

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 8  
20 juli 2023 (2022-2023)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Leefmilieu,  
Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie  
uitgebracht door Staf Aerts

### over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Documenten in het dossier:

**41** (2022-2023) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst  
– Nr. 2 t.e.m. 7: Verslagen

verzendcode: PAR  
OPE

---

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

*Voorzitter:* Gwenny De Vroe.

*Vaste leden:*

Inez De Coninck, Andries Gryffroy, Freya Perdaens, Jeroen Tiebout, Wilfried Vandaele;

Bart Claes, Leo Pieters, Sam Van Rooy;

Stijn De Roo, Tinne Rombouts;

Steven Coenegrachts, Gwenny De Vroe;

Staf Aerts, Mieke Schauvliege;

Bruno Tobback.

*Plaatsvervangers:*

Annick De Ridder, Marius Meremans, Joris Nachtergaele, Axel Ronse, Nadia Sminate;

Carmen Ryheul, Stefaan Sintobin, Wim Verheyden;

Robrecht Bothuyne, Brecht Warnez;

Bart Tommelein, Bart Van Hulle;

Johan Danen, Chris Steenwegen;

Hannes Anaf.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

I.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
1.	Omgeving .....	4
2.	Water.....	4
3.	Energie.....	5
II.	Reactie van de minister .....	5
1.	Omgeving .....	5
2.	Water.....	7
3.	Energie.....	7
III.	Bespreking.....	9
1.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	9
1.1.	Tussenkoms t van Staf Aerts .....	9
1.2.	Tussenkoms t van Robrecht Bothuyne .....	9
1.3.	Tussenkoms t van Inez De Coninck .....	10
1.4.	Tussenkoms t van Gwenny De Vroe .....	10
2.	Antwoorden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst.....	10
3.	Antwoorden van minister Zuh al Demir.....	11
4.	Aanvullende tussenkomsten .....	13
	Gebruikte afkortingen .....	14

In de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie werd op 3 mei 2023 het onderdeel Omgeving, Water en Energie besproken van het jaarverslag 2022 van de Vlaamse Ombudsdienst. Minister Zuhair Demir, Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme repliceerde op de opmerkingen van waarnemend Vlaams ombudsman Erwin Janssens.

*(Deze commissievergadering werd als hybride vergadering georganiseerd.)*

## **I. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst**

*Erwin Janssens*, waarnemend Vlaams ombudsman, merkt ter inleiding op dat er voor de beleidsdomeinen Omgeving, Water en Energie heel wat klachten zijn, die bovendien erg uiteenlopend zijn. Er is ook verbondenheid met andere domeinen, bijvoorbeeld met Werk als het gaat over het vinden van geschikt personeel, en met Mobiliteit en Openbare Werken in verband met de rooilijnen en de achteruitbouwstroken met zowel problemen op juridisch vlak als op het vlak van transparantie. Er is ook een verbondenheid met Fiscaliteit. Zo gaat de Vlaamse Belastingdienst een databank bijhouden over de ouderschapsregeling, waar mogelijkheden tot synergie in zitten op het vlak van waterfacturen bij co-ouderschap. En er is ook een link met Wonen, door de samenvoeging van een aantal premies tot Mijn Verbouw-Premie.

### **1. Omgeving**

Specifiek met betrekking tot het domein Omgeving is de Vlaamse Ombudsdienst positief over de informatieverstrekking via het omgevingsloket over wat vergoedbaar is. Men kijkt uit naar het resultaat van het lopende initiatief om meer openbaarheid te geven in de aanvraagdossiers en herhaalt het belang en het nut van laagdrempelige beroepsprocedures. De Ombudsdienst pleit ervoor om vlot en helder te communiceren over de beroepsmogelijkheden en betreurt in dat verband dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen zijn rubriek 'veelgestelde vragen' nog niet opnieuw heeft uitgewerkt.

Het punt van de handhaving is dit jaar meer gericht naar de lokale besturen, om een eigen handhavingplan op te stellen en daar ook over te communiceren. De Vlaamse ombudsman kan niet om de vaststelling heen dat er opnieuw diepe onvrede te registreren valt waar bouw- en milieuovertredingen zonder gevolg blijven. Erwin Janssens merkt op dat dossiers als die over stikstof en PFAS illustreren dat er naast de Ombudsdienst nog andere kanalen zijn om onvrede aan te pakken. Bij PFAS was dat de parlementaire onderzoekscommissie, in het stikstofdossier heeft het openbaar onderzoek zijn rol gespeeld.

