk te verwijzen naar de mogelijkheid die ook in de Raad van State-regelgeving voorzien is om door te verwijzen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Er is een bemiddelingsperiode van vier maanden die benut kan worden. Een kant-en-klare oplossing is er natuurlijk niet. Ook de Vlaamse Ombudsdienst is gebonden aan de regelgeving en kan de boete op dat moment uiteraard niet tenietdoen. Het kan helpen om het dossier na te kijken, te checken of alle stappen correct doorlopen zijn en hier en daar nog wat verduidelijking te geven. *Wim Raeymaekers* is dan ook heel blij om te horen dat een aantal commissieleden uitdrukkelijk opwerpt om te focussen op mensen die niet aan de EPB-regels kunnen voldoen door omstandigheden die hen overkomen zijn. Om in dat geval toch in een soepelere procedure te voorzien, eerder dan keihard te handhaven. In het omgekeerde geval, wanneer mensen wetens en willens niet aan bepaalde eisen voldoen, krijgen ze wel de boodschap dat dit nu eenmaal de regels en gevolgen zijn. *Wim Raeymaekers* hoopt dat hij de minister en de commissieleden kan overtuigen om werk te maken van situaties waarvoor door aantoonbare omstandigheden andere oplossingen mogelijk zijn. De maatschappij is hier ook meer mee gediend omdat deze woningen dan beter aan de normen voldoen.

Wat *Robrecht Bothuyne* over de slooppremie zegt, klopt. Er was een regeling dat mensen de slooppremie moesten aanvragen drie maanden na het indienen van de vergunningsaanvraag. Voor heel veel mensen was het heel onnatuurlijk dat men de premie moest aanvragen vooraleer men wist of men de sloop- en bouwvergunning ging verkrijgen. Ondertussen werd dit aangepast en begint de termijn te lopen



na het verkrijgen van de sloop- en bouwvergunning. In die regeling zoals ze nu van kracht is, staat uitdrukkelijk ingeschreven dat wie vóór 1 januari 2021 in het systeem zat, uitgesloten is. In veel gevallen is de premie niet toegekend. Niet omdat men niet aan de inhoudelijke voorwaarden voldeed, maar omdat er procedureel een tijdselement niet in orde was.

Als laatste wil Wim Raeymaekers nog reageren op een insteek van de minister. Zij gaf aan niet geneigd te zijn om voor prosumenten waarvan de omvormer uitvalt, tussen te komen. Enerzijds wordt de boodschap gegeven dat het maar om een beperkt aantal zou gaan. Hij wil hier toch nog aan toevoegen dat de Vlaamse Ombudsdienst de indruk heeft dat de aantallen groter zijn dan diegene die momenteel gekend zijn. De realiteit is dat mensen vaak niet eens doorhebben dat ze in die situatie zitten. Heel wat mensen lopen momenteel rendement mis omdat hun omvormer niet toelevert aan het net, maar zij zijn zich daarvan niet bewust. Wanneer men naar de cijfers kijkt, zou meer dan 50 procent van de gekende gevallen immers ook bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht hebben ingediend. Het zou fantastisch zijn om als ombudsdienst een dermate grote bekendheid te hebben en dergelijke klachtenbeelden in die mate te kunnen coveren. Meestal stelt men echter vast dat slechts zeer weinigen de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst vinden. Hij vindt de argumentatie van de minister wat dubbel. Stel dat de aantallen toch beperkt zouden zijn, dan is ook het aantal vergoedingen dat men moet betalen beperkt. Dit terwijl de prosumenten die nu als gevolg van het Zonnepanelenarrest eenmalig een slechte afrekening hebben omdat de vorige toevallig voor de winter viel, wel vergoed zouden worden. Dit gaat over veel grotere aantallen dan de paar tientallen die eerder vernoemd werden. De kostprijs is bijgevolg ook veel groter. Misschien kan de minister dit nog in overweging nemen?

## 5. Antwoorden van de minister

Minister *Zuhal Demir* stelt dat wat de inbreuken op de EPB-regelgeving betreft, het wel zo is dat bij VEKA alle bouwers op gelijke wijze behandeld worden. Dit is dus geen discretionaire bevoegdheid en er bestaat geen kans op een gepercipieerde willekeur in behandeling van argumenten. VEKA is een kleine administratie met een honderdtal ambtenaren. Een klein aantal mensen houdt zich bezig met handhaving, maar werkt wel goed. En dit vanwege het feit dat er niet discretionair wordt tussengekomen. Iedereen wordt gelijk behandeld. De minister begrijpt dat dit soms als te streng kan overkomen, maar ze wil er wel op wijzen dat het boetesysteem of handhavingssysteem door de Europese Commissie als good practice naar voren werd geschoven. De minister is van mening dat alles momenteel goed verloopt en ze zou dit ook graag zo houden. Iedereen gelijk voor de wet. Ofwel heeft men een inbreuk gepleegd ofwel niet. Wat wel bestaat en wat de bouwers kunnen inroepen, is overmacht. Als dat kan worden aangetoond, wordt er ook met dat rechtsbeginsel rekening gehouden bij het VEKA.