De Vlaamse Ombudsdienst kijkt uit naar de al lang beloofde administratieve procedure voor planschadevergoeding en beveelt aan om rechthebbenden individueel op de hoogte te proberen te brengen. Er wordt ook uitgekeken naar een werkbaar draaiboek met goede praktijken in verband met occasionele evenementen.

### **2. Water**

Voor het hoofdstuk Water merkt Erwin Janssens op dat de Ombudsdienst de meeste bemiddelingsarbeid besteedt aan dossiers over abnormaal hoge waterfacturen. Hij ervaart wel meer en meer billijkheid bij de drinkwatermaatschappijen. De Ombudsdienst probeert doorheen de dossiers die hij in de tweede lijn te zien krijgt, ook aan die algemene houding te werken. Heel positief is dat de sector nu zelf ook een ruimere gunstregeling aan het uitwerken is. Die zal er wellicht in het najaar zijn. De Vlaamse ombudsman rekent echter vooral op de verdere uitrol van de digitale meter, zodat lekken snel worden ontdekt en de gevolgen beperkt

blijven. Verder benadrukt Erwin Janssens nog eens het belang van lokale adviescommissies. Elke gemeente zou er nu eindelijk een moeten hebben.

Een andere vaststelling is dat klachten van mensen in armoede zelden tot bij de Ombudsdienst komen, ondanks inspanningen van de vereniging van ombudslie-den. Verder kaart de Ombudsdienst de problematiek van te lage waterdruk en de problematiek van bruin water door oude, gietijzeren leidingen aan. En ten slotte wordt de aandacht gevestigd op schadeclaims ten aanzien van onderaannemers. Als een onderaannemer schade veroorzaakt bij het uitvoeren van werken, zouden drinkwatermaatschappijen een actievere rol mogen spelen bij schadeclaims, in de plaats van door te verwijzen naar de aannemer en zijn verzekeraar. Dezelfde op-merking geldt voor Fluvius op het vlak van energie.

### 3. Energie

Wat het hoofdstuk Energie betreft, is ook de Ombudsdienst het afgelopen jaar overstelpt met vragen en klachten. Die klachten sloegen meestal op de energiele-veranciers. Geregeld volstond gewoon het advies om zelf de tussentijdse factuur-bedragen naar beneden aan te passen. Er waren ook veel klachten over Fluvius zelf. De Ombudsdienst onthoudt daaruit vooral de klachten over het nieuwe data-platform MIG 6 van Atrias. Van heel wat klanten stroomden meterstanden en ge-bruiksgegevens niet door naar de leveranciers, met uitblijvende of verkeerde facturen tot gevolg en moeilijkheden om van leverancier te veranderen. Samen met de ombudsman voor energie rekent de Vlaamse Ombudsdienst op een pas-sende compensatie voor de benadeelden.

Erwin Janssens vindt het positief dat Mijn VerbouwPremie heel wat kleinere pre-mies bundelt, al zijn er nog een aantal die daar niet in opgenomen zijn. Hij wijst er wel op dat de aanvraagtermijnen beginnen op te lopen. Ook voor Mijn Verbouw-Lening lopen de termijnen op, tot vijf maanden en meer. Positief is wel dat men daar vrij transparant over is op de website. Ook Fluvius heeft zo'n boodschap op de website in verband met meldingen en premieaanvragen voor zonnepanelen.

Het jaarverslag van de Ombudsdienst besteedt ook aandacht aan de kortingsbon-nen voor energiezuinige toestellen. Erwin Janssens stelt dat dat hele systeem eens tegen het licht moet worden gehouden. En tot slot is er het punt van de thuisbat-terijen. Er wordt geregeld vastgesteld dat installateurs een verklaring op eer invul-len dat ze de installatie zullen aanmelden, maar dat toch niet of te laat blijken te doen, met alle nadelige financiële gevolgen van dien voor de klant.

## II. Reactie van de minister

Minister *Zuhal Demir* dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor het altijd leerrijke jaar-verslag. Ze merkt op dat de klachten die bij de Ombudsdienst binnenkomen en de klachten die op het kabinet binnenkomen, gelijklopend zijn.

### 1. Omgeving

De minister stipt aan dat het aantal klachten bij Omgeving veeleer beperkt is. De casussen waar in het jaarverslag naar wordt verwezen, zijn meestal concrete dos-siers waarbij het niet om structurele of fundamentele problemen gaat. Ze is het wel eens met de opmerking over openbaarheid en transparantie in regels. In de meeste dossiers is het de gemeente die beslist over aanvragen, maar als aanvrager moet men ook weten wat de regels zijn. Transparantie en duidelijke regels zijn dus belangrijk, zodat het voor de burger heel duidelijk is. Het is ook de verantwoorde-lijkheid van de gemeenten om te zorgen voor een efficiënte organisatie, zodat de dossiers ook verder behandeld worden bij personeelsuitval.

Minister Zuhail Demir kijkt uit naar de ontsluiting van de plannen uit een aanvraagdossier in het kader van het openbaar onderzoek. Ze geeft aan dat technisch alles in voorbereiding is om dat zo snel mogelijk uit te rollen. Uit de cijfers in het jaarverslag blijkt dat het merendeel van de dossiers een vlotte afwikkeling krijgt en dat de cijfers van massale beroepen om alles te blokkeren vanuit de bouwsector, schromelijk overdreven worden. De minister stelt dat de beroepsprocedure essentieel is en dat die globaal genomen niet overmatig toegepast wordt.

Wat handhaving betreft, verwijst minister Demir naar het in maart 2023 in werking getreden geïntegreerd gewestelijk meerjarig omgevingshandhavingsprogramma, waarin zeven prioriteiten naar voren werden geschoven vanuit Vlaanderen. Naast die gewestelijke handhavingsprioriteiten hebben de verschillende handhavingsactoren ook hun eigen individuele handhavingsprioriteiten. Via hun jaarlijkse handhavingsplannen kunnen zij daar verder uitvoering aan geven en inspelen op maatschappelijke noden of gewijzigde beleidsprioriteiten. Ook de lokale besturen moeten hun handhavingsopdrachten vervullen. Als er via het kabinet van de minister meldingen binnenkomen van inwoners over overtredingen, worden die doorgegeven aan de handhavingsdienst.

De minister bevestigt dat naar aanleiding van het kaderdecreet Vlaamse Handhaving wordt gewerkt aan een Vlaams Handhavingsplatform, met als doel alle informatie rond bestuurlijke handhaving in Vlaanderen te centraliseren en op een beveiligde manier ter beschikking te stellen van de betrokken overheidsinstanties. Het zal bestaan uit een sanctieregister, een handhavingsbibliotheek en een maatregelenregister.

Met betrekking tot de achterstand bij de gewestelijke beboetingsentiteit geeft minister Demir mee dat in 2022 vier extra medewerkers zijn aangeworven en dat er ook meer wordt ingezet op bestuurlijke transacties. Daarbij wordt enkele maanden na ontvangst van het proces-verbaal een voorstel tot betaling van een geldsom overgemaakt aan de overtreder. Tot slot is er ook geïnvesteerd in digitalisering. Zo verlopen de administratieve processen gekoppeld aan beboeting sinds kort digitaal.

Verder bevestigt de minister dat het Departement Omgeving de laatste hand legt aan een reeks leidraden voor muziekevenementen. Daarin wordt de regelgeving toegelicht op maat van verschillende doelgroepen, zoals vergunningverleners en toezichthouders. De publicatie wordt komende zomer verwacht.

Met betrekking tot het bodemattest geeft minister Demir mee dat de OVAM de kwaliteitsbewaking op de informatieverstrekking van risicogronden vanuit de gemeenten verder heeft geoptimaliseerd, in samenwerking met de Databank Ondergrond Vlaanderen. De eerste PFAS-analyseresultaten worden nu op een geïntegreerde wijze ontsloten binnen het DOV-platform. Er wordt ingezet op een digitale ontsluiting. De eerste stappen zijn gezet met de PFAS-dossiers; gaandeweg zal dat uitgebreid worden met andere, oudere dossiers. Daarbij worden ook de AVG-aspecten mee onder de loep genomen. En dan kan de retributie van 50 euro ook herbekeken worden.

Minister Zuhail Demir meldt dat de Vlaamse Milieumaatschappij tegen eind 2023 zal overstappen naar digitale heffingsbiljetten. Als een vergissing te wijten is aan een fout van de VMM, wordt constructief naar een oplossing gezocht en zal in principe de ambtshalve ontheffing worden toegepast.

De administratieve procedure voor de afhandeling van planschadedossiers is opgenomen in het Instrumentendecreet. De teksten werden ingediend in het parlement en de minister hoopt dat er snel over kan worden gestemd. De Ombudsdienst had ook opgemerkt dat meerdere eigenaars de bestemmingswijziging en hun

vermoedelijke recht op planschade te laat ontdekten. De minister wijst erop dat individuele eigenaars bij aanduiding als WORG daar individueel over aangeschreven worden. Bij RUP's zou dat evenwel onmogelijk zijn, omdat niet alleen eigenaars binnen, maar ook buiten het plangebied belang hebben bij de voorgestelde bestemmingswijzigingen. De minister wil wel bekijken hoe dat alsnog georganiseerd zou kunnen worden.

## 2. Water

Wat het domein Water betreft, meldt minister Zuhail Demir dat de definitieve versie van het door de VMM bestelde onderzoeksrapport voor de zomer beschikbaar zal zijn.

Vervolgens is er de vaststelling dat de Vlaamse Ombudsdienst soms bemiddelt over een schadeclaim van de drinkwatermaatschappij tegen de klant. De minister laat weten dat ze met de drinkwatermaatschappijen zal opnemen hoe dat wordt afgehandeld. Elke maatschappij heeft immers een apart reglement. In Antwerpen is er al sprake van een fusie. Minister Demir hoopt dat de andere zullen volgen. Ze benadrukt dat het tijd wordt dat men in Vlaanderen een aantal hervormingen durft te doen. De opmerking over de factuur kan in dat verband een oefening zijn om de zes drinkwatermaatschappijen uit te nodigen en hen daarover te bevragen.

## 3. Energie

Minister Zuhail Demir noemt de kritiek van de Vlaamse ombudsman op de chaos en onmacht rond de energiefactuur terecht. De Vlaamse Regering heeft recent het verzamelbesluit voor een tweede keer principieel goedgekeurd, waarin informatieverplichtingen worden opgelegd aan de leveranciers, zodat de factuur transparanter wordt. Daarbij wordt ook opgelegd dat alle leveranciers op alle aangeboden producten maandfacturatie mogelijk moeten maken, wat in grote mate de discussie over voorschotten vermijdt. Daarnaast merkt de minister op dat de klantendiensten van de leveranciers beter bereikbaar moeten zijn.

Ook wat de Ombudsdienst zegt over Atrias en Fluvius, vindt de minister terecht. Ze vindt het dringend tijd dat Fluvius zijn zaken in orde krijgt wat Atrias betreft. Er zitten nog altijd twintigduizend klanten geblokkeerd in het nieuwe systeem, die daardoor geen voorschot- of afrekeningsfactuur kunnen krijgen. Minister Demir benadrukt dat Fluvius daar absolute prioriteit aan moet geven. Ze heeft ook aan de VREG gevraagd om daar toezicht op te houden. De compensatie voor uitvallende omvormers, die de minister vorig jaar heeft ingevoerd, moet Fluvius ook aansporen om werk te maken van de problemen van de burgers die geïnvesteerd hebben in zonnepanelen maar daar niet ten volle van kunnen genieten. Ze hoopt dat die problemen nu opgelost zullen worden. Zo niet, moet daar een compensatie tegenover staan.

Het rapport van de Ombudsdienst geeft aan dat er in 2022 bij Fluvius ook voorbeelden waren van hoe het wél kan. De minister ziet dat als een uitgestoken hand in de richting van Fluvius, om aan een meer performante klachtenwerking te werken. Er is sprake van geweest dat Pidpa en water-link naar Fluvius zouden worden overgeheveld, maar de minister onderstreept dat Fluvius eerst zijn kerntaken moet invullen alvorens zich ook nog met water te gaan bezighouden.

De minister heeft begrip voor de opmerking van de Vlaamse ombudsman dat het premiëlandschap snel wijzigt. Naar aanleiding van de energiecrisis zijn wel een aantal tijdelijke premies ingevoerd, zoals de premie voor doe-het-zelfdakisolatie, zodat mensen niet via een aannemer moeten werken. Minister Demir stipt aan dat veel mensen daar ook een beroep op hebben gedaan. Ze begrijpt dat tijdelijke premies, naast Mijn VerbouwPremie, wel tot wat verwarring kunnen leiden. Het is

dan ook van belang om er heel duidelijk over te communiceren. Maar alle tijdelijke premies in het unieke Mijn VerbouwPremieloket opnemen, is momenteel niet haalbaar, omdat er nog een aantal nieuwe belangrijke ontwikkelingstrajecten lopen in het Mijn VerbouwPremieloket.

Minister Demir is zich bewust van de lange behandeltermijnen en wil die zo snel mogelijk fors inkorten, maar wijst erop dat ze in de opstartfase niet te vermijden waren. Er moesten immers veel nieuwe dossierbehandelaars aangeworven, opgeleid en ingewerkt worden. Het aantal dossiers lag bovendien 2,5 keer hoger dan men beleidsmatig had verwacht. De wettelijke maximale behandelingstermijn van acht maanden wordt in de communicatie opgenomen omdat de aanvrager daar rechten uit kan putten, maar de bedoeling is wel om naar een gemiddelde doorlooptijd van vier maanden te gaan.

In 2023 zal het VEKA verder communiceren en sensibiliseren via allerlei kanalen over het belang van energiebesparing. Uit een bevraging bij een duizendtal Vlamingen, afgenomen nog voordat de grote communicatiecampagne van start ging, bleek dat ongeveer 50 procent ooit al van Mijn VerbouwPremie heeft gehoord en dat de premie wel heeft aangezet tot renoveren.

In het regeerakkoord staat dat verschillende premies inkomensafhankelijk zouden worden gemaakt en niet langer gebonden zouden zijn aan een sociaal statuut. Minister Demir geeft aan dat Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening al inkomensafhankelijk zijn gemaakt. Voor de kortingsbon en de energiescan is dat intussen ook goedgekeurd. De kortingsbon zal worden geïntegreerd in een online aanvraagplatform. Daarnaast wordt bekeken of het afleveren van een digitale kortingsbon mogelijk is, om de behandeltermijn te verkorten.

Verder stipt de minister aan dat werken via het indienen van de factuur voorbijgaat aan de doelstelling van de kortingsbon, die net wil vermijden dat aanvragers de volledige kostprijs moeten voorschieten. In 2023 loopt er nog een sensibiliseringscampagne. Het aantal verstuurde bonnen lag in 2022 dubbel zo hoog als in 2021 en drie keer hoger dan in 2020. Een kortingsbon is twee jaar geldig.

Wat de thuisbatterij betreft, wijst de minister erop dat om in aanmerking te komen voor het premiebedrag van 2021, de batterij ook in 2021 moest zijn aangemeld door de installateur. Een duizendtal burgers kregen in 2022 te horen dat hun installateur de thuisbatterij niet op tijd had aangemeld, ondanks een verklaring op eer met de bevestiging dat de thuisbatterij in 2021 correct was aangemeld bij Fluvius. Voor de burger betekende dat dat hij alleen nog in aanmerking kwam voor de lagere premiebedragen in 2022, een verschil van honderden euro's. De minister is het eens met de opmerkingen van de Ombudsdienst, maar stipt aan dat het een bevoegdheid van Fluvius is en dat het niet meer mogelijk is om voor premieaanvragen van 2021 nog bij te sturen. De dossierbehandeling is conform de premievoorwaarden van 2021 gebeurd. De minister kan geen uitzonderingen toestaan voor die dossiers. De controle en sanctionering van de valse verklaringen op eer van de installateurs had door Fluvius moeten gebeuren. Minister Demir heeft dat bij Fluvius aangekaart, maar wacht nog op een antwoord.

Minister Demir geeft ook nog mee dat vanaf 2022 tot maart 2023 de premievoorwaarden anders zijn. De datum van de keuring is dan bepalend. Andere premievoorwaarden kunnen nog in 2023 worden nagekomen. De verklaring op eer heeft vanaf 2022 geen belang meer in het proces van administratieve controle, waardoor er ook niet meer mee gefraudeerd kan worden.

Wat tot slot de woonloketten betreft, wijst de minister erop dat die onder de bevoegdheid van minister Matthias Diependaele vallen en dat dat punt dus het best met hem wordt besproken.



### III. Bespreking

#### 1. Vragen en opmerkingen van de leden

##### 1.1. Tussenkomsst van Staf Aerts

*Staf Aerts* komt terug op de klachten over Fluvius en de VREG, waarbij hij constateert dat de VREG maar één keer aan bod komt, met name als het gaat over de plek waar de klachten aankomen en hoe ze onderling verdeeld worden. Hij ziet geen echte klachten over de VREG. Volgens hem betreft het hier vooral Fluvius en de Vlaamse klachtenafhandeling. Hij zou dat graag rechtgezet zien.

De spreker vindt verder dat de Ombudsdienst heel streng is voor Fluvius en vooral dan over zijn klachtenafhandeling, waarbij er te weinig onderscheid is tussen de meldingen en de klachten, en te weinig tot uitbetaling wordt overgegaan. Hij vraagt zich af hoe de organisatie zelf tegenover die meldingen staat en of ze aan de slag zal gaan met de klachtenprocedure en de eventuele uitbetalingen. Wat is daarrond het verdere traject?

Staf Aerts is het eens met de stelling van de Ombudsdienst over de pop-uppremies. Er is meer continuïteit nodig in het premielandchap opdat verbouwers beter zicht zouden krijgen op eventuele investeringen. Vervolgens kaart hij het probleem van de digitale kloof aan. Zou er eventueel toch een papieren procedure voorzien moeten worden of moet er worden ingezet op een betere begeleiding? De voordelen van de digitale procedure kunnen moeilijk ontkend worden, aldus de spreker.

Wat de late uitbetaling van Mijn VerbouwPremie betreft, vraagt hij zich of die signalen blijven komen dan wel of er intussen voortuitgang is geboekt. Zal de uitbetalingstermijn van acht maanden worden gehaald? Hij had zelf ook een aantal meldingen gekregen. Zo zou de informatie op de website van het VEKA en die via het contactnummer van de Vlaamse administratie over het plafond voor het verkrijgen van een premie verwarrend geweest zijn. Eerst was er sprake van het gezamenlijk belastbaar inkomen als grens, nadien werd dat gewijzigd in het afzonderlijk belastbaar inkomen, waardoor een aantal betrokkenen hun premies verloren. Is de communicatie daarover bewust gewijzigd of rechtgezet?

De premies voor energiezuinige toestellen zijn belangrijk voor mensen die noodgedwongen toestellen gebruiken tot ze effectief stuk gaan. Hij constateert dat die doelgroep veel te lang op de verzending van die noodzakelijke kortingsbon moet wachten. Hij is tevreden met de aangekondigde digitalisering en vraagt zich af of er een timing vooropgesteld is. Een tweede vraag gaat over kortingsbonnen die op voorhand aangevraagd werden. Is het mogelijk om zo'n bon om te ruilen als de consumentenprijzen intussen gestegen zijn? Voor mensen in een preciaire situatie zijn een grotere klantgerichtheid en een betere communicatie noodzakelijk. Dat geldt ook voor Fluvius, dat attesten vraagt voor gegevens die de organisatie eigenlijk al kent. Hier zou digitalisering ook soelaas kunnen brengen.

##### 1.2. Tussenkomsst van Robrecht Bothuyne

*Robrecht Bothuyne* vindt het noodzakelijk dat Fluvius, als netbeheerder, focust op zijn kerntaken zoals de uitwisseling van data. Aan de andere kant moet de organisatie ook het Vlaamse beleid uitvoeren zoals dat voor de administratie en de uitvoering van de premies. Hij vraagt zich af of het wel een goed idee is dat Vlaanderen hiervoor een beroep blijft doen op Fluvius. Hij vraagt aan minister Demir of daarover geen kerntakendebat moet worden gevoerd.

Volgens de spreker is wat misliep met de verklaringen op eer van de leveranciers en installateurs van thuisbatterijen niet de verantwoordelijkheid van Fluvius of het VEKA. Dat heeft te maken met de beleidsvorming die werkt met een verklaring op eer die fraudegevoelig is. Bijna duizend verklaringen op eer bleken niet correct te zijn. Op welke manier zal ermee worden omgegaan en worden die installateurs op de ene of andere manier ter verantwoording geroepen? Gaan zij een compensatie moeten voorzien voor de gedupeerden die een lagere premie hebben gekregen? Hoe gaat minister Demir dat aanpakken?

Wat de kortingsbonnen betreft, is er volgens Robrecht Bothuyne wat aan te merken op de manier van werken en de flow. Er moet voor gezorgd worden dat mensen die erop beroep kunnen doen op de juiste manier en tijdig bereikt worden. Aan de andere kant kan het niet dat de afgeleverde bonnen niet gebruikt worden. Is het een optie om daarvoor een samenwerking met de leveranciers van huishoudtoestellen via een rechtstreekse financiering vanuit Vlaanderen op te zetten? Denkt minister Demir erover om dat systeem eventueel op een andere manier aan te pakken?

### 1.3. Tussenkost van Inez De Coninck

*Inez De Coninck* komt terug op de bevindingen over Omgeving, waarin ze zich over het algemeen kan vinden. Volgens haar is de grootste uitdaging voor de volgende jaren de personeelscapaciteit binnen de lokale besturen voor de verwerking van vergunningsdossiers en het handhavingsbeleid. Uit het rapport, en ook uit eigen ervaring, heeft ze geleerd dat bijvoorbeeld omgevingsambtenaar of behandelaar van omgevingsvergunningen een knelpuntberoep zal worden. Moet daarover niet worden nagedacht? Tools zoals het Vastgoedinformatieplatform of het omgevingsloket voor burgers zullen alvast kunnen helpen, aldus de spreker.

Wat de beroepsprocedure tegen de beslissing van de gemeenteraad over wegenis betreft, treedt de spreker de opmerking bij dat een concreet stappenplan op websites en formulieren ontbreekt. Menig beroepsindiener ging daardoor al de mist in. Dat moet concreet worden aangepakt, aldus Inez De Coninck. Ten slotte hoopt ze dat in de commissie weldra gestemd wordt over het nieuwe ontwerp van Instrumentendecreet, omdat blijkt dat het administratief afhandelen van het recht op planschade een grote stap vooruit zou zijn voor de burgers.

### 1.4. Tussenkost van Gwenny De Vroe

*Gwenny De Vroe* stelt ten eerste vast dat de digitale watermeter positief onthaald wordt. Ze vraagt zich of hoe de invoer ervan kan versneld worden. Ten tweede heeft Aquafin heel wat aanbevelingen gedaan waarbij de organisatie een pleidooi hield om een tweede Blue Deal te starten. De spreker is van mening dat Vlaanderen ambitieus moet blijven. Hoe staat de minister daartegenover en wanneer kan het verwacht worden?

## 2. Antwoorden vanuit de Vlaamse Ombudsdienst

*Erwin Janssens* gaat ten eerste in op de vragen over Omgeving en zegt dat ook de Ombudsdienst uitkijkt naar de goedkeuring van het nieuwe Instrumentendecreet, en dan vooral naar de administratieve procedure voor planschadevergoeding. Wat de individuele kennisgeving betreft, verduidelijkt hij dat het in de eerste plaats gaat over degene van wie het perceel van bestemming wijzigt. Niet iedereen die een perceel heeft in een plangebied, zal recht hebben op planschadevergoeding en zeker niet degene van wie het perceel er net naast ligt. De individuele kennisgeving is dus beperkt tot die eerste groep, wat niet wil zeggen dat het niet ideaal zou zijn mocht ze worden uitgebreid.

Op de vraag over de vergelijking tussen Fluvius en de drinkwatermaatschappijen op het vlak van klachtenbehandeling, antwoordt de spreker dat er bij de klachtencommissie van Fluvius voldoende bereidheid en energie is, maar dat de interne doorstroming van informatie naar de klachtencommissie mank loopt.

Wat de aannemers en de compensatieregeling betreft, stelt de spreker dat dat niet zo veel beter is bij de drinkwatermaatschappijen. Pidpa doet het inderdaad beter omdat ze een verzekering afsluit voor alle bouwrisico's veroorzaakt door haar aannemers en het daardoor zelf beter in de hand heeft. Bij de andere drinkwatermaatschappijen ligt het moeilijker. De Ombudsdienst vindt dat Fluvius, die via raamcontracten grote werken uitbesteedt, voldoende wapens in handen heeft om aannemers ertoe aan te zetten om schadeclaims correct af te handelen. Dat is een kwestie van kwaliteitsbewaking. Bij een volgende uitbesteding van een raamcontract moet dat mee in rekening worden gebracht, zoals men dat bij Mobiliteit en Openbare Werken doet.

De Ombudsdienst is enerzijds een groot voorstander van digitalisering, zoals voor de aanvraag van premies. Anderzijds is kiezen voor uitsluitend een digitale weg niet evident, maar die keuze is gemaakt. De begeleiding moet dan wel naar een hoger niveau worden getild, wat betekent dat woonloketten en energiehuizen heel vlot bereikbaar en toegankelijk moeten zijn. Burgers moeten met hun bekommernissen naar zo'n dienstverlening kunnen gaan, zoals voor het digitaal indienen van een aanvraag.

Erwin Janssens bevestigt dat de termijnen voor de uitbetaling van premies oplopen. Op het moment van het opstellen van het rapport, eind februari 2023, was dat nog niet zo duidelijk, maar nu blijkt dat de wachttijd acht maanden benadert, wat zeker een aandachtspunt is. Men kan stellen dat het bij premies misschien minder dringend is dan bij leningen, omdat daar de werken al uitgevoerd zijn, maar vaak rekenen mensen op de premie om de volgende werken te kunnen uitvoeren. Bij Mijn VerbouwLening is de kwestie nog prangender, omdat men daar vooraf de lening moet hebben en de gevraagde offertes vaak nadien niet meer geldig zijn en de prijzen inmiddels gestegen zijn. Daarom is het belangrijk om binnen een redelijke termijn uitsluitel te hebben over een eventuele lening.

Over de foutieve informatieverstrekking over het in aanmerking genomen inkomen op de website kan Erwin Janssens niet oordelen omdat hij daarover nog geen klachten heeft ontvangen. Hij gaat er wel van uit dat die informatie correct is en als de Ombudsdienst zelf fouten zou vaststellen, zou hij er zeker op toezien dat de informatie rechtgezet wordt.

Tot slot was er nog een vraag over de installateurs die verklaringen op eer moeten geven. De Ombudsdienst krijgt daarover maar een beperkt aantal klachten. Erwin Janssens gaat ervan uit dat Fluvius daarop meer zicht heeft. Het zou interessant zijn om te checken of het enkele installateurs zijn die voor veel valse verklaringen zorgen, dan wel of het probleem verspreid is over alle installateurs. Het zou helpen mocht dat publiek worden bekendgemaakt. Het is ook een aandachtspunt voor andere materies waarbij met installateurs wordt gewerkt en wordt voortgegaan op hun verklaringen.

### **3. Antwoorden van minister Zuhal Demir**

Minister *Zuhal Demir* reageert eerst op de problematiek van het tekort aan omgevingsambtenaren, waarvan ze op de hoogte is. Ze gaat met haar kabinet de mogelijkheid bekijken om opleidingen op maat aan te bieden.

Een andere opmerking ging over de beroepsprocedure tegen de beslissing van de gemeenteraad over wegenis. Ze vindt dat een terechte vraag en zal die ook

opnemen met minister Lydia Peeters om te bekijken waar de procedure kan worden vereenvoudigd.

Verder is ze te vinden voor de suggestie van de ombudsman over de problematiek van het individueel aanschrijven bij de RUP's.

Wat de vraag over de VREG betreft, stelt ze duidelijk dat het niet gaat over klachten over de VREG zelf, maar vooral over de interactie met de Vlaamse overheid, Fluvius en het VEKA. De VREG is betrokken omdat hij ook aanstuurt op boetes voor leveranciers of voor Fluvius.

De behandeltermijn voor Mijn VerbouwPremie mag inderdaad maximaal acht maanden zijn en zit nu gemiddeld op vier maanden, aldus de minister. Ze gaat bekijken of en hoeveel anomalieën er zijn. Ze weet wel dat de laatste aangeworven medewerkers in de laatste fase van hun opleiding zitten en vanaf juni op volle kracht zullen kunnen werken. Ze zal dat zeker meenemen, net zoals de suggestie in verband met de leningen. Ze gaat akkoord met de Ombudsdienst en de parlementsleden over de kortingsbonnen en vindt het versturen ervan te omslachtig.

In verband met Mijn VerbouwPremie en het gezamenlijk belastbaar inkomen is er aan de regelgeving niets veranderd. De minister veronderstelt dat het om een verduidelijking op de website ging. De twee klachten die op haar kabinet terecht kwamen, gingen heel specifiek over gevallen waarbij mensen hun pensioensparen hadden opgenomen waardoor hun inkomen voor dat jaar ineens hoger kwam te liggen. De minister zal de andere klachten nakijken.

Wat de verklaringen op eer van de installateurs betreft, is ze formeel: dat kan niet langer en bovendien is het ook een rare manier van werken vanuit de overheid.

Verder is ze het ermee eens dat het beheer en de betaling van de premies door Fluvius grondig moeten worden herbekeken. Die taak zou door de Vlaamse overheid moeten gebeuren maar helaas is het VEKA onderbemand. Ze gaat een eventuele overheveling voorbereiden.

De minister komt nog even terug op de kortingsbonnen. Een rechtstreekse financiering van de leveranciers vindt ze geen goed idee, omdat de kortingsbon inkomensgebonden is. In dat geval zouden die leveranciers het inkomen van de klanten moeten controleren om te bepalen of ze er recht op hebben. Ze is het er wel mee eens dat het systeem eenvoudiger moet worden.

Ze bevestigt dat Mijn VerbouwPremie alleen digitaal aangevraagd kan worden. Mensen die niet computervaardig zijn, kunnen terecht bij de woonloketten en de energiehuizen, op voorwaarde dat er een goede en snelle begeleiding voorzien is. De financiering van de energiehuizen wordt sterk verhoogd, net om die begeleiding te kunnen aanbieden.

#### **4. Aanvullende tussenkomsten**

*Staf Aerts* vraagt tot slot of de minister al zicht heeft op de timing van de digitalisering van de kortingsbonnen en op de eventuele omruiling van kortingsbonnen waarvan het bedrag niet langer zou kloppen met de gestegen prijs van het toestel.

De *minister* moet het antwoord daarop schuldig blijven.

Gwenny DE VROE,  
voorzitter

Staf AERTS,  
verslaggever

**Gebruikte afkortingen**

AVG	algemene verordening gegevensbescherming
DOV	Databank Ondergrond Vlaanderen
MIG	Market Implementation Guide
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
PFAS	poly- en perfluoralkylstoffen
Pidpa	Provinciale en Intercommunale Drinkwatermaatschappij der Provincie Antwerpen
RUP	ruimtelijk uitvoeringsplan
VEKA	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
WORG	watergevoelig openruimtegebied