De minister is het volledig eens met wat gezegd werd over het Stookoliefonds en alles wat daar al jaren aan de hand is. De ombudsman verwees al naar zovele jaren terug. Dat klopt. De afgelopen jaren werd hier hard aan gewerkt. Het enige wat momenteel vastloopt, is dat Promaz het erkenningsdossier niet wil indienen. De minister kreeg hierover eerder al dramatische mails van mensen die geconfronteerd worden met een gigantische schuldenberg die ze niet kunnen aflossen. De minister vindt de houding van Promaz een echte schande. Temeer omdat ze het kabinet ook onder druk zetten. In het Vlaamse regeerakkoord werd afgesproken dat er dit jaar een uitfasering zal gebeuren van de stookolieketels. Er zal bekeken worden wat de flankerende maatregelen zullen zijn. In sommige gebieden is er geen aardgas. Dit is dus een geval apart. Het antwoord van Promaz hierop is pure chantage. Zij stellen dat indien de minister doorgaat met haar plannen, het Stookoliefonds er helemaal niet komt. Dit om aan te geven waarmee deze oude krokodillen bezig zijn. Minister Demir vindt die situatie een aanfluiting en een verschrikking voor

al hun klanten. Mensen die jarenlang klant waren en dan opeens geconfronteerd worden met enorme kosten. Die mensen worden nu allemaal in de steek gelaten. Ze worden door hen en hun marketing ook misleid. De laatste tijd wordt er ook promotie gevoerd rond groene mazout. Dat is nog een discussie apart, die zeker en vast moet gevoerd worden. Maar de situatie is dus momenteel zo dat Promaz de indiening van het erkenningsdossier koppelt aan de afstand van de uitfasering van het gebruik van stookolie. De minister laat zich hierdoor niet chanteren en zal die kosten ook niet nog eens naar de overheid laten doorschuiven.

De minister maakt nog een bemerking in verband met de vergunningen. Het kabinet van de minister ziet ook de dossiers van de bestendige deputaties die de vergunningen afleveren. Als er beroep komt, belandt het bij de minister. Bij dit beroep blijkt dat de beslissing niet altijd goed gemotiveerd of voldoende rechtszeker is. Toch vinden de provincies blijkbaar dat zij aan vergunningsverlening moeten doen. Bij de invoering van de omgevingsvergunning werd de provincie ook aangeduid voor het verlenen van de omgevingsvergunning klasse 1. Zowel voor de milieu- als voor stedenbouwkundige aspecten. Toen was het argument dat hun expertise hierin gigantisch was en dat zij zeker die taak moesten hebben. De minister heeft hier steeds haar twijfels bij gehad, maar het toenmalig argument was dat de provincie de expertise had. Blijkbaar is dit toch niet altijd het geval. Tot op heden werd er bijvoorbeeld nooit met stikstofdepositie rekening gehouden. De minister kan alleen maar concluderen dat er dan toch niet voldoende expertise is. De minister denkt dat de discussie over welke taken de provincie al dan niet op zich moet nemen, in 2024 gevoerd zal worden naar aanleiding van de verkiezingen.

## **6. Aansluitende tussenkomsten**

*Johan Danen* verduidelijkt dat de vraag over de grote en kleinere problemen inderdaad het Stookoliefonds betreft. Dit zijn zaken waarmee mensen geconfronteerd worden en die heel erg destabiliserend werken. Hij vindt het een goed idee om de verantwoordelijken van deze sector in de commissie uit te nodigen. Ze zijn uitleg verschuldigd, vooral omdat bij veel mensen de verwachting gecreëerd werd dat de zaak opgelost zou worden. Hij herinnert zich nog dat voormalig minister Joke Schauvliege destijds triomfantelijk aankondigde dat er een akkoord was. Nu stelt Johan Danen helaas vast dat er voor niemand een oplossing gevonden is. Het is dus een uitstekend idee dat de verantwoordelijken uitleg komen geven in de commissie. Het kan ook niet de bedoeling zijn dat ze hun verantwoordelijkheid op de overheid afschuiven. Ze hebben decennialang hopen geld verdiend dankzij mensen met stookolie-installaties en het wordt hoog tijd dat ze zelf hun verantwoordelijkheid opnemen.

*Robrecht Bothuyne* ondersteunt het pleidooi om Promaz en de sector zo snel mogelijk uit te nodigen in de commissie. Hij heeft ook een kijkje op hun website genomen. Er is in een aanmeldformulier voorzien en er worden inderdaad heel wat verwachtingen gecreëerd bij heel veel mensen. Deze problematiek sleept al veel te lang aan.

Gwenny DE VROE,  
voorzitter

Johan DANEN,  
verslaggever

**Gebruikte afkortingen**

ANB	Agentschap voor Natuur en Bos
EMD	Electricity Market Design
EPB	energieprestatie en binnenklimaat
FEBEG	Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven
GDPR	General Data Protection Regulation (= algemene verordening gegevensbescherming, AVG)
LAC	lokale adviescommissie
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
PV	photovoltaic
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
VEA	(historisch) Vlaams Energieagentschap (nieuwe naam = Vlaams Energie- en Klimaatagentschap, VEKA)
VEKA	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